

**Impacto del bienestar social de la empresa Serviendas de Colombia en sus
colaboradores y familias desde los fundamentos de la RSE**

Oscar Andrés Benavides Parra

Yulli Ximena Villanueva García

**Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de Magíster en
Administración de Organizaciones**

Director

Gustavo Adolfo Manrique

Magister en Administración de Organizaciones

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Maestría en Administración de Organizaciones

Neiva - Huila

2019

Contenido

	Pág.
Introducción	12
1. Planteamiento del problema	14
2. Objetivos	17
2.1 Objetivo general	17
2.2 Objetivos específicos	17
3. Justificación	18
4. Antecedentes	20
5. Marco conceptual y teórico	40
5.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	40
5.2 Áreas de gestión de la RSE.....	42
5.3 Estándares generales y herramientas de gestión	45
5.4 RSE y las personas que integran una organización	47
5.4.1 ISO 26000.....	47
5.4.2 SA 8000.....	51
5.4.3 ISO 18000.....	54
5.4.4 ISO 45001	57
5.4.5 Principios del Pacto Global.....	59
5.4.6 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	61
6. Marco metodológico.....	67
6.1 Enfoque.....	67
6.2 Tipo de investigación	67

6.3 Población y muestra	68
6.4 Técnicas e instrumentos	68
6.5 Variables seleccionadas	68
6.6 Diseño y validación del instrumento – escala Likert para RSE.....	72
7. Resultados	74
7.1 Caracterización sociodemográfica	74
8. Discusión	96
8.1 A manera de propuesta.....	105
8.1.1 Condiciones de trabajo que afectan considerablemente a colaboradores y sus familias.	107
8.1.2 Protección social para la preservación de la dignidad humana y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social. Beneficiando a colaboradores y sus familias.	108
8.1.3 Condiciones laborales que permitan conciliar la vida familiar y laboral.	108
8.1.4 Respetar las responsabilidades familiares de los colaboradores.	109
8.1.5 Acciones de integración de las familias de los colaboradores.	110
8.1.6 Programas de bienestar familiar desde acciones y bonificaciones para tal fin.	110
9. Conclusiones	112
10. Recomendaciones	114
Referencias.....	116
Anexos	121

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Principios del Pacto Global.....	59
Tabla 2. Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	62
Tabla 3. Síntesis de las normas sobre RSE en los colaboradores	64
Tabla 4. Variables seleccionadas para la elaboración del instrumento según la ISO 26000	69
Tabla 5. Evaluación de consistencia interna del instrumento	73

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Las siete materias fundamentales	43
Figura 2. Cultura e institucionalidad.....	49
Figura 3. Modelo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional de la Norma ISO 18000.....	56
Figura 4. Metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).....	57
Figura 5. Edad.....	74
Figura 6. Sexo	75
Figura 7. Formación.....	75
Figura 8. Estrato socioeconómico	76
Figura 9. Cantidad de integrantes de su familia.....	76
Figura 10. Personas que dependen económicamente de usted	77
Figura 11. Tipo de vinculación	78
Figura 12. Tipo de contratación	78
Figura 13. Nivel salarial.....	79
Figura 14. Tiempo trabajando en la empresa.....	79
Figura 15. Dependencia en que labora.....	80
Figura 16. Cargo que desempeña en la empresa.....	81
Figura 17. Al momento de ser considerado para laborar en Servitienda de Colombia SAS ¿Cuáles de las siguientes condiciones fueron tenidas en cuenta?.....	81
Figura 18. <i>En caso de que la empresa Servitienda de Colombia SAS necesite realizar un traslado ¿Cuáles de las siguientes condiciones son tenidas en cuenta?</i>	82

Figura 19. Pertenece a algún grupo de minoría o vulnerable	83
Figura 20. Recibe o ha recibido algún tipo de apoyo social por parte de la empresa, diferente a su pago salarial	83
Figura 21. ¿La empresa Servitienda de Colombia SAS ha generado incentivos o iniciativas de apoyo a las familias de los colaboradores? De ser así, liste algunos	84
Figura 22. Las condiciones laborales en la empresa Servitiendas de Colombia son respaldadas bajo las leyes colombianas, reconociendo sus derechos y manteniendo su status de vínculo laboral	85
Figura 23. En el accionar de la empresa Servitiendas de Colombia prevalece la protección al empleado, salvaguardando su seguridad laboral y confiriéndole información oportuna sobre sus deberes, responsabilidades y derechos.....	86
Figura 24. Las condiciones laborales provistas por Servitiendas de Colombia son favorables, óptimas y saludables para el desempeño normal y humano de las actividades a las que fueron contratados.....	86
Figura 25. En la empresa Servitiendas de Colombia se valoran y respetan las costumbres expresiones religiosas y culturales de la región	87
Figura 26. Existen asociaciones de colaboradores dentro de la empresa Servitiendas de Colombia, reconocidos y aceptados por la organización, como mecanismo para dar voz y voto a sus colaboradores, propiciando la negociación colectiva	88
Figura 27. Dentro de la empresa Servitiendas de Colombia se ejecuta un programa de promoción de la salud y seguridad en el trabajo, en donde todos son partícipes y se evidencia en las condiciones saludables y seguras en el puesto de trabajo	89

Figura 28. La empresa Servitiendas de Colombia provee condiciones que garantizan el crecimiento intelectual y de las capacidades laborales de sus colaboradores, con el uso de sistemas de capacitación y educación para el trabajo 89

Figura 29. En caso de presentarse situaciones de calamidad, desastres naturales, conflictos sociales y otros incidentes sociales que puedan vulnerar el bienestar social, la empresa Servitiendas de Colombia genera acciones para mitigar estas situaciones y salvaguardar los derechos humanos 90

Figura 30. La empresa Servitiendas de Colombia garantiza condiciones favorables en materia de inclusión e igualdad de género, condición de discapacidad, minorías étnicas, grupos LGBTI, víctimas del conflicto, resocializados y reinsertados 91

Figura 31. La empresa Servitiendas de Colombia provee empleo a las personas independiente del nivel y condiciones socioeconómicos, evitando discriminación 91

Figura 32. La empresa Servitiendas de Colombia promueve y facilita el acceso a la educación en los colaboradores..... 92

Figura 33. La empresa Servitiendas de Colombia provee facilidades para el personal y su familia en el acceso a bienestar económico, cultural y social, como a vivienda u otros bienes y servicios 92

Figura 34. Ha sido la vinculación laboral con la empresa Servitiendas de Colombia una experiencia positiva reflejada en el mejoramiento de la calidad de vida de su familia 93

Figura 35. La vida laboral, personal y familiar se ven balanceadas por las condiciones de trabajo brindadas por la empresa Servitiendas de Colombia 93

Figura 36. Las jornadas laborales dentro de la empresa Servitiendas de Colombia se ajustan de acuerdo a las necesidades particulares, profesionales, personales y/o familiares de los empleados 94

Figura 37. Se realizan actividades de integración en la empresa Servitiendas de Colombia, donde participan las familias de los trabajadores 95

Figura 38. Enfoque de acciones para la empresa SC, bajo los resultados obtenidos..... 106

Lista de anexos

	Pág.
Anexo A. Instrumento de recolección de información	121
Anexo B. Prueba de confiabilidad por ítems	127

Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha vinculado con el entorno organización desde la mitad del siglo XX, lo cual ha resultado en la generación de investigaciones alrededor de su incidencia sobre el posible éxito de organizaciones, principalmente del sector privado. Ahora bien, se desea indagar sobre los impactos de RSE aplicados a la empresa Servitiendas de Colombia, ubicada en Neiva, relacionados con los colaboradores y sus familias, desde una revisión teórica y de estado de arte, que sirvieran de soporte como respuesta a las necesidades de la organización, bajo la identificación y atención de sus colaboradores, fomentando la competitividad y el bienestar social. Con esta investigación se generó mayor conocimiento acerca de la RSE para la organización teniendo en cuenta investigaciones y normativas nacionales e internacionales. Se tomó como participante a la empresa Servitiendas de Colombia y sus 30 colaboradores, quienes fueron encuestados con un instrumento diseñado desde la norma ISO 26000. Se destaca la validación de los ítems de la escala tipo Likert, en donde alcanzó consistencia interna muy alta, siendo el Alfa de Cronbach 0,916. Los hallazgos han dado cuenta que la empresa Servitiendas de Colombia posee acciones efectivas en diferentes variables relacionadas con el bienestar de sus colaboradores, sin embargo, se hace necesario buscar estrategias encaminadas a vincular la familia, brindándoles bienestar desde la equidad y la justicia social.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, bienestar, trabajadores, colaboradores, empresa privada.

Abstract

Corporate Social Responsibility (CSR) has been linked to the organizational environment since the mid-twentieth century, which has resulted in the generation of research around its impact on the potential success of organizations, mainly in the private sector. Now, we want to investigate the impacts of CSR applied to the company Servitiendas de Colombia, located in Neiva, related to employees and their families, from a theoretical review and state of the art, to serve as support as a response to the needs of the organization, under the identification and attention of its employees, promoting competitiveness and social welfare. With this research, more knowledge was generated about CSR for the organization, taking into account national and international research and regulations. The company Servitiendas de Colombia and its 30 collaborators were taken as participants, who were surveyed with an instrument designed from the ISO 26000 standard. The validation of the items of the Likert scale is highlighted, where it reached very high internal consistency, being the Alfa Cronbach = 0.916. The findings have shown that the company Servitiendas de Colombia has effective actions in different categories related to the welfare of its employees, however, it is necessary to seek strategies to link the family, providing welfare from equity and social justice.

Keywords: Corporate Social Responsibility, welfare, workers, collaborators, private company.

Introducción

El presente trabajo profundiza en la temática del bienestar social en los colaboradores de una empresa de la ciudad de Neiva, bajo los fundamentos de la RSE, siendo este tema una respuesta a la necesidad de comprender las dinámicas que giran alrededor de la implementación de la RSE y también, la consolidación del reconocimiento de los colaboradores como actores fundamentales en la consecución de objetivos de las organizaciones.

Sobre esto último, las empresas se encuentran en un momento histórico caracterizado por la aparición de nuevos desafíos y tensiones, relacionados con la necesidad de implementar sistemas de producción responsables con todos los actores vinculantes a las actividades empresariales privadas a nivel ambiental, social, económico, productivo, instrumental, normativo y competitivo.

Ahora bien, es menester del presente documento mostrar la incidencia de las acciones particulares de una empresa, sobre el bienestar de sus colaboradores, para lo cual se diseñó un abordaje que recorre principalmente las causas y motivaciones de la investigación, los fundamentos que subyacen al entendimiento del fenómeno objeto de estudio, los métodos para su abordaje y los hallazgos representativos de la indagación en campo.

Haciendo énfasis en los elementos teóricos y metodológicos, ha sido necesario delimitar un marco de realidad actual desde lo investigativo y lo normativo. Sobre este último, se tomaron los elementos conceptuales necesarios, como la norma ISO 26000 para la identificación de las variables de análisis que fueran la base del instrumento de recolección de información, lo que consolidó el apartado metodológico.

De cara a la descripción del documento producto de la investigación se presentan los apartados capitulares que lo constituyen, dando inicio con el reconocimiento y contextualización de la problemática que motivó la ejecución del trabajo, y produjo la pregunta central a resolver.

Posteriormente se hace una presentación del propósito que guio la investigación, como también, los objetivos específicos y razones dadas a justificar la conveniencia del abordaje del fenómeno objeto de estudio seleccionado. Seguidamente, son presentadas las investigaciones que anteceden este estudio y los fundamentos teóricos que soportaron la construcción de la investigación.

Luego, se precisan los elementos metodológicos, dando cuenta de los participantes, las técnicas y los instrumentos, para el levantamiento de la información. Por último, se entregan los resultados, discusión y las conclusiones emergentes del trabajo de investigación.

1. Planteamiento del problema

En la actualidad la sociedad es cada vez más consciente de la posibilidad de realizar articulaciones virtuosas entre las empresas, los consumidores, el estado y la sociedad en general, lo cual se ve reflejado en el informe emitido en el 2005 por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2005), en donde se tomó en consideración la importancia del papel desempeñado por el sector privado luchando contra problemas fundamentales para garantizar el desarrollo de las naciones. Por este motivo, cada vez es más común encontrar empresas con iniciativas para apoyar la lucha de enfermedades y la desnutrición, como también la defensa del medioambiente y las condiciones laborales dignas, conllevando a ver a las empresas “involucradas en el debate público, dado que esas discusiones pueden tener a su vez una gran influencia en los negocios, sobre todos en los países en desarrollo” (PNUD, 2005, p. 33).

Ahora bien, frente a un panorama en donde el sector privado está brindando mayor bienestar a la sociedad, se encuentran algunos cambios sobre las decisiones que toman los consumidores, lo cual es resaltado por Echeverría-Ríos, Abrego-Almazán, & Medina-Quintero (2018), quienes encontraron, para el caso de México, que “las empresas se deben apegar a altos estándares éticos, cuestión que sirve de base como estrategia de mercadotecnia para la construcción de una imagen y reputación positiva, como las campañas de publicidad” (p. 144), esto desde lo ético, pero también desde lo ambiental, económico y social, es decir que las empresas socialmente responsables se convierten en la opción más apetecida por consumidores cada vez más conscientes de sus necesidades y las de la sociedad.

En este sentido, la presente investigación se centra en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en el marco de los elementos teóricos y posibles modelos propuestos hasta la

actualidad, para lo cual se propone una revisión documental sistemática abordando casos de éxito en diferentes áreas de la economía, para obtener una visión global e integradora de los planteamientos más recientes. Esto con el ánimo de establecer lo que sería una propuesta de RSE para una empresa de venta de productos en la modalidad de supermercados, de la ciudad de Neiva. Ajustándose a las necesidades puntuales de la ciudad, como también a los requerimientos de las normas colombianas y casos de éxito a nivel internacional, nacional y regional.

Se ha tomado en consideración la empresa Servitiendas de Colombia (en adelante SC), así pues, se presente a continuación un recorrido histórico y de antecedentes de la organización para reconocer la necesidad de emprender este trabajo monográfico. La información aquí presentada ha sido recabada directamente desde la empresa y brindada por parte de los colaboradores de los niveles administrativos.

La empresa SC fue constituida en el año 2010, y su fundador es el empresario Mauricio Salazar Cárdenas, quien inició su actividad comercial con una alianza con el Grupo Nutresa, con el fin de acceder y diversidad de beneficios en la comercialización al por mayor, detal y distribución de un gran catálogo de productos de consumo masivo, para la región del Huila.

Su misión es la de cumplir las expectativas de clientes, empleados, proveedores y accionistas; a través del trabajo en equipo y el compromiso de todos con la operación de la compañía, esto con la distribución de una amplia gama de productos de consumo masivo con los mejores estándares de calidad.

Asimismo, su misión es la de posicionar para el año 2022 a Servitiendas de Colombia S.A.S, como una de las empresas líderes de la región, en la distribución de productos de consumo masivo, satisfaciendo los requerimientos de los clientes, proveedores y destacándose por sus buenas prácticas.

En el momento de indagar acerca de los elementos del problema, se advierte la ausencia de estrategias claramente direccionadas en la empresa frente a la RSE. Muestra de ello es que el alcance está centrado en la provisión de salarios justos, vacaciones, no discriminación (política, religiosa, sexual, raza, condición de discapacidad) y seguridad y salud en el trabajo; elementos más dirigidos a cumplir la normatividad mínima requerida para su funcionamiento.

Ahora bien, no se reconoce una cultura empresarial en donde las iniciativas que se ejecutan dentro de la organización se enmarquen en la RSE, con ello se considera pertinente reconocer como las acciones que se ejecutan dentro de la empresa, como políticas organizacionales, realmente se ajustan a las indicaciones provenientes de la RSE.

En el marco de las anteriores consideraciones se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el impacto de la organización Servitiendas de Colombia en sus colaboradores, relacionado con los fundamentos de RSE?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Evaluar el impacto del bienestar social de la empresa Servitiendas de Colombia, ubicada en Neiva para sus colaboradores mediante la aplicación práctica de fundamentos de Responsabilidad Social Empresarial.

2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar planteamientos teóricos y filosofía existente sobre la RSE vigentes en la actualidad desde autores a nivel mundial y nacional.
- Sistematizar casos de éxito de organizaciones con resultados positivos en la implementación de la RSE, centrándose en los fundamentos y beneficios a los colaboradores, como ejemplos para el análisis del contexto.
- Analizar el impacto de la RSE desde el bienestar de los colaboradores de la empresa Servitiendas de Colombia.

3. Justificación

El presente trabajo se lleva a cabo para establecer los fundamentos de RSE a la medida de las necesidades de una organización del sector privado de Neiva y sus colaboradores, principalmente, lo cual también resultaría en un elemento de soporte teórico y documental para apoyar iniciativas de investigación en torno a la línea de investigación de gestión de la innovación y el conocimiento, centrándose en la ética y responsabilidad social. En este sentido, el trabajo se realiza desde una indagación de las necesidades de la empresa, para después, desde su contexto particular, proponer un modelo de RSE, basado en fundamentos teóricos y experiencias aplicadas.

Adicionalmente, este trabajo es esencial en el contexto contemporáneo, algunas investigaciones como la realizada por Bermudez-Colina & Mejías-Acosta (2018), en donde señala la necesidad de generar un mayor sentido de conciencia sobre la importancia de implementar la RSE dentro de la cultura empresarial de las organizaciones, integrándose en las actividades empresariales. Además de encontrarse un marcado interés por implementar la RSE, como respuesta positiva a los impactos del entorno en las dimensiones labores, éticas, económicas, sociales y ambientales (p. 322).

De acuerdo a lo anterior, es necesario dar respuesta a las nuevas tendencias del proceder empresarial con negocios sostenibles y responsables frente a las demandas de mercados exigentes, en donde la diferenciación se debe realizar brindando causas y sentido de protección a la sociedad en donde se llevan a cabo las actividades empresariales, principalmente del sector privado. No obstante, en el sector regional, para el caso de Neiva, empresas de diferentes tamaños tienen aún vacíos sobre la implementación de la RSE, puesto que se han enmarcado en un sistema donde prevalece la supervivencia en mercados cada vez más hostiles y competitivos.

Muestra de lo anterior, han sido los resultados emitidos por Uribe (2018), producto de una indagación en los sectores industrial y financiero de una ciudad colombiana en el marco de la RSE desde un enfoque estratégico. Encontrándose que las empresas industriales de la ciudad objeto de estudio poseen un bajo interés en los aspectos relacionados con los elementos teóricos y de filosofía detrás de la RSE, contrario a lo detectado en el sector financiero. Mientras que en este último se encontró un problema con la centralización de la información e iniciativas de RSE.

En síntesis, la presente indagación sirve para acercar a las organizaciones del sector privado a una realidad de desconocimiento de la RSE en empresas de la ciudad de Neiva, desde su concepción y elementos subyacentes, necesarios para su establecimiento virtuoso en el marco de la realidad actual, en donde la competitividad de las empresas también incluye las iniciativas sostenibles y responsables en lo ético, social, económico y laboral. En síntesis, el producto de la indagación resultaría en un elemento de valor a despertar el debate académico alrededor de la implementación de la RSE en organizaciones empresariales de la ciudad de Neiva, y para el caso concreto de la empresa SC.

4. Antecedentes

En el presente apartado se abordarán investigaciones previas referentes al tema de la RSE, y como ha repercutido esta práctica en uno de los principales grupos de interés de las empresas, como es el de los colaboradores. Se realizará una revisión documental de aquellos trabajos centrados en evidenciar las políticas y acciones que han tenido éxito y cuyos beneficios han redundado en el bienestar de los empleados, resaltando de manera objetiva las propuestas y procedimientos que se han implementado y cuáles han sido los resultados obtenidos, pudiéndose así entrar a evaluar los beneficios de estas prácticas de RSE y como las mismas han fortalecido la competitividad de las organizaciones que han apostado de forma consistente por mejorar cada día más el bienestar de sus equipos de trabajo.

Para dar inicio se abordará la investigación de Saldarriaga (2013), quien se planteó el objetivo identificar cómo la responsabilidad social empresarial y la gestión del conocimiento son estrategias de gestión humana conexas e inseparables en las organizaciones. Para ello es de gran importancia que todas las organizaciones hagan lo posible para reconocer los impactos que estas prácticas tienen en sus integrantes, “(...) asumiéndolas no solo exclusivamente como actividades que le genera ganancias económicas y visibilidad en el escenario social, sino como parte integral en su forma de concebir y administrar su talento humano” (Saldarriaga, 2013, pág. 110).

Si bien a través del tiempo en Colombia la RSE ha sido un concepto más bien aplicado a obligaciones y compromisos sociales y éticos derivados de los impactos que tienen las organizaciones en los diferentes ámbitos, en lo que hacia el interior de la misma se refiere, no se ha tenido muy en cuenta su incidencia en el tema de la gestión humana. Por su parte la gestión del conocimiento entra a ser una tarea exclusiva del área de gestión humana, puesto que interviene de forma directa en los procesos de aprendizaje organizacional e impacta económicamente a las

empresas. El autor, a través de su investigación, pretende determinar si estos dos elementos deben estar necesariamente ligados para que su impacto sea mayor.

Saldarriaga (2013) estructura su artículo a partir de la revisión de dos investigaciones que tienen como finalidad analizar las tendencias y estrategias de gestión humana que son implementadas tanto a nivel nacional como internacional. La primera investigación de referencia se denomina “Tendencias y perspectivas de la gestión humana a nivel mundial: estado del arte”, investigación cualitativa y de carácter documental, realizada entre los años 2007 y 2008. La segunda se denomina “Tendencias y estrategias de gestión humana en las organizaciones colombianas”, investigación de carácter mixto (cualitativa y cuantitativa), realizada tomando como referente a 211 empresas y llevada a cabo entre los años 2009 y 2011. Ambas investigaciones fueron realizadas por Saldarriaga (2008). Como metodología para la obtención de información cuantitativa, se procedió a la aplicación de encuestas a las empresas objeto de estudio, y desde la óptica cualitativa, la información fue obtenida mediante entrevistas a profundidad y la realización de grupos focales.

Los resultados obtenidos por Saldarriaga (2013) permiten concluir que tanto la RSE como la gestión del conocimiento, son tendencias ampliamente utilizadas por las empresas que fueron objeto de estudio en sus procesos de administración y gestión, pero en muchas de ellas no se encuentran articuladas en la estrategia de gestión humana. “El aspecto más relevante encontrado en la investigación es que la responsabilidad social y la gestión del conocimiento no son consideradas en las empresas estudiadas como estrategias de gestión humana, sino como estrategias de gestión administrativa” (Saldarriaga, 2013, pág. 116). Por lo tanto, su implementación no se regula desde las áreas de gestión humana, sino desde la gerencia u otras dependencias.

Sin embargo, y como se puede evidenciar por parte de Saldarriaga (2013), aunque las dos estrategias no se encuentran ligadas, vienen siendo aplicadas de una manera exitosa por las empresas con las cuales se trabajó. Dicho éxito radica no solo en los resultados obtenidos en cuanto a la gestión administrativa, sino en los impactos que han generado en los procesos asociados a la gestión humana, generando cambios en los comportamientos y actitudes de los miembros de la empresa. (p. 116).

A manera de aprendizaje, las empresas deben reconocer y valorar lo importante que puede ser articular estas dos estrategias, tanto para sus resultados económicos, como para el fortalecimiento de su talento humano, lo que las convertirá en organizaciones más competitivas y valiosas para el mercado.

Dando una mirada hacia otro tipo de organización, Duque & Martínez (2012), enfocaron su investigación hacia el análisis de la RSE en la dimensión laboral en dos de los principales bancos de Colombia, en donde se propusieron validar las prácticas llevadas a cabo en el ámbito laboral, tomando como referencia las propuestas por el “Suplemento sobre el sector de Servicios Financieros del *Global Reporting Initiative – GRI*”

Para sustentar su investigación, las autoras construyeron una matriz interpretativa, tomando para ello la información obtenida a partir de una revisión documental de los Balances Sociales 2009 y 2010 de Bancolombia y del Banco BBVA, también mediante la recopilación de información publicada en la Web de dichas entidades, a la luz del Suplemento Financiero del GRI. Según manifiestan Duque, et al (2012), se toma el GRI como marco referencial en cuanto a las prácticas de RSE, porque dicho reporte se fundamenta en orientaciones emitidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y la Organización para el Desarrollo Económico (OECD), y adicional a ello, porque este marco

realizó adaptaciones propias para el sector financiero, el cual responde a las dinámicas y naturaleza de este tipo de entidades. (p.173).

El suplemento sobre el sector de servicios financieros del GRI, considera las acciones particulares y la naturaleza del sector en las dimensiones: productos y servicios, económica, ambiental, y social. Siendo dentro de la dimensión social en donde se tienen en cuenta las prácticas laborales y éticas del trabajo, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos. Ahora bien, “(...) dentro de la practicas laborales el GRI considera cinco aspectos: empleo, relaciones empresa-trabajadores, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, y diversidad e igualdad de oportunidades. (Duque & Martínez, 2012, pág. 179).

En este orden de ideas se procedió a la elaboración de la matriz, como lo explican Duque, et al. (2012), partiendo del análisis de fuentes secundarias, y se tomaron los datos tal cual como han sido comunicados, desde un enfoque cualitativo, comparándolos con los cinco indicadores propuestos por el GRI dentro para las prácticas laborales.

Una vez realizada la consolidación y comparación de la información recolectada con los indicadores propuestos por el GRI, los investigadores se encontraron con algunas evidencias interesantes, como las referidas a continuación:

- Pese a que las entidades financieras afirman que su marco de reporte social es el ordenado por el GRI, no están respondiendo a dichos indicadores o reportan información fragmentada, ni tampoco presentan la misma estructura de datos año tras año, lo que dificulta hacer una comparación efectiva de los avances registrados.
- No se evidenciaron programas de educación ni prevención, orientados al control de riesgos, como lo propone el GRI, por lo que no hay claridad del apoyo que

recibirían los empleados, sus familias y la comunidad en los casos de violencia, atracos, lavado de dinero o terrorismo.

- Se identificó que en ambas entidades se apunta a la formación de sus empleados y a la realización de actividades de salud y seguridad ocupacional.
- Como punto negativo se identificó una brecha salarial entre hombres y mujeres, en donde los primeros están mejor remunerados, a pesar de contar con los mismos perfiles profesionales.
- No es claro, o al menos no se puede verificar en las fuentes estudiadas, las posibilidades de ascenso para las personas que se encuentran sindicalizadas, por lo que hay un vacío de información en cuanto a este tema.

Como una conclusión final de esta investigación, Duque, et al. (2012) plantean que la RSE en el sector bancario no ha sido un tema suficientemente explorado en nuestro país, por lo tanto, se convierte en un espacio de estudio potencial para los investigadores. El papel que desempeñan los bancos en un país como Colombia es fundamental, pues son uno de los sectores que más utilidades genera, y por ende están llamados a establecer unas prácticas de RSE de gran impacto para todos los grupos de interés.

Trayendo a colación otra investigación, esta vez tomando como referencia el sector asegurador, Terán & Leal (2009), se proponen como objetivo determinar cuál es la relación entre la gestión del talento humano y su impacto en la cultura organizacional en las empresas aseguradoras de la costa oriental del lago de Maracaibo.

El estudio estuvo “metodológicamente contextualizado dentro de una tendencia epistemológicamente positivista, de tipo descriptiva-correlacional, con diseño de campo, no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por 18 gerentes y 175 empleados, a

los cuales se les aplicó un cuestionario contentivo de 57 ítems” (Terán & Leal, 2009, pág. 30). Al ser una investigación del tipo descriptiva-correlacional, los autores buscan medir la posible relación existente entre las dos variables de estudio propuestas.

Una vez tabulados los resultados se pudo identificar que, en la variable de gestión del talento humano, evaluando los subdimensiones del mismo (Admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de las personas), los gerentes tienen una perspectiva casi unificada de que el proceso funciona y es adecuado. En este mismo ítem los empleados, aunque están de acuerdo con los gerentes en que el proceso es adecuado, en las mediciones de los resultados se puede evidenciar, que ellos consideran que hay que fortalecer los dos primeros procesos (admisión y aplicación), para que la gestión del talento humano sea óptima.

Al revisar la variable de la cultura organizacional y sus subdimensiones (Valores, enfoque de dirección, principios, autonomía, sistema de apoyo y dirección estratégica), se evidencia que, tanto los gerentes como los empleados encuestados, consideran que efectivamente cuentan con unas “(...) acciones que permiten el establecimiento de una cultura efectiva dentro de las organizaciones, logrando que su personal se sienta plenamente identificado con las actividades que realiza.” (Terán & Leal, 2009, pág. 36).

Como conclusiones y recomendaciones finales, y una vez definido que si existe una relación entre la gestión del talento humano y la cultura organizacional, Terán & Leal (2009), proponen:

- La alta gerencia debe aprovechar el arraigo que tienen los factores de cultura organizacional presente en los empleados para fortalecer la unificación de conductas y

establecer mecanismos de control que sean fácilmente identificados y aceptados por todos.

- La alta gerencia debe definir con claridad las características de su cultura organizacional, para que sea reconocida y aceptada por todos, y así se fortalezca la organización, al compartir y apropiar todos, una misma cultura.
- Se debe procurar mantener una constante motivación al personal, y tenerlos siempre involucrados en las acciones de la organización, otorgando autonomía y poder de decisión, lo cual genera una mayor apropiación de sus funciones y representa una ventaja competitiva para la empresa.
- Se deben mantener convenios abiertos con instituciones de educación superior, que permitan una constante capacitación al personal gerencial y así fortalecer sus habilidades y liderazgo, lo que llevará a mantener la competitividad en la organización.

La gran importancia que representa la RSE y su relación con la gestión del talento humano, es la que lleva a Delgado, Bravo & Parrales (2016), a ponerse como meta analizarla con el objetivo de dejar planteada una base que permita proponer un modelo para realizar estudios posteriores, y de esta manera poder definir la relación entre los dos factores.

La investigación realizada fue de tipo exploratorio y se sustentó en una revisión bibliográfica en *ScienceDirect*, para intentar delimitar revistas de elevado impacto científico. Para ello se seleccionaron dos términos de búsqueda en idioma inglés: “Corporate social responsibility” y “human resource management”.

La búsqueda arrojó que para el periodo comprendido entre el 2010-2016, se encontraron 21 artículos que pueden considerarse que se ajustan al objetivo de la investigación. Los autores

manifiestan que una vez revisados estos artículos se pudo comprobar que el estudio de esta relación no ha sido agotado de acuerdo con la literatura consultada. “La complejidad de esta relación ha sido señalada por diferentes autores y se detectaron “vacíos” importantes como a necesidad de considerar los distintos factores que intervienen en la RSE” (Delgado, Bravo, & Parrales, 2016, pág. 395).

Un apunte importante, es que se identifica la necesidad de realizar un adecuado manejo de la diversidad, tanto de género como cultural, pues estas variables pueden tener un efecto moderador en la relación entre la gestión del talento humano y la RSE.

En esta misma línea, García & Duque (2012), proponen un estudio investigativo que permita determinar la importancia percibida de la gestión humana con respecto a la RSE, al igual que las herramientas y aportes que ésta hace al diseño y aplicación de actividades o prácticas de RSE, tomando como evidencia la manera como estas dos son implementadas en una organización perteneciente al sector de los cosméticos.

Para la realización de este documento académico-investigativo, los autores procedieron a realizar una investigación de tipo descriptivo utilizando métodos cualitativos, empleando para ello entrevistas en profundidad dirigidas a los integrantes del área de gestión humana y la gerencia general de la empresa. En total se realizaron ocho entrevistas, a igual número de funcionarios, aplicadas entre los meses de diciembre de 2011 y enero de 2012.

Al analizar las entrevistas y sistematizar los resultados de la investigación, los autores destacaron las principales conclusiones que arrojó la misma, con referencia a la RSE:

- La empresa no tiene una política de RSE estructurada ni documentada, lo que no indica que no la hayan implementado, pues desde la creación de la empresa, ha estado presente

siempre en las políticas de bienestar realizadas para sus colaboradores, y en las actividades filantrópicas que realizan con la comunidad. La compañía manifiesta que no le interesa alardear con el tema de la RSE, y lo ven más bien como algo engorroso y de mero papeleo.

- La alta gerencia siempre ha tenido una notable vocación de servicio con respecto a los individuos, lo que lleva a garantizar la satisfacción de todos aquellos que tienen relación con la organización.
- El principal desafío para la empresa es, aparte de continuar desarrollando las actividades y prácticas de RSE enfocadas en sus trabajadores, las familias y el entorno, empezar a llevar un registro de todas las actividades de bienestar que realiza, pues es importante tener la evidencia disponible por si en algún momento cualquiera de los grupos de interés la llegara a solicitar.

En la parte correspondiente la gestión humana se pudo evidenciar lo siguiente:

- La empresa trata de garantizar una exitosa adaptación y mantenimiento de los colaboradores con la cultura de la empresa. Fruto de ello son “(...) la creación de redes y lazos de fraternidad y compromiso constante con la organización hasta tal punto que los trabajadores han llegado a donar su propio tiempo para ayudar a superar algunas crisis de la empresa”. (García & Duque, 2012, pág. 34)
- El área de gestión humana es responsable de todos los procesos de compensación, capacitación, seguridad física y emocional de los colaboradores, manteniendo siempre las mejores condiciones para el desempeño de la organización.
- Para los integrantes de la organización, la gestión humana si hace parte importante de la estrategia y el funcionamiento de la empresa, pues aporta para el mantenimiento del

buen clima laboral, lo que hace que los empleados permanezcan motivados con el buen ambiente que se presenta en la empresa y con las relaciones de familiaridad que mantienen con sus compañeros.

Siguiendo por esta misma línea, Calderón, Álvarez & Naranjo (2011) en su artículo, plantean como objetivo encontrar una relación teórica entre la RSE y la gestión humana, y a partir de ella hallar evidencias en empresas colombianas del papel de esta área en el cumplimiento de la responsabilidad social.

Para dar validez y sustento a su investigación, Calderón, et al. (2011), utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas. Como primera medida, para seleccionar la población, decidieron elegir empresas de diferente tipo y tamaño, ubicadas en 8 ciudades grandes e intermedias, que estuvieran adscritas a la Asociación Colombiana de Gestión Humana (ACRIP), gremio que integra a unas 530 empresas. Se enviaron los cuestionarios a las respectivas gerencias generales y se lograron evaluar 109 encuestas válidas. Adicional a estas encuestas, y con el ánimo de enriquecer los resultados cuantitativos, se complementó la investigación con estrategias cualitativas. Como primera medida se realizó una entrevista a profundidad a 10 expertos, con el fin de conocer sus perspectivas y apreciaciones en cuanto a la relación y el impacto del área de gestión humana con relación a la RSE, para este ejercicio se empleó una entrevista semiestructurada. Otra estrategia cualitativa complementaria fue la creación de grupos focales para discutir las mencionadas relaciones.

Una vez revisados los resultados de la investigación, los autores pudieron concluir que efectivamente el valor que agrega la gestión humana a la RSE es evidente, pero que su comportamiento es diferenciado. Calderón, et al (2011) observan que el aspecto más valorado por

las empresas estudiadas es el de velar por el cumplimiento de todas las regulaciones con los trabajadores, seguido por la transparencia de la información que es compartida con los grupos de interés de la empresa y de fomentar un desarrollo continuo de la organización. Sin embargo, la investigación muestra que existen algunos aspectos que aún no se encuentran tan desarrollados y son críticos para las organizaciones, dentro de los cuales se identifican “el diseño de sistemas de compensación basados en el desempeño, y el no involucramiento de los trabajadores en el desarrollo y revisión de las políticas y procedimientos de responsabilidad social” (Calderón, Álvarez, & Naranjo, 2011, pág. 175)

Las empresas evaluadas muestran entonces que el enfoque adoptado con la gestión humana es más bien reduccionista, debido a que se concentran especialmente en la dimensión de prácticas responsables de gestión humana, en concreto, en la valoración del cumplimiento de lo establecido en la regulación colombiana y en la forma en cómo se gestionan de manera eficiente, y sin contratiempos para la empresa, los procesos de selección, retención, desvinculación y formación de sus trabajadores.

Otro aporte importante a este apartado lo hacen Del Castillo & Yamada (2008), los cuales, en su estudio tienen por objetivo analizar y difundir las mejores prácticas en la gestión del equipo humano, y documentar los beneficios que estas representan a las empresas y al país. Para ello se evalúa el “(...) rol estratégico que en la actualidad desempeña la gestión del capital humano en la empresa, así como su articulación con los principios que inspiran la responsabilidad social corporativa y la gestión de sus grupos de interés. (Del Castillo & Yamada, 2008, pág. 9)

Para poder llevar a cabo este propósito, se analizan los casos de siete empresas representativas en el Perú (Backus, Cormin, Interbank, Kimberly Clark, Marriot, Nextel, Profuturo AFP), organizaciones de diversos sectores productivos y que forman parte del grupo de empresas

que aparecen regularmente catalogadas en el rankin elaborado por *Great Place to Work* y en otras publicaciones especializadas en el tema. La información fue recogida mediante entrevistas realizadas durante los meses de agosto a noviembre de 2007, a los directivos responsables de la gestión del equipo humano.

Un punto importante que resaltan los autores del estudio es que estas empresas referenciadas son en su gran mayoría subsidiarias de grandes corporaciones multinacionales, y por ende están sujetas a las directrices de una casa matriz, las cuales poseen todos los recursos y se encuentran al día en los últimos avances tanto tecnológicos como de gestión de recursos humanos, lo que les da una enorme ventaja con relación al grueso de empresas nacionales presentes en la economía, que no tienen el acceso a tales avances. Sin embargo, “todas las empresas analizadas tienen un mérito importante por la contribución en el contexto nacional, mediante su ejemplo, al fortalecimiento de una cultura de valoración de las personas, que va de la mano de modelos de negocios exitosos.” (Del Castillo & Yamada, 2008, pág. 70).

Los rasgos comunes que encontraron en estas empresas Del castillo y Yamada (2008), y los cuales permiten que sean reconocidas como buenas ciudadanas corporativas fueron los siguientes:

- Responsabilidad autoimpuesta y una auténtica vocación y preocupación por el bienestar actual y el desarrollo de sus colaboradores.
- Apuesta por el talento como elemento central en su modelo de negocios.
- Existencia de una cultura organizacional propia, claramente definida y promovida por medio de procesos explícitamente orientados a reforzarla.

- Valoración del clima organizacional como instrumento central en el proceso de retroalimentación y ajuste.
- Felicidad en el trabajo.
- La descentralización de los procesos de gestión del equipo humano.
- Los responsables de la gestión del equipo humano conocedores del negocio.
- Una adecuada mezcla de reconocimientos e incentivos, monetarios y no monetarios, a la productividad individual y grupal.
- Inexistencia de sindicatos o convivencia armoniosa con ellos.
- La vinculación con los *stakeholders* externos (comunidad).

A manera de conclusión de la investigación, los autores resaltan que estas empresas comparten una vocación de liderazgo en la aplicación de prácticas de excelencia, se preocupan genuinamente por el bienestar de sus trabajadores, sus familias y su comunidad, y no escatiman recursos para fortalecer aquellos aspectos que las acerquen a sus metas.

Peláez-León (2014), en su artículo “La responsabilidad social empresarial y la gestión humana en Colombia: desafíos para fortalecer una relación estratégica”, se propone como objetivo presentar la RSE y la gestión humana, como dos enfoques estratégicos para las organizaciones, y los desafíos propios que plantea el contexto colombiano para su implementación.

El desarrollo de este estudio parte de una revisión bibliográfica en revistas indexadas que involucran la gestión humana y la RSE a partir del año 2000, lo cual lleva al autor a hacer un recorrido cronológico por diversas publicaciones y autores, encontrando que en los primeros años los temas eran abordados por separado, y que posteriormente empezaron a considerarlos como complementarios.

A manera de conclusión se encontró que “los estudios actuales han centrado su atención en el área de gestión humana como la principal responsable del vínculo con la RSE, lo cual resulta coherente como una perspectiva de abordaje inicial. Sin embargo, los resultados han traído vacíos bajo esa consideración” (Pelález-León J. , 2014, pág. 94)

Pelález-León & García (2014) plantean también este vínculo existente entre la RSE y la gestión humana, y se proponen mediante su investigación explicar cómo se comporta esta relación. Para ello, toman un modelo explicativo aplicado a una empresa colombiana, estudio realizado por el grupo de investigación Humanismo y Gestión (2012), y el cual aplicó como metodología de investigación la realización de entrevistas en profundidad a personal directivo y cuestionarios dirigidos a los trabajadores.

Para la realización de esta investigación, Pelález-León, et al (2014) seleccionaron una sola empresa de las investigadas previamente por el grupo de Humanismo y Gestión (2012), proponiendo para ello los siguientes parámetros: 1) empresa privada con ánimo de lucro y de tamaño grande que reconozca en sus lineamientos estratégicos la función de gestión humana y el enfoque de RSE. 2) identificación de las prácticas de RSE vinculadas a los macro procesos de gestión humana, y 3) el análisis de esas prácticas a partir del reconocimiento de sus destinatarios (los trabajadores) (p.97).

Las entrevistas en profundidad se realizaron con el personal directivo y con los responsables de gestión humana, posteriormente, mediante cuestionarios estructurados, los trabajadores plasmaron su percepción de manera personalizada. Para dar una mayor validez y soporte a la información recolectada, se procedió a realizar una triangulación de métodos, tales como: análisis de contenido en documentos de la empresa (actas, reglamentos, información

institucional, etc.), observación participante (pasar tiempo en la empresa), y el análisis de datos obtenidos en las entrevistas de profundidad y los cuestionarios de los trabajadores.

Una vez validada toda la información recolectada, los investigadores llegan a varias conclusiones: 1) al haber elegido una empresa grande, con unos lineamientos estratégicos claros se pudo “(...) confirmar la presencia de un área de gestión humana que incorpora los desafíos estratégicos de la empresa como parte de sus objetivos, al contener en su accionar el enfoque de RSE” (Peláez-León & García, 2014, pág. 104), lo que facilita la realización de la investigación y permite un buen análisis de los datos e indicadores obtenidos. 2) se puede identificar claramente en el área de gestión humana, la prevalencia del macroproceso “compensación, bienestar y salud de las personas”, lo cual es reconocido así por los trabajadores. 3) el reconocimiento que la empresa emplea con los trabajadores, como una práctica de RSE, influye positivamente en las actitudes y comportamientos de los mismos, y 4) considerar que las prácticas de RSE contribuyen en el desempeño de la empresa, invita a las organizaciones, a tener presentes todas aquellas acciones que no se están comunicando, o que no están siendo reconocidas por sus grupos de interés, en especial, por parte de los trabajadores.

Por su parte García, Azuero & Peláez-León (2013), realizaron su investigación basados en los estudios de caso de cuatro empresas del suroccidente colombiano, con miras a identificar y categorizar cuales eran las principales prácticas de RSE, planteadas desde el área funcional de gestión humana hacia los trabajadores.

Es importante anotar que los resultados provienen de una investigación cualitativa y exploratoria finalizada por el Grupo Humanismo y Gestión de la universidad del Valle en el año 2010, como parte de una investigación incipiente sobre el tema de la relación de la RSE y la gestión humana en el contexto de las empresas colombianas.

La metodología empleada para la recolección de la información es amplia, iniciando por un análisis documental de la literatura disponible y relevante sobre los conceptos de la RSE y la gestión humana, posteriormente se hicieron entrevistas de profundidad con el personal directivo de las empresas objetivo y se realizaron los estudios de caso de las mencionadas empresas que cumplieran con los parámetros establecidos. “La investigación surge para identificar y categorizar las prácticas de RSE orientadas desde las áreas de gestión humana, principalmente hacia los trabajadores, al ser ellos el grupo de interés que marca el punto de encuentro entre las dos temáticas.” (García, Azuero, & Peláez-León, 2013, pág. 89)

Una vez revisada la literatura especializada disponible, los investigadores extraen 70 prácticas de RSE, que impactan directamente la gestión humana, y las contrastan con los resultados obtenidos mediante los instrumentos propuestos. Este ejercicio permite evidenciar cuales son las practicas más recurrentes que se cumplen en todas las organizaciones estudiadas y cuáles de ellas son las que están un poco rezagadas y deben ser revisadas, o cuales definitivamente aún no se aplican.

Como conclusiones finales de la investigación, García, et al. (2013) destacan lo siguiente; con relación al modelo de gestión humana, el macroproceso *Compensación, bienestar y salud de las personas*, es el que involucra el mayor número de prácticas de RSE, incluyendo 28 de las 70 practicas referenciadas. Beneficiando directamente a los trabajadores y sus familias. Lo que permite evidenciar que los incentivos y beneficios otorgados a los trabajadores, impactan positivamente en la motivación y el compromiso con la organización. Los cuatro macroprocesos restantes fueron en su orden: *Organización y planificación del área de gestión humana*, con 18 prácticas. *Relaciones con el empleado*, con 11 prácticas, *Desarrollo personal*, con 10 prácticas, y por último *Incorporación y adaptación de las personas a la organización*, con 2 prácticas de RSE.

Esto lleva a concluir, que, si bien las empresas se encuentran adoptando prácticas de RSE que impactan positivamente a los empleados, estas aún son escasas si se compara con el universo de prácticas que se pueden implementar para crear una relación completa entre estas dos áreas tan estratégicas para las organizaciones.

Giraldo, Kammerer & Ríos (2016), se propusieron en su trabajo indagar por los conocimientos, actitudes y prácticas sobre RSE, en las Pymes del sector aseo, en el área metropolitana de Medellín.

Para realizar este trabajo se realizó un estudio descriptivo transversal. La población eran 200 empresas Pyme del sector aseo (Fabricación de jabones y detergentes, preparados para limpiar y pulir; perfumes y preparados de tocador). Como criterios para la selección, los investigadores dispusieron que las empresas debían estar registradas en Cámara de Comercio, que estuvieran ubicadas en el área metropolitana de Medellín, con activos entre los 10 y los 12.000 millones y que no se encontraran ubicadas en las residencias de los representantes legales.

De las 200 empresas pre-seleccionadas se eligieron 39 para la realización del estudio, de las cuales 24 tuvieron la disposición para atender a los encuestadores. La encuesta constaba de 39 preguntas y lo más relevante es que tuvo como soporte teórico las siete materias fundamentales de la Norma ISO 26000 (ISO, 2010), gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidor, participación activa y desarrollo de la comunidad.

Al culminar la investigación y revisar los hallazgos Giraldo, et al (2016) se encontraron con que, si bien las Pymes, a pesar de su desconocimiento formal, realizan acciones y actividades relacionadas con RSE. Esto evidencia igualmente, que [] por su naturaleza, como unidades de negocio y generación de renta y empleo para sus propietarios y familiares, son al mismo tiempo la

base fundamental para el crecimiento de las personas y las familias que las conforman. (Giraldo, Kammerer, & Ríos, 2016, pág. 130).

Un aspecto importante que se evidenció, es que en cuanto a la competitividad, las Pymes se están viendo afectadas por el tema de la globalización, por la llegada al país de productos similares a los suyos a unos menores precios, lo cual la puede estar afectando al no disponer de tiempo y recursos para crear estrategias que permitan fidelizar a los clientes, lo que también los lleva a argumentar que las actividades de RSE les generan sobrecostos al funcionamiento y no generan una contrapartida, por lo tanto para ellos financieramente no es una inversión rentable.

Aunque los resultados de estudio podrían verse como alentadores, los autores manifiestan que por el contrario deben ser vistos como una oportunidad que motive a las Pymes a iniciar programas de RSE que fortalezcan su competitividad. “Optar o buscar acceso a un mayor capital, a una adecuada gestión del riesgo, pero sobre todo, a motivar a sus trabajadores e impulsar su marca basados en principios éticos y metas productivas.” (Giraldo, Kammerer, & Ríos, 2016, pág. 131)

Se evidenció que las empresas encuestadas incorporan algunos de los principios de la Norma ISO 26000, sobre todo en los aspectos de asociados a las prácticas laborales, medio ambiente y prácticas justas de operación, por lo que se debería entrar a fortalecer los otros cuatro principios.

Como conclusión, manifiestan Giraldo, et al (2016), se hace necesario que los administradores de las Pymes refuercen los temas de fidelización de los clientes y del compromiso con el medio ambiente, pues los consumidores cada día tienen más conciencia del impacto que causan en él. Es por ello de gran importancia que se dé un equilibrio entre los intereses de las

Pymes, de los consumidores y el entorno socio ecológico, con el objetivo de establecer un crecimiento sostenido y crear un mejor futuro para todos.

Un trabajo similar se realizó por López, Ojeda y Ríos (2017), los cuales se plantearon como objetivo en su investigación, analizar cuáles son los factores que tienen el mayor impacto sobre el nivel de RSE, desde la perspectiva del capital humano. Utilizando también como guía la Norma ISO 26000, la cual es la más adecuada para medir tal percepción.

Para entrar en contexto, los investigadores toman como guía lo establecido en la norma ISO 26000, la cual establece 7 materias fundamentales para la operacionalización de la RSE: derechos humanos, prácticas laborales, gobernabilidad, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. (ISO, 2010). Esta norma es aplicable a cualquier empresa, independientemente de su tamaño.

Como se puede evidenciar, el capital humano es uno de los grupos de interés en los que las empresas deben apoyar y favorecer su desarrollo profesional y personal, pues son ellos la base del crecimiento empresarial y de posicionamiento en el mercado; además, son los mejores publicistas de la organización. (López, Ojeda, & Ríos, 2017, pág. 37).

La metodología de investigación utilizada por López, et al (2017), se basó en un enfoque cuantitativo, a través de un diseño no experimental, con un alcance transversal (p. 41). Para ello la investigación se dividió en cinco etapas: en la primera se realizó el planteamiento del problema, en la segunda, se revisó la bibliografía existente y se plantearon las hipótesis y preguntas de la investigación, en la tercera se definió el tipo de investigación y el método, se seleccionó la empresa y se diseñó la encuesta, en la cuarta etapa se levantó la información y en la etapa final se analizaron e interpretaron los resultados.

El estudio se llevó a cabo en una empresa mediana dedicada a la elaboración de productos para la fumigación, dado el impacto que tiene esta actividad en el medio ambiente y el interés que manifiesta la misma empresa por su compromiso con la RSE. Se encuestó a 68 trabajadores, que representan el 100% del personal, por lo que se habla de un censo de la población objetivo.

Al validar los resultados de la investigación los autores se encontraron una conclusión contundente, la cual se cita a continuación:

Respetar el medio ambiente, ofrecer calidad laboral a los empleados, conducirse con ética en las relaciones con sus grupos de interés, respetar al consumidor y participar activamente con la comunidad, son factores que influyen positivamente en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE. (López, Ojeda, & Ríos, 2017, pág. 44)

Otro punto sensible que arrojó la investigación, fueron las diferencias de percepción por género con respecto a la RSE que se lograron identificar. López, et al (2017) manifiestan que la evidencia apunta a que el género femenino otorga una mayor importancia a determinadas acciones de RSE en comparación con el género masculino, lo cual implica que para la mujer el respeto a los derechos humanos y el compromiso de la empresa con la sociedad son aspectos de gran relevancia para considerarla socialmente responsable.

En lo referente a los empresarios, los resultados muestran que el respeto a los derechos humanos es una condición básica que debe promover la organización como una parte inherente a sus valores, así como también el respeto a los consumidores, a los derechos laborales, al medio ambiente y a la comunidad, son políticas bien vistas y valoradas por el capital humano.

Destacan los autores que esta investigación puede servir como un sólido referente para que el sector gubernamental desarrolle “(...) políticas públicas enfocadas a incentivar la RSE en todos los sectores y tamaños de empresa, de tal manera que se incorpore como una filosofía que forme parte central de su cultura empresarial.” (López, Ojeda, & Ríos, 2017, pág. 45).

5. Marco conceptual y teórico

5.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La RSE surgió como término para definir una nueva manera de actuar en las organizaciones en la mitad del siglo XX en los Estados Unidos, hasta ahora se ha convertido en una tendencia de carácter ético, social, administrativo, económico, social, laboral y ambiental (Tapia, Gavilánez, Jácome, & Balseca, 2018, p. 71). Actualmente se podría citar un folleto académico del PNUD en donde se asegura que la RSE “es cuidar que la gestión de la empresa no dañe el entorno y que a su vez contribuya con el mejoramiento sistemático de la sociedad” (p. 3).

Otra manera de definir la RSE, tiene que ver con su articulación virtuosa con diversos actores involucrados en la actividad empresarial. En este sentido se considera una buena comunicación, acciones responsables a nivel económico, bienestar social, la mitigación de impactos negativos y la sostenibilidad sin detrimento en la creación de valor, en síntesis, la creación de valor compartido en diferentes dimensiones (Barrio-Fraile, 2018, p. 60). En otras palabras, la RSE:

Es consecuencia de un compromiso adoptado por parte de una organización con sus stakeholders, más allá de los requerimientos legales instaurados, en materia económica, social y medioambiental, con el fin de responsabilizarse de las consecuencias e impactos que derivan del desarrollo de su actividad y maximizar la creación de valor compartido para todo el conjunto de stakeholders. (Barrio-Fraile, 2018, p. 61)

La anterior definición es coherente con otros planteamientos que señalan una relación beneficiosa en diversas direcciones, tanto en consumidores, trabajadores y el entorno, que incluye la protección del medio ambiente (Echeverría-Ríos, Abrego-Almazán, & Medina-Quintero, 2018, p. 134). En este sentido es posible advertir una tendencia y distinción en las definiciones hasta

ahora citadas, en donde el actor principal es la organización, para el caso de este trabajo una empresa del sector privado de la ciudad de Neiva.

Luego se encuentra la interacción de beneficios, en el pasado prevaleció la producción de utilidades para el empresario sin importar el posible daño causado al medio ambiente, la sociedad y sus empleados, modelo que resultó en problemas evidentes en la dinámica social y medioambiental. Por este motivo se puede considerar que el accionar sustentable de una empresa sería la base de su existencia, siendo defensora de los derechos laborales y haciendo uso de los recursos presentes sin colocar en peligro la existencia de las generaciones futuras, citando la definición de desarrollo sostenible (Sirgo, 2017).

De otro lado, es posible complementar la información relacionada hasta el momento trayendo a colación los Objetivos de Desarrollo Sostenible, emitidos por las Naciones Unidas, los cuales se emitieron en el 2015 (NU, 2015) y en donde se esbozan elementos esenciales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos, de donde claramente se puede destacar la necesidad de implementar la producción y consumo responsables, el trabajo decente y crecimiento económico, entre otros. Ahora bien, para efectos del trabajo que se está adelantando se podría decir que este sería un mapa de algunos elementos a seguir dentro del conglomerado empresarial en la búsqueda de alcanzar empresarias con alta RSE, dispuestas a generar cambios significativos en el bienestar.

Otra manera en que se ha sintetizado por parte del PNUD (2003), es por medio de las acciones contundentes realizadas por la empresa privada, aquella que:

- Cuyos productos y servicios contribuyen al bienestar de la sociedad,
- Cuyo comportamiento vaya más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente y las prácticas de libre mercado,

- Cuyos directivos tengan un comportamiento ético,
- Cuyas actividades sean respetuosas con el medio ambiente,
- Cuyo desarrollo contemple el apoyo a las personas más desfavorecidas de las comunidades en las que opera.

Es decir, acciones claras y contundentes en seis áreas, según el PNUD (2003): medio ambiente, lugar de trabajo, derechos humanos, inversión social comunitaria, mercado, valores y ética.

5.2 Áreas de gestión de la RSE

Para una óptima aplicación de un modelo de RSE en las organizaciones, se hace necesario identificar debidamente los grupos de interés, para el caso de este trabajo denominados stakeholders (Canessa & García, 2005, p. 41). Ahora bien, la RSE ha sido encaminada en tres áreas de gestión importante con sus respectivos stakeholders: Ambiental, Social y de Buen Gobierno (ASG) (Forética, 2017). Sin embargo, estas tres áreas de gestión se desglosan en diferentes actores importantes en el desarrollo empresarial, los cuales reciben incidencia de las actividades adelantadas por la organización.

Ahora bien, se han propuesto la agrupación arrojando principalmente los siguientes ejemplos a citar. En primera instancia, la emisión de la Norma Internacional ISO 26000 – Guía de responsabilidad social, en donde destacan las siguientes materias fundamentales:



Figura 1. Las siete materias fundamentales
Fuente: (ISO, 2010)

Como se puede observar se da inicio desde la organización y su gobernanza, incidiendo en materias fundamentales que inciden en los stakeholders identificados. Aquí es necesario señalar la importancia del documento ISO 26000 en su versión 2010, en donde:

Proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. (p. vii)

En este sentido, su importancia radia en brindar fundamentación y lineamientos para las organizaciones interesadas en la implementación de la RSE, bajo parámetros claros y organizados, fácilmente medibles en sus alcances.

Por otro lado, se ha planteado otro modelo, el cual está dividido en siete stakeholders y con ello no se plantea una mirada estrictamente una visión sobre la gestión de la organización, para así considerar grupos de interés afectados por las acciones de una organización. A continuación, se listan los stakeholders planteado por Canessa & García (2005, p. 41):

1. Accionistas/Inversionistas
2. Colaboradores y sus familias
3. Clientes/Consumidores
4. Proveedores
5. Gobierno
6. Comunidad
7. Medio Ambiente

Esta es una visión en donde se pretende que el empresario comprenda su importancia de apersonarse de un rol estratégico, considerando a individuos y actores en las decisiones a tomar, ya que inciden directamente en estos.

Finalmente se trae a colación otra agrupación de los grupos de interés por áreas de gestión, en donde aparecen nueve áreas a considerar, siendo determinantes para las organizaciones que desean implantar un modelo de RSE. Las áreas de gestión son (Forética, 2017):

1. Gobierno de la organización
2. Personas que integran la organización
3. Clientes

4. Proveedores y cadena de suministro
5. Entorno social e impacto den la comunidad
6. Entorno Ambiental
7. Inversores
8. Competencia
9. Administraciones públicas

Como se puede observar, nuevamente están inmersos los diferentes actores afectados por la acción de las organizaciones, pero denominados, áreas de gestión, se ha tomado la consideración de llamarlas áreas de gestión, esto debido a la necesidad de buscar su medición y cumplimiento de manera sistemática, con planes de evaluación y auditoria, lo cual es deseable (Forética, 2017) (ISO, 2010).

5.3 Estándares generales y herramientas de gestión

En el abordaje de la implementación de un modelo de RSE a la medida de las necesidades de una empresa, es necesario hacer una interpretación que integre diversas generalidades, estándares, normativas y lineamientos dirigidos a las distintas áreas de gestión en la RSE. A continuación, se listan documentos a tener en consideración, los cuáles se han agrupado de acuerdo a los stakeholders a los que va dirigido.

1. Gobierno de la organización
 - ISO 26000
 - SA 8000
2. Personas que integran la organización
 - ISO 26000
 - SA 8000

- ISO 18000
 - ISO 45001
 - Principios del Pacto Global
 - Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
3. Clientes
- ISO 26000
4. Proveedores y cadena de suministro
- ISO 26000
 - SA 8000
 - Principios del Pacto Global
5. Entorno social e impacto den la comunidad
- ISO 26000
6. Entorno Ambiental
- ISO 26000
 - Principios del Pacto Global
7. Inversores
- ISO 26000
8. Competencia
- Ley 256 de 1996
9. Administraciones públicas
- ISO 26000
 - Principios del Pacto Global

Bajo los elementos teóricos anteriormente expuestos se considera pertinente hacer mayor énfasis en un grupo de stakeholders particular, y en este sentido se ha seleccionado a las personas que integran la organización, es decir los colaboradores.

5.4 RSE y las personas que integran una organización

La RSE se encuentra conformada por normas y manuales de procedimiento que hacen parte de una organización. Comprendida por un listado de 6 ítems, los cuales son mencionados a continuación: ISO 26000, SA 8000, ISO 18000, ISO 45001, Principios del Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Normativas que buscan el mejor bienestar de los colaboradores en la empresa.

5.4.1 ISO 26000

Es una Norma Internacional ISO que ofrece una guía en RSE para las empresas a nivel nacional e internacional. Según (ISO, 2010), basada en la creación de organizaciones del sector público y privado, así como organizaciones de todo tipo. Diseñada por expertos en conocimientos de RSE integrando toda experiencia internacional al manejo de operaciones socialmente responsable. En otras palabras “ISO 26000 es una herramienta de RSE poderosa que ayuda a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones” (ISO, 2010, p. 9).

En cuanto a sus actividades empresariales su desarrollo transcurre desde una perspectiva integral, con enfoque de carácter social. En donde los colaboradores (empleados) de la empresa son involucrados y pasan a formar parte de la organización. Según Andía (2015), igualmente toda actividad empresarial, se genera en un medio ambiente sano, establecido bajo la responsabilidad y creación de impactos sobre el mismo (p. 59).

Por otra parte, las normativas de ISO 26000, orienta a las empresas, entidades del Estado, universidades y otras organizaciones. Proporcionando los lineamientos necesarios en la

construcción de un comportamiento responsable, ético y transparente, que “contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y bienestar de la sociedad. Su guía y su aplicación es voluntaria, es decir no es una norma certificable” (ISO, 2010, p. 57). De igual forma, el cumplimiento normativo de toda empresa se basa en los aspectos legales relacionados con el medio ambiente. Pasando a formar parte de los intereses del gobierno. Sus políticas proporcionan al instrumento como método de evaluación de impacto ambiental y programa de adecuación ambiental. (ISO, 2010, p. 57).

Ahora bien, para lograr la sostenibilidad de toda empresa se debe tener en cuenta 3 dimensiones de impacto. Según Andía (2015), la económica; toda empresa debe generar rentabilidad económica que compense a los accionistas, colaboradores, proveedores y al Estado. La ambiental; donde se vela por el bienestar del medio ambiente y se establece una certificación ambiental que de efecto a que no se ocasiona ningún daño, y la dimensión social; responsabilidad en todo grupo de interés.

Así mismo, cuando se logra una correcta y adecuada rentabilidad en la organización se satisface la expectativa económica del accionista. La dimensión social; analiza los impactos, y modificaciones de “costumbres, cultura, hábitos de vida, intereses, coordinaciones, interacciones, etc” (p. 59), ocurridos en la empresa bajo los grupos de interés relacionados con la comunidad. El instrumento por su parte, permite crear la sostenibilidad de las organizaciones bajo la dimensión social y el programa de adecuación ambiental. (Andía, 2015).

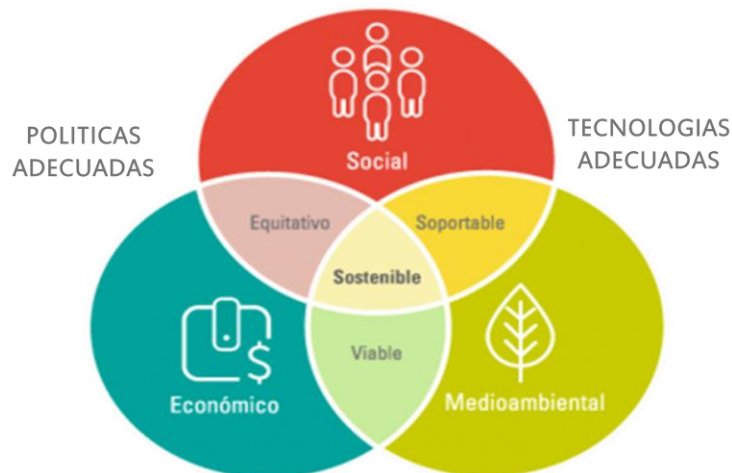


Figura 2. Cultura e institucionalidad
Fuente: ISO 26000 (2010).

En síntesis, se busca la sostenibilidad de los negocios y el éxito duradero fomentado a través de la práctica, sin poner en peligro el medio ambiente. La norma ISO 26000 proporciona una guía de herramientas para que las organizaciones operen de una manera socialmente responsable. Según la norma ISO 26000 (2010):

La experiencia de ISO está en el desarrollo armonizado de acuerdos internacionales basados en dobles niveles de consenso: entre las principales variables de las partes interesadas y entre los países (ISO es una red de organismos nacionales de normalización de 163 países) (p. 5).

Asimismo, la RSE trata temas de interés, según Andía (2015), en donde, los colaboradores y accionista tienen un trato cordial, respetando los derechos de cada uno, “actuando en lo correcto, con una transparencia en la comunicación, incentivando la solidaridad e integración” (p. 59).

Ampliando este aspecto, las empresas socialmente responsables son las que llaman mayor la atención, según Montero (2012). Es decir, son más atractivas para los clientes, empleados e inversionistas. Por ello, la RSE crea situaciones de ventajas tanto para la empresa como para la sociedad, impactando de manera positiva la comunidad. Incluso las empresas suelen competir entre sí donde “la calidad de precio de los productos y servicios es el principal factor de competitividad” (Montero, 2012, p. 104).

En efecto, la reputación y la RSE incrementa la productividad de las empresas, controlando impactos económicos, sociales y ambientales de las actividades. Brindando sustentabilidad a los negocios del entorno. En donde, el éxito y la economía gira a raíz de estas funciones. “Se valoriza la calidad de vida laboral, el respeto y protección a los recursos ambientales, el beneficio a la comunidad, la comercialización y marketing responsable y la ética empresarial” (Montero, 2012, p. 105).

Por otra parte, la RSE genera confianza, sentido de pertenencia por parte de los colaboradores, estableciendo en ellos un aumento positivo en la disposición hacia el trabajo. Beneficio y valorización de la calidad y satisfacción de los clientes. Ocasionando un mejoramiento de la imagen de la empresa, fomentando el acceso a nuevos mercados. “se reduce, recicla, y reutilizan muchos recursos, ahorro de grandes sumas, recuperación de inversiones y optimización de recursos” (p. 107). Su uso es más consciente y sostenible de los recursos naturales y humanos. Montero (2012).

Así mismo, para adquirir una conducta socialmente responsable, existen siete principios de RSE en la norma ISO 26000 que se deben cumplir, entre ellos se encuentra: rendición de cuentas; “se invita a la organización a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, donde se debe adquirir el compromiso de reparar y evitar los impactos negativos”

(Montero 2012. p. 112). Transparencia; toda organización debe ser transparente cuando se ve afectada sus actividades relacionadas con la sociedad y el medio ambiente. Comportamiento ético; la organización debe basarse en criterios de honestidad, equidad e integridad potenciando los impactos de una manera positiva que beneficie la sociedad. Respeto a los intereses de las partes interesadas; los objetivos de la empresa deben regirse a los intereses de los dueños, así como a la organización en general. Respeto al principio de legalidad; toda organización involucrada debe respetar y cumplir con las leyes de RSE. Respeto a la normativa internacional de comportamiento; la organización debe “evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de RSE”. Según (Montero, 2012, p. 113). Respeto a los derechos humanos; se debe reconocer los derechos humanos de la organización y velar para que se garantice los derechos de los colaboradores y partes interesadas, sin afectar a la sociedad.

En resumen, ISO 26000 es una guía de RSE no obligatoria, pensada en los intereses de todo el mundo. Dirigida a toda organización existente en países desarrollados, así como los que se encuentran en desarrollo. Ayuda a las organizaciones a mantener el rumbo para alcanzar el éxito de manera voluntaria. Trabajando competitivamente y siendo socialmente responsable. El objetivo principal de ISO 26000 “es promover el bienestar de Stakenholders, es decir, de sus colaboradores, clientes, proveedores, fuentes financieras, comunidad, gobierno y medio ambiente” (Montero, 2012, p. 105).

5.4.2 SA 8000

Norma auditable y certificable, que promueve la implantación de los derechos humanos y laborales de todo el personal de la empresa. Sus requisitos pueden ser aplicados de manera universal, sin importar tamaño, situación geográfica o sector industrial donde está ubicada la empresa según la Norma Internacional SA 8000 (SAI, 2008).

De la misma forma, López y Vásquez (2002), afirman que:

Esta norma promueve prácticas de trabajo aceptables y cubre un amplio campo de áreas partiendo de los principios internacionales aplicables a los derechos humanos según se plantean en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Carta de Derechos del Niño y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU. (p. 40).

Ahora bien, en cuanto a sus actividades esta norma se encuentra centrada en nueve áreas esenciales según la SA 8000 (SAI, 2008): trabajo infantil, trabajo forzado y obligatorio, salud y seguridad, derecho de sindicación y negociación colectiva, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración, y sistema de gestión.

De este modo, el trabajo infantil no es permitido en las empresas regidas por esta norma, “tampoco expondrá a niños o jóvenes trabajadores a situaciones dentro o fuera del lugar de trabajo, que sean peligrosas, inseguras o insalubres para ellos” (López y Vásquez, 2002, p. 141).

En consiguiente, el trabajo forzado y obligatorio; no es permitido que las empresas realicen prácticas relacionadas con el tráfico de seres humanos, ni apoyar el uso del trabajo forzoso u obligatorio, según el Convenio 29 de la OIT citado por la SAI (2008).

Seguidamente, la salud y seguridad; “la empresa debe proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable, adoptando medidas efectivas para prevenir potenciales accidentes y lesiones a la salud del trabajador” (SAI, 2008, p. 7).

En cuanto, al derecho de sindicación y negociación colectiva; se les da el derecho a los colaboradores de la empresa a asociarse de manera libre a sindicatos, negociaciones colectivas, y organización de su selección, buscando el bienestar propio, así como el de la empresa (SAI, 2008, p. 8).

En otra perspectiva, la discriminación; no es aceptada en ninguna empresa regida por esta norma, por lo tanto, se afirma que:

la discriminación en la contratación, despido o jubilación basada en la raza, origen social o nacional, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición pueda dar origen a la discriminación” (SAI,-2008, p. 8).

Por su parte, en las medidas disciplinarias; “no está permitido el trato severo o inhumano” (SAI, 2008, p. 8). Ninguna empresa debe apoyar ni emplear el uso de castigos corporales, que afecten el desarrollo físico y mental de sus colaboradores. Se debe generar en toda empresa garantías que velen por el cuidado, respeto y dignidad de cada trabajador (SAI, 2008).

Ahora bien, en cuanto al horario de trabajo “La empresa debe cumplir con las leyes aplicables y las normas del sector sobre horas de trabajo y días festivos” (SAI, 2008, p. 9). Comprometiéndose al respeto y normativa laboral tanto de las horas de trabajo de una jornada normal como las horas extras. No se debe exceder las 48 horas, y en caso de horas extras, estas deben ser voluntarias. Garantizando un día libre a la semana.

De otra manera, SAI (2008), establece que la remuneración en la empresa:

Debe respetar el derecho del personal a un salario mínimo y garantizar que los salarios pagados por una semana de trabajo normal cumplan siempre, por lo menos, con las normas legales o del sector y sean suficientes para cubrir las necesidades básicas del personal y ofrecer alguna capacidad de gasto discrecional (p.9).

Igualmente, el sistema de gestión; en la SA 8000 (SAI, 2008), señala que en toda empresa debe ser definido este sistema por la alta dirección. Estableciendo la política en RSE como el lenguaje principal de los colaboradores y la organización en general. Cuyos dueños de la compañía tienen el deber de informarles a los empleados la decisión voluntaria de cumplir con los requisitos de la norma SA 8000.

En síntesis, las medidas de esta norma son voluntarias basadas en la RSE, donde “toda actividad empresarial debe contemplar un análisis reflexivo desde el punto de vista de los valores humanos y comportamiento éticos” (López y Vásquez, 2002, p. 147), basándose siempre en la RSE.

5.4.3 ISO 18000

La norma OHSAS 18000 es una norma encargada de la seguridad y salud ocupacional a través del control de riesgos. Su objetivo principal es añadir valor a la economía globalizada y competitiva. Sus principios según ISO (2007) son: “el compromiso con la organización, velar por el cumplimiento la normativa legal, se fundamenta en la metodología de la mejora continua y el ciclo PDCA (Plan–Do– Check–Act)”. (p. 5).

En consiguiente, sus actividades abordadas son de tipo formativas, según la ISO (2007). Donde los mismos colaboradores aprenden a eliminar o reducir riesgos laborales. Sirve para tomar conciencia sobre la importancia de la prevención y la salud de cada trabajador. Estas actividades pueden ser realizadas mediante charlas, cursos o seminarios.

Ahora bien, la política según ISO (2007), son ejercidas en esta norma forma parte de la gerencia de la empresa. Se encuentra comprometida “con la prevención de las lesiones, enfermedades, y mejoramiento continuo en la gestión y desempeño de la Seguridad y Salud Ocupacional” (p. 16). Inclusive se encarga de velar por el cumplimiento de los requisitos legales

aplicados en la compañía, esta se encuentra documentada, implementada y mantenida. Apropriadamente a la naturaleza y los factores de riesgos de la organización.

De esta manera, el sistema de gestión de riesgos en la empresa se encuentra basado en tres aspectos básicos importantes para los colaboradores: 1° se identifica el peligro, 2° se realiza un análisis de riesgo, 3° se realiza una evaluación de riesgo final, propuesta por la ISO (2007). El análisis permite valorar los procedimientos a evaluar, tomando en cuenta las circunstancias personales de cada trabajador. Se observa si es un riesgo bruto o residual. Se elabora un plan de tratamiento según el caso, estableciendo, un control operacional para cada trabajo o tarea realizada por el trabajador.

Así mismo, el sistema de gestión de riesgo puede ser aplicado a todo tipo de empresa, “su éxito depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización y especialmente de los altos mandos” (ISO, 2007, p. 8). Por ende, el control de sus riesgos es consistente con la política y los objetivos encargados de mejorar el compromiso de la misma, el propósito primordial de esta norma “es soportar y promover las buenas prácticas de Seguridad y Salud Ocupacional, en balance con las necesidades socio-económicas. (p. 8).

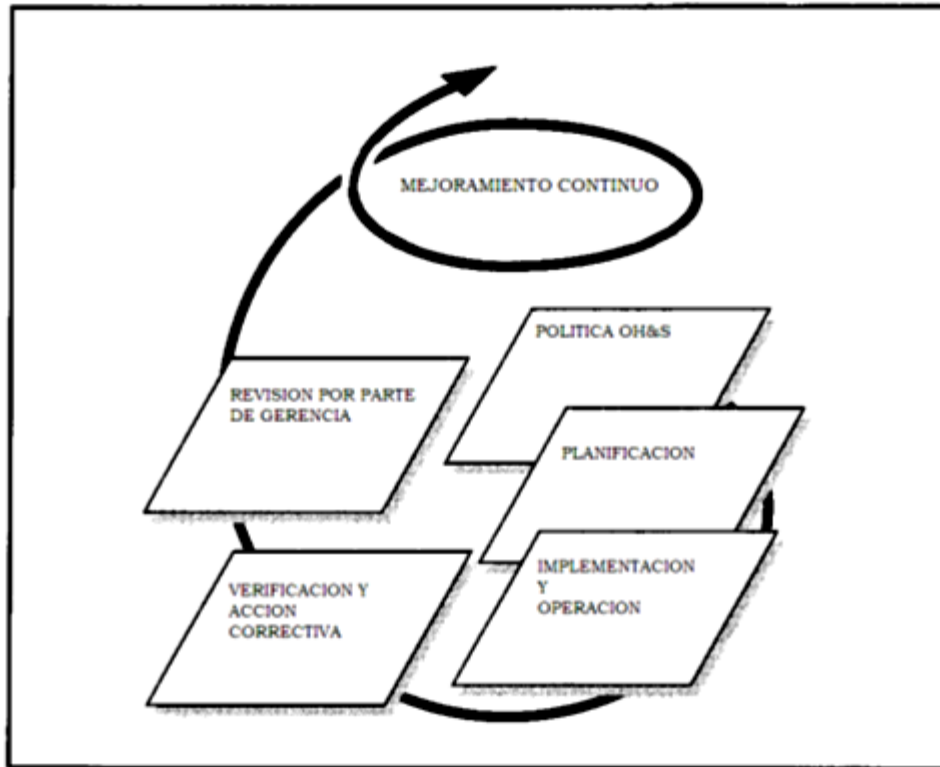


Figura 3. Modelo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional de la Norma ISO 18000

Esta norma internacional estándar OHSAS se basa en la metodología conocida como Plan-Do-Check-Act (PDCA) o Planificar-Hacer- Verificar-Actuar (PHVA). Según la (ISO, 2007).



Figura 4. Metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)
Fuente: ISO (2008)

5.4.4 ISO 45001

Norma Internacional que sirve como herramienta para gestionar los desafíos a los que se pueden enfrentar las organizaciones de todos los sectores y tamaños. Entre sus actividades, se encuentra gestionar ordenadamente la prevención de riesgos laborales, mejorando el clima laboral (Molina, 2017). Además de disminuir en la primera posibilidad el absentismo, propiciando a obtener aumentos de productividad.

Asimismo, según Molina (2017) la ISO 45001 señala que:

“las empresas son las responsables de la Seguridad y la Salud de sus Trabajadores (en adelante SST) y de las demás personas que pueden verse afectadas por sus actividades. Se incluye la promoción y protección de la salud física, psicológica y mental.” (p. 8).

En consiguiente, cuando se establece en una organización la gestión de la SST “se proyecta el liderazgo, compromiso, responsabilidad y la rendición de cuentas de la alta dirección” (ISO, 2018. p. 7).

Además de ello, la Norma Internacional ISO 45001 (ISO, 2018), promueve una cultura en la organización que apoye los resultados del sistema de gestión SST. Se asigna los recursos necesarios para mantenerla, así como las políticas SST para que sean compatibles con los objetivos, dirección y estrategias organizacionales de dicha constitución empresarial.

Por lo tanto, esta norma con sistema de gestión de la SST, se basa en el Ciclo de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). Según ISO (2018).

- Planificar: se determinan y evalúan los riesgos para la SST, las oportunidades, objetivos, procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo a la política de la SST en la organización.
- Hacer: implementa los procesos planificados.
- Verificar: se hace el seguimiento, medición de las actividades y procesos respecto a la política y objetivos de la SST, informando sobre los resultados obtenidos.
- Actuar: se toman acciones para mejorar seguidamente el desempeño de la SST para alcanzar los resultados previstos. ISO 45001 (2018)

En síntesis, el PHVA es un proceso interactivo utilizado en la organización, logrando una mejora continua en las empresas, propiciando un éxito en el sistema de gestión futura.

5.4.5 Principios del Pacto Global

El Pacto Global de las Naciones Unidas, “es considerado la mayor iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial” (Ayuso y Roca, 2010, p. 1). Herramienta primordial creada para lograr el comportamiento responsable de todas las empresas operativas existentes en diversos países y culturas. Cuyo objetivo principal es hacer que toda compañía adopte una serie de principios universales fomentados en los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, y lucha contra la corrupción.

Además de ello, en el Pacto Global “se encuentran orientadas en la contribución de los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS” (PNUD, 2018, p. 2). Basándose en la comprensión de 10 principios fundamentales, fomentados en las declaraciones y convenciones universales. Toda empresa voluntariamente al incorporarse en el pacto mundial, tiene el deber de incluir los principios del mismo a los valores de la compañía y utilizarlo acorde a su funcionamiento. Ayuso y Roca (2010).

A propósito, de lo antes mencionado, estos principios se centran en los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y la anticorrupción. Según el PNUD (2018), estos principios son:

Tabla 1. Principios del Pacto Global

Derechos Humanos	<u>Principio 1</u> : apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados Internacionalmente. <u>Principio 2</u> : por ningún motivo se debe ser cómplice de ningún abuso que afecte los derechos humanos de las personas.
Estándares Laborales	<u>Principio 3</u> : se respeta la libre asociación y reconocimiento efectivo al derecho que adquiere sobre la negociación colectiva. <u>Principio 4</u> : no debe de existir ningún tipo de trabajo forzado y obligatorio. Estos deben ser eliminados. <u>Principio 5</u> : no debe aceptarse el trabajo infantil en las empresas. <u>Principio 6</u> : por ningún motivo debe de existir la discriminación en el ambiente laboral (empleo u ocupación).
Medio Ambiente	<u>Principio 7</u> : se apoya el enfoque de prevención, establecido ante los diferentes

	retos ambientales. <u>Principio 8</u> : se adoptan nuevas iniciativas que promueven una mayor responsabilidad medioambiental. <u>Principio 9</u> : se promueve el desarrollo y difusión en cuanto a la tecnología respetuosa del medio ambiente que nos rodea.
Anticorrupción	<u>Principio 10</u> : en todos los ámbitos se debe combatir la corrupción, en cualquier forma que se presente, además de excluir el soborno y extorsión.

Fuente: (PNUD, 2018)

Por otra parte, el modelo de gestación de este tratado global, según el PNUD (2018), establece que existen 6 actividades recomendadas para las diversas áreas de interés, en ellas se encuentra:

- El compromiso: se debe crear un liderazgo comprometido con la incorporación de los principios del pacto Mundial “en las estrategias y operaciones adoptadas a las medidas que apoyen los objetivos principales de las NU (Naciones Unidas), de manera transparente” (p. 14).
- Evaluación: se debe evaluar los riesgos, oportunidades e impacto a través de las áreas temáticas del Pacto Global.
- Definir: es una actividad donde se debe definir, “los objetivos, estrategias y las políticas” (p. 4).
- Implementar: se deben incluir “estrategias, políticas a través de la compañía y cadena de valor” (p. 4).
- Medir: “se debe medir y controlar los impactos y el progreso hacia las metas” (p. 4)
- Comunicar: se debe comunicar todo el progreso, y estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral de la empresa, comprometiéndose con las partes interesadas para que exista una mejora continua. (PNUD, 2018).

En resumen, su medición según el PNUD (2018), se orienta todo proceso de cambio organizacional para garantizar la inclusión de la sostenibilidad corporativa. Estableciendo los 10 principios en la cultura y operación cotidiana. Estableciendo de esta manera “una mejora en la eficiencia y productividad de los empleados, así como en la incrementar de competitividad global en la empresa, produciendo nuevas oportunidades de negocio” (Ayuso y Mutis, 2010, p. 31).

5.4.6 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La Asamblea General de las Naciones Unidas ONU, aprobó en septiembre del 2015 los ODS, se denominó agenda 2030. Gestión que busca obtener “una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de 193 Estados Miembros de América Latina y el Caribe” (PNUD, 2016, p. 5). Los ODS sirven como herramienta de planificación financiera para los colaboradores y países que lo conforman. Se adquiere conocimiento y crecimiento económico, ya que es una agenda ambiciosa y visionaria. Por ello, se coloca en el centro la dignidad y la igualdad de los países miembros.

En consiguiente, los ODS permiten transformar el paradigma de desarrollo actual en el cual se encuentran los países miembros, encaminándolos por la vía del desarrollo sostenible, incluso y con visión de largo plazo (PNUD, 2016). Esta agenda contiene los deseos, aspiraciones y prioridades de todos los países internacionales que son partícipes de esta organización, proyectos requerido para los próximos 15 años. Además, se encuentran prescritas en 17 objetivos y 169 metas basadas en dimensiones económicas, sociales y ambientales formando así una alianza mundial.

Según lo mencionado, los objetivos buscan la sostenibilidad del planeta. Preocupándose por todos los campos importantes del ser humano como lo son: la pobreza, salud, educación, igualdad, consumo responsable, protección de flora y fauna entre otros. Valls (2016). Estos se pueden observar a continuación:

Tabla 2. Objetivos de Desarrollo Sostenible

<p>Objetivo 1: Fin de la pobreza.</p>	<p>“La pobreza va más allá de la falta de ingresos y recursos para garantizar unos medios de vida sostenibles” (PNUD, 2018, p. 9).</p> <p>Algunas de sus metas son: Propósito u meta trazada hasta el 2030 que brinda protección social para todos. Sirve de apoyo a todas las personas en extrema pobreza y vulnerabilidad. Garantizando que tengan los mismos derechos a los recursos económicos, servicios básicos, propiedad y control de tierra. Así como bienes, herencia, recursos naturales, nuevas tecnologías, servicios financieros, incluida la micro financiación.</p>
<p>Objetivo 2: Hambre Cero.</p>	<p>“El sector alimentario y el sector agrícola ofrecen soluciones claves para el desarrollo y son vitales para la eliminación del hambre y la pobreza” (p. 11).</p> <p>Las metas de este objetivo es ponerle fin al hambre. Garantizando una alimentación sana y nutritiva. Además de duplicar la productividad agrícola, así como el ingreso de los productores de alimentos, repartiéndose equitativamente en escalas.</p>
<p>Objetivo 3: Salud y Bienestar.</p>	<p>“Se debe garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos a cualquier edad” (PNUD, 2016, p. 13).</p> <p>Una de sus metas es reducir la tasa mundial de mortalidad materna, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años. Garantizar el derecho a los servicios de salud sexual, y reproductiva. Incrementar las jornadas de vacunación y brindar tratamiento para las enfermedades transmisibles y no transmisibles. Entre otras.</p>
<p>Objetivo 4: Educación y Calidad.</p>	<p>“una educación de calidad es la base para mejorar la vida de las personas y el desarrollo sostenible” (p. 15).</p> <p>Se traza como meta hasta el 2030, brindar una educación de calidad en todos los ámbitos. Comenzando desde la primera infancia y educación preescolar. Garantizar el acceso igualitario. Y velar porque todo niño estudie, crezca profesionalmente sin discriminación alguna.</p>
<p>Objetivo 5: Igualdad de Género.</p>	<p>“La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible” (p. 17).</p> <p>Entre sus metas se encuentra eliminar los abusos y violencias hacia las mujeres y niñas, tanto en lugares públicos como en privados. Eliminar el matrimonio infantil, precoz y forzado. Garantizar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva.</p>
<p>Objetivo 6: Agua limpia y Saneamiento.</p>	<p>“El agua libre de impurezas y accesible para todos es parte esencial del mundo en que queremos vivir”. (p. 19).</p> <p>Entre sus metas se encuentran: lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos, mejorar su calidad y protegiendo el ecosistema, agua, bosque montaña de la contaminación.</p>
<p>Objetivo 7: Energía Asequible y No Contaminante.</p>	<p>“La energía sostenible es una oportunidad que transforma vidas, economías y el planeta”. (p. 21).</p> <p>Una de sus metas es: garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos, mejorar la eficiencia energética. Avanzar en la producción de iluminación no contaminantes.</p>
<p>Objetivo 8: Trabajo decente y Crecimiento Económico.</p>	<p>“Para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio</p>

	<p>ambiente” (p. 23).</p> <p>Metas: mantener el crecimiento económico, elevar la productividad. Garantizar empleos dignos y decentes e igualdad de remuneración. Apoyo al comercio en todos los países de desarrollo.</p>
Objetivo 9: Industria, Innovación, e Infraestructura.	<p>“Las inversiones en infraestructura (transporte, riego, energía y tecnología de la información y las comunicaciones) son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y empoderar a las comunidades en numerosos países” (p. 25).</p> <p>Metas: aumentar las pequeñas y grandes industrias. Impulsar infraestructuras fiables, sostenibles resilientes y de calidad.</p>
Objetivo 10: Reducción de las desigualdades.	<p>“se ha recomendado la aplicación de políticas universales que presten también especial atención a las necesidades de las poblaciones desfavorecidas y marginadas”. (PNUD, 2016).</p> <p>Metas: incrementar el crecimiento de los ingresos de la clase media, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p>
Objetivo 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles.	<p>“Los problemas que enfrentan las ciudades se pueden vencer de manera que les permita seguir prosperando y creciendo, y al mismo tiempo aprovechar mejor los recursos y reducir la contaminación y la pobreza”. (p. 29).</p> <p>Metas: garantizar el acceso a viviendas, y servicios básicos adecuados que mejoren su calidad de vida. Estableciendo una buena calidad de transportes públicos, respetando el derecho de los ciudadanos y brindando atención especial a las personas con discapacidad y de la tercera edad.</p>
Objetivo 12: Producción y Consumo Responsable.	<p>“Se fomenta el uso eficiente de los recursos y la eficiencia energética, infraestructuras sostenibles, facilitando el acceso a los servicios básicos, empleos ecológicos y decentes, mejorando la calidad de vida para todos” (p. 31).</p> <p>Metas: lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, potenciar las actividades de prevención, reducción, reciclado, y reutilización en las empresas.</p>
Objetivo 13: Acción por el Clima.	<p>El cambio climático es un reto global que no respeta las fronteras nacionales. Convirtiéndose en una problemática a nivel internacional.</p> <p>Metas: promover mecanismos que mejoren la capacitación en planificación y gestión eficaz en relación con el cambio climático. Estableciendo medidas relativas que afronten el cambio climático inducidas en las políticas, estrategias y planes nacionales.</p>
Objetivo 14: Vida Submarina.	<p>“La gestión prudente de este recurso mundial esencial es una característica clave del futuro sostenible”. (p. 35).</p> <p>Metas: prevenir y reducir la contaminación marina de todo tipo. Proteger los ecosistemas. Conservar al menos el 10% de las zonas costeras y marinas de conformidad con las leyes nacionales y el derecho internacional y sobre la base de la mejor información científica disponible.</p>
Objetivo 15: Vida de Ecosistemas Terrestre.	<p>“Se están poniendo en marcha medidas destinadas a la gestión forestal y la lucha contra la desertificación” (p. 37).</p>

	Metas: Conservar el ecosistema terrestre, ríos, bosques, montañas y conservar su uso adecuado, detener la deforestación, recuperar los bosques degradados y aumentar considerablemente la forestación y la reforestación a nivel mundial, adaptadas a las medidas preventivas.
Objetivo 16: Paz, Justicia, e Instituciones Sólidas.	<p>“Se centra en la promoción de sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, la provisión de acceso a la justicia para todos y la construcción de instituciones responsables y eficaces a todos los niveles”. (p. 39).</p> <p>Metas: reducir la violencia y los altos índices de mortalidad a nivel internacional. Poner fin al maltrato infantil, garantizar la igualdad de justicia para todos. Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.</p>
Objetivo 17: Alianzas para lograr objetivos	<p>“Para que una agenda de desarrollo sostenible sea eficaz se necesitan alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil”. (p.41).</p> <p>Metas: fomentar los recursos internos. Mejorando la capacidad nacional e internacional para recaudar ingresos fiscales y de otra índole. Todos los países deben de cumplir con todos los compromisos establecidos. Promover el desarrollo tecnológico ecológicamente racional. Promover un sistema de comercio multilateral universal, basado en normas, abierto, no discriminatorio y equitativo en el marco de la Organización Mundial del Comercio. Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas. (PNUD, 2016).</p>

Fuente: (PNUD, 2016)

Estos objetivos según Vilches, Gil, Toscano, y Macías (2014), han afirmado lo siguiente:

Los objetivos establecen un proceso inter-gubernamental inclusivo y transparente sobre los objetivos de Desarrollo Sostenible que esté abierto a todas las partes interesadas con el fin de formular objetivos mundiales de Desarrollo Sostenible, que deberá acordar la Asamblea General (artículo 248). Citado por (p. 1).

En síntesis, las actividades de los ODS, se encuentra enfocada en potenciar las capacidades efectivas de los sistemas estadísticos nacionales e internacionales con atención a las demandas de la Agenda 2030. Basándose en el desarrollo sostenible de los países miembros, así como el cumplimiento de sus políticas, metas y objetivos soñados. Es decir, pasar de las buenas intenciones a los hechos (PNUD, 2016).

Tabla 3. Síntesis de las normas sobre RSE en los colaboradores

Norma	Fortalezas	Debilidades
ISO 26000	Proporciona las directrices para	No reconoce la realidad de los

	<p>establecer, implementar, mantener y mejorar la RSE.</p> <p>Asegura un medio ambiente sano para sus colaboradores</p> <p>Proporciona un comportamiento responsable, ético y transparente, que “contribuya al desarrollo sostenible”.</p> <p>Ofrece libertad para su uso, no es una norma obligatoria.</p>	<p>colaboradores en las medianas empresas.</p> <p>Es una norma estándar de alto costo.</p> <p>Es una norma débil, sus prácticas deben ser mejoradas.</p>
SA 8000	<p>Promueve la implantación de los derechos humanos y laborales de los consumidores.</p> <p>Evita el trabajo infantil, trabajo forzado y obligatorio, vela por la salud y seguridad de sus colaboradores, no impide el derecho a participar en sindicatos y negociación colectiva, se evita la discriminación, no permite que las empresas excedan el horario de trabajo de sus colaboradores.</p>	<p>Los requisitos son mínimos y existe poca implicación con los colaboradores.</p> <p>Pueden presentarse problemas de cultura a nivel del lenguaje.</p> <p>Se puede presentar posibles amenazas para la salud y seguridad del personal.</p>
ISO 18000	<p>Direcciona la salud y seguridad ocupacional.</p> <p>Reduce los peligros, la utilización de materiales peligrosos.</p> <p>Aumenta la satisfacción de los colaboradores.</p> <p>Reduce la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas.</p> <p>Incrementa la toma de conciencia y la formación de los colaboradores.</p>	<p>No está proyectada para direccionar otras áreas de salud y seguridad. Solo trata la seguridad ocupacional.</p> <p>Poco control en el momento de llevar a cabo las actividades que realizan los responsables de la Seguridad.</p> <p>Existe un bajo análisis en los accidentes de trabajo. No se lleva el seguimiento adecuado.</p>
ISO 45001	<p>Potencia y mejora la reputación del lugar de trabajo.</p> <p>Mejora la gestión de los accidentes reduciendo el tiempo de inactividad y los costos que se obtienen la interrupción de las actividades.</p> <p>Reduce los costos de las primas de seguros, así como los costos relacionados con incidentes en materia de seguridad y salud de los trabajadores.</p> <p>Cuenta con un sistema internacional que facilitará las comunicaciones en la materia entre proveedores, clientes y colaboradores de diferentes países.</p>	<p>Riesgos de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Existen obstáculos o barreras que en ocasiones impide la participación de los colaboradores o disminuirlas (estas barreras pueden ser el idioma o alfabetización, amenazas de represalias, políticas que desalienten o penalicen la participación del personal trabajador).</p>
Principios del Pacto Global	Garantiza los derechos humanos y	Existen oportunidades de

	<p>laborables de los colaboradores</p> <p>Proporciona el cuidado del medio ambiente, y lucha contra la corrupción.</p> <p>No es permitida la discriminación a los colaboradores.</p> <p>Permite mejorar la eficiencia y productividad de los colaboradores, así como en la incrementar de competitividad global en la empresa, produciendo nuevas oportunidades de negocio positivos para ellos mismos.</p>	<p>corrupción que afecta la empresa y los colaboradores.</p> <p>Hay una escasa diferenciación entre las obligaciones por ley y las acciones que voluntariamente emprende la empresa para mejorar sus relaciones con sus grupos de interés.</p> <p>Alta fuga de colaboradores talentosos.</p>
<p>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</p>	<p>Es una norma ambiciosa y visionaria ya que se adquiere conocimiento y crecimiento económico.</p> <p>Se permite tener una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental.</p> <p>Contiene 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, establecido como una alianza mundial donde se busca evitar la pobreza, el hambre, potenciar la salud, educación de calidad, igualdad de género, paz, trabajo decente y crecimiento económico, reducir las desigualdades, entre otras.</p>	<p>Presenta brechas en escasas productividad y una infraestructura deficiente, segregación y rezagos en la calidad de los servicios de salud.</p> <p>Adicionalmente 1 de cada 5 personas de las regiones en desarrollo aún vive con menos de 1,25 dólares al día. Afectando la calidad de vida de las empresas, sus colaboradores y el desarrollo de país.</p> <p>Se debe erradicar por completo una amplia gama de enfermedades y hacer frente a numerosas y variadas cuestiones persistentes y emergentes relativas a la salud.</p> <p>Existe desigualdad de género tanto en la formación técnica, profesional y superior. Siendo un objetivo como meta a eliminar.</p> <p>Los derechos humanos no se encuentran presentes en la ODS.</p>

Fuente: Elaboración propia.

6. Marco metodológico

Dentro de este apartado se presentan todas las consideraciones metodológicas necesarias para alcanzar los objetivos trazados en la investigación. En este sentido, se expone el tipo de investigación, el alcance de las técnicas y los participantes seleccionados, como también el instrumento diseñado para la recolección de la información.

6.1 Enfoque

Para esta investigación se ha considerado el enfoque cuantitativo, el cual se define como aquel trabajo en donde se “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 4). Se ha elegido este enfoque de investigación porque se ajusta a la necesidad de medir un fenómeno existente en la realidad, por medio de instrumentos capaces de agrupar datos para ser sistematizados y analizados por el investigador.

6.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo, de corte transversal. Es descriptivo porque busca “medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”, esto para “especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, et al., 2014, p. 92). Además, es de tipo transversal, porque la recolección de información se realiza en un solo momento a través del tiempo, es decir la medición de las variables seleccionadas se hacen durante un momento dado, sin que se hagan mediciones consecutivas a través del tiempo (estudios longitudinales) (Hernández, et al., 2014, p. 154).

6.3 Población y muestra

La empresa Servitiendas de Colombia SC cuenta con 30 trabajadores en su fuerza laboral, lo cual muestra que es una empresa en crecimiento y consolidación. Ahora bien, en este sentido se consideran como una fuente importante de información para el desarrollo del presente trabajo, en donde se ha considerado innecesario el aplicar una ecuación para identificar la muestra representativa de la población, con lo cual la población y la muestra son los mismos, es decir la totalidad de los trabajadores, 30 personas.

6.4 Técnicas e instrumentos

La técnica para la recolección de la información utilizada es la encuesta con un instrumento diseñado bajo la escala de valoración tipo Likert, la cual se compone por un “conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones para medir la reacción de los participantes en tres, cinco o siete categorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 238), o valoraciones.

El desarrollo del presente instrumento de recolección de información ha tenido como eje central la participación de los colaboradores de la empresa SC, quienes hacen parte de los stakeholders y deben ser ampliamente considerados dentro de la implementación de la RSE en la organización, razón por la cual se hace énfasis en la información que puedan brindar los colaboradores para dar seguimiento a los fundamentos de la responsabilidad social empresarial que los cobijan, directamente (ver anexo A).

6.5 Variables seleccionadas

Para el diseño del instrumento, se toman como derrotero dos grupos de orientaciones fundamentales de la RSE establecidos desde la norma internacional ISO 26000 desde elementos que tocan los derechos humanos y las prácticas laborales. Ahora bien, dentro de la misma normativa se vinculan los principios y asuntos que respaldarían la conformidad en la aplicación de

cada orientación fundamental, teniendo en cuenta estos aspectos teóricos se plantea, a continuación, los fundamentos de las variables de análisis para el instrumento de recolección de información.

Tabla 4. Variables seleccionadas para la elaboración del instrumento según la ISO 26000

Variables de análisis	Aspectos	Afirmación	Nº de Ítem
Caracterización Sociodemográfica	Demográficos Socioeconómicos	Caracterizar la población según aspectos demográficos y socioeconómicas	7
	Relación con la empresa	Caracteriza la población según la vinculación, nivel salarial, años de trabajo, dependencia, cargo, entre otras.	11
Análisis de la RSE de la empresa	Trabajo y relaciones laborales	Los trabajadores deben ser reconocidos como empleados legalmente, siendo autónomos.	2
		Responder por las obligaciones de ley sin disfrazar el ejercicio laboral.	
		Brindar garantías de trabajo seguro bajo las condiciones establecidas por la ley, manteniendo informados oportunamente a los trabajadores de posibles cambios en las condiciones.	
	Protección e la privacidad de los datos personarles.		
Condiciones de trabajo y protección social		Proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.	2
		Cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres	

		nacionales o religiosas.	
	Diálogo social	Reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional, y las estructuras de negociación colectiva aplicables; respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente. No obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente.	1
	Salud y seguridad ocupacional	Desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente.	1
	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.	1
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	Ante la presencia de situaciones que vulneren los derechos humanos como calamidades, desastres naturales, conflictos armados, actividades empresariales con afectación naturales o sociales, y actos de corrupción.	1

	Discriminación y grupos vulnerables	Distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Por ejemplo: raza, color, género, edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación u opiniones políticas o de otro tipo	2
	Derechos económicos, sociales y culturales	Facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible.	2
		Adaptar bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre.	
	Elementos emergentes	Experiencia personal	4
		Balance vida laboral y vida familiar	
		Jornadas laborales y balance	
		Actividades de integración	

Fuente: Adaptado de ISO 26000

6.6 Diseño y validación del instrumento – escala Likert para RSE

Como primera medida, para la descripción de los resultados del apartado de la encuesta dirigida a la medición de la RSE empresarial referente a los colaboradores en la empresa SC, se ha decidido realizar una prueba de confiabilidad del instrumento, para lo cual se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach. Prueba que busca establecer la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados entre sí (Celina & Campo-Arias, 2005, p. 575). Una de las consideraciones para la elección de esta prueba, tiene que ver con la cantidad de ítems del instrumento diseñado, ya que esta prueba se recomienda usar en instrumentos con escalas de no mayores a 20 ítems, ya que así, se garantiza que no se brinde una posible falsa impresión de consistencia interna (Celina & Campo-Arias, 2005, p. 578).

Ahora bien, al aplicar la prueba de Alfa de Cronbach, se debe tener en cuenta que el resultado obtenido es un valor entre 0 y 1. En donde un valor que se aproxime a 1 es equivalente a una mayor confiabilidad. Sin embargo, un valor igual a 1, significa que todas las preguntas están midiendo lo mismo, y significaría igualmente una confiabilidad nula, con lo cual se establecen los siguientes rangos, expuestos por Donato, Peres, Guilhem, & Gomes (2018):

- Muy baja ($\alpha \leq 0,30$)
- Baja ($0,30 < \alpha \leq 0,60$)
- Moderada ($0,60 < \alpha \leq 0,75$)
- Alta ($0,75 < \alpha \leq 0,90$)
- Muy alta ($\alpha > 0,90$)

Según lo referidos rangos, se pretende que un instrumento posea un nivel de confiabilidad alta o muy alta, lo cual significaría que el instrumento presenta una construcción con homogeneidad, en otras palabras, los ítems que lo componen están orientados a la medición de un

único dominio, variable o rasgo único, tal como lo expresa Quero (2010, p. 251). Teniendo en cuenta estas consideraciones se aplicó la evaluación de consistencia interna para la escala de valoración tipo Likert que mide la RSE orientada al bienestar de los colaboradores, lo cual se hizo con el software IBM SPSS®, en su versión 21. En el anexo B, se adjunta la variación del Alfa de Cronbach si se eliminara un ítem, no obstante, cabe aclarar que existen preguntas afirmaciones que, por sí solas, miden una categoría de análisis.

Asimismo, se obtuvo la valoración global del instrumento diseñado, en donde el valor de Alfa arrojado por el programa ha sido de 0,916, con lo cual el instrumento se ubicó en un nivel de confiabilidad muy alto.

Tabla 5. Evaluación de consistencia interna del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	16

Fuente: Autores.

Realizar la validación de un instrumento de recolección de información, brinda la garantía de estar midiendo confiablemente el fenómeno objeto de estudio, para este caso concreto, la incidencia de la RSE en el bienestar de los colaboradores de la empresa SC. Además, significaría que los ítems que lo conforman, como también las diferentes variables de análisis han sido definidas claramente, porque los participantes han hecho sus valoraciones sin la presencia de grandes confusiones, que generalmente provienen de proponer preguntas con ambigüedad en su contenido, poco precisas o de redacción incoherente.

Posteriormente al establecimiento de la confiabilidad del instrumento, se presenta la descripción ítem por ítem de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta en lo referente a la medición del impacto de la RSE en el bienestar de los colaboradores de la empresa SC.

7. Resultados

En el presente apartado capitulas, se encuentran descritos los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de información aplicado en la empresa SC, para lo cual se presentan gráficas de frecuencia en cada caso, es decir, para la caracterización sociodemográfica y para la evaluación del impacto de la RSE en el bienestar de los colaboradores.

7.1 Caracterización sociodemográfica

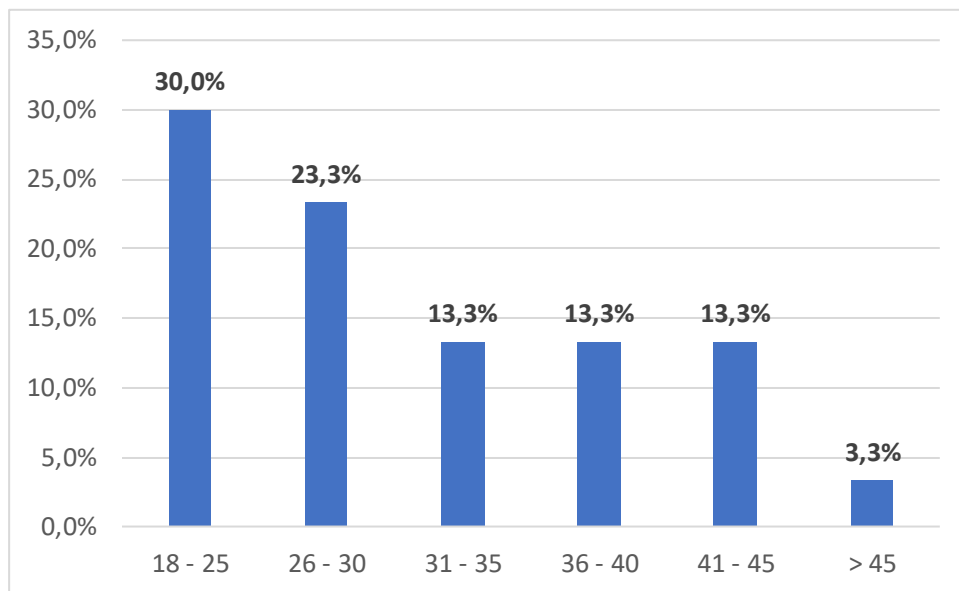


Figura 5. Edad

Fuente: Autores.

Cómo se puede observar en la figura anterior, de la totalidad de los colaboradores de la empresa SC, su mayoría posee una edad que oscila entre los 18 y 25 años (30%). Seguidos de personas con edades entre los 26 y 30 años, quienes representan el 23,3% del total de los encuestados. Se resalta por las edades en los rangos de 31 a 35, 36 a 40 y de 41 a 45, el porcentaje fue de 13,3%, para cada caso. Y solamente, el 3,3% de los empleados tiene una edad que supera los 45 años.

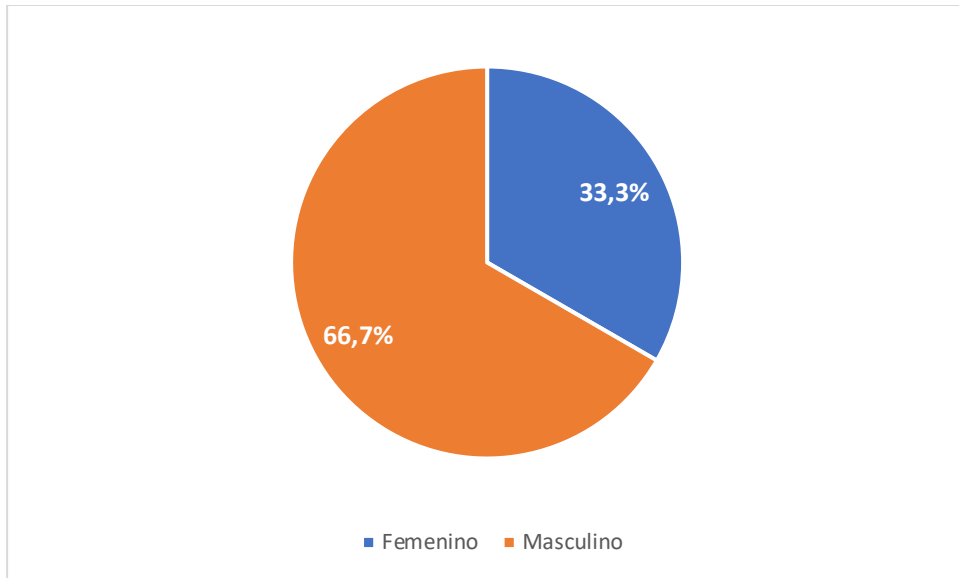


Figura 6. Sexo
Fuente: Autores.

De cara al sexo, se encontró que la empresa en su mayoría está conformada por mujeres, es decir el 66,7%, y el 33,3% restante son hombres.

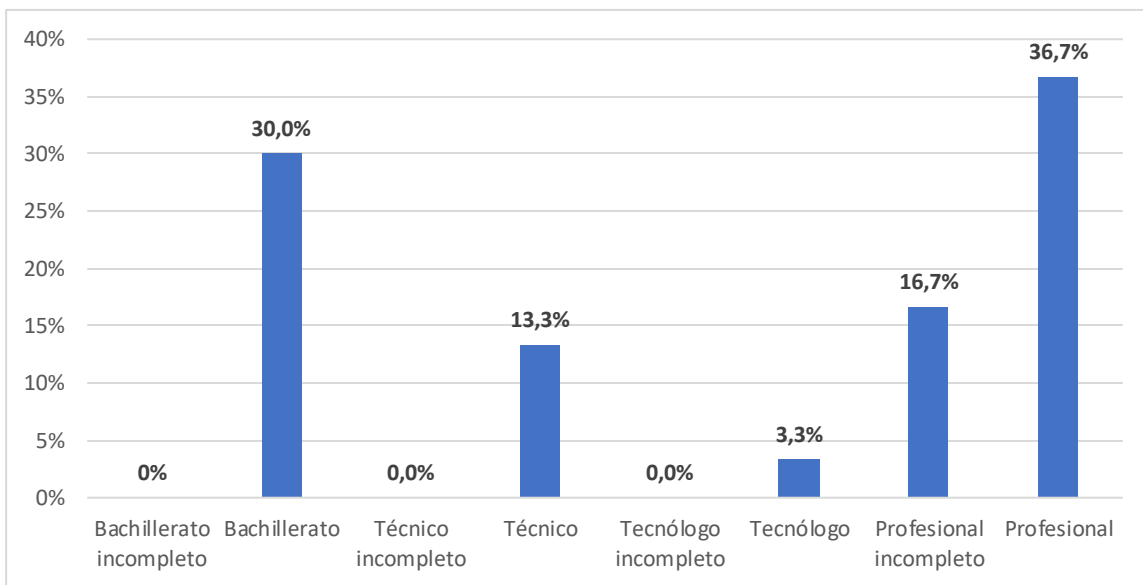


Figura 7. Formación
Fuente: Autores.

Ahora, los resultados referentes al nivel de formación de los colaboradores, muestra que en el 36,7% posee un nivel de formación profesional, seguido del 30%, el cual se ubica en el nivel de formación de bachillerato finalizado. Seguidamente se encontró colaboradores en los niveles de

profesional incompleto y técnico, con el 16,7% y 13,3%, respectivamente. Por último solo el 3,3% de los colaboradores tiene formación de tecnólogo.

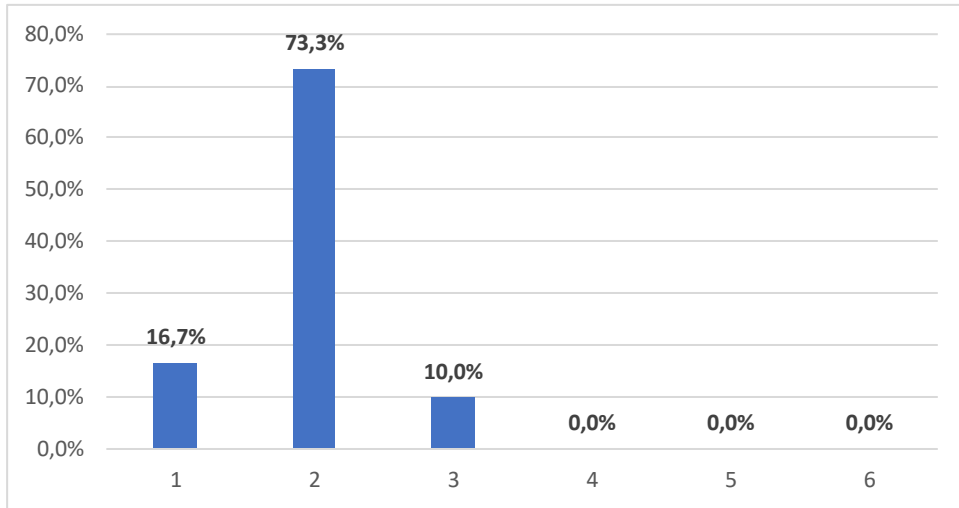


Figura 8. Estrato socioeconómico

Fuente: Autores.

Respecto al estrato socioeconómico de los colaboradores, se encontró que en su mayoría (73,3%) su residencia está ubicada en el estrato 2. Seguidos del 16,7% pertenecientes al estrato 1 y finalmente solo el 10% restante dice estar ubicado en el estrato 3.

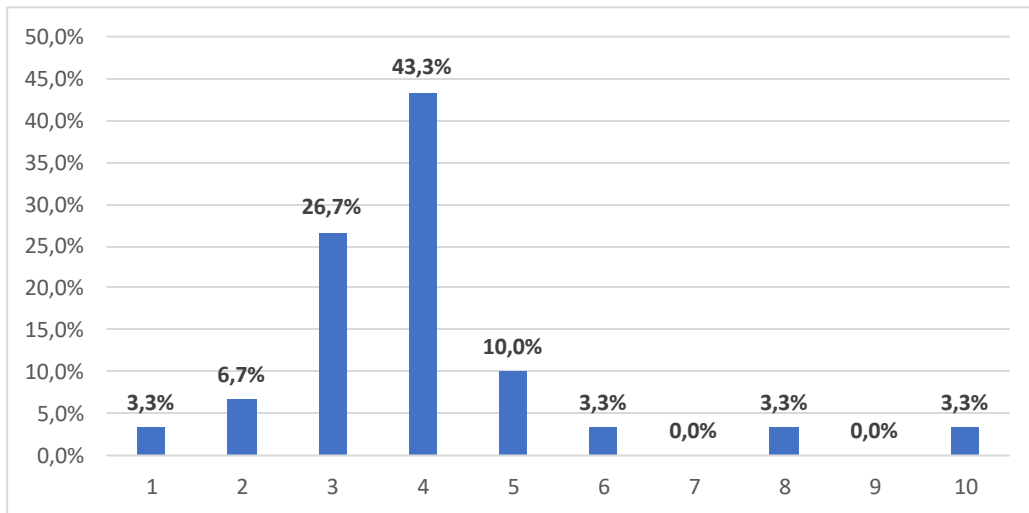


Figura 9. Cantidad de integrantes de su familia

Fuente: Autores.

Al indagar sobre la cantidad de integrantes de cada una de las familias de los colaboradores, se ha podido evidenciar, que en su mayoría (43,3%) las familias se conforman por 4 integrantes. Seguido del 26,7%, de los participantes, quienes aseguran hacer parte de familias conformadas por 3 integrantes. Mientras el 10% ha manifestado que sus familias se conforman por 5 integrantes.

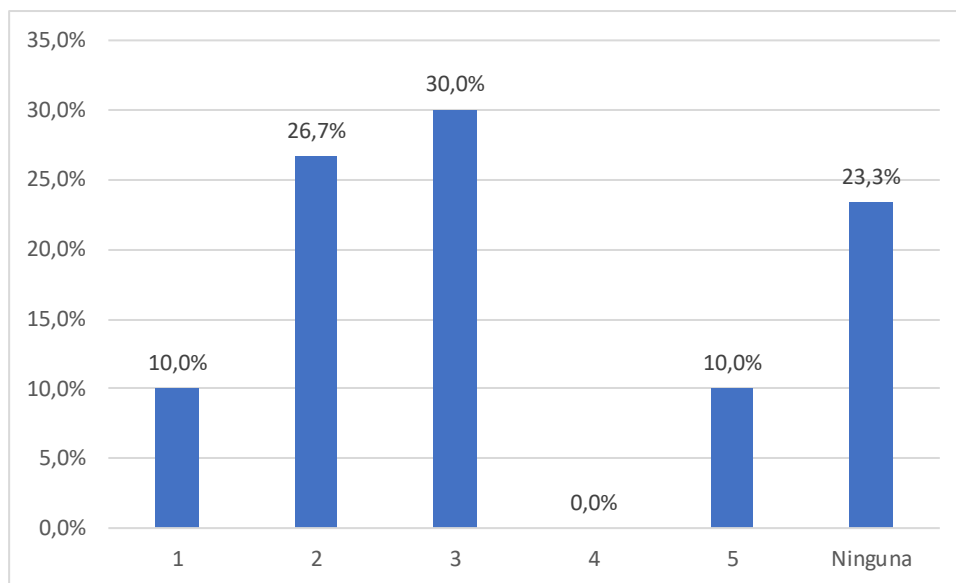


Figura 10. Personas que dependen económicamente de usted

Fuente: Autores.

Ahora bien, de forma complementaria a la pregunta anterior, se indagó por la cantidad de personas que dependen económicamente de los colaboradores de la empresa SC, mostrándose que para el 30%, tienen bajo su responsabilidad el bienestar de 3 personas del hogar. Mientras el 26,7% ha manifestado que únicamente 2 personas dependen de ellos. Adicionalmente, el 23,3% ha señalado que no tienen personas a su cargo o que dependen económicamente de ellas, lo cual es coherente con los grupos de edades de los participantes, en donde la mayoría de los colaboradores están ubicados en edades entre los 18 y 25 años. Por último, para colaboradores con 1 y 5 personas dependiendo económicamente, la participación ha sido del 10% en cada caso.

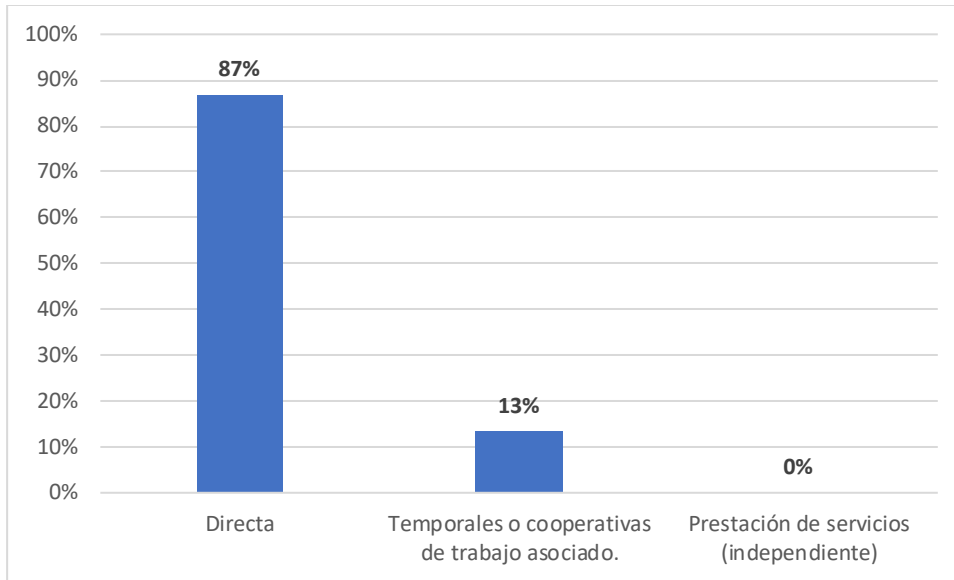


Figura 11. Tipo de vinculación

Fuente: Autores.

Respecto a las condiciones laborales en que se encuentran los colaboradores, se indagó por el tipo de vinculación que poseen en la empresa, lo cual evidencia que la gran mayoría, el 87% de los participantes posee vinculación directa con la empresa. Y solamente el 13% está vinculada por medio de empresas temporales o cooperativas de trabajo asociado.

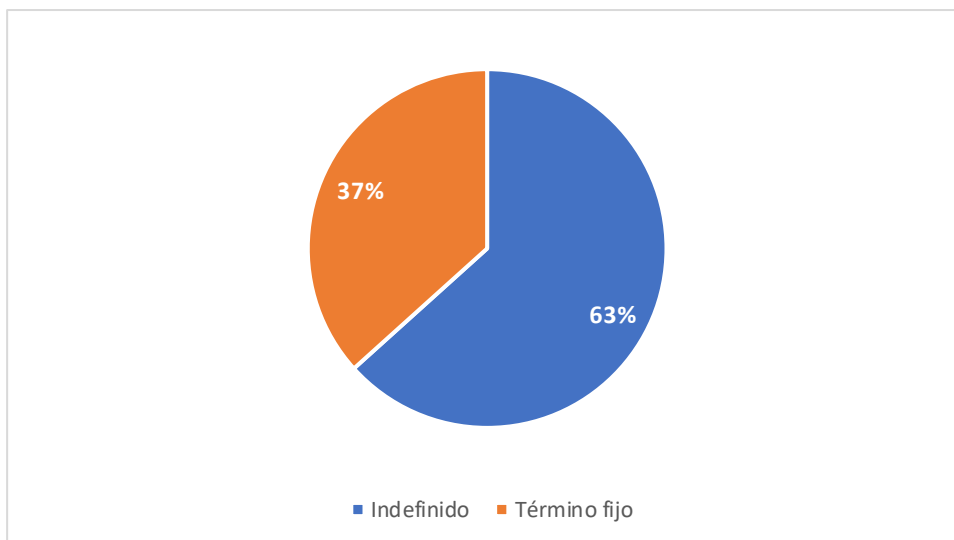


Figura 12. Tipo de contratación

Fuente: Autores.

Además, se quiso indagar sobre el tipo de contratación realizada a los colaboradores, para lo cual se encontró que el 63% de los participantes posee un contrato indefinido, mientras que el 37% restante es de término fijo

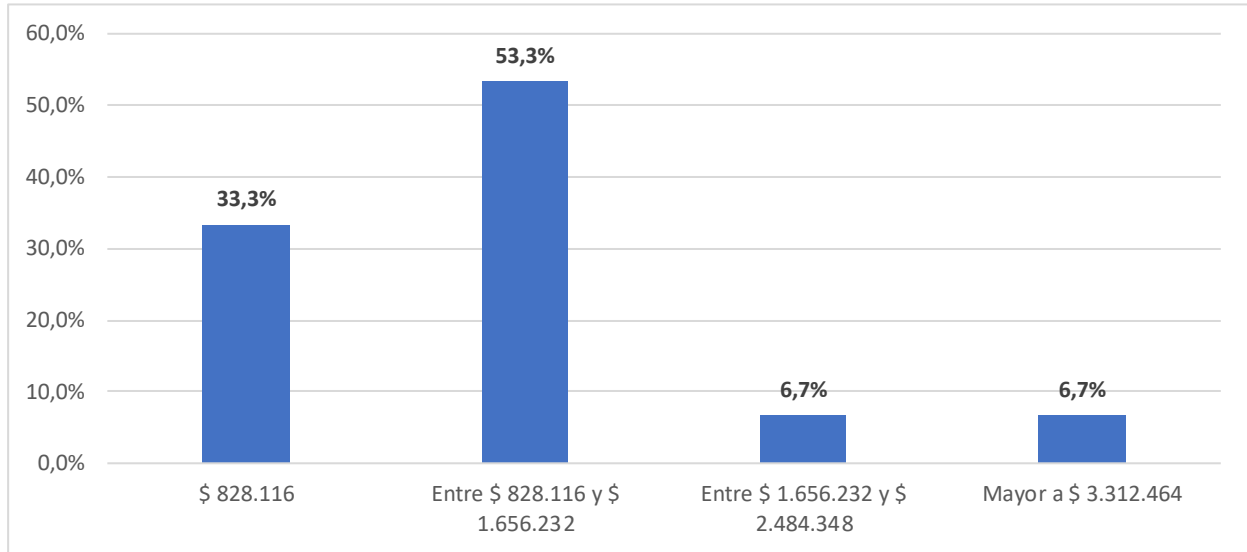


Figura 13. Nivel salarial
Fuente: Autores.

De cara al nivel salarial de los colaboradores, se encontró que, en su mayoría, el 53,3% de los participantes, poseen ingresos entre \$828.166 y \$1.686.232. Mientras que el 33,3% recibe un pago de \$828.116.

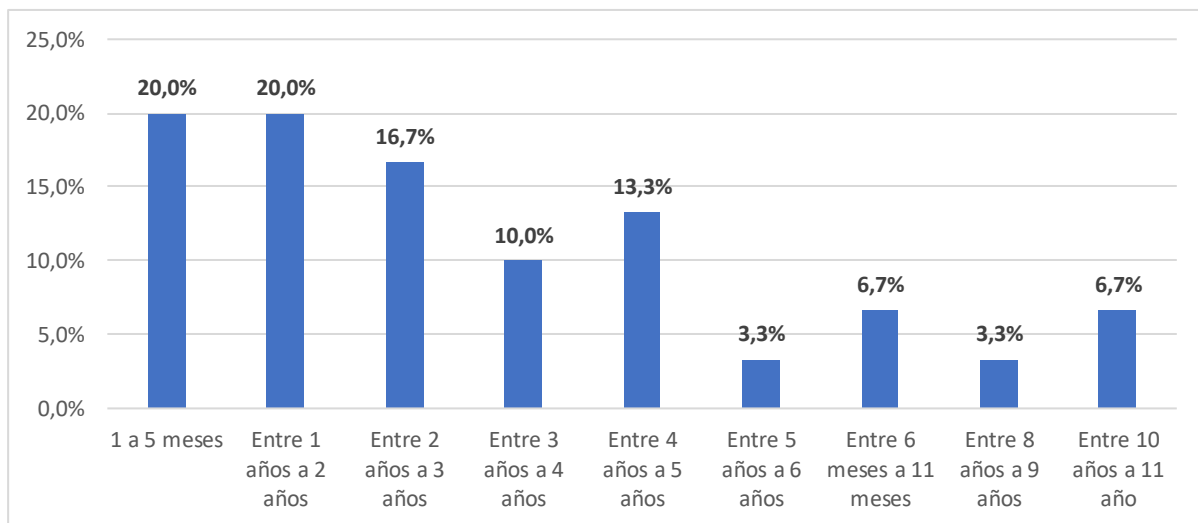


Figura 14. Tiempo trabajando en la empresa
Fuente: Autores.

Ahora con relación al tiempo de trabajo de los colaboradores dentro de la empresa, se ha encontrado que el 40% de los participantes no supera dos años de trabajo en la empresa. Mientras el 16,7% ha trabajado dentro de la empresa entre 2 y 3 años. El 10% ha laborado entre 3 y 4 años en SC. Asimismo, el 13,3% ha laborado en la organización entre 4 y 5 años. Por último, el 20,1% de los colaboradores ha trabajado en la empresa entre 5 y 11 años.

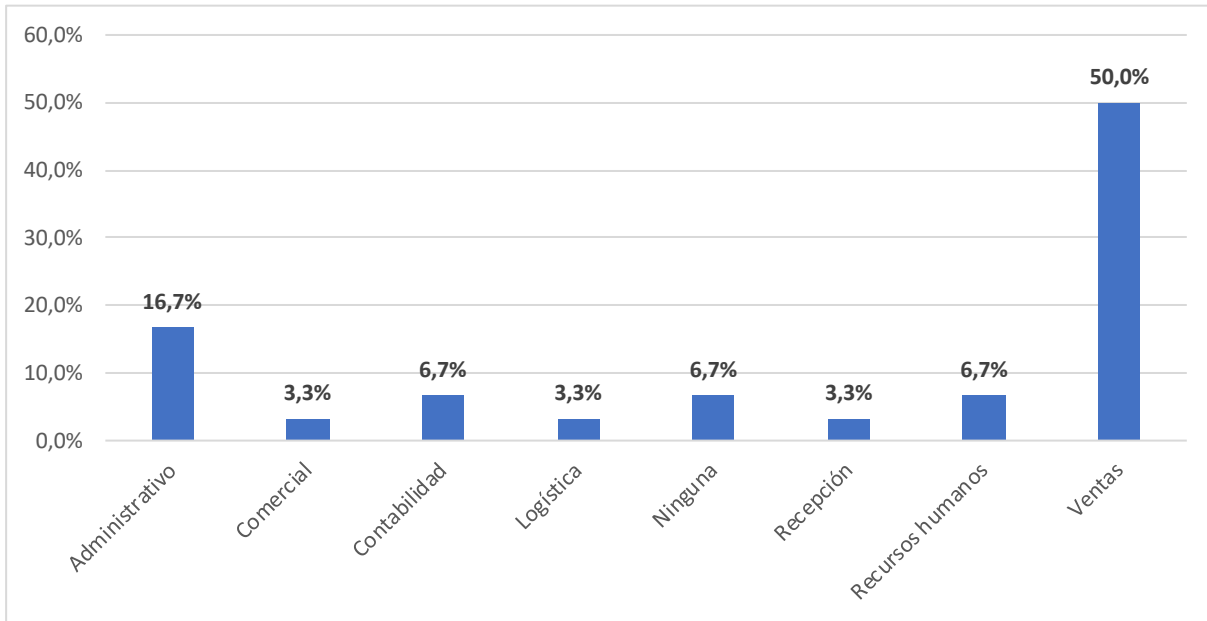


Figura 15. Dependencia en que labora
Fuente: Autores.

De otro lado, se indagó acerca de las dependencias en que laboran los participantes, encontrándose que la mayor parte de la fuerza laboras está en ubicada en el área de ventas, representando el 50% de los colaboradores encuestados. Asimismo, el 16,7% de los encuestados hace parte de la dependencia administrativa. Para el caso de las dependencias de contabilidad, recursos humanos y ninguna (quienes no definieron con exactitud una dependencia), se ubicaron el 6,7%, respectivamente para cada caso.

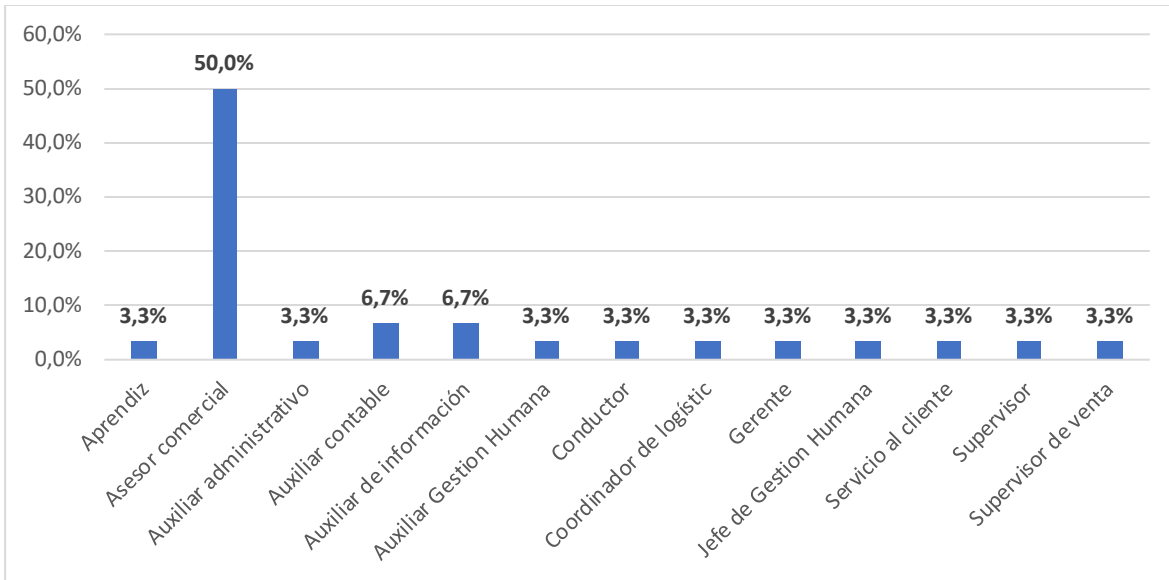


Figura 16. Cargo que desempeña en la empresa

Fuente: Autores.

Se indagó además acerca de los cargos ocupados por los colaboradores encuestados, encontrándose que, nuevamente el 50% de los participantes poseen el cargo de asesor comercial, lo cual está relacionado directamente con la dependencia de ventas. De otro lado, el 67% posee el cargo de asesor contable y de auxiliar de información, respectivamente. Los otros cargos poseen la menor proporción.

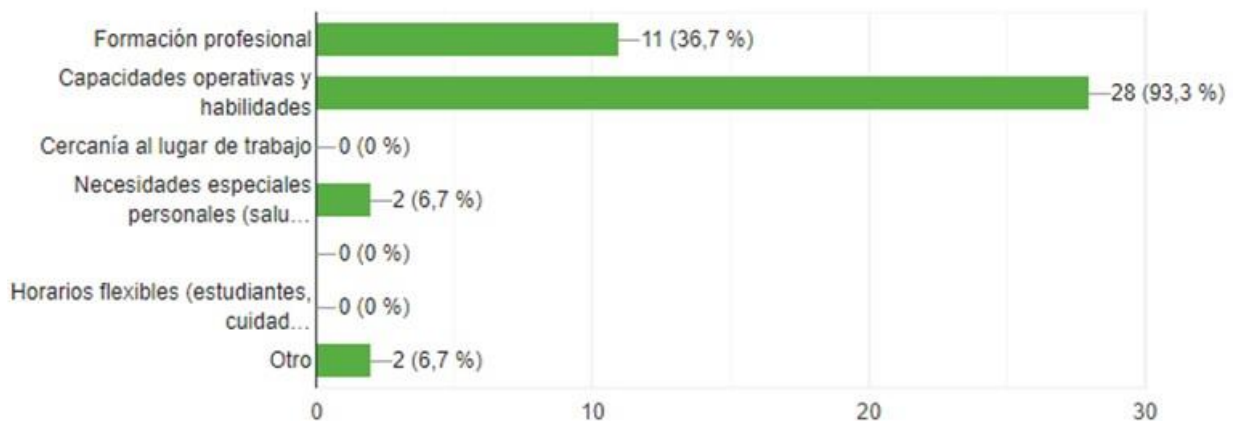


Figura 17. Al momento de ser considerado para laborar en Servitienda de Colombia SAS ¿Cuáles de las siguientes condiciones fueron tenidas en cuenta?

Fuente: Autores.

Los colaboradores fueron indagados sobre las condiciones consideradas en el momento de ingresar a trabajar en la empresa SC, identificándose en su mayoría sus capacidades operativas y habilidades, según el 93,3%. Seguidamente de la formación profesional, lo cual fue indicado por el 36,7%. En menor medida se tomaron condiciones especiales y otras consideraciones, señalado por el 6,7% en cada caso.

Siguiendo con la variable de Análisis de la RSE en la empresa, se presentan los resultados:

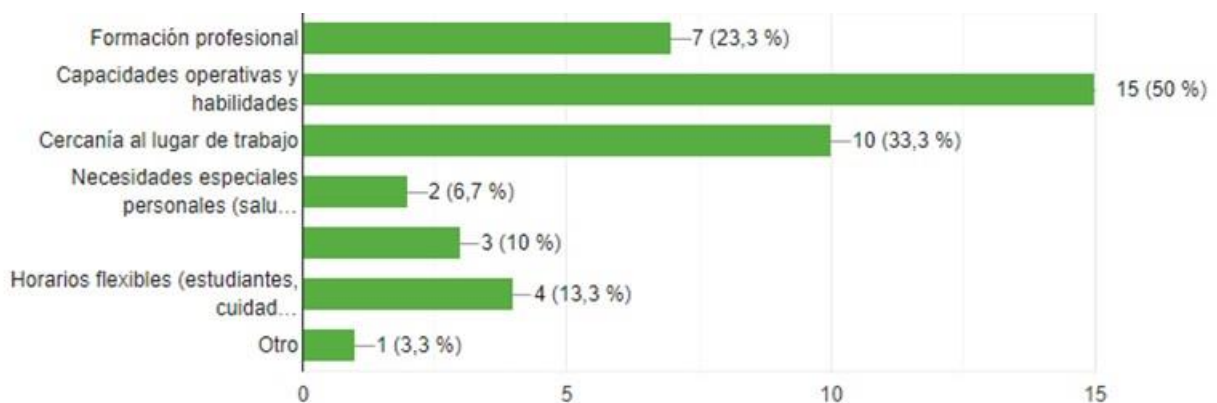


Figura 18. En caso de que la empresa Servitienda de Colombia SAS necesite realizar un traslado ¿Cuáles de las siguientes condiciones son tenidas en cuenta?

Fuente: Autores.

Se buscó establecer, cuáles son las consideraciones que realiza la empresa SC al momento de realizar un posible traslado de sus empleados. Como primera medida se toma en consideración las capacidades operativas y habilidades de los colaboradores, según lo ha manifestado el 50% de los participantes. De otro lado el 33,3% de los colaboradores ha dicho que se tiene en cuenta la posible cercanía del lugar de residencia con el sitio de trabajo. Seguidamente, el 23,3% de los colaboradores ha señalado que se tiene en cuenta la formación profesional de los colaboradores en el momento de realizar un posible traslado.

De otro lado el 13,3% de los participantes señaló que se tiene en cuenta la flexibilidad de horarios para realizar otras actividades como estudiar. El 10% ha manifestado que se tiene en

cuenta condiciones familiares, 6,7% necesidades especiales personales, y el 3,3% restante otras condiciones.

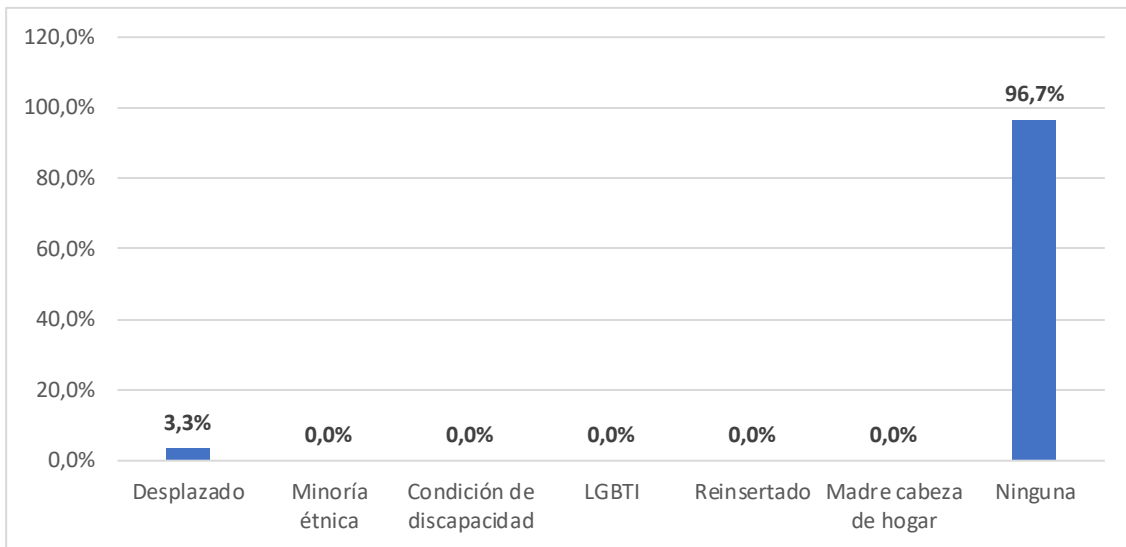


Figura 19. Pertenece a algún grupo de minoría o vulnerable
Fuente: Autores.

En la encuesta también se indagó acerca de los grupos minoritarios a los que pertenecen los colaboradores, encontrándose que el 96,7% de los participantes, no hacen parte de grupos minoritarios, y solamente el 3,3% señaló ser desplazado.

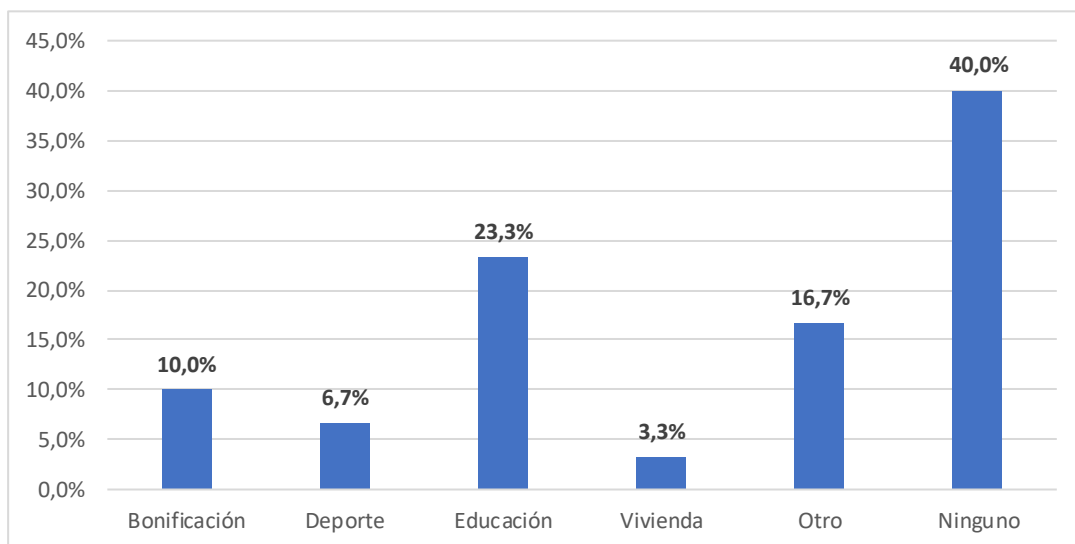


Figura 20. Recibe o ha recibido algún tipo de apoyo social por parte de la empresa, diferente a su pago salarial
Fuente: Autores.

Ahora, de cara a indagar sobre las formas de apoyo posiblemente recibido por los colaboradores, que sea diferente del salario recibido, se encontró que el 40% de los colaboradores señaló no recibir ningún tipo de apoyo social. Por su parte el 23,3% señaló ser apoyado en lo relacionado con su educación. El 16,7% manifestó recibir apoyo de otro tipo. Por último, en cuanto a bonificaciones, deporte y vivienda, fue señalado por el 10%, 6,7% y 3,3% respectivamente.

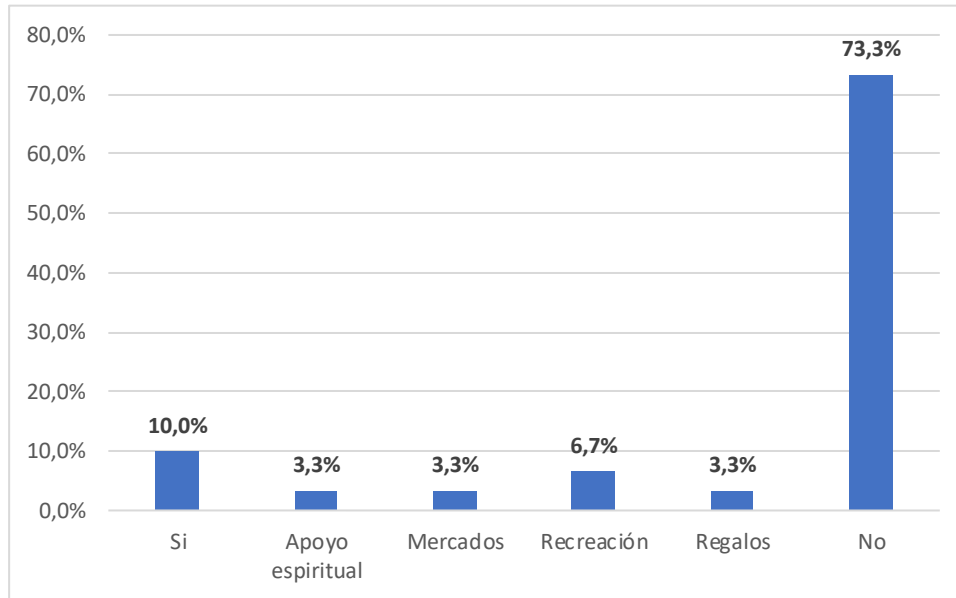


Figura 21. ¿La empresa Servitienda de Colombia SAS ha generado incentivos o iniciativas de apoyo a las familias de los colaboradores? De ser así, liste algunos

Fuente: Autores.

Ahora bien, se quiso establecer si la empresa realiza iniciativas de apoyo a las familias de los colaboradores en la organización, encontrándose que la mayoría, el 73,3% señaló no. Mientras que el 26,7% restante ha manifestado que, si reciben apoyo para las familias, en donde destacan, apoyo espiritual, mercados, recreación y regalos.

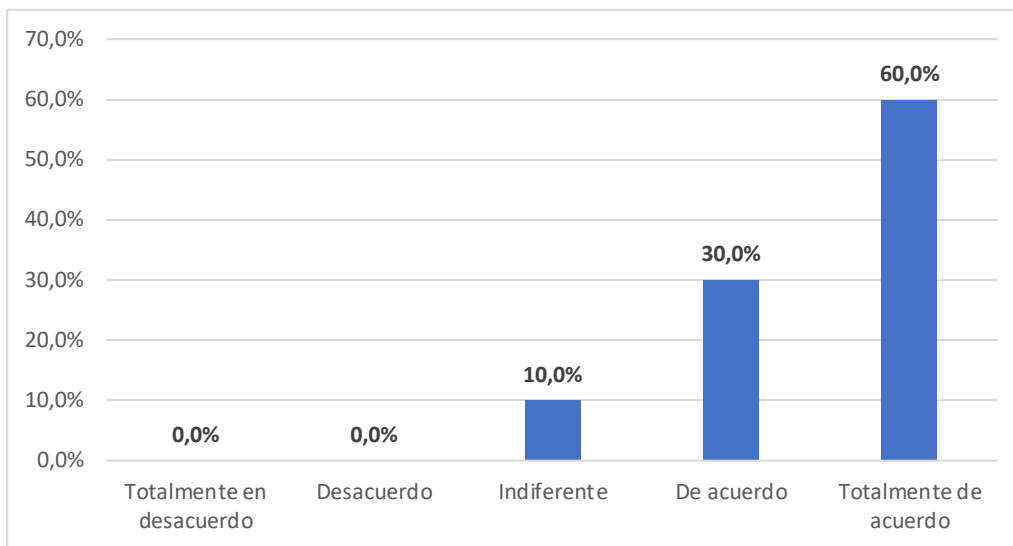


Figura 22. Las condiciones laborales en la empresa Servitiendas de Colombia son respaldadas bajo las leyes colombianas, reconociendo sus derechos y manteniendo su status de vínculo laboral
Fuente: Autores.

En primera instancia se entró que el 60% de los participantes estuvo totalmente de acuerdo en afirmar que en la empresa las condiciones laborales están regidas a las leyes del país, además que reconocen los derechos de sus empleados. Mientras el 30% manifestó estar de acuerdo y el 10% tuvo una posición indiferente.

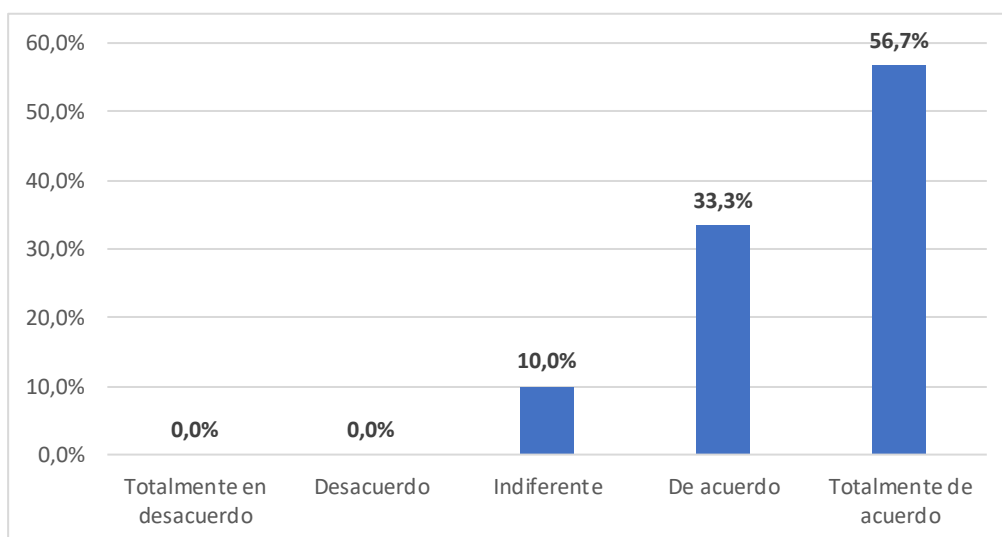


Figura 23. En el accionar de la empresa Servitiendas de Colombia prevalece la protección al empleado, salvaguardando su seguridad laboral y confiriéndole información oportuna sobre sus deberes, responsabilidades y derechos

Fuente: Autores.

En cuanto a salvaguardar la seguridad la seguridad laboral de los colaboradores e informándoles oportunamente sobre sus deberes, responsabilidades y derechos, se obtuvo que el 56,7%, estuvo totalmente de acuerdo en que la empresa realiza la referida gestión. Mientras el 33,3% dijo estar de acuerdo y el 10% manifestó estar indiferentes.

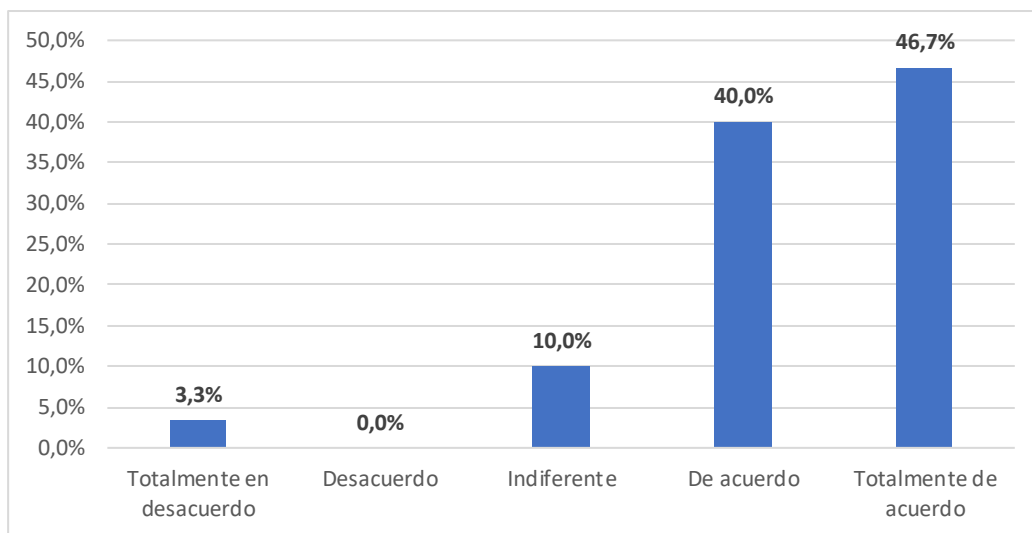


Figura 24. Las condiciones laborales provistas por Servitiendas de Colombia son favorables, óptimas y saludables para el desempeño normal y humano de las actividades a las que fueron contratados

Fuente: Autores.

De otro lado se indagó por las condiciones laborales brindadas por la empresa SC, para identificar si la empresa provee condiciones óptimas y saludables para la ejecución de la actividad laboral. A lo cual el 46,7% ha señalado estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, por su parte el 40% dijo estar de acuerdo, mientras el 10% y el 3,3% restantes señalaron estar indiferentes y totalmente de acuerdo, respectivamente.

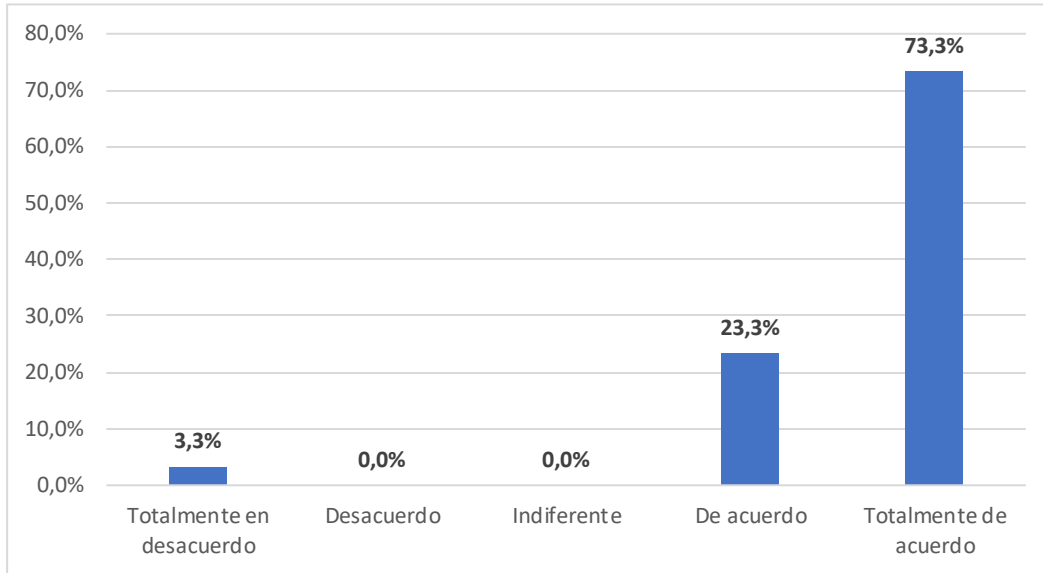


Figura 25. En la empresa Servitiendas de Colombia se valoran y respetan las costumbres expresiones religiosas y culturales de la región

Fuente: Autores.

Cómo se puede observar en la anterior figura, el 73,3% de los colaboradores encuestados estuvo totalmente de acuerdo en señalar que la empresa SC respeta y valora las expresiones religiosas y culturales de la región. Mientras el 23,3% dijo estar de acuerdo, solo el 3,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

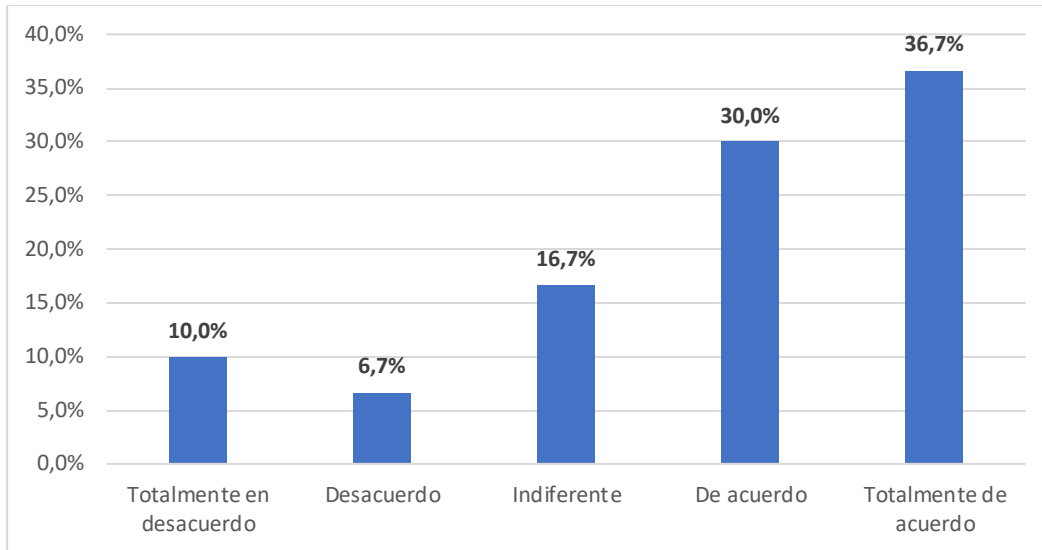


Figura 26. Existen asociaciones de colaboradores dentro de la empresa Servitiendas de Colombia, reconocidos y aceptados por la organización, como mecanismo para dar voz y voto a sus colaboradores, propiciando la negociación colectiva

Fuente: Autores.

Al ser indagados los colaboradores frente a la existencia de asociaciones de los trabajadores en la empresa SC, además siendo reconocidos teniendo voz y voto, esto permitiendo la negociación colectiva. Se pudo evidenciar que el 36,7% estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación y el 30% estuvo de acuerdo. De otro lado el 16,7% manifestó que es un asunto indiferente. Por su parte el 6,7% y 10% restantes manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

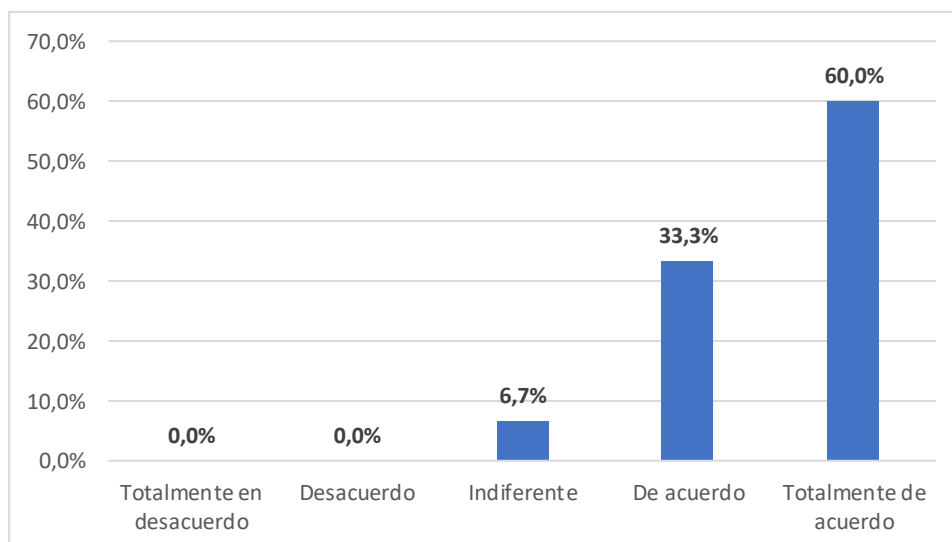


Figura 27. Dentro de la empresa Servitiendas de Colombia se ejecuta un programa de promoción de la salud y seguridad en el trabajo, en donde todos son partícipes y se evidencia en las condiciones saludables y seguras en el puesto de trabajo

Fuente: Autores.

De cara a la afirmación de que la empresa SC ejecuta programas claros de promoción de la salud y seguridad en el trabajo, ofreciendo condiciones saludables y seguras para el puesto de trabajo, el 60% ha manifestado estar totalmente de acuerdo, el 33,3% señaló estar de acuerdo, mientras que al 6,7% le fue indiferente.

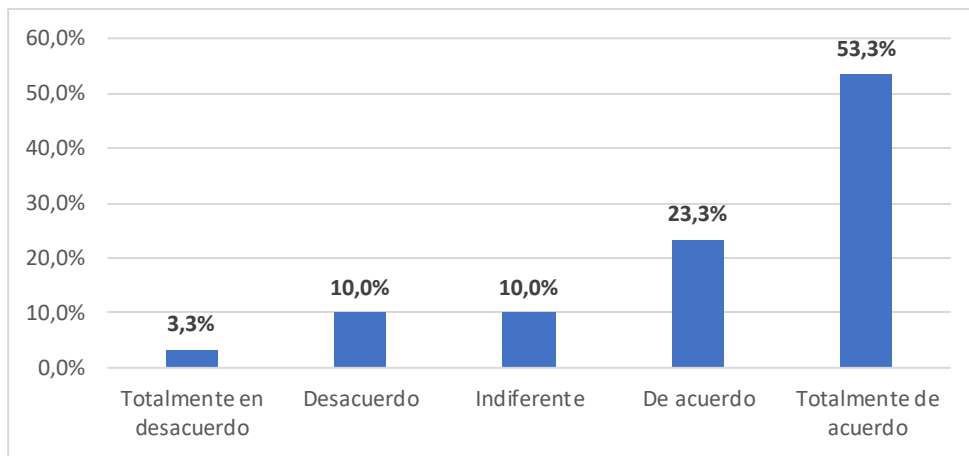


Figura 28. La empresa Servitiendas de Colombia provee condiciones que garantizan el crecimiento intelectual y de las capacidades laborales de sus colaboradores, con el uso de sistemas de capacitación y educación para el trabajo

Fuente: Autores.

Se indagó si la empresa provee condiciones para el crecimiento intelectual y capacidades laborales de los colaboradores, con estrategias de capacitación y educación, para lo cual el 23,3% y 53,3%, señalaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente. Mientras que dijeron estar indiferentes y en desacuerdo, el 10% en cada caso. El 3,3% restante estuvo totalmente en desacuerdo.

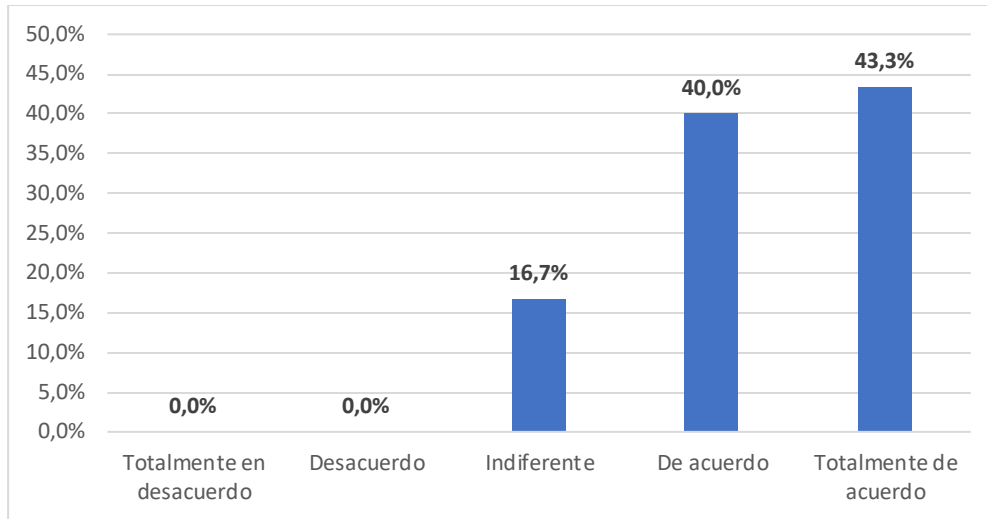


Figura 29. En caso de presentarse situaciones de calamidad, desastres naturales, conflictos sociales y otros incidentes sociales que puedan vulnerar el bienestar social, la empresa Servitiendas de Colombia genera acciones para mitigar estas situaciones y salvaguardar los derechos humanos
Fuente: Autores.

Al indagar sobre acciones de mitigación frente a situaciones de calamidad, desastres, conflictos sociales y otros incidentes que puedan vulnerar el bienestar social, para defender y salvaguardar los derechos humanos, se encontró que el 43,3% consideró estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras el 40% dijo estar de acuerdo y el 16,7% manifestó ser indiferentes.

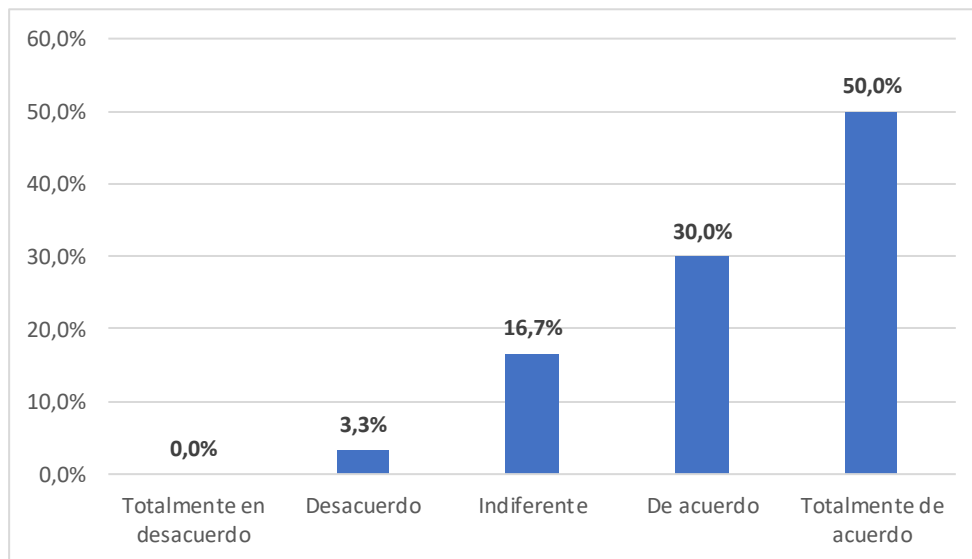


Figura 30. La empresa Servitiendas de Colombia garantiza condiciones favorables en materia de inclusión e igualdad de género, condición de discapacidad, minorías étnicas, grupos LGBTI, víctimas del conflicto, resocializados y reinsertados

Fuente: Autores.

De cara a que la empresa ha establecido condiciones claras sobre la inclusión para los diferentes grupos sociales y minorías, se encontró que el 50% de los colaboradores ven que en la empresa se brindan las condiciones laborales para estos grupos, mientras el 30% dice estar de acuerdo. Por último, el 3,3% y el 16,7% se mostraron en desacuerdo e indiferentes, respectivamente.

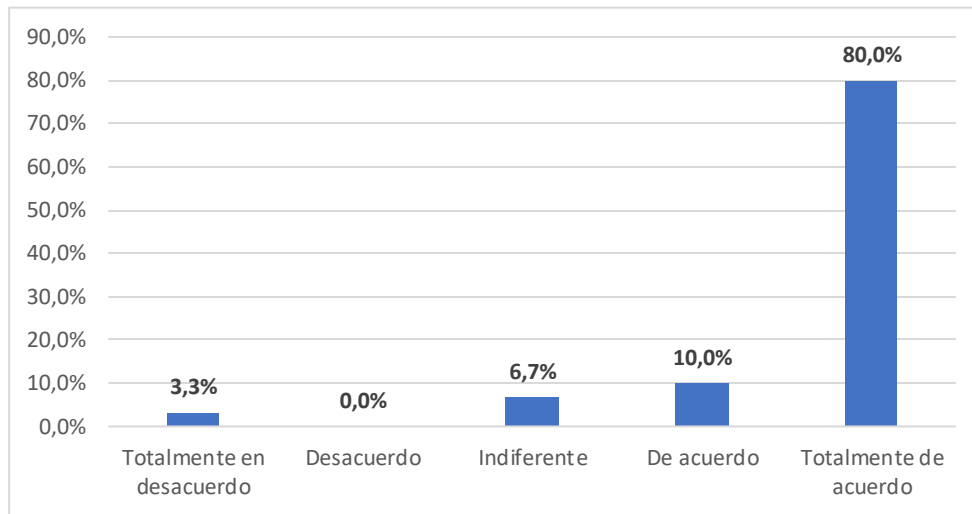


Figura 31. La empresa Servitiendas de Colombia provee empleo a las personas independiente del nivel y condiciones socioeconómicos, evitando discriminación

Fuente: Autores.

Según la anterior figura, el 80% de los colaboradores está totalmente de acuerdo con que la empresa SC provee empleo a las personas dejando de lado acciones discriminatorias, y el 10% estuvo de acuerdo. De otro lado, solamente en 6,7% se mostró indiferente y el 3,3% manifestó estar totalmente en desacuerdo.

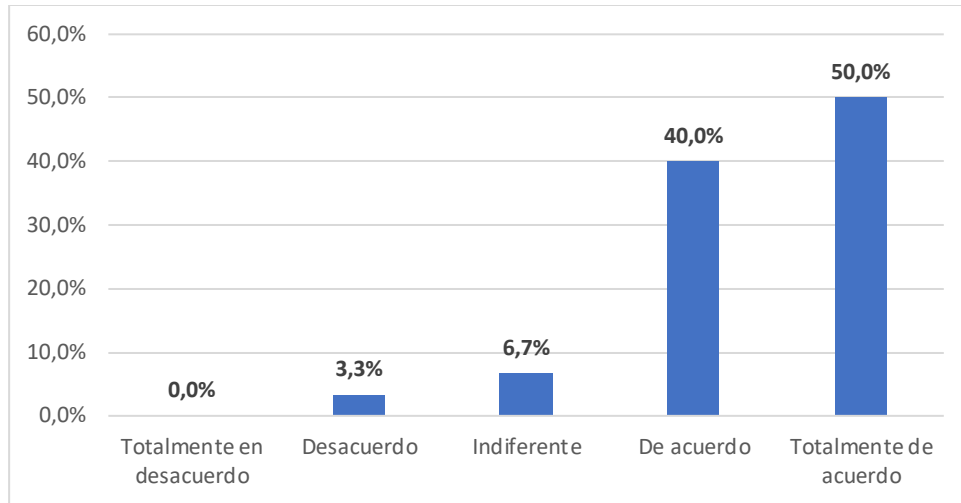


Figura 32. La empresa Servitiendas de Colombia promueve y facilita el acceso a la educación en los colaboradores

Fuente: Autores.

Sobre la afirmación respecto a que la empresa SC promueve y facilita el acceso a la educación a sus colaboradores, el 50% manifestó estar totalmente de acuerdo, y el 40% dijo estar de acuerdo. Mientras el 6,7% señaló una postura indiferente, y el 3,3% restante, planteó estar en desacuerdo.

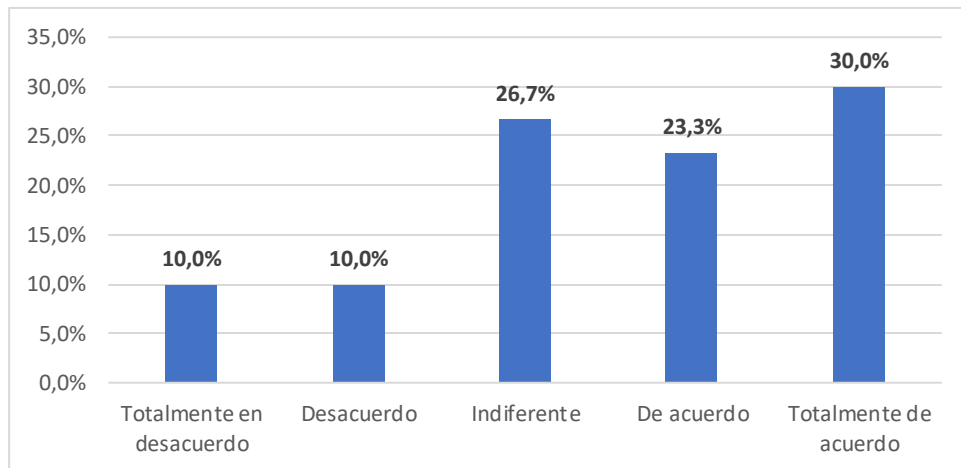


Figura 33. La empresa Servitiendas de Colombia provee facilidades para el personal y su familia en el acceso a bienestar económico, cultural y social, como a vivienda u otros bienes y servicios

Fuente: Autores.

Al indagar si la empresa SC provee facilidades, para los colaboradores y sus familias, de acceso a bienestar económico, cultural y social, como a vivienda u otros bienes y servicios, se ha

podido constatar que solo el 23,3% estuvo de acuerdo y el 30% totalmente de acuerdo. Además, el 26,7% señalaron ser indiferentes. Finalmente, el 10% dijo estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, en la misma proporción.

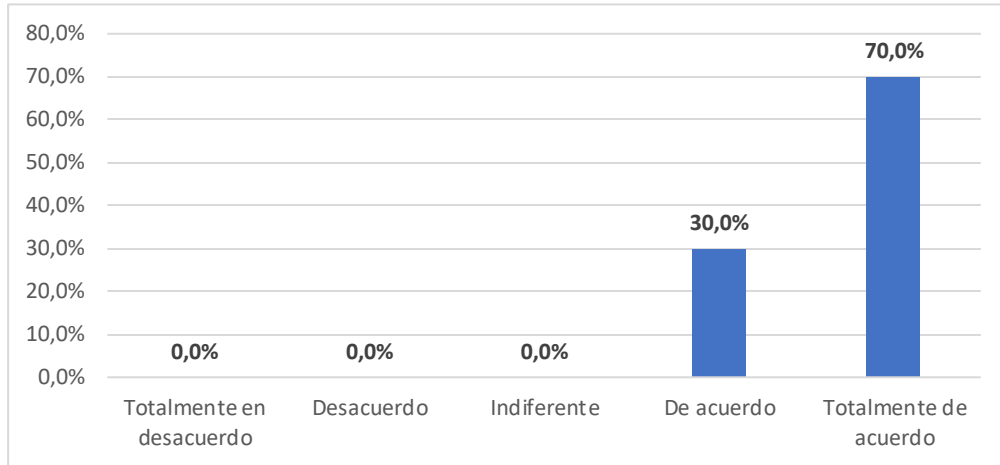


Figura 34. Ha sido la vinculación laboral con la empresa Servitiendas de Colombia una experiencia positiva reflejada en el mejoramiento de la calidad de vida de su familia
Fuente: Autores.

Al indagar si el hecho de vincularse con la empresa SC, ha significado en un mejoramiento de su calidad de vida, el 70% estuvo totalmente de acuerdo, y el 30% restante estuvo de acuerdo.

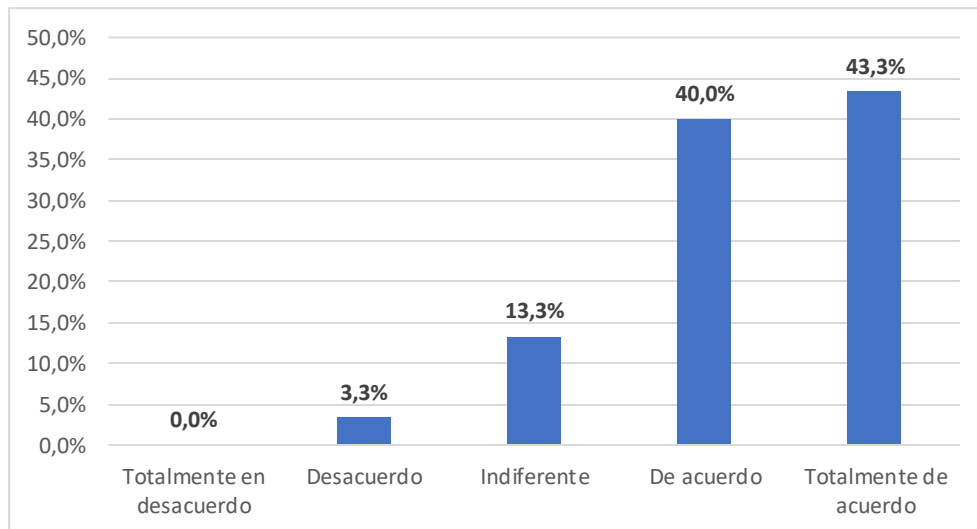


Figura 35. La vida laboral, personal y familiar se ven balanceadas por las condiciones de trabajo brindadas por la empresa Servitiendas de Colombia
Fuente: Autores.

Frente a la que la vida laboral, personal y familiar, se vea balanceada, gracias a las condiciones brindadas por la empresa SC, se encontró que el 40% y el 43,3%, están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. Mientras, el 13,3% dijo serle indiferente, y el 3,3% estuvo en desacuerdo.

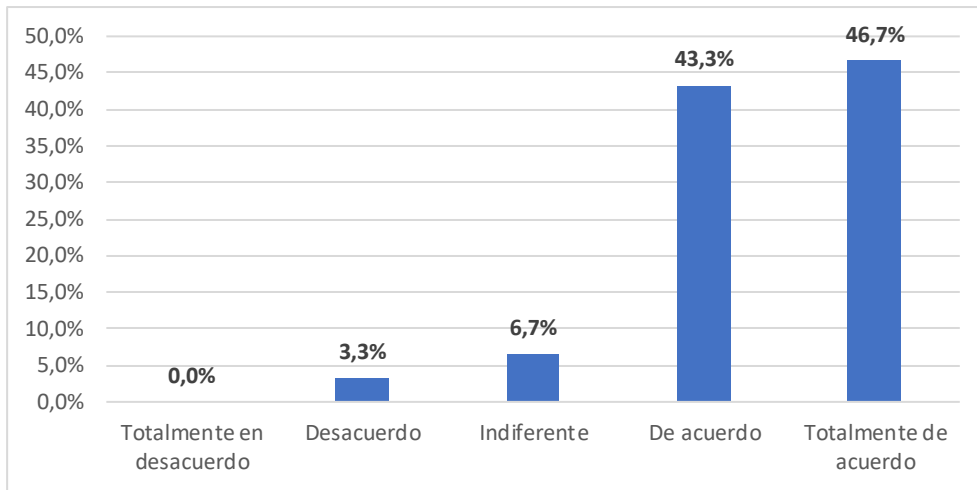


Figura 36. Las jornadas laborales dentro de la empresa Servitiendas de Colombia se ajustan de acuerdo a las necesidades particulares, profesionales, personales y/o familiares de los empleados Fuente: Autores.

De cara a las jornadas laborales de la empresa SC, y si estas se ajustan a las necesidades particulares, profesionales, personales y/o familiares de los colaboradores, se encontró que el 46,7% dijo estar totalmente de acuerdo, mientras el 43,3% estuvo de acuerdo. El 6,7% y 3,3% restantes, manifestaron serle indiferente y estar en desacuerdo, respectivamente.

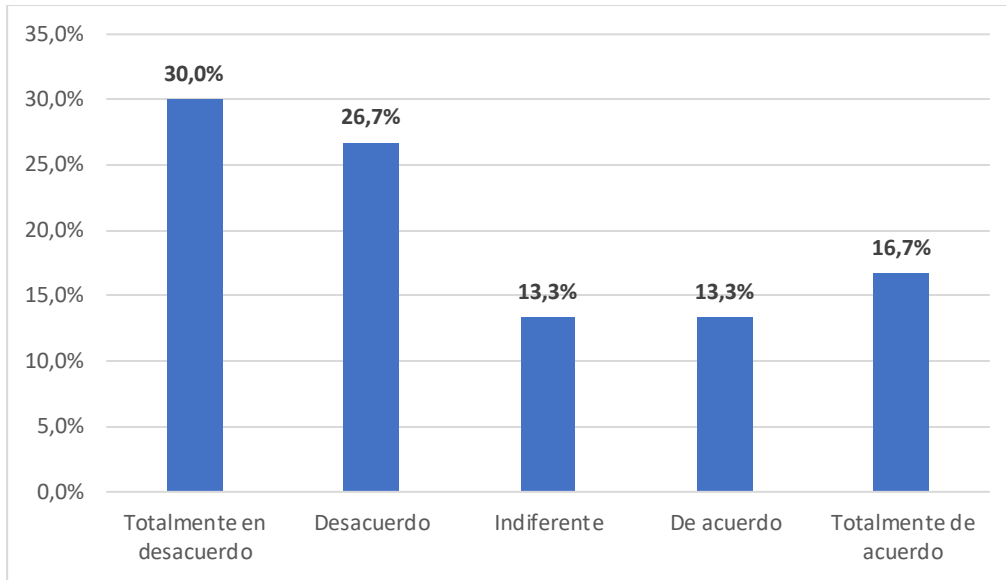


Figura 37. Se realizan actividades de integración en la empresa Servitiendas de Colombia, donde participan las familias de los trabajadores

Fuente: Autores.

La última afirmación busca establecer si en la empresa se realizan actividades de integración con la participación de las familias de los colaboradores, a lo que el 30% dijo estar totalmente en desacuerdo y el 26,7% en desacuerdo. Solo el 16,7% estuvo totalmente de acuerdo y el 13,3% de acuerdo. Mientras el 13,3% señaló ser indiferente. Se puede advertir que esta es la única afirmación en donde existe menos consenso, como también una mayor inclinación a estar totalmente en desacuerdo.

8. Discusión

El abordaje de la investigación se ha realizado en la empresa SC de la ciudad de Neiva, lo cual ha permitido encontrar algunos elementos que claramente se pueden relacionar con la evidencia suministrada por la revisión documental de trabajos empíricos y teóricos que se relacionarán a continuación. Asimismo, ha sido posible hacer una caracterización de la población objeto de estudio, encontrándose que la mayor parte de la fuerza laboral está concentrada en edades entre los 18 y los 30 años, siendo el 53% del total de los participantes. Evidenciando, un elemento relacionado con la prevalencia de personas jóvenes en el ámbito laboral. Además, se encontró que la empresa posee en su equipo de trabajadores una mayor presencia de mujeres, representando el 66,7%.

De acuerdo con el estudio realizado en el ítem anterior, se identificaron aspectos como, el nivel de formación de los trabajadores en mayor medida es de profesionales (36,7%) y bachilleres (30%), personas que acceden a la empresa, mayoritariamente por vinculación directa (87%) y bajo la modalidad de contratación de término indefinido (63%). En donde los ingresos de alrededor de la mitad de los trabajadores (53,3%) oscila entre uno y dos salarios mínimos (\$828.116 - \$1.656.232), y en una proporción menor (33,3%) los ingresos son de un salario mínimo (\$828.116). Ingresos que los empleados reciben, principalmente, por labores relacionadas con el área de ventas (50%) y en el cargo de asesor comercial. Cargos que fueron asignados teniendo en cuenta las capacidades operativas y habilidades de los trabajadores (93,3%). Cargos en los que los colaboradores poseen una permanencia, mayoritariamente, de entre 1 mes y 2 años (40%).

Como elemento final de la caracterización, se destaca que los trabajadores pertenecen a familias de entre 3 y 4 integrantes (70%), además sus ingresos son suficientes para vivir en sectores

de estrato socioeconómico 2 (73,3%). Asimismo, los trabajadores de la empresa objeto de estudio, mayoritariamente, no hacen parte de grupos sociales de minorías o en condición de vulnerabilidad (96,7%).

Ahora bien, la indagación referente al análisis de la RSE dentro la organización y su impacto en el bienestar de los colaboradores ha partido desde la identificación de las variables de análisis planteadas por la norma ISO 26000, sirviendo como referente teórico para dar abordaje a las especificidades de la implementación de la RSE en las organizaciones. Hacer esta investigación en las dimensiones elegidas ha sido acertado, ya que Saldarriaga (2013) considera a la RSE como una estrategia administrativa. La cual debe ser constantemente evaluado frente a los procesos que se relacionan directamente con la gestión humana, brindando bienestar a los colaboradores. Esto último con el fin de propiciar cambios en los comportamientos y actitudes de los miembros de la empresa.

En este mismo sentido se puede traer a colación a García & Duque (2012), quienes consideran de gran importancia la articulación virtuosa del área de gestión humana en los procesos de compensación, capacitación, seguridad física y emocional de los colaboradores, lo anterior con el fin de mantener siempre las mejores condiciones para el desempeño de la organización. En efecto, el llegar a las referidas pretensiones requiere de establecer a ciencia cierta el marco de realidad en que se pretende ejecutar cualquier investigación o intervención para el bienestar de los colaboradores, en el marco de la RSE. Motivo por el cual es necesario ejecutar acciones de trabajo de campo como el ejecutado en la presente investigación (caracterización sociodemográfica de los colaboradores, evaluación del impacto de la RSE, análisis de la información).

Se indagó por las condiciones laborales de los colaboradores esto relacionado con lo estipulado desde la RSE, encontrándose como primera medida que dentro de la empresa su

accionar está respaldado por el cumplimiento de las condiciones legales estipuladas por el Estado para la contratación y la protección del trabajador. Esto incluye que se salvaguarde la seguridad laboral e informe oportunamente a los colaboradores sobre sus deberes, responsabilidades y derechos. Sobre este hallazgo se advierte que existe coherencia con lo planteado por Calderón, et al., (2011), quienes argumentan que las empresas velan por el cumplimiento de las regulaciones emitidas por el Estado para los trabajadores. Incluso se hace referencia del flujo de información en todos los niveles y el garantizar la transparencia de la misma. Asimismo, los colaboradores de la empresa SC han manifestado que las condiciones laborales son óptimas y saludables para su desempeño, lo anterior brindando mayores garantías para un desempeño armonioso de las labores para las que fueron contratados.

Sobre esto último, la aplicación de la normatividad del Estado es clara en la institución de las condiciones básicas, generales y específicas, para la ejecución de un cargo en diferentes sectores productivos del país. En este sentido, las empresas deben implementar todo lo concerniente a condiciones locativas, instrumentales y ergonómicas aptas para sus colaboradores, lo cual se hace por parte de la empresa SC, según lo expresaron sus propios colaboradores.

Adicionalmente, se tuvo en cuenta lo referente con la salud y la seguridad en el trabajo, para lo cual los colaboradores de SC han señalado que allí se ejecutan programas de salud y seguridad en el trabajo, siendo partícipes y evidenciando condiciones saludables y seguras en sus puestos de trabajo. Como se puede evidenciar ahora desde la investigación de Calderón, et al., (2011), quien estudió diversas empresas acerca de la implementación de la RSE, considera que las organizaciones valoran mucho más el seguimiento continuo de las regulaciones normativas en lo relacionado con salud y seguridad en el trabajo.

De otro lado, se indagó sobre las condiciones dadas por la empresa SC para garantizar el crecimiento intelectual y de capacidades laborales de los colaboradores, brindando sistemas de capacitación y educación en el trabajo, aspecto en el cual los participantes estuvieron de acuerdo. Siendo un aspecto de gran importancia para el desarrollo integral de los colaboradores como también para el crecimiento estratégico de la organización. Sobre esto último, Terán & Leal (2009) han señalado la importancia que existe detrás de la conformación y fortalecimiento de convenios abiertos entre las empresas e instituciones de educación superior, esto con el fin de capacitar al personal, por un lado, en el nivel operativo y técnico, y de otro lado a nivel gerencial y de liderazgo. Siendo esto una acción acertada para el mantenimiento de la competitividad de la organización.

En este orden de ideas, la capacitación de los colaboradores, en los términos expuestos, se relaciona directamente con las competencias en el ámbito laboral, lo cual es indispensable para la competitividad empresarial y un mejor desempeño laboral de los colaboradores. Sin embargo, ha sido necesario indagar, asimismo, por la formación profesional y personal de los colaboradores, motivo por el cual se quiso saber si la empresa SC promueve y facilita el acceso a la educación a los colaboradores. Y sobre esto, los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo, siendo una forma de defensa del derecho al acceso a la educación. Sobre esto se trae a colación que, aunque el 40% de los colaboradores dicen no recibir apoyo social por parte de la empresa, el 23,3% dice que si ha recibido apoyo en educación. Mientras el 36,7% ha recibido apoyo en otras áreas (bonificaciones, deporte, vivienda, entre otros).

Por otro lado, y atendiendo a condiciones relacionadas directamente con la protección de los derechos humanos, en la empresa SC, los colaboradores han manifestado que reconocen acciones desde la empresa para mitigar situaciones de calamidad, desastres naturales, conflictos y otros accidentes sociales que pudieran vulnerar el bienestar social y los derechos humanos. Este

hallazgo es de gran importancia, ya que la labor de una empresa evidentemente debe trascender a todos los niveles de accionar para generar bienestar social. Es decir, contemplar un alcance donde integre diversos actores sociales.

Aunque en la empresa SC fue evidente la valoración de los colaboradores, existen otras investigaciones en donde se han encontrado vacíos frente a ello, como es el caso de Duque & Martínez (2012), quienes manifestaron que dentro de la indagación a dos empresas no fue posible encontrar programas de educación ni prevención, orientados al control de riesgos, incluso va mucho más allá, porque en las empresas no existe claridad del apoyo que recibirían los empleados, sus familias y la comunidad en casos de calamidades, violencia, delincuencia común o terrorismo.

Adicionalmente se indagó sobre la lucha contra la discriminación, lo cual es posible enriquecer desde la pregunta realizada en la caracterización de los participantes, por un lado, los colaboradores han señalado que la empresa SC provee condiciones favorables en materia de inclusión e igualdad de género, condición de discapacidad, minorías étnica, grupos LGBTI, víctimas del conflicto, resocializados y reinsertados. Y de otro lado, solamente el 3,3% de los participantes afirmó pertenecer a un grupo vulnerable o minoría, para este caso, un desplazado por la violencia.

Otra forma de discriminación tiene que ver con las condiciones materiales, motivo por el cual se indagó si existe algún tipo de acción en donde los colaboradores se sientan discriminados por su nivel socioeconómico, con lo cual han considerado que no es así, y por el contrario la empresa provee empleo a las personas sin importar su condición material, e incluso se puede verificar al comparar el resultado obtenido en la caracterización de los participantes, quienes son de diferentes estratos socioeconómicos, prevaleciendo el estrato 2.

También es necesario indagar sobre la defensa de lo cultural y las costumbres individuales, por un lado, la región a la que pertenece la empresa se caracteriza por la muestra periódica de representaciones folclóricas, en las que generalmente los habitantes de la región participan como costumbre típica de arraigo a sus tradiciones, lo cual, debe ser respetado. En segunda medida, están las costumbres personales, las cuales están anudadas a decisiones personales frente a sus creencias, como lo son las religiosas. Esto último se toma en consideración porque es una decisión personal es elegir la religión en que se sienta identificado, y no por ello, debe ser discriminado por las personas que piensan diferente. Bajo estos elementos, relacionados directamente con los derechos humanos, se indagó a los colaboradores de SC y han señalado que la organización valora y respeta las costumbres y expresiones religiosas y culturales de la región.

Ahora bien, teóricamente se ha estipulado desde los Principios del Pacto Global, en su principio número 3, la necesidad de “respetar la libre asociación y reconocimiento efectivo al derecho que adquiere sobre la negociación colectiva” (PNUD, 2018). Asimismo, desde la norma ISO 26000 en el asunto 2, se especifica acerca de las prácticas laborales relacionadas con las condiciones de trabajo y protección social, allí es enfática la norma frente a la necesidad de reconocer desde las organizaciones la construcción de “estructuras de negociación colectiva”, no solamente permitiendo la formación de colectividades, sino que además deben propiciarse, defenderse e integrarse en las planeaciones del futuro de la empresa. Ahora bien, se entiende que la empresa objeto de estudio es de tamaño pequeño, con lo cual pueden percibirse limitaciones de agremiación, a diferencia de empresas de mayor tamaño, sin embargo, en su mayoría los participantes han señalado que la empresa existe el reconocimiento de asociaciones de colaboradores, siendo aceptadas, con voz y voto, como un mecanismo para la negociación colectiva.

Se agrega a lo anterior, la posibilidad de hacer negociaciones colectivas y llegar a acuerdos entre las empresas privadas y sus colaboradores permite estipular algunas consideraciones relacionadas con ajustes que beneficien a ambas partes. Muestra de lo anterior, se evidencia cuando los colaboradores manifestaron que las jornadas laborales de la empresa SC son ajustadas teniendo en cuenta las necesidades particulares, profesionales, personales y/o familiares de los colaboradores. Siendo éste un disparador del bienestar de los colaboradores, ya que permite un mejor balance entre los asuntos laborales y personales, sin dejar de cumplir con las obligaciones adquiridas con la empresa. En este sentido, se puede citar a Peláez-León & García (2014), quienes encontraron dentro de una organización un balance entre la compensación, el bienestar y la salud de las personas. Además, acciones como la relacionada anteriormente, según los autores, influyen positivamente en las actitudes y comportamientos de los colaboradores.

Los referidos autores, en su estudio encuestaron a 88 trabajadores, quienes valoraron la RSE en el accionar de la gestión humana. La recolección de la información sirvió para identificar las temáticas y prácticas que han impactado positivamente a los participantes. La evidencia estableció que, en temas de equidad y diversidad, como de participación de los empleados en la Gestión de la Empresa, es menester de los empleadores brindar condicione que permitan balancear virtuosamente la vida laboral y personal. Para el caso de la empresa SC, la evidencia mostró que el 43,3% y el 46,7% de los participantes estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo, reconocer un esfuerzo por convenir entre colaborador y empleador, las jornadas laborales justas para ambos.

Incluso, este aspecto se ve reflejado en el hecho de considerar, por parte de los colaboradores que, la vida laborar, personal y familiar se ven balanceadas por las condiciones de trabajo brindas por la empresa. En otras palabras, la posibilidad de hacer acuerdos colectivos y posibles ajustes en materia de jornadas laborales y otras consideraciones, es un potenciador del

bienestar integral del colaborador, que incide incluso en el ámbito familiar, dimensión abordada a continuación.

Ahora se hace un acercamiento sobre la relación de la empresa con las familias de los colaboradores, ya que es un elemento importante como reconocimiento de las responsabilidades de los colaboradores, motivo por el cual se relacionó la cantidad de personas a cargo de los participantes. Allí se obtuvo que el 56,7% de los colaboradores tiene a cargo entre 1 y 3 personas, es decir que hacen parte de una familia que se beneficia directamente de su actividad laboral.

En consecuencia, indagando más a profundidad sobre el efecto de la actividad económica de la empresa SC sobre las familias de sus colaboradores, se ha encontrado que definitivamente la vinculación laboral de los participantes con la empresa ha sido una experiencia positiva, lo cual se refleja en el mejoramiento de la calidad de vida de su familia. Aspecto de gran importancia, ya que Del Castillo & Yamada (2008) han sido enfáticos en reconocer la importancia de la preocupación genuina de las empresas por el bienestar de los trabajadores, las familias de los colaboradores y de la comunidad en general. Elemento evidenciado, para el caso de SC, al calificar su vinculación laboral como una experiencia positiva en su vida personal y familiar (de acuerdo 30% y totalmente de acuerdo 70%). En la misma dirección, García, et al., (2013) expone el significado de beneficiar directamente a los trabajadores y sus familias, lo cual se traduce en motivación y compromiso por parte de los colaboradores.

Sin embargo, al indagar sobre la provisión de facilidades para el personal y su familia en el acceso a bienestar económico, cultural y social, como a vivienda u otros bienes y servicios, existe una respuesta sin consenso por parte de los colaboradores, ya que estos se muestran divididos en sus apreciaciones (totalmente en desacuerdo 10%, en desacuerdo 10%, indiferente 26,7%, de acuerdo 23,3%, totalmente de acuerdo 30%), con lo cual no se puede establecer

claramente que existan los beneficios mencionados. Además, sobre beneficios para sus familias solo señalaron, en porcentajes mínimos algunas acciones (recreación 6,7% apoyo espiritual 3,3%, mercados 3,3%, regalos 3,3%, otros 10). En adición, los colaboradores han manifestado que no se realizan actividades de integración en la empresa donde participan las familias de los trabajadores.

En el marco de las consideraciones antes expuestas, se trae a colación el resultado obtenido de la caracterización sociodemográfica de la población donde una de las últimas preguntas se dirige a este asunto, y concluye que el 73,3% de los colaboradores dice no recibir incentivos o iniciativas de apoyo a sus familias. Es evidente, según los resultados, que existe una oportunidad de mejora y diseño de estrategias orientadas a fortalecer el apoyo a los colaboradores, en especial a sus familias.

En síntesis, se evidencia cómo es necesario generar mecanismos de caracterización de las iniciativas de RSE ejecutadas en las organizaciones, ya que se convierten en un medidor del bienestar medioambiental, Estatal, económico y social. Siendo este último el foco de la presente investigación. Según López, et al., (2017) en la actualidad los empresarios son más conscientes y por ende muestran respeto a los derechos humanos, consumidores, derechos laborales, medio ambiente y comunidad. Lo anterior, se ha evidenciado para el caso de la empresa SC al medir la categoría de análisis, derechos económicos, sociales y culturales, en donde las dos afirmaciones que los conforman fueron valoradas, donde prevalece el facilitar el acceso a la educación (53,3%), la lucha contra la discriminación (80%) y apoyo social diferentes al pago salarial (60%). Es decir que el sector empresarial, además de ser consciente, es coherente con elementos relacionados con la RSE, para este caso medida desde la norma ISO 26000. De otro lado las prácticas empresariales han dado cada vez mayor importancia a elementos como el empleo, relaciones empresa-trabajadores, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, y diversidad e igualdad de

oportunidades (Duque & Martínez, 2012). Bajo esta óptica se busca motivar, en palabras de Giraldo, et al., (2016), a las Pymes para la adopción de la RSE en sus políticas organizacionales, fundamentado su actividad económica en “principios éticos y metas productivas” (pág. 131).

8.1 A manera de propuesta

En este orden de ideas, y partiendo de la síntesis anterior, se presenta una suerte de esquema que brinda una visión de lo que sería un trabajo enfocado en los elementos más débiles según la valoración realizada directamente a los colaboradores de la empresa SC (figura 38). Como se puede observar las indicaciones parten igualmente de donde han provenido las variables de análisis para la construcción del instrumento de recolección de información, es decir, la norma ISO 26000 (ISO, 2010).

En la referida norma, se establece como una de las tareas a ejecutar por las empresas, lo relacionado con las prácticas laborales. Ahora bien, dentro de las prácticas laborales se ha establecido como uno de los principios, seleccionado dentro de las variables de análisis, las condiciones de trabajo y protección social. Dentro de las cuales se han identificado, actividades propuestas por la norma ISO 26000 y otras planteadas desde los hallazgos de la presente investigación. Las cuales son seis:

1. Condiciones de trabajo que afectan considerablemente a colaboradores y sus familias.
2. Protección social para la preservación de la dignidad humana y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social. Beneficiando a colaboradores y sus familias.
3. Condiciones laborales que permitan conciliar la vida familiar y laboral.
4. Respetar las responsabilidades familiares de los colaboradores.
5. Acciones de integración de las familias de los colaboradores.
6. Programas de bienestar familiar desde acciones y bonificaciones para tal fin.

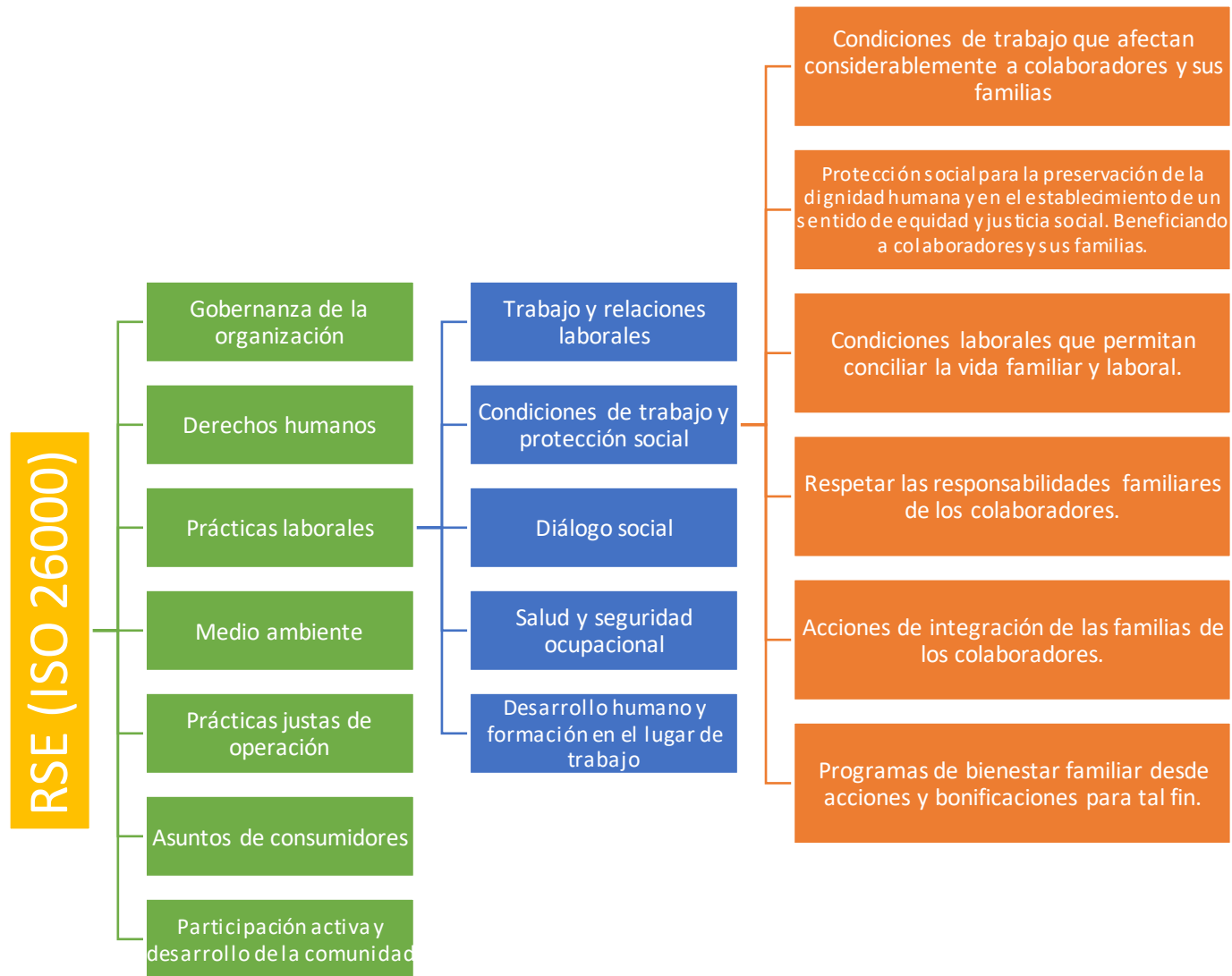


Figura 38. Enfoque de acciones para la empresa SC, bajo los resultados obtenidos
Fuente: Autores, adaptado de ISO (2010).

De acuerdo con la figura 38, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos relacionados con la ISO 26000:

8.1.1 Condiciones de trabajo que afectan considerablemente a colaboradores y sus familias.

Se deben ejecutar acciones dirigidas a garantizar que las condiciones laborales establecidas dentro de la empresa no pongan en peligro el bienestar de los colaboradores, recordando que ellos poseen personas que dependen económicamente de su actividad laboral, por ende, su bienestar es vital para el sostenimiento de otras personas.

- Conformación del COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo), el cual se encarga de la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo, conformado por los colaboradores de la empresa.
- Implementar el SG-SST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), a fin de asegurar el cumplimiento de las normas establecidas por el Sistema General de Riesgos Laborales.

Se destaca, dentro de la información recolectada, la buena labor ejecutada por la empresa SC en la defensa de la protección personal y la disposición de condiciones saludables y de calidad para el desempeño de las actividades laborales. A lo cual se puede sumar brigadas y capacitaciones de promoción de salud y buenos hábitos.

- Conformar alianzas estratégicas con empresas promotoras de hábitos de vida saludable (tiendas naturistas, Spa, nutriólogos), a fin de crear jornadas encaminadas al establecimiento de hábitos de vida saludable como: control de peso, reducción de la vida sedentaria, alimentación balanceada, suplementación alimentaria.

8.1.2 Protección social para la preservación de la dignidad humana y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social. Beneficiando a colaboradores y sus familias.

Es necesario proteger a los colaboradores y sus familias desde su reconocimiento como actores fundamentales para la construcción social, es decir, dándole una identidad y posición en el accionar de la empresa.

- Crear vínculos estratégicos para la orientación familiar con la participación de trabajadores sociales. Existen entidades del Estado y organizaciones sin ánimo de lucro dispuestas a realizar capacitaciones para generar una mayor conciencia de la importancia de la familia y como protegerla desde el hogar y su actividad laboral.

Se debe velar por la justicia social y con ello la lucha contra la discriminación y la defensa de los derechos humanos de sus integrantes. Por ende, la participación de las familias en el ámbito laboral es una manera de visibilizar que cada colaborador es la extensión de un núcleo fundamental de la sociedad, una familia, conformada por personas en diferentes condiciones y necesidades, que requieren atención y buscan vivir dignamente.

- Desde el Estado y el plan de desarrollo municipal, se puede hacer una alianza con la alcaldía de Neiva, en donde, basados en las políticas públicas, se aprovechen capacitaciones para clarificar conceptos importantes sobre la protección de la familia y las diferentes oportunidades que poseen desde la administración municipal para vivir en justicia social.

8.1.3 Condiciones laborales que permitan conciliar la vida familiar y laboral.

El reconocimiento de la vida familiar de los colaboradores sirve para identificar la necesidad de generar alternativas, desde la concertación colectiva, en donde los colaboradores obtengan un mayor equilibrio entre la vida familiar y laboral. La vida laboral y la vida familiar

adquieren un peso similar en la toma de decisiones por parte de los colaboradores. De este modo, la toma de decisiones se convierte en el producto del establecimiento de prioridades laborales y familiares. Además, la construcción de un balance en la vida de los colaboradores propicia un mayor bienestar y motivación, clarificando sus objetivos personales y familiares.

- Centralizar un punto de encuentro, como una agrupación de colaboradores que representen a todos (comité de familia), en donde se puedan discutir elementos relacionados con las condiciones y jornadas laborales, con los empleadores. Así, haciendo uso de la libre asociación entre colaboradores, pueden negociar colectivamente situaciones relacionadas únicamente con el bienestar familiar de sus colaboradores.

8.1.4 Respetar las responsabilidades familiares de los colaboradores.

Al brindar identidad a las familias de los colaboradores y considerarlas con la importancia que merecen por el impacto generado a estas desde la actividad empresarial, es más fácil establecer y respetar las decisiones que pueda tomar un colaborador. Ya que se reconoce y comprende el establecimiento de responsabilidades para con la familia. Atender las responsabilidades familiares por parte de un colaborador, es su tarea y no debe entrar en conflicto con los objetivos y políticas de la organización.

- Crear una base de datos de los colaboradores y sus familias, estableciendo concretamente las situaciones especiales, necesidades y condiciones de cada una de ellas. Esta base de datos será el faro que guiará las decisiones a tomar por parte del empleador y el comité de familia.
- Realizar un “WonderWall” en la empresa. Este es un término acuñado en algunos hospitales para internar paciente en condiciones especiales de tratamiento, y hace

referencia a una pared donde cada paciente coloca fotos de su familia, siendo una sola pared para todas las personas. Es posible tomar una pared para hacer la misma actividad, en donde, a manera de collage, todos los colaboradores coloquen fotos de sus familias, humanizando el ambiente, dando un reconocimiento especial, ya que los colaboradores poseen una gran razón por la cual trabajar cada día, sus familias.

8.1.5 Acciones de integración de las familias de los colaboradores.

La empresa puede empezar a generar espacios de integración física periódica de las familias de los colaboradores en momentos y lugares aptos para que sea un compartir lúdico y de fortalecimiento de las relaciones entre pares, como también visibilizando la participación de la empresa en la formación de redes comunitarias, donde lo social se construye desde su núcleo fundamental, la familia.

- Se sugiere aprovechar el día de la familia, celebrado en Colombia el 15 de mayo de cada año. Para la semana en que caiga esa festividad, hacer una integración fuera de la empresa en un lugar campestre para crear un ambiente de mayor cohesión entre los colaboradores, los empleadores y las familias, ya que los niños jugarán con otros niños y las parejas se conocerán, a modo de vivificar lo que cada uno ha expuesto en el “WonderWall”.

8.1.6 Programas de bienestar familiar desde acciones y bonificaciones para tal fin.

Se requiere establecer iniciativas en donde los colaboradores puedan participar para beneficiar a sus familias.

- Se puede crear un fondo para la recolección de dinero que se destine a beneficiar a todas las familias equitativamente en la construcción de sus sueños familiares

(vivienda y educación, principalmente). Actividad que será planeada, ejecutada y verificada por el comité de familia.

- Establecer mecanismos de flexibilidad en las bonificaciones, y los colaboradores decidan elegir beneficios personales (para el caso de los solteros que vivan totalmente solos), como también bonificaciones de libre destino en relación con la familia (atención médica prioritaria, educación, vivienda, vacaciones).

9. Conclusiones

La investigación llevada a cabo en la empresa SC, en el marco de la RSE y el bienestar social para con los colaboradores, ha resultado en los hallazgos provenientes de la evaluación de las acciones de la empresa, que demostraron la presencia de actividades, medidas por el instrumento de recolección de información, propuestas desde la norma ISO 26000, y que son coherentes con la mencionada norma.

Se ha constatado que los colaboradores, de forma general, poseen una percepción sobre haberse visto beneficiados personal y familiarmente con su vinculación dentro de la empresa SC. Ahora bien, la evidencia mostró que, las variables seleccionadas para evaluar el impacto de la RSE en el bienestar de los colaboradores, han sido alcanzadas por el accionar de la empresa, significando que la empresa si está vinculando, indirectamente, elementos de la norma ISO 26000 en sus prácticas empresariales, en lo relacionado con sus colaboradores.

De otro lado, el abordaje del bienestar social de los colaboradores bajo la evaluación de los elementos estipulados por la norma ISO 26000, es una temática contemporánea, la cual está siendo abordada en otras investigaciones, como se pudo representar en la búsqueda sistemática de trabajos que anteceden al presente. Allí se visualizó como en las organizaciones cada vez más existe un enfoque hacia la comprensión de la RSE articulada con los colaboradores y la gestión humana. Esto visibilizó que el estudio de la RSE y el bienestar de los colaboradores, debe hacerse como producto del entendimiento de los elementos que hacen parte de la norma, y la selección de una norma concreta para el abordaje teórico del instrumento.

Asimismo, se construyó un instrumento de recolección de información basado en la norma ISO 26000, centrado en el bienestar de los colaboradores. El referido instrumento fue sometido a

su validación con el cálculo de Alfa de Cronbach, para verificar su consistencia interna, siendo 0,916, es decir, en el rango más alto. El instrumento de recolección de información fue vital en la recolección de información sociodemográfica de importancia para el análisis y comprensión del fenómeno de estudio, como también para identificar la coherencia o tendencias en las respuestas emitidas por los participantes.

La empresa SC ha mostrado el uso de actividades orientadas al bienestar social de sus colaboradores, lo cual se ha visto demostrado desde dos frentes, la caracterización socio demográfica, y por la valoración de las afirmaciones que evaluaron las diferentes variables de análisis. Sin embargo, se identificó la necesidad de hacer mejoras y proponer posibles estrategias para cumplir con lo relacionado a las familias de los colaboradores, quienes deben beneficiarse de la actividad empresarial, esto como un sinónimo de equidad y justicia social.

Se pudo constatar que la empresa SC necesita empezar a ejecutar acciones centradas en garantizar: condiciones de trabajo óptimas afectan positivamente a los colaboradores y sus familias; protección social para la preservación de la dignidad humana y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social, en beneficio de los colaboradores y sus familias; condiciones laborales de calidad para conciliar la vida familiar y laboral; reconocimiento y respeto de las responsabilidades familiares de los colaboradores; integración de las familias de los colaboradores; programas de bienestar familiar con fondos bonificaciones para los colaboradores y sus familias. Lo anterior empezaría por el establecimiento de la RSE en la organización, actividad que abarcaría otras áreas, pero sería una mejor presentación ante las exigencias competitivas del mercado en que se centra su actividad empresarial.

10. Recomendaciones

Implementar las acciones estipuladas dentro de la norma ISO 26000, sobre las prácticas laborales en el numeral destinado a las condiciones de trabajo y protección social (6.4.4), además de las acciones recomendadas en la figura 38.

Es necesario hacer un mayor esfuerzo en la empresa SC para instituir el reconocimiento de la familia como el núcleo de la sociedad en el ámbito público y privado. Esto es posible desde la adopción de políticas organizacionales y una cultura empresarial nueva. Allí se daría comienzo a la puesta en escena de la importancia de la familia y la creación de conciencia en los diferentes niveles de la empresa. La implementación de una nueva cultura redundaría en la dignificación de la familia en los escenarios social y económico.

De esta manera, se implementan las siguientes acciones: generar condiciones de trabajo óptimas que afecten positivamente a los colaboradores y sus familias, como lo es a través de la flexibilidad de horarios, el involucramiento de acciones de capacitación tanto en actividades laborales como en relaciones humanas, desarrollo de las competencias y habilidades blandas en alianza con instituciones de educación y estatales, mejoramiento de las estrategias de motivación relacionadas con el puesto de trabajo a través de planes corporativos e incentivos económicos; brindar protección social para la preservación de la dignidad humana desde el respeto de las condiciones personales e integrales relacionadas con el género, involucramiento y diversidad, y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social a través de acciones que contemplen la igualdad de género, salario, condiciones laborales en el sitio de trabajo, respeto a las necesidades latentes y urgentes, en beneficio de los colaboradores y sus familias.

Propiciar condiciones laborales de calidad para conciliar la vida familiar y laboral mediante el reconocimiento de las problemáticas y el involucramiento del área de gestión humana mediante las estrategias que correspondan según las problemáticas y el trabajo conjunto con entidades privadas y públicas que tengan incidencia y que puedan otorgar soluciones desde el enfoque emocional, recreativo y lúdico.

Reconocer y respetar las responsabilidades familiares de los colaboradores desde el conocimiento de las problemáticas y el involucramiento en el apoyo que se requiera cuando el colaborador lo necesite; integrar las familias de los colaboradores en actividades recreativas y de esparcimiento; crear programas de bienestar familiar con fondos para otorgar bonificaciones para los colaboradores y sus familias.

Se requiere la construcción de alianzas interinstitucionales con las Instituciones de Educación Superior, en particular con la UNAD, el SENA, la Cámara de Comercio y demás, en donde la empresa SC se beneficie de ejercicios de investigación y cualificación orientados a comprender las tensiones y complejidades de los fenómenos del contexto social y empresarial de la empresa SC, así como el desarrollo conjunto de estrategias de solución y mejoramiento, con lo que la toma de decisiones propendería por aplicar el resultado de indagaciones con rigor científico al interior de su organización.

Referencias

- Andía, W. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. *Industria Data. Revista de Investigación*, 18(2), 55-60.
- Ayuso, S., & Mutis, J. (2010). El Pacto Mundial de las Naciones Unidas ¿una herramienta para asegurar la responsabilidad global de las empresas? *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 4(2), 28-38.
- Ayuso, S., & Roca, M. (2010). *Las empresas españolas y el Pacto Mundial*. Barcelona-España: Cátedra Mango RSC. ESCI Escola Superior de Comerç Internacional.
- Barrio-Fraile, E. (2018). La gestión de la responsabilidad social corporativa: Propuesta de un modelo teórico. *Questiones Publicitarias*, 22, 59-68.
- Bermudez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. (septiembre-diciembre de 2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315-325.
- Calderón, G., Álvarez, C., & Naranjo, J. (2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales*, 163-188.
- Canessa, G., & García, E. (2005). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*. Lima, Perú: Perú 2021.
- Del Castillo, E., & Yamada, G. (2008). *Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora*. Lima: Centro de Investigación Universidad del Pacífico.
- Delgado, B., Bravo, W., & Parrales, C. (2016). Responsabilidad social corporativa y gestión del talento humano. *Publicando*, 389-397.

- Duque, Y., & Martínez, D. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: caso Bancolombia y BBVA. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 171-187.
- Echeverría-Ríos, O., Abrego-Almazán, D., & Medina-Quintero, J. (2018). La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación. *Innovar*, 28(69), 133-148.
- Forética. (2017). *SGE 21. Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*. Madrid, España: Forética.
- 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*, 13-37.
- García, M., Azuero, A., & Peláez-León, J. (2013). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde las áreas funcionales de Gestión Humana: análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente colombiano. *Innovar Journal*, 83-100.
- Giraldo, L., Kammerer, Y., & Ríos, L. (2016). Responsabilidad social en PYMES del area metropolitana de Medellín, Colombia. *Dimensión Empresarial*, 123-135.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- ISO. (2007). *La norma OHSAS 18001. Una herramienta para la gestión de la seguridad y salud ocupacional*. Colombia: ISOTolls Excellence.
- ISO. (2007). *OHSAS 18001. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud*. Colombia: International Organization for Standardization.
- ISO. (2010). *ISO 26000:2010 - Guía de responsabilidad social*. Ginebra, Suiza: ISO.

- ISO. (2018). *Norma internacional ISO 45001. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Requisitos con orientación para su uso*. Ginebra-Suiza: International Organization for Standardization.
- López, A., Ojeda, J., & Ríos, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad*, 36-46.
- López, M., & Vásquez, P. (2002). ¿Puede certificarse el comportamiento ético? SA 8000. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 8(2), 133-148.
- Molina, R. (2017). *"Aplicación de la futura Norma ISO 45001 a una Organización o Empresa"*. Valladolid: Escuela de Ingenierías Industriales. Máster en Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente Trabajo Fin de Máster.
- Montero, M. (2012). La Responsabilidad Social y la Norma ISO 26000. *Formación Gerencial*, 11(1), 102-119.
- NU. (02 de septiembre de 2015). *Memoria del Secretario General sobre la labor de la Organización*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.undocs.org/es/A/70/1>
- Peláez-León, J. (2014). La Responsabilidad Social Empresarial y la gestión humana en Colombia: desafíos para fortalecer una relación estratégica. *Ciencias Estratégicas*, 83-99.
- Peláez-León, J., & García, M. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y gestión humana: una relación estratégica aplicada desde un modelo explicativo. *Entramado*, 90-111.
- PNUD. (2003). *La Responsabilidad Social Empresarial. Una prioridad en el mundo empresarial moderno*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/8/12168/respempresarialglobal.pdf>
- PNUD. (2005). *Implementando el Pacto Mundial. Un folleto para inspirarse*. Dinamarca: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

- PNUD. (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: Naciones Unidas (CEPAL). Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- PNUD. (2018). *Pacto Global. Red Colombia*. Colombia: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- SAI. (2008). *Responsabilidad Social 8000 SA 8000*. New York, USA: Social Accountability Internacional.
- Saldarriaga, J. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. *Estudios Gerenciales*, 110-117.
- Sirgo, M. (2017). Derecho medioambiental y desarrollo sostenible. *Revista Iberoamericana de Bioética*(4), 1-11. doi:10.14422/rib.i04.y2017.005
- Tapia, A., Gavilánez, M., Jácome, S., & Balseca, J. (2018). La Responsabilidad Social Empresarial: un desafío para la sostenibilidad de las empresas del Ecuador. *3C Empresa*, 7(4), 68-89.
- Terán, W., & Leal, M. (2009). Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras. *Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, 30-40.
- Uribe, M. (enero-junio de 2018). La Responsabilidad Social Empresarial y el enfoque estratégico de la organización: evidencia empírica de dos sectores. *Tendencias*, 19(1), 113-139.
- Valls, E. (2016). *Gestión de conocimiento sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible: conociendo los ODS*. Madrid: Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales (UPM). Trabajo fin de grado para la obtención del título graduado en Ingeniería en Tecnología Industriales.

Vilches, A., Gil, D., Calero, M., & Macías, O. (enero de 2014). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). *OEI*. Obtenido de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): <http://www.oei.es/decada/accion.php?accion=25>

Anexos

Anexo A. Instrumento de recolección de información

(Disponible en el link: <https://forms.gle/NTd9v8xXzSTEAyZFA>)

Consentimiento informado

La presente encuesta se realiza en el marco del trabajo de Maestría titulado, Impacto del bienestar social de la empresa Servitiendas de Colombia en sus colaboradores y familias desde los fundamentos de la RSE, el cuales responsabilidad de Oscar Andrés Benavides Parra y Yulli Ximena Villanueva García.

El propósito central de esta investigación es el de establecer el impacto de la actividad económica de la empresa Servitiendas de Colombia, ubicada en Neiva, referente a sus colaboradores desde los fundamentos de Responsabilidad Social Empresarial. Y la recolección de esta información es vital para culminar la investigación y así brindar mayor conocimiento sobre el tema a la organización y la comunidad académica.

Para poder participar en esta encuesta es necesario que sea consciente de las siguientes consideraciones:

- Su participación es totalmente voluntaria y anónima, ya que la información aquí recolectada tendrá un uso estrictamente académico y no repercutirá en ningún sentido positivo o negativo con su actividad laboral.
- Se requiere que la información suministrada sea de total veracidad y un reflejo real de su manera de pensar, ya que no se solicita información de datos personales, se mantiene su total confidencialidad.
- La participación no significa la obtención de algún beneficio económico o material.
- No se reconoce ningún riesgo físico, psicológico o de integridad, al responder esta encuesta.
- A continuación, debe aceptar su participación en la encuesta, reafirmando que conoce los propósitos de esta encuesta y que participa bajo el uso de su autonomía personal, estando en su derecho de abandonar el ejercicio o no responderlo si así lo desea en cualquier momento.

Variable 1:

Caracterización sociodemográfica

1. Edad: _____
2. Sexo:
 - Femenino
 - Masculino
3. Formación:
 - Bachillerato incompleto
 - Bachillerato
 - Técnico incompleto
 - Técnico
 - Tecnólogo incompleto
 - Tecnólogo
 - Profesional incompleto

- Profesional
- Otro _____

4. Estrato socioeconómico:

1	2	3	4	5	6	Rural
---	---	---	---	---	---	-------

5. Barrio de residencia o vereda: _____

6. Cantidad de integrantes de su familia:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

7. Personas que dependen económicamente de usted:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. Tipo de vinculación

- Directa
- Temporales o cooperativas de trabajo asociado.
- Prestación de servicios (independiente)

9. Tipo de contratación

- Indefinido
- Término fijo

10. Nivel salarial (salario mínimo vigente \$828.116 = SMLM):

- \$ 828.116
- Entre \$ 828.116 y \$ 1.656.232
- Entre \$ 1.656.232 y \$ 2.484.348
- Entre \$ 2.484.348 y \$ 3.312.464
- Mayor a \$ 3.312.464

11. Años trabajando en la empresa: _____

1 a 5 meses	Entre 6 a 11 meses	Entre 1 años a 2 años	Entre 2 años a 3 años	Entre 3 años a 4 años
-------------	--------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Entre 4 años a 5 años	Entre 5 años a 6 años	Entre 6 años a 7 años	Entre 7 años a 8 años	Entre 8 años a 9 años
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Entre 9 años a 10 años	Entre 10 años a 11 años	Entre 11 años a 12 años	Entre 12 años a 13 años
------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

Entre 13 años a 14 años	Entre 14 años a 15 años	Entre 15 años a 16 años	Entre 16 años a 17 años
-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

Entre 17 años a 18 años	Entre 18 años a 19 años	Entre 19 años a 20 años	Más de 20 años
-------------------------	-------------------------	-------------------------	----------------

12. Dependencia en que labora: _____

13. Cargo que desempeña en la empresa: _____

14. Al momento de ser considerado para laborar en Servitiendas de Colombia ¿Cuáles de las siguientes condiciones fueron tenidas en cuenta? (selección múltiple)

- Formación profesional
- Capacidades operativas y habilidades
- Cercanía al lugar de trabajo
- Necesidades especiales personales (salud, condición de discapacidad, entre otras)
- Condiciones familiares (madre cabeza de hogar, entre otras)
- Horarios flexibles (estudiantes, cuidadores de familiares, deportista, entre otras)
- Otra: _____

15. En caso de que la empresa Servitiendas de Colombia necesite realizar un traslado ¿Cuáles de las siguientes condiciones son tenidas en cuenta? (selección múltiple)

- Formación profesional
- Capacidades operativas y habilidades
- Cercanía al lugar de trabajo
- Necesidades especiales personales (salud, entre otras)
- Condiciones familiares (madre cabeza de hogar, entre otras)
- Horarios flexibles (estudiantes, cuidadores de familiares, deportista, entre otras)
- Otra: _____

16. Pertenece a algún grupo de minoría o vulnerable:

- Minoría étnica
- Condición de discapacidad

- LGBTI
- Reinsertado
- Desplazado
- Madre cabeza de hogar
- Ninguna

17. Recibe o ha recibido algún tipo de apoyo social por parte de la empresa, diferente a su pago salarial

- Educación
- Deporte
- Vivienda
- Otro: _____

18. ¿La empresa Servitiendas de Colombia ha generado incentivos o iniciativas de apoyo a las familias de los colaboradores? De ser así, liste algunos

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____
- e) _____

Variable 2:

Análisis de la RSE de la empresa

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, las cuales serán valoradas bajo lo que usted considera es la realidad de la organización y su manera de actuar.

Para la valoración hará uso de una “X”, dentro de una escala de valores que va de 1 a 5.

Siendo 1 el valor más bajo y que califiquen como una acción no desarrollada dentro de la empresa.

El valor máximo es 5 que significa una representación total de la afirmación dada acerca el accionar de la empresa Mercacentro.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Se solicita total transparencia y sinceridad en las respuestas.

Valoración	1	2	3	4	5
Las condiciones laborales en la empresa Servitiendas de Colombia son respaldadas bajo las leyes colombianas, reconociendo sus derechos y manteniendo su status de vínculo laboral.					
En el accionar de la empresa Servitiendas de Colombia prevalece la protección al empleado, salvaguardando su seguridad laboral y confiriéndole información oportuna sobre sus deberes, responsabilidades y derechos.					
Las condiciones laborales provistas por Servitiendas de Colombia son favorables, óptimas y saludables para el desempeño normal y humano de las actividades a las que fueron contratados.					
En la empresa Servitiendas de Colombia se valoran y respetan las costumbres expresiones religiosas y culturales de la región.					
Existen asociaciones de colaboradores dentro de la empresa Servitiendas de Colombia, reconocidos y aceptados por la organización, como mecanismo para dar voz y voto a sus colaboradores, propiciando la negociación colectiva.					
Dentro de la empresa Servitiendas de Colombia se ejecuta un programa de promoción de la salud y seguridad en el trabajo, en donde todos son partícipes y se evidencia en las condiciones saludables y seguras en el puesto de trabajo.					
La empresa Servitiendas de Colombia provee condiciones que garantizan el crecimiento intelectual y de las capacidades laborales de sus colaboradores, con el uso de sistemas de capacitación y educación para el trabajo.					
En caso de presentarse situaciones de calamidad, desastres naturales, conflictos sociales y otros incidentes sociales que puedan vulnerar el bienestar social, la empresa Servitiendas de Colombia genera acciones para mitigar estas situaciones y salvaguardar los derechos humanos.					
La empresa Servitiendas de Colombia garantiza condiciones favorables en materia de inclusión en igualdad de género, condición de discapacidad, minorías étnicas, grupos LGBTI, víctimas del conflicto, resocializados y reinsertados					
La empresa Servitiendas de Colombia provee empleo a las personas a las personas independiente del nivel y condiciones socioeconómicos, evitando discriminación.					
La empresa Servitiendas de Colombia promueve y facilita el acceso a la educación en los colaboradores.					
La empresa Servitiendas de Colombia provee facilidades para el personal y su familia en el acceso a bienestar económico, cultural y social, como a vivienda u otros bienes y servicios.					
Ha sido la vinculación laboral con la empresa Servitiendas de Colombia una experiencia positiva reflejada en el mejoramiento de la calidad de vida de su familia.					

La vida laboral, personal y familiar se ven balanceadas por las condiciones de trabajo brindadas por la empresa Servitiendas de Colombia .					
Las jornadas laborales dentro de la empresa Servitiendas de Colombia se ajustan de acuerdo a las necesidades particulares, profesionales, personales y/o familiares de los empleados.					
Se realizan actividades de integración en la empresa Servitiendas de Colombia, donde participan las familias de los trabajadores.					

Gracias por su colaboración.

Anexo B. Prueba de confiabilidad por ítems

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Las condiciones laborales en la empresa Servitiendas de Colombia son respaldadas bajo las leyes colombianas, reconociendo sus derechos y manteniendo su status de vínculo laboral.	62,73	93,789	,303	,918
En el accionar de la empresa Servitiendas de Colombia prevalece la protección al empleado, salvaguardando su seguridad laboral y confiriéndole información oportuna sobre sus deberes, responsabilidades y derechos.	62,77	91,909	,450	,915
Las condiciones laborales provistas por Servitiendas de Colombia son favorables, óptimas y saludables para el desempeño normal y humano de las actividades a las que fueron contratados.	62,97	86,792	,629	,910
En la empresa Servitiendas de Colombia se valoran y respetan las costumbres expresiones religiosas y culturales de la región.	62,60	88,248	,615	,911
Existen asociaciones de colaboradores dentro de la empresa Servitiendas de Colombia, reconocidos y aceptados por la organización, como mecanismo para dar voz y voto a sus colaboradores, propiciando la negociación colectiva.	63,47	81,154	,655	,911
Dentro de la empresa Servitiendas de Colombia se ejecuta un programa de promoción de la salud y seguridad en el trabajo, en donde todos son partícipes y se evidencia en las condiciones saludables y seguras en el puesto de trabajo.	62,70	89,528	,700	,910
La empresa Servitiendas de Colombia provee condiciones que garantizan el crecimiento intelectual y de las capacidades laborales de sus colaboradores, con el uso de sistemas de capacitación y educación para el trabajo.	63,10	80,369	,790	,904

En caso de presentarse situaciones de calamidad, desastres naturales, conflictos sociales y otros incidentes sociales que puedan vulnerar el bienestar social, la empresa Servitiendas de Colombia genera acciones para mitigar estas situaciones y salvaguarda	62,97	89,757	,567	,912
La empresa Servitiendas de Colombia garantiza condiciones favorables en materia de inclusión en igualdad de género, condición de discapacidad, minorías étnicas, grupos LGBTI, víctimas del conflicto, resocializados y reinsertados	62,97	86,171	,703	,908
La empresa Servitiendas de Colombia provee empleo a las personas a las personas independiente del nivel y condiciones socioeconómicas, evitando discriminación.	62,60	86,800	,643	,910
La empresa Servitiendas de Colombia promueve y facilita el acceso a la educación en los colaboradores.	62,87	86,533	,783	,907
La empresa Servitiendas de Colombia provee facilidades para el personal y su familia en el acceso a bienestar económico, cultural y social, como a vivienda u otros bienes y servicios.	63,70	79,597	,727	,907
Ha sido la vinculación laboral con la empresa Servitiendas de Colombia una experiencia positiva reflejada en el mejoramiento de la calidad de vida de su familia.	62,53	91,292	,757	,911
La vida laboral, personal y familiar se ven balanceadas por las condiciones de trabajo brindadas por la empresa Servitiendas de Colombia.	63,00	87,793	,639	,910
Las jornadas laborales dentro de la empresa Servitiendas de Colombia se ajustan de acuerdo a las necesidades particulares, profesionales, personales y/o familiares de los empleados.	62,90	88,162	,669	,910
Se realizan actividades de integración en la empresa Servitiendas de Colombia, donde participan las familias de los trabajadores.	64,63	81,551	,545	,918