

**PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL LABORAL,
DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL
MUNICIPIO DE MANIZALES.**

**SILVIA CAMPUZANO MEJÍA
SANDRA LORENA CHACÓN ECHEVERRY**

MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
MANIZALES, OCTUBRE DE 2010**

**PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL LABORAL,
DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL
MUNICIPIO DE MANIZALES.**

**SILVIA CAMPUZANO MEJÍA
SANDRA LORENA CHACÓN ECHEVERRY**

MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

**PRESIDENTE
DOCTOR. EDGAR GRACIA
CONTADOR PÚBLICO**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
MANIZALES, OCTUBRE DE 2010**

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
2. PROBLEMA OBJETO INTERVENCIÓN.....	8
3. OBJETIVOS.....	13
3.1 OBJETIVO GENERAL	13
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
4. JUSTIFICACIÓN.....	14
5. MARCO TEÓRICO	15
5.1 ETICA EMPRESARIAL	15
5.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	20
5.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL LABORAL.....	24
5.4 TEORÍA DE LOS STAKEHOLDERS – “INTERESADOS”	31
5.5 ENFOQUE DEL ESTADO DE BIENESTAR.....	33
6. DISEÑO DE LA METODOLOGIA	41
6.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	41
6.2 PRIMERAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	442
6.2.1 Participación social	442
6.2.2 Seguridad en el trabajo.....	43
6.2.3 Contrato laboral	44
6.2.4 Recreación.....	44
6.2.5 Capacitación	45
6.2.6 Incentivos.....	47
7. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	51
8. INTERPRETACION	59
9. CONSTRUCCION DE SENTIDO (Nuevas Categorías de Análisis).....	74
10. CONCLUSIONES	79
11. RECOMENDACIONES.....	84

BIBLIOGRAFIA.....86

ANEXOS.....91

ANEXO 1. FORMATO DE ENTREVISTA92

ANEXO 2. TRANSCRIPCIÓN DE RESPUESTAS PARA 10 ENTREVISTAS
REALIZADAS A COLABORADORES, DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE MANIZALES.....93

INTRODUCCIÓN

La crisis económica evidencia un fracaso de los modelos empresariales del siglo XXI, gracias a la atención que se le concede a la rentabilidad. La obsesión por el dinero está por encima de la justicia y el bienestar, lo cual genera en los habitantes del mundo y las sociedades, niveles de vida precarios, forjando de manera directa generalizada y creciente grandes índices de violencia y pobreza. Un dato del PNUD de 1996, verdaderamente lamentable dice: “El 20% más rico de la humanidad posee ahora el 85% de la riqueza mundial, mientras que el 25% más pobre no posee más que el 1.4%. El activo de las tres personas mas ricas del mundo supera la suma del producto interno bruto de todos los países subdesarrollados, con sus 600 millones de habitantes”.¹

Desde este punto de vista nace el interés de la siguiente investigación acerca de la “RSE”, entendida ésta, como: el conjunto de obligaciones legales y éticas que provienen de las distintas actividades realizadas en el contexto interno y externo de las organizaciones, con relación a las esferas de lo social, medioambiental, de derechos humanos y laborales. Ésta última esfera será el eje central de la investigación, teniéndola en cuenta como una estrategia de ventaja competitiva y sostenible; ya que incluye la satisfacción de los colaboradores y sus necesidades, logrando así, el desarrollo y la productividad del ser humano, de la empresa y de la organización.

El objetivo central de la investigación fue, analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial laboral, de una empresa prestadora de servicios públicos del Municipio de Manizales y el sentido que la organización le otorga a las mismas.

Dicho objetivo se logró a través de la descripción de las prácticas que se ejecutan en la empresa, donde se interpretó, analizó e identificó el sentido que la organización le confiere a las prácticas de RSEL., con relación a la participación social, seguridad en el trabajo, políticas no discriminatorias en el contrato laboral, recreación, capacitación e incentivos laborales; y así, se concientizó a la empresa de la importancia del mejoramiento o cambio de los procesos de gestión humana relacionados con la “RSEL”.

Para desarrollar el objetivo de la investigación se tomó un camino cualitativo, dado que permitió profundizar en el análisis e interpretación de la información

¹ CAPRA, Fraitjof. Las Conexiones ocultas. Barcelona: Editorial Anagrama 2002. Pág. 188.

recopilada, y a la vez desencadenó una serie de recomendaciones para cambiar o reemplazar situaciones que ayudaron al perfeccionamiento de actitudes, motivaciones o mentalidades de las personas que participan en los procesos de la organización, adicionalmente se incluyó información cualitativa de la situación analizada concluyendo, si en realidad las prácticas de “RSEL” que plantea y ejecuta la empresa prestadora de servicios públicos del Municipio de Manizales, se articulan de manera adecuada al bienestar de sus colaboradores.

Para la recolección de la información se realizaron 10 entrevistas a colaboradores de la empresa prestadora de servicios públicos; en las cuales se aplicó preguntas cerradas y abiertas a través de un diálogo directo. Después de recolectar la información se describió, interpretó y analizó identificando el sentido que la organización le confiere a las prácticas de RSEL.

En esta investigación se tomó como soporte teórico los siguientes tópicos: Ética empresarial, responsabilidad social empresarial, responsabilidad social empresarial laboral, teoría de los stakeholders – “interesados” y enfoque desde el Estado de bienestar. Dichos aportes fueron muy significativos para la interpretación de la información recolectada.

La presente investigación se constituye en una fuente importante que aporta a la gestión del talento humano al interior de las organizaciones y al desarrollo tanto organizacional como empresarial.

2. PROBLEMA OBJETO INTERVENCIÓN

Los empresarios e inversionistas insisten en priorizar en su gestión la rentabilidad, el crecimiento y el poder, pero olvidan que con su actitud pueden abonar el terreno para que se perpetúe e incremente la violencia y la insatisfacción social.

Con relación a lo anterior, observamos que actualmente en Colombia, Caldas y Manizales se presentan algunas prácticas de “RSE” de manera aislada. La “RSE” en nuestra región ha estado orientada a la creación de fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro que despliegan toda su actividad en la ejecución de obras sociales con el soporte económico de empresas particulares, quienes asumen esa actitud con una buena dosis de filantropía; entendida ésta, como: “amor al género humano o bienestar del prójimo”². La palabra proviene de los vocablos griegos *philos* y *antrophos*, donde *philos* significa querido o amado y *antrophos* humano u hombre.

La filantropía entonces, es la expresión del impulso generoso que brota de todo ser humano en todos los tiempos, en todas las culturas y que mediante acciones voluntarias, desinteresadas y sin ánimo de lucro benefician a las personas y a la comunidad.

La práctica de la caridad y de la donación en las distintas sociedades hacia los sectores más desvalidos y en desventaja sociocultural, ha sido una constante, en cuanto a la realización de prácticas filantrópicas, las que permiten también complementar la labor social que realiza el estado y que muchas veces no logra cubrir las múltiples necesidades que existen”.³

De esta manera, se observa la poca pertinencia en relación a las prácticas que se realizan entorno a la “RSE” en el ámbito laboral, obstaculizando así, la productividad de los trabajadores y por ende al desarrollo de la organización.

² Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena de la Lengua española. Editorial Ramón Sopena, S.A. Barcelona. Provenza 1995.

³ www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Tercer_Sector.asp? Noviembre 27 de 2007.

El concepto de “RSE” resulta controvertido, porque que las empresas solo toman como responsabilidad cumplir con la ley, dejando la responsabilidad social a cargo

El concepto de “rse” resulta controvertido, porque que las empresas solo tienen como responsabilidad cumplir con la ley, dejando la responsabilidad social a cargo del Estado, característica del Estado Benefactor que se dio desde la segunda guerra mundial hasta los años 80´ y principios de los 90´. En la actualidad se observa como el *estado* ha pasado de ser benefactor a un Estado regulador en donde prima el mercado.

Amparo Merino investigadora del centro de estudios de cooperación al desarrollo en España, “afirma que en América latina la “RSE” está muy enfocada hacia la acción social, actos de filantropía y se desatienden los derechos de los trabajadores.

Estos derechos se ven vulnerados por la irregularidad y explotación, políticas de desigualdad entre hombres y mujeres y la no integración de discapacitados en los centros de trabajo, actos de filantropía y aun más si se utiliza mano de obra infantil”⁴.

Es así, como se evidencia al interior de las organizaciones un trato de discriminación hacia los colaboradores, en donde se detectan procesos de exclusión, instrumentalización y deshumanización que genera una inestabilidad social y organizacional, lo que incide de manera directa en la construcción de sentido del individuo en el ámbito laboral, social y personal.

Se observa como el fenómeno de la globalización incide de manera directa en esa construcción de sentido, ya que trae consigo la heterogeneidad de un fenómeno que se aplica a los bienes, servicios, capitales y de manera bastante desigual, a los hombres.

Aquellos que detentan un empleo de producción o de servicio de carácter personal, ven el empeoramiento de su nivel de vida, dado que la globalización es un fenómeno multifacético o de múltiples expresiones en donde se generan grandes cambios económicos, políticos, culturales, sociales, etc.

⁴ REVISTA JAVERIANA Nº 723. La Universidad un diálogo con el mundo. RSE. AÑO 2006 Pág.41.

De ahí, que el ámbito empresarial se ve afectado por este modelo; el cual posee un enfoque economicista donde la rentabilidad es el norte, lo que ha generado desigualdad social, creando impotencia en la solución de los problemas básicos y la satisfacción de las necesidades más elementales.

En nuestra sociedad el ámbito empresarial se construye a partir de pensamientos rígidos y homogéneos para ver la responsabilidad social, sin admitir la diversidad cultural y todo lo que ella implica. Teniendo en cuenta que la responsabilidad social depende de la visión del mundo o del contexto en el que se desenvuelva la organización. (Percepción de cada sociedad).

Entonces, la ética empresarial y las prácticas de responsabilidad social empresarial laboral están desarticuladas, de manera tal, que dichas prácticas se encuentran moralizadas y estandarizadas, sin tener en cuenta las necesidades reales de su contexto, enfocadas o dirigidas al deber *hacer* soslayando o desconociendo la importancia del deber *ser*.

Para comprender de manera integral la situación actual en la que la influencia de las empresas es muy relevante, se mostraran algunas estadísticas regionales y nacionales.

El porcentaje de población que no cuenta con los ingresos necesarios, con respecto a un valor que satisfaga las necesidades mínimas, conocido como línea de pobreza, LP, en Caldas paso de 54.9% en 1997 a 61.3 en el 2000, mientras en Colombia para el mismo periodo analizado, paso de 50.3% a 59.8%.

Asimismo, la población Caldense cuyos ingresos no fueron suficientes para satisfacer los requerimientos nutricionales mínimos, denominada línea de indigencia, paso del 16.7% la 20.7%, en tanto en el orden nacional el cambio del 18.1% al 23.4% (análisis demográfico y diagnóstico social de Caldas).

Respecto de Manizales, según la encuesta continua de hogares la tasa de desempleo de 2003 fue de 18.5% y un subempleo en 35.3%.⁵ Una esperanza de vida al nacer (1995-2000) 70.32 años, el 10.2% de la población entre 7 y 17 años no asisten a la escuela, colegio o universidad, por que tienen que trabajar o buscar trabajo (12.9%), o sus padres no tienen dinero (16.8%), o no hay cupo (8.3%), o no les gusta (40%), o por otra razón (22%).

⁵ DANE: Informe de Coyuntura Económica Regional Caldas: Primer semestre de 2.003 Banco de la República.

Mueren 17 niños de cada 1000 niños; cerca de 5000 menores entre 7 y 17 años trabaja, por la situación económica difícil (43.2%), para costear sus estudios (7.6%), para ayudar a los gastos de la casa (10.1), por que el trabajo los forma (24.9%), por que los aleja de los vicios (5.9%), o por otra razón (18.4%).

Los problemas que afectan a los adolescentes son: Violencia (22.5%), droga (42.1%), alcohol, relaciones sexuales prematuras (12.9%), mal uso del tiempo libre (32.5%).⁶

Estas estadísticas, reflejan el contexto nacional y regional, los cuales no son congruentes con las ideas y proyectos sobre Caldas Departamento modelo o Manizales ciudad culta y ejemplar, Manizales ciudad educadora, Manizales ciudad Universitaria.

En un país con altos niveles de pobreza, donde el empleo es inestable, no se permite que se consoliden políticas y acciones de responsabilidad social empresarial.

⁶ DANE y Cámara de Comercio de Manizales. Monografía estadística de Manizales 2001.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial laboral, de una empresa prestadora de servicios públicos del Municipio de Manizales.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir las prácticas de “RSEL”, que se ejecutan en la empresa prestadora de servicios públicos del Municipio de Manizales, para reconocer las condiciones en las que se encuentran los colaboradores con relación a necesidades y limitaciones laborales.

Interpretar las prácticas de “RSEL”, con relación a la participación social, seguridad en el trabajo, políticas no discriminatorias en el contrato laboral, recreación, capacitación e incentivos laborales.

Proponer a la empresa algunos lineamientos, para el mejoramiento o cambio de los procesos de gestión humana relacionados con la “RSEL”.

4. JUSTIFICACIÓN

A nivel institucional dentro de la Universidad de Manizales, este estudio contribuye a la formación académica e investigativa de los estudiantes de postgrado de la Maestría en Gerencia del Talento Humano. También, sirve para plantear e implementar modelos de gestión humana que beneficien tanto el desarrollo organizacional como empresarial, de igual forma alimenta la línea de profundización en motivación, capacitación integral y productividad. Además este estudio contribuyó a fortalecer la investigación interdisciplinaria.

Así, mismo ofrece continuidad al desarrollo de proyectos de investigación en la región con relación a la responsabilidad social empresarial, ya que es un tema relativamente nuevo, el cual hace énfasis en las obligaciones que debe tener la empresa ante la sociedad, con respecto a la contribución de disminuir los niveles de contaminación, procurar el desarrollo social en todo lo concerniente a los derechos humanos y por último la relevancia que se le debe propiciar al colaborador para lograr un mayor beneficio del mismo, ámbito de interés en la investigación realizada.

El resultado de dicha investigación contribuyó a conocer la condición en la que se encuentran los colaboradores de nuestro municipio y en especial los de una empresa prestadora de servicios públicos del municipio de Manizales, además permitió ahondar en el conocimiento de las necesidades y limitaciones de los colaboradores.

En cuanto a lo social las empresas deben aplicar el concepto de la equidad, de la responsabilidad social, comprometiéndose con el desarrollo humano; en lo político, estableciendo normas, reglas y funciones que se adecuen a las capacidades de los colaboradores, enmarcadas desde la gobernabilidad transparente en todos los procesos.

5. MARCO TEÓRICO

A partir de la revisión de la literatura especializada y con el fin de dar cumplimiento al primer objetivo de la investigación de construir una propuesta teórica que permita hacer la contrastación empírica, se plantearon los siguientes capítulos, que comprenden un estudio de la ética empresarial, la responsabilidad social empresarial, responsabilidad social empresarial laboral, teoría de los stakeholders – “interesados” y enfoque desde el Estado de bienestar. El análisis de todos estos temas condujo a la comprensión de las prácticas de responsabilidad social laboral.

5.1 ETICA EMPRESARIAL

“Hoy día hay una gran teorización sobre la sociedad civil, sobre su papel, y nos encontramos con que la sociedad civil es la sociedad de las organizaciones y que la organización paradigmáticamente es la empresa. En otras palabras, las demás organizaciones de la sociedad civil están enfocando su atención hacia la empresa con el fin de aprender como se conduce y que es lo que hacen”.⁷

La empresa se debe concebir como parte de la sociedad civil, entendida ésta como individuos económicamente autónomos, libres unos de otros, que dentro de un orden jurídico, generan interacciones y acuerdos para lograr fines particulares y comunes, momento en el cual la acción social y la política equilibra los intereses, a través de procesos reflexión y diálogo. Con un enfoque discursivo o dialógico de la ética empresarial García Marzá propone las siguientes características:

- **“Universalista:** Se refiere a la validez de todas las normas. Prevengan de donde prevengan y tengan la extensión que tengan; y que se refiera a todas las personas que podrían estar afectadas por la norma, es decir, a todos los intereses en juego.
- **Crítica:** Se orienta a la creación de un saber práctico, posconvencional, desde el que afronta la validez de las acciones, normas e instituciones que nos faculta para definir la legitimidad de los intereses y expectativas en juego de cualquier contexto.
- **Procedimental:** Los valores y normas dados son candidatos a convertirse en razones dentro del dialogo racional. Los derechos humanos y

⁷ CORTINA, Adela, CONILL, Jesús. Democracia Participativa y Sociedad Civil. Una Ética Empresarial. Fundación Social Siglo del Hombre. Pág. 30.

- estándares internacionales sobre las buenas prácticas se consideran interpretaciones de estas condiciones procedimentales.
- **Deontológico:** El acuerdo libre a través del dialogo representa un momento incondicional, un elemento irrechazable y depende de una discusión sobre las consecuencias de la norma, recoge el momento de responsabilidad sin caer en los problemas del calculo utilitarista como el no reconocimiento de la dignidad humana”.⁸

De esta manera se puede decir que la sociedad requiere a la empresa para que asuma parte de la responsabilidad social. En este contexto se puede concebir a la empresa como parte de la sociedad civil, es por esto que surge la necesidad de una empresa éticamente responsable que trabaje en pro al desarrollo humano de sus colaboradores y su entorno.

La ética empresarial conjuga dos elementos teóricos, el primero es la ética, que pretende hacer reflexiones sobre el comportamiento y la conducta para calificarlos de buenos o malos, de justos o injustos; y el segundo es la empresa, que se constituye en un instrumento práctico por el cual el ser humano intente lograr unos fines determinados mediante el desarrollo de unas actividades; es decir, que la ética empresarial es la aplicación de practicas de las reflexiones sobre la moral, a las acciones adelantadas por el ente económico que es la empresa, acciones que bien sea de manera directa o indirecta afectan a los destinatarios de la misma, es decir, que la ética empresarial es la ética aplicada.

Entendida ésta como las reflexiones sobre el comportamiento empresarial, su cultura, las cuales implican desempeño y desarrollo sobre los grupos de interés. La ética nos determina los efectos de los resultados de su actuación.

Es así, como las practicas de “RSEL” deben tener inmersos el componente reflexivo, que establezca la capacidad de dar un juicio, bueno o malo, sobre determinada actuación que afecte los grupos de interés los cuales generan interrelaciones con la empresa, evaluando las acciones de la misma, obedeciendo a unos soportes teóricos como son los valores, los cuales orientan las acciones, que conllevan a dar unos resultados para los stakeholders, como responsables de dichas acciones.

⁸ GARCIA MARZÁ, Domingo. Ética Empresarial: Del Diálogo a la Confianza Editores Trotta 2004. Pág. 105.

Según García Marzá “La ética empresarial parte de la realidad de la empresa como institución económico-social requiriendo recursos con miras a conseguir beneficios y de la concepción que se tenga de beneficios, como lograrlos y para quien, serán asunto a resolver, por lo que el objetivo de la ética empresarial va mas allá de la enseñanza y la investigación, aportando un saber propio para la solución dialógica de los problemas”.⁹

La creciente iniciativa de cada uno de sus miembros moviliza la inteligencia de estos, desarrolla capacidades, conforma equipos autónomos, todo esto sustituye el principio de obediencia por el de la responsabilidad, lo que de manera directa desarrolla la calidad de vida en el trabajo, es decir, que los programas de formación se convierten en pieza clave para el desarrollo sostenible y económico de la empresa y del colaborador.

Es así, como la integración del ser humano en la empresa significa la unión de partes distintas en un todo y la integralidad, no nos permite desviarnos de la totalidad de nuestros valores, por el bien de un beneficio temporal con respecto a uno de esos valores, por lo que la integridad de una persona debe considerarse como el resultado de su nivel conjunto de sabiduría, de manera que: “En un individuo la integridad es señal de buen carácter. En una organización, la integridad es señal de cultura. Estos son los dos polos alrededor de los cuales gira toda la ética del mundo de los negocios: el carácter individual y la cultura institucional. Si nos rodeamos de la gente apropiada y todos disfrutamos de unas buenas condiciones laborales, veremos los resultados tanto de carácter como de cultura. Vinculados de manera positiva”.¹⁰

La vida empresarial y social le indica a los empresarios que el éxito de un negocio, en el ámbito externo, se da cuando se maneja de forma adecuada y sistémica, los conceptos de: Calidad, oportunidad, precio y servicio al cliente. El buen manejo de estos obedece a las intenciones del empresario y a los imperativos sociales, como son la competitividad, la rentabilidad, la productividad y confianza. En el ámbito interno para el éxito con los colaboradores y propietarios se precisa un manejo adecuado de valores como: reciprocidad, justicia, transparencia, honradez y cooperación.

⁹ GARCÍA MARZÁ, Domingo. Ética Empresarial: Del Diálogo a la Confianza Editores Trotta 2004. Pág. 118

¹⁰ MORRIS, Tom. Si Aristóteles dirigiera General Motors. Bogotá Edición Planeta. 2004 Pág. 185.

Adela Cortina considera que “las sociedades actuales coinciden en cinco valores supremos como son la libertad, la igualdad, la solidaridad, el respeto activo y el diálogo, con estos cinco valores configura la determinada ética cívica y comparte valores éticos de justicia:

- **La libertad**, entendida esta, como la explicación de los sucesos en los que se encuentra inmerso el ser humano, es así, como encontramos que el hombre actúa de forma autónoma, o por el contrario sus actuaciones dependen de una fuerza externa, o simplemente en sus actos se observa la combinación de lo externo con lo autónomo. Teniendo en cuenta que todo acto genera una consecuencia de las cuales el individuo es responsable.
- **La solidaridad**, el ser humano es un ser social por naturaleza, por lo cual no puede vivir solo, por el contrario la característica de la humanidad es la interacción con los demás, gracias al lenguaje, de donde surge procesos comunicativos que nos permiten la identificación de unos con otros, lo que conlleva a una mutua ayuda, a una unión con el otro.
- **La igualdad**, se refiere a gozar de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen, familia, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- **El respeto**, como línea de principio se considera que nadie tiene derecho a juzgar a nadie por sus diferentes comportamientos. El respeto está directamente relacionado con la tolerancia, lo cual genera la posibilidad de la convivencia entre los seres humanos, ya que se supone que no se impone al otro ninguna ideología, aunque no debe llegarse a la indiferencia que puede conducir al desinterés lo cual indica que antes de la tolerancia se requiere del respeto activo, donde se observa la comprensión al otro y se le ayuda en su plan de vida, lo que genera solidaridad.
- **El diálogo**, es la única forma eficaz de romper la perspectiva egocéntrica. Su relación con el respeto es tal, que el respeto hacia los demás no es solo ponerse en su lugar sino entablar diálogos con ellos, generando una participación activa.

De esta manera, se define que la ética empresarial es un tipo de saber que ayuda a quienes trabajan en la empresa a tomar decisiones prudentes y justas fundamentadas en estos valores éticos de justicia.

Según Cortina, “una empresa éticamente impecable con objetivos de satisfacer necesidades humanas es ágil, con iniciativa, fomenta la cooperación, no el conflicto como antes, pues existe el interés común entre sus miembros, la solidaridad, el riesgo razonable y la corresponsabilidad, todo en un marco de justicia sin el que la empresa es inmoral”.¹¹

¹¹ CORTINA, Adela. Ética de la Empresa. Madrid: Ed. Trotta, 2000. Pág. 25.

La ética empresarial es una actitud por medio de la cual la organización adelanta acciones, al contrario de perjudicar los actores sociales se beneficia y que además les permita la consecución de sus objetivos. Es decir, una ética empresarial son determinadas actuaciones que contribuyen de manera directa o indirecta a la felicidad de los colaboradores, ciudadanos.

Según Hans Jonas dice: “El principio de la responsabilidad declara que todas las personas aspiran a la felicidad, la cual no es elegida voluntariamente y presume una aspiración justificada que indica un derecho”.¹² Una ética empresarial ha de ser una actitud por medio de la cual la organización debe adelantar acciones cuya finalidad es beneficiar a los actores sociales y a la vez le permita alcanzar sus fines. Es decir, Una ética empresarial es un comportamiento que contribuye a la felicidad de los ciudadanos.

Adela Cortina expresa: “El fin de la empresa es lograr la satisfacción de necesidades humanas, para lo cual tiene que contar con la obtención de beneficio, pero ni satisfacer tales necesidades puede hacerse a costa de los derechos de los empleados, de algunos consumidores o de los proveedores, ni el beneficio de los miembros de la empresa puede pasar por delante de los derechos de los consumidores. Cualquier organización y en este caso, la empresa ha de obtener una legitimidad social, y para conseguirlo ha de lograr a la vez producir los bienes que de ella se esperan y respetar los derechos reconocidos por la sociedad en la que vive y los valores que esa sociedad comparte”.¹³

Un comportamiento ético empresarial será entonces aquel que respete los valores y derechos de su sociedad en la búsqueda de sus metas, teniendo en cuenta la legislación vigente y respetando la conciencia moral de su sociedad. La empresas que sobreviven son en buena medida aquellas que generan internamente un sentido de pertenencia entre sus miembros y a su vez, una confianza entre el público de que sus necesidades son satisfechas por una empresa que se interesa por todos sus grupos de interés, y que además tiene una perspectiva futurista.

Según Cortina “Una empresa ética es más competitiva (entendiendo por competitividad el deseo de permanecer en el mercado a largo plazo o un beneficio suficiente que le permita ser durable). Entonces una empresa es competitiva cuando puede generar beneficios suficientes para permanecer en el

¹² JONAS, Hans. El Principio de la Responsabilidad. Barcelona: Herder, 1995. Pág. 43.

¹³ CORTINA, Adela. Ética de la Empresa. Madrid: Ed. Trotta, 2000 Pág. 25.

mercado”,¹⁴ y esto se logra, a través de la confianza y la credibilidad, valores relevantes en el mundo personal, social, político, cultural y empresarial, entre otros.

Además de dichos valores, la innovación y la imaginación, están directamente relacionadas con la competitividad y supervivencia de una empresa, de esta manera se puede concluir que la empresa debe ser creíble y necesita innovar constantemente, es en este punto donde se conjuga la ética de la empresa.

Es aquí, donde la empresa tiene como objetivo real, la generación de riqueza y la innovación donde el beneficio es el medio y no el fin, para lograrlo, los rasgos serían, Adela Cortina:

- “Responsabilidad para el futuro. Gestión a largo plazo reconciliando el beneficio y el tiempo.
- Desarrollo de capacidades comunicativas. Legitimación social y respeto a las normas morales.
- Personalización de identificación de individuos y firmas. Desarrollar sentido de pertenencia.
- La moral impulsa la creatividad de los especialistas de la comunicación y funciona como un útil de diferenciación y personalización de la empresa, con la ética, erigiendo frente a la complejidad de los mercados la innovación de productos y la moral de la comunicación.
- Confianza. Las imágenes de eficiencia han sido sustituidas por las de confianza entre la firma y el público, como en la imagen de responsabilidad social y ecológica de la firma, estableciendo un lazo entre la firma y el público”.¹⁵

5.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La gerencia de la gestión humana ha sido consecuente con el acelerado ritmo organizacional, pasando de ser el área encargada de administrar el talento humano a ser un socio estratégico de la organización, sobre los hombros de este “nuevo socio” recae la valiosa tarea de hacer que los directivos, alcancen sus metas corporativas con lineamientos de políticas sociales que sean, responsables del “balance social” tanto con la comunidad que conforma la empresa como con el medio en el cual se desenvuelve.

¹⁴ CORTINA, Adela, CONILL, Jesús. Democracia Participativa y Sociedad Civil. Una Ética Empresarial. Fundación Social Siglo del Hombre. Pág. 27.

¹⁵ CORTINA, Adela. Ética Aplicada y Democracia Radical. Madrid: Tecnos, 2003. Pág.276.

El impacto de las organizaciones con su entorno radicará en la adaptación de políticas sociales que encaminen el actuar de la empresa hacia el mejoramiento social, económico, laboral y medio ambiental de la sociedad, buscando actividades orientadas a un “bien común”, con la participación, colaboración, y compromiso de toda la organización; en donde cree conciencia de que su aporte implica un mejoramiento del entorno social.

Se observa la importancia de ahondar en este tema de gran relevancia para el país, en el que cada vez se suman más los actos negativos de muchos, en un país donde los índices de pobreza y educación son bastante desconsoladores. Es en este momento donde las empresas deben empezar hacerse responsables socialmente, con el fin de lograr un óptimo desarrollo social, cultural y económico.

Consideramos que la expansión de la responsabilidad social no está de ninguna manera relacionada con la aparición de moda administrativa, o encaminada de forma exclusiva a la rentabilidad empresarial sino, más bien, a la expansión de la concepción de bienestar social. Una evolución objetiva de la responsabilidad social empresarial implica en primer lugar, partir de reconocer la existencia de honestidad y sinceridad en muchos agentes que defienden y promueven las “bondades” de la responsabilidad social empresarial.

Willy y Mayenberger afirma “Que la responsabilidad social empresarial presentada a través del balance social, no sea más que devolverle al mundo a través de nuestro trabajo lo que damos por hecho que nos debe dar y la recuperación en el sentido social y de bienestar común que tendrá para las generaciones siguientes”¹⁶ de igual forma dice: “Las organizaciones que sobreviven generalmente son aquellas que generan en sus interior sentido de pertenencia entre sus miembros y, a la vez, confianza de que sus necesidades son satisfechas por una empresa que mira hacia el futuro de la mano del recurso más valioso”.¹⁷

En los últimos tiempos la concepción de la empresa ha cambiado sustancialmente, desde concebirla como el terreno de hombres sin escrúpulos, a los cuales solo les interesaba la obtención de dinero, hasta considerarla como una institución socioeconómica que tiene una serie de responsabilidades con la sociedad, es decir, que sus accionistas, sus empleados, tienen una

¹⁶ Revista HyT Hombre y Trabajo. Responsabilidad Social de las Empresas en el centro de todas las miradas AGRIP.M Año 24 N 69/2007. Editorial La responsabilidad social es tarea de todos. Por William v. Mayenberger, Presidente de la Junta Directiva AGRIP Nacional. Pág. 5.

¹⁷ *Ibíd.* Pág. 5.

responsabilidad muy grande con sus consumidores, su entorno y sus proveedores. La empresa como entidad cumple unas funciones y asume importantes responsabilidades sociales, con esto no se quiere insinuar que las responsabilidades individuales se desaparezcan en el conjunto de la empresa, por el contrario lo que aquí se quiere decir, es que la ética no es solo individual sino también corporativa y comunitaria y que las tres son complemento.

“En efecto, en una época como la nuestra en la que los retos como los ecológicos exigen ir más allá de la ética personal del deber y asumir que los colectivos son responsables de las consecuencias de sus acciones, el paso del deber personal a la responsabilidad colectiva, en este caso a la corporativa, está dado. Y ello se muestra también en un mundo como el empresarial en el que empieza a esclarecerse que, no sólo los individuos son moralmente responsables, sino también las empresas.

Unido todo ello al incremento del poder nacional y transnacional de las empresas, una ética empresarial se hace, no sólo posible, sino necesaria, y las empresas empiezan a preocuparse por el tipo de formación que desean ofrecer a sus miembros”.¹⁸

En otro aparte, Cortina ratifica su percepción acerca de la importancia de la Responsabilidad Social cuando afirma “que las organizaciones como las personas se forjan un carácter en sus existencias por el cual se identifican y los demás la identifican. La organización a lo largo de su vida va tomando decisiones que la sociedad no imputa a cada uno de sus miembros como personas particulares, por lo que la organización ha de responsabilizarse de ellas, vale decir que las organizaciones son agentes morales y tienen libertad para forjarse un carácter”.¹⁹

En los últimos años se ha debatido sobre el papel que le corresponde a la empresa en el desarrollo social, económico y personal, se pretende demostrar que la responsabilidad social empresarial, se deba asumir de una manera integral en donde lo económico y lo social son el eje fundamental de la organización y de esta manera buscar un camino para la consecución de la nueva empresa diferente a la tradicional.

¹⁸ CORTINA Adela. *Ética de la Empresa*. Madrid: Ed Trotta, 2000. Pág. 25.

¹⁹ CORTINA Adela. *Construir Confianza*, Ed. Trotta, 2003. Pág. 18.

A continuación se presentan algunas definiciones sobre responsabilidad social empresarial:

- “El compromiso que asumen las empresas a través de sus planes estratégicos, con las necesidades de la sociedad, más allá del beneficio inmediato y la generación de riqueza. Esto supone un nuevo rol de la empresa dentro de la sociedad, ya no como meramente limitada al ámbito del mercado, sino como sujeto de acción al interior de la sociedad y pieza clave para el desarrollo económico social del país”.²⁰
- Es decir, la Responsabilidad Social Empresarial es considerada como uno de los principios esenciales de la nueva cultura de las compañías, en donde el compromiso que estas adquieren con la sociedad es básico para lograr la estabilidad de la empresa y de todo aquello que de manera directa o indirecta tienen que ver con la organización como es el caso de la sociedad en general.
- Se encuentra otra definición que indica que la responsabilidad social empresarial son acciones que van más allá de la ley, una definición sencilla pero clara que demuestra que no solo el cumplimiento de la ley es responsabilidad social empresarial, como son: El contrato laboral, la seguridad social, salario básico, entre otras. “La responsabilidad social de las empresas son las acciones que van más allá de lo estipulado por la ley”.²¹
- La “RSE” esta directamente relacionada con el desarrollo integral del ser humano como la afirma la siguiente definición: “Respuesta que la empresa debe dar a las expectativas en los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse”.²²
- Es así, como encontramos otro planteamiento sobre responsabilidad social empresarial: “La responsabilidad social implica el compromiso de una empresa de ocuparse de su papel en la sociedad – como productora, empleadora, vendedora, cliente y miembro de la ciudadanía – de manera responsable y sostenible. Ese compromiso puede incluir una serie de principios voluntarios – más allá de las exigencias legales estipuladas – con los que se busca que la empresa tenga una repercusión positiva en las sociedades donde desarrolla sus actividades”.²³ Esto quiere decir, que la empresa deberá preocuparse no solo por el impacto que pueda generar a su interior sino al exterior (contexto en el que se desenvuelve).

²⁰ mentorchile.blogspot.com/2006/12/revista-que-pasa-resumen.html - 26k -g

²¹ Se cita como «McWilliams and Siegel 2001» y se encontró en el sitio web Response Consulting: www.response-website.com

²² (Manual de Balance Social. OIT, ANDI, Cámara Junior de Colombia Capítulo Antioquia). Versión actualizada. Impreso en Medellín Colombia. Julio de 2001. Pág. 14.

²³ «Advancing Corporate Responsibility – A statement by the USCIB Corporate Responsibility Committee» (USCIB Corporate Responsibility Committee), noviembre de 2002.

- Un concepto más, que se encuentra en los planteamientos de la responsabilidad social empresarial es: “El conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos”.²⁴ (*Universidad Antonio de Nebrija-Escuela de Negocio*)
- “Valenzuela nos da una definición que se asemeja un poco a la de la Universidad Antonio de Nebrija-Escuela de Negocios, él afirma que responsabilidad social empresarial es la satisfacción de las necesidades de la sociedad, del medio ambiente y de los trabajadores, con una intensidad similar a la generación de valor para los propietarios, que se refleja tanto en las estrategias como en las acciones de la empresa, en cuya construcción participan activamente mediante el diálogo todos los grupos de interés, en un escenario de justicia y responsabilidad”.²⁵

Con base a las definiciones de responsabilidad social empresarial citadas anteriormente y en el marco de este trabajo, que se enfoca en conocer las prácticas de responsabilidad social empresarial desde el ámbito laboral, se planteo un concepto integral, es el siguiente:

- La responsabilidad social empresarial abarca todo el conjunto de obligaciones, compromisos, legales y éticos que provienen de las distintas actividades realizadas, en el contexto interno y externo de las organizaciones con relación a las esferas de lo social, laboral, medioambiental y de derechos humanos, como una estrategia de ventaja competitiva sostenible, logrando así, el desarrollo integral del ser humano, de la empresa y de la organización.

5.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL LABORAL

“Es cierto que han surgido y perviven visiones críticas que aún confían en la posibilidad de una responsabilidad social empresarial que permita el control público sobre la empresa. No obstante el contexto socio-histórico y axiológico de su surgimiento y evolución nos lleva a conclusiones radicales (en el mejor sentido griego de ir a la raíz). Lejos de ser una simple moda, la responsabilidad social empresarial parece hacer parte estructural de la visión de mercado sobre el

²⁴ www.integrarse.org.pa/rse/default.htm - 11k -

²⁵ VALENZUELA Jiménez, Luís Fernando. La Responsabilidad Social Empresarial con Enfoque Medioambiental. Universidad Nacional- sede Manizales. Tesis de Maestría en Administración. 2005. Pág. 239.

“bienestar social,”²⁶ lo cual solo se logra con el apoyo por parte de la empresa hacia sus empleados.

La responsabilidad social empresarial debe atender las expectativas de los trabajadores, considerando aspectos como un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, participación en los beneficios y en la propiedad de la empresa, la seguridad en el trabajo, políticas no discriminatorias en la contratación.²⁷

Los trabajadores conforman el llamado capital humano e intelectual de una empresa, entendido como el conjunto de conocimientos y capacidades que tiene la empresa y sus empleados. Pero, no se trata simplemente de contar con dicho capital, sino que se precisa una gestión del mismo mediante su desarrollo para enriquecer la base de conocimientos tanto de la empresa como de las personas.

La empresa, además de desarrollar el capital humano, debe atraerlo y mantenerlo, asunto que en parte se logra con buenas condiciones laborales y una reputación positiva, por ejemplo, con el apoyo a proyectos sociales, ayudando a los empleados a desarrollar nuevas capacidades, aumentando su motivación, fomentando la creatividad y la innovación.

La responsabilidad social empresarial respecto de los trabajadores incluye conceptos como calidad del empleo, el aprendizaje permanente, la igualdad de oportunidades, las que se concretan en acciones como mecanismos para su inclusión en el mando de las empresas, la promoción de una sana alimentación y sanas costumbres, el fomento del voluntariado corporativo y todas aquellas actividades que tienden a la satisfacción de necesidades y expectativas de los trabajadores, sin limitarse al contrato de trabajo.

La responsabilidad social empresarial con los trabajadores, al ir más allá del contrato laboral, examina y concreta la responsabilidad de compartir los beneficios económicos con ellos, ya sea que se logre mediante decisiones autónomas o a través de los diálogos directos o en negociaciones colectivas. Esto no significa

²⁶ Perspectivas críticas de la contabilidad “reflexiones y críticas contables alternativas al pensamiento único” VII simposio nacional de investigación y docencia, Universidad de Manizales, Universidad del Valle (Centro de investigaciones contables Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencia Económicas) Texto Surgimiento, evaluación y expansión de la Responsabilidad Social Empresarial: Una propuesta de Comprensión Critica. Editorial Kimpes Ltda. Bogotá – Colombia Junio de 2008. Pág. 205.

²⁷Libro Verde, Comisión de las Comunidades Europeas, Bruselas, 2001.

exclusivamente una repartición de utilidades como dividendos o en efectivo, sino que bien puede ser por medio de programas educativos o culturales de diversa índole, con acceso a becas y patrocinios para los empleados y sus familiares por ejemplo; programas de salud y deportivos, concesión de pólizas de seguros en estas áreas.

Todas estas acciones necesariamente repercuten en el clima laboral y el bienestar general, mejorando el sentido de pertenencia, lo que se demuestra con la baja rotación y la felicidad personal y familiar.

La Constitución política de Colombia contempla el tema del trabajo en varios artículos, el 25 expresa que el trabajo es un derecho y una obligación social; según el artículo 39 se pueden constituir sindicatos o asociaciones, con excepción de la fuerza pública; el artículo 54 prescribe que el Estado y los empleadores deben ofrecer formación profesional y el Estado debe propiciar el trabajo incluso para los minusválidos; la negociación colectiva es un derecho garantizado por el artículo 55; igualmente, el derecho a la huelga se garantiza mediante el artículo 56, excepto para los servicios públicos esenciales; y además, el artículo 57 prescribe que los trabajadores tendrán estímulos y medios para la participación en la gestión de las empresas.

Contrario a lo que plantea la constitución la realidad de la situación laboral es la más preocupante y que en la práctica la empresa, los empresarios y los mismos colaboradores, no asumen el compromiso serio que le permita a la empresa y a la sociedad obtener un bienestar común. Este marco constitucional representa un escenario clave para las organizaciones y sus stakeholders diseñen planes estratégicos que promuevan un equilibrio entre empresa y sociedad, momento en el cual la teoría de la responsabilidad social empresarial juega un papel preponderante.

Por su parte, el código sustantivo del trabajo, reúne las normas en materia laboral, siendo su objetivo lograr la equidad en las relaciones existentes entre patronos y colaboradores, según lo plantea su artículo 1; en los artículos 20 y 21, se prefieren las normas laborales en caso de conflicto o prevalecer la más favorables al trabajador ante las dudas, o el artículo 157 le da prelación a los créditos laborales sobre los demás créditos, artículo que en ocasiones se ve burlado, el artículo 145 define el salario mínimo como “el que todo trabajador tiene derecho a percibir para subvenir a sus necesidades normales y a las de su familia, en el orden material, moral y cultural”, que de cumplirse tendría a los asalariados colombianos y sus familias en un paraíso, pero sucede que menos de 203 dólares mensuales (año 2007) no son suficiente para satisfacer las necesidades de

alimentación, vivienda, educación, vestido y esparcimiento, ni siquiera de una sola persona.

Ahora bien lo económico, plasmado en salarios y prestaciones sociales, es de suma importancia para los grupos que estén directamente relacionados al tema laboral, ya sean los propietarios, los trabajadores, el Estado o la comunidad; pero hay otros agentes complementarios de no menor importancia como son, las jornadas de trabajo, las condiciones físicas y psicológicas, las vacaciones y los descansos, los servicios sociales de recreación y cultura, la vinculación de las familias, entre otros.

Temas que son de mucha importancia para el logro del bienestar de los empleados, los cuales tienen relación directa con la integridad de las personas y que apunta directamente a la realización individual y por ende al fortalecimiento de la empresa.

El componente de los trabajadores conforma el área interna de la responsabilidad social y representa quizá el motor de una filosofía empresarial en un enfoque opuesto al tradicional, que sólo ha buscado utilizar el talento humano como medio para los fines exclusivos de los propietarios. Este concepto se materializa en los modernos desarrollos que asocian los recursos humanos con la responsabilidad social, bajo la norma SA 8000 en Europa y que poco a poco se ha ido difundiendo y aplicando en todo el mundo.

El proceso de acreditación en SA 8000 es similar a la obtención de una licencia o una norma ISO, donde una compañía certificadora evalúa a la empresa en su sede de trabajo, sobre el cumplimiento de políticas, procedimientos y documentación. Actualmente el curso de la acreditación incluye una auditoria por la cual se examina y entrevista al personal directivo; una verificación por parte de los auditores de la firma; y, un seguimiento periódico con nuevas evaluaciones.

La Norma ISO 26000 de responsabilidad social empresarial, tomará la forma de Guía de Estandarización y establecerá una pauta común de conceptos, definiciones y métodos de evaluación. El objetivo del documento, cuya publicación está prevista para el primer trimestre de 2009, es convertirse en una herramienta indispensable para el desarrollo de la responsabilidad social empresarial. En su elaboración están participando diversos grupos de interés, ONG, industrias, empresas, sindicatos, consumidores, etc.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, en sus siglas en inglés) lleva años desarrollando el futuro estándar ISO SR 26000 que pretende servir de guía alternativa de Responsabilidad Social Corporativa (responsabilidad social empresarial). La norma, que tendrá una aplicación voluntaria, estará destinada a ser empleada por organizaciones de todo tipo, tanto del sector público como el privado, de países desarrollados o en vías de desarrollo.

La Guía que no va a ser certificable, como se pudo pensar inicialmente, ayudará a implementar un sistema de gestión de la responsabilidad social empresarial y podrá servir a todo tipo de organización, sin exclusión de tamaño o actividad. El documento, que pretende ser publicado en el primer trimestre de 2009, está pasando por un largo proceso de negociación donde se han visto implicados según las últimas estimaciones en enero del 2007-- 355 expertos y 77 observadores nombrados en el Grupo de Trabajo; además 72 países están representados en el proceso a través de los organismos nacionales de normalización.

España participa en la elaboración de esta norma a través de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), entidad que lidera el grupo de trabajo integrado por 20 países que tiene como objetivo acercar los trabajos del Comité Internacional a los países de habla hispana.

Como elemento de la responsabilidad social en materia de trabajo se podría decir que cada persona debe tener un empleo para satisfacer sus necesidades. El Estado debe propiciar esta aspiración, los empresarios deben acompañar al Estado en esta labor, los trabajadores deben buscar su realización y dignidad mediante esta obligación social y los demás estamentos de la sociedad deben participar de manera útil en la construcción de pacto social que conjugue los intereses de todos.

Mientras se mantengan las reglas de juego asumidas hasta ahora, solo algunos integrantes saldrán favorecidos, dejando a su paso huellas de tristeza y desconsuelo, que en nada contribuirán al logro de una sociedad justa y feliz. Esto es precisamente el objetivo de la responsabilidad social, la construcción colectiva que vincule a todos los integrantes en la consecución de sus objetivos, donde en lugar de egoísmo prime la cooperación y el consenso, con la presencia de unos valores postulados por la empresa y puestos en práctica o atendidos por los stakeholders.

La materialización de la idea “cada persona como un empleo” individualmente contribuirá a la reducción significativa del problema básico de la sociedad y su máxima aspiración de erradicación de la pobreza”.²⁸

Los trabajadores tienen necesidades y expectativas personales de acuerdo con sus proyectos de vida personales; normalmente los trabajadores se vinculan a una empresa porque creen encontrar allí el espacio y los medios para lograr su realización personal y familiar, lo que se consigue por medio de la remuneración periódica, sus prestaciones sociales, su seguridad social y, otras condiciones y prerrogativas que ofrezca la empresa, adicionales a lo estrictamente legal.

Tal vinculación se hace mediante un contrato laboral que contempla unas obligaciones mutuas de comportamiento, enmarcadas en normas superiores y en unas políticas de la empresa, que se convierten en la luz que guía el esfuerzo conjunto en el cumplimiento de la misión empresarial. Todo este proceso conjunto empresa-trabajadores, conviene que esté guiado por un código de ética, “mecanismo e instrumento de la responsabilidad social empresarial, el cual le sirve a los trabajadores como faro en su recorrido diario, toda vez que plasma los principios que deben guiar a todos los participantes y grupos de interés en su desempeño”.²⁹

El código de ética empresarial comprende entonces los principios, valores y normas que deben conducir las actuaciones de todos los empleados, facilitándoles y orientándoles sobre las conductas correctas y aceptables. En términos similares se ha venido hablando y promoviendo el código de buen gobierno, estatuto que adopta cada empresa y que estipula los principios, reglas y procedimientos de gobernabilidad corporativa que son aplicados, para mantener vigente la responsabilidad social; es decir, que el código de gobierno es el mismo código de ética empresarial, y es congruente con los valores éticos que predica, y al ser emitidos por la élite directiva, garantizan su aplicación, siempre y cuando en su confección hayan intervenido activamente todos los stakeholders, pues de otra manera se corre el peligro de que el código sea letra bellamente escrita, pero “muerta”, en tal sentido conviene hacerlo de manera colectiva, consensual y dialógica, con la intervención de un especialista en calidad de asesor, para orientar el proceso, no para imponer su punto de vista, o reflejar los intereses exclusivos de los propietarios y sus representantes.

²⁸ VALENZUELA Luís Fernando. Texto tomado de la tesis Perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial con enfoque ambiental Graficas Jes. Pág. 259.

²⁹ <http://www.supersociedades.gov.co/ss/drvisapi.dll?Mlval=sec&dir=96>, Súper Intendencia de Sociedades Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

El código de buen gobierno debe acatar unos principios y unos valores universales de la responsabilidad social, pero debe ser específico y adaptado a las condiciones particulares de la empresa, a continuación se dará a conocer el artículo 2º de la ley 550 de 1999 en donde se decreta: por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

“Artículo 2º. Fines de la intervención del Estado en la economía”.³⁰ El Estado intervendrá en la economía conforme a los mandatos de la presente ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334 y 335 de la Constitución Política, para los siguientes fines:

- a) Promover la reactivación de la economía y el empleo mediante la reestructuración de empresas pertenecientes a los sectores productivos de la economía, tales como el agropecuario, el minero, el manufacturero, el industrial, el comercial, el de la construcción, el de las comunicaciones y el de los servicios.
- b) Hacer más eficiente el uso de todos los recursos vinculados a la actividad empresarial.
- c) Mejorar la competitividad y promover la función social de los sectores y empresas reestructuradas.
- d) Restablecer la capacidad de pago de las empresas de manera que puedan atender adecuadamente sus obligaciones.
- e) Facilitar el acceso al crédito y al redescuento de créditos en términos y condiciones que permitan la reactivación del sector empresarial.
- f) Fortalecer la dirección y los sistemas de control interno de las empresas.
- g) Procurar una óptima estructura administrativa, financiera y contable de las empresas reestructuradas.
- h) Asegurar la calidad, suficiencia y oportunidad de la información que se suministre a socios o accionistas y a terceros.
- i) Propender porque las empresas y sus trabajadores acuerden condiciones especiales y temporales en materia laboral que faciliten su reactivación y viabilidad.
- j) Facilitar la garantía y el pago de los pasivos pensionales.
- k) Establecer un marco legal adecuado para que, sin sujeción al trámite concursal vigente en materia de concordatos, se pueda convenir la reestructuración de empresas con agilidad, equidad y seguridad jurídica”.³¹

³⁰ Artículos 334 y 335 de la Constitución Política de Colombia.

³¹ <http://www.supersociedades.gov.co/ss/drvisapi.dll?Mlval=sec&dir=96>, Súper intendencia de sociedades Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

5.4 TEORÍA DE LOS STAKEHOLDERS – “INTERESADOS”

Una primera aproximación a su definición se encuentra en el Stanford Research Institute (1963), conceptos planteados por varios autores demuestran como la idea de empresa opera en ambientes cada vez más complejos, estableciéndose relaciones íntimamente ligadas con “grupos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir”. (González, 2000, 35).

Otros planteamientos muestran la teoría de los stakeholders como usada por primera vez por Ackoff (1983), tratadista de temas de organización de empresas, en su libro “Planificación de la Empresa del Futuro” en donde se refiere a las organizaciones que tienen “interés” de una empresa lucrativa y menciona a todos aquellos grupos u organizaciones que les interesa el desarrollo de la misma.

Ahora bien, la relación con los grupos de interés desde un planteamiento de comportamiento ético es aplicable a todas las empresas (Duch, 2005), enfatizando la relación entre “RSE” y los stakeholders. La palabra stakeholders también utilizada como multistakeholders o como “constituencias” según Davis y Donaldson (2002, 65) define constituencias como “el cuerpo de volantes, como cuerpos organizados, o no, con interés mutuo en relación a una organización o negocio, legalmente constituidos como accionistas y empleados y no relacionados como grupos afectados”. Esta relación es continua y permanente con una dependencia de doble relación que se constituye en una fuente de diversidad y de información al servicio de los involucrados basados en la legitimidad de sus acciones.

A partir de la propuesta de Freeman (1984), autor de la teoría de los stakeholders, concibe la empresa como “un conjunto de contratos multilaterales” con sus grupos de interés, también los define como “cualquier grupo o individuo que pueden afectar o ser afectados por la consecución de los objetivos de la empresa” Cada uno de estos grupos de interés o stakeholders, tiene un valor intrínseco y juega un papel esencial en el funcionamiento y sostenibilidad de la empresa.

La teoría de los Stakeholders³² se basa en el principio ético articulado por Immanuel Kant “todos los seres humanos se deben tratar como personas”. Se define a los “interesados” como, los surtidores, los clientes, los empleados, los

³² Margery Blain, Stakeholder vs Shareholder.

accionistas, y la comunidad local. Cada uno de estos grupos del stakeholders tienen derecho de no ser tratados como los medios para obtener un fin.

El primer principio de esta teoría es que, "la corporación se debe manejar para el beneficio de sus "interesados". Que los derechos de estos grupos deben ser asegurados, y, además, los grupos deben participar, en las decisiones que afectan substancialmente su bienestar" (Donaldson).³³

El segundo principio de esta teoría es, "la gerencia un lazo fiduciario a los "interesados" y la corporación como entidad abstracta. Debe actuar en el interés de los "interesados" como su agente y estos deben actuar en los intereses de la corporación de asegurar la supervivencia de la firma, salvaguardando la estancia a largo plazo de cada grupo" (Donaldson). El segundo principio conduce a creer que si una entidad ("la corporación") no sigue el primer principio, el negocio no podrá permanecer en vigencia. En conclusión, se viola claramente la teoría del stakeholders de las prácticas de negocio.

La conexión de la Teoría de los Stakeholders con la problemática de la responsabilidad social de la empresa constata su poca atención en lo que se puede plantear desde la perspectiva de los derechos morales, se verifica como una tendencia de adaptación a los valores sociales dominantes. El análisis de esta teoría se considera como condición necesaria para la ética de las organizaciones, puesto que se refiere a la exigencia ética de atender a las consecuencias de las propias actuaciones y a la construcción de la responsabilidad".³⁴

La empresa es una construcción humana cuya finalidad es satisfacer expectativas humanas, interactúa con personas, afectándolas para bien, o para mal, por lo que no puede negar ni eludir las consecuencias de sus acciones. Así la empresa es creada y organizada para desarrollar unas operaciones que usualmente se configuran como contratos, de los que se derivan unas obligaciones que evidencian las responsabilidades legales, pero en realidad esto representa lo mínimo que una empresa debe hacer. No obstante, los stakeholders, esperan mucho más y es en esta percepción donde se genera la responsabilidad social empresarial, pues los stakeholders establecen relaciones con ella, precisamente por que esperan la satisfacción de sus expectativas. El principio de cooperación y corresponsabilidades son indispensables, si tenemos en cuenta que las

³³http://www.fundacioncorona.org.co/descargas/PDF_publicaciones/Responsabilidad/RSEMayorga.pdf

³⁴ LOZANO, Joseph M., Ética y Empresa, Editorial Trotta, España. 1999.

acciones deben ser reflexivas, comunes y grupales al interior del buen manejo de los stakeholders – “Interesados”.

Las acciones que constituyen las empresa en cuanto a la responsabilidad social empresarial deben tener un horizonte de largo plazo, factor que en buena dosis garantiza el logro de los objetivo o logra satisfacer las expectativas de los stakeholders, de allí la importancia y la necesidad de vincular a todos los interesados en el diseño y la implementación de las diferentes acciones.

Una respuesta o actitud negativa en la satisfacción de las expectativas de los stakeholders ocasiona que estos se alejen argumentando, injusticia, irrespeto, trato desigual, falta de solidaridad entre otras acciones más que son denominadas como indebidas hacia los grupos de interés.

5.5. ENFOQUE DESDE EL ESTADO DE BIENESTAR

Es común escuchar referencias del neoliberalismo como un simple retorno al liberalismo clásico del siglo XXI olvidando la manera como fue desarrollado a profundidad después de la segunda Guerra Mundial en Europa y en América del Norte por parte de los enemigos del New Deal norteamericano, en reacción a la teoría y la política del Estado de intervención y del bienestar planteado por Keynes.

A partir de 1973 se produce una clara crisis del capitalismo caracterizado por una larga recesión, reducción en las tasas de crecimiento y altas tasas de inflación. Ese fue el momento para posicionar las hipótesis neoliberales y comenzar un conjunto de análisis que denunciaban que los niveles necesarios de lucro de la empresas habían sido perjudicados por un poder excesivo de los sindicatos, por una presión reivindicativa sobre los salarios y por una exigencia para aumentar el gasto social, con el fin de contrarrestar estos fenómenos se propuso un estado mínimo pero fuerte, capaz de “Romper el poder de los sindicatos, establecer un control del dinero, ser más parco en los gastos sociales, desarrollar una menor intervención económica”.³⁵

La estabilidad monetaria se levanto como la meta suprema de todo gobierno y para alcanzarla, se desarrollaron propuestas de disciplina fiscal con el fin de lograr:” contener el gasto del Estado de bienestar, restaurar la tasa natural de

³⁵ MEJÍA. Marco Raúl. De que Globalización hablamos (entre Globalización y globalizaciones). Cuadernillo N 42 – Medellín, abril de 2007 Pág. 30.

desempleo, regenerar el ejército de reserva, producir normas fiscales que motiven a los agentes económicos, comprimir los impuestos sobre rendimientos altos y sobre rentas”.³⁶

De esta manera, se construye una especie de lógica del mercado contra la lógica del estado y una subordinación de las políticas a las reglas mercantiles como forma básica de la regulación. Todo esto conduce a la reorganización del Estado, en torno a un nuevo modelo de acumulación que produce la transformación de lo que había sido su función histórica, es especial de aquella asignada por la propuesta Keynesina o Estado de bienestar, la cual se caracterizaba por el pleno empleo, bienestar creciente, sindicatos fuertes, Seguridad social, modo de regulación política centralizado entre otros más postulados.

“Aproximadamente desde 1970 el pendulote la dinámica social empieza a gravitar a favor de los intereses del mercado, anclados no solo en la primicia de lo económico sino también en la necesidad de fortalecer la subjetividad. De manera estratégica el economicismo corporativo conjugo a su favor, fallas del operar del estado de bienestar para tornar antagónicos los discursos de enriquecimiento, los discursos de la sociedad civil frente al monopolio del bienestar por parte del gobierno. En realidad lo que se estaba buscando era la supremacía de un individualismo radical sobre el debilitamiento del bienestar general y las políticas igualitarias”.³⁷

En la nueva política liberal individualista se fundo en el derecho civil, celebrado entre individuos no como un contrato social con intereses colectivos sociales divergentes. En este caso el estado interviene mínimamente, su función es la de asegurar el cumplimiento de los contratos civiles, sin poder cambiar o modificar las condiciones de origen de tales contratos, en la actualidad el conflicto es reemplazado por la aceptación pasiva “Estas condiciones ineludibles de carácter global, sustentan los contratos individuales de derecho civil, que bajo la apariencia de acuerdo entre partes, esta propiciando el emerger del principios pre-modernos de ordenación jerárquica que predeterminan las relaciones sociales”.³⁸

³⁶ *Ibíd.* Pág. 31.

³⁷ Perspectivas críticas de la contabilidad “reflexiones y críticas contables alternativas al pensamiento único” VII simposio nacional de investigación y docencia, Universidad de Manizales, Universidad del Valle (Centro de investigaciones contables Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencia Económicas) Texto Surgimiento, evaluación y expansión de la Responsabilidad Social Empresarial: Una propuesta de Comprensión Critica. Editorial Kimpes Ltda. Bogotá – Colombia Junio de 2008. Pág. 195.

³⁸ *Ibíd.* Pág. 195.

El estado de bienestar, se caracteriza “como aquel conjunto de servicios que confluían en una perspectiva de atender más y mejor las necesidades, de acortar las desigualdades (eliminar la pobreza)”³⁹, es por esto que para el estado de bienestar lo que determinaría el carácter y cobertura del bienestar social basándose en el principio de inclusión universal era la posibilidad suplir la necesidades de las personas, de las instituciones y de la sociedad en general.

Sobre el calificativo “neoliberal”⁴⁰ existen varios planteamientos, que guardan importantes diferencias entre sí, pero coinciden por lo menos en dos puntos: La reivindicación del poder del mercado y de su papel en el desarrollo económico y social, y la prevaecía del sector privado sobre el público, con lo que abogan por la eliminación de la función del estado en dicho desarrollo.

Las premisas neoliberales emergen de cuatro principios centrales como son: el papel positivo de la desigualdad; la eliminación de la función económica y social del estado y, por tanto, de cualquier acción distributiva por parte de éste; la operación del estado en todas las esferas de la actividad humana y, por último, la validación del subjetivismo como criterio de verdad y, en consecuencia como fuente de explicación de los fenómenos económicos, políticos y sociales.

En la teoría neoliberal, la libertad individual es un factor relevante, como ente de mercado, antes que la consecución de justicia social. Milton Friedman, el inspirador esencial de la teoría, dice que: “El liberal distingue tajantemente entre lo que significa igualdad de derechos e igualdad de oportunidades, de un lado, e igualdad material o de resultados, por el otro. Saludará el hecho de que una sociedad libre tienda más efectivamente hacia una mayor igualdad material que cualquier otra sociedad que se haya ensayado hasta ahora. Pero considerará esto, sólo como el subproducto deseable de una sociedad libre y no como su principal razón de ser”.⁴¹

En los programas de asistencia y en los fondos de emergencia social creados por los regímenes latinoamericanos actuales. Se identifica la aceptación por parte de los neoliberales de la necesidad de aliviar la miseria de los sectores más pobres. Estos programas deberán responden a la necesidad de aplacar unas condiciones sociales que se tornan cada vez más explosivas. Y el argumento a favor de la

³⁹ *Ibíd.* Pág. 195.

⁴⁰ Vallejo, Víctor Hugo. *El Modelo Neoliberal como alternativa de desarrollo*, Fundación para actividades de investigación y desarrollo, Colombia 1999.

⁴¹ Mayorga, Ospina Pilar, Volmar González J. Jaime. *Tesis Responsabilidad Social de la Empresa Elementos Teóricos y experiencias*. Bogotá 2001. Pág. 11.

eliminación de la función económica y social del estado se basa en la supuesta ineficiencia del sector público.

Milton Friedman es el inspirador principal de la teoría neoliberal y respecto a toda organización social, afirma: “Nuestra sociedad es tal como la hacemos. Podemos modelar nuestras instituciones. Las características físicas y humanas limitan las alternativas de que disponemos. Pero nada nos impide, si queremos, edificar una sociedad que se base esencialmente en la cooperación voluntaria para organizar tanto la actividad económica como las demás actividades; una sociedad que preserve y estimule la libertad humana, que mantenga al Estado en su sitio, haciendo que sea nuestro servidor y no dejando que se convierta en nuestro amo”.⁴²

Este autor se refiere a la necesidad de reducir el tamaño y el papel del Estado y del gobierno, como una forma de servirle mejor al interés general. Cree que entre más pequeño sea el gobierno y menores las funciones que se le asignen hay menor posibilidad de que sus acciones reflejen “intereses especiales en lugar del interés general. También manifestó que los gerentes profesionales son agentes o representantes del propietario y que su responsabilidad social consiste en aumentar las utilidades.

Unos años después Milton Friedman “neoliberal” aborda directamente la cuestión de la responsabilidad social de la empresa, de la siguiente forma: “En un sistema de libre empresa y de propiedad privada, un directivo es un empleado de los propietarios de la empresa. Tiene responsabilidades directas hacia los que dan trabajo. Esta responsabilidad es conducir el negocio de acuerdo con sus deseos, que generalmente serán hacer tanto dinero como sea posible”.

Contrario a lo que afirma Friedman (Economista ya fallecido en el 2006); Omar Aktouf en su libro La Estrategia del Avestruz: “La argumentación neoliberal, cualquiera que sea, generalmente tiene como propósito hacer aceptar lo inaceptable, hacernos admitir como normales, económicamente óptimos, racionales managerialmente inteligentes toda una serie de absurdos y aún de ignominias que campanean en el mundo actual”.⁴³

⁴² Vallejo, Víctor Hugo. El modelo Neoliberal como alternativa de desarrollo, Fundación para actividades de investigación y desarrollo, Colombia 1999.

⁴³ AKTOUF, Omar. La Estrategia del Avestruz. Post-globalización, Management y Racionalidad Económica. Editado por Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración. Junio de 2004. Pág. 57.

“Que opulentas multinacionales como la United Brands actúan racionalmente cuando tienen el cinismo de despedir a 18.000 hondureños una semana después del paso del huracán Mitch en 1998 con el pretexto de que la explotación del banano hondureño no era rentable”.⁴⁴

“Que la apertura de los mercados y de las fronteras no penalizara a los productores del tercer mundo, repentinamente puestos a competir con los gigantes de la industria y de la agro-industria transnacionales, quienes pueden, de la noche a la mañana, desembarcar en cualquier lugar toneladas de productos provenientes de cualquier rincón del mundo y a precios fuera de toda competencia para los productos locales”.⁴⁵

“Que quebrar los programas sociales o medrar en ellos no es otra manera de contribuir al mantenimiento del lucro privado y a la salvaguarda de los intereses de las altas finanzas en detrimento del contribuyente más desprotegido: Es una simple transferencia de dinero público hacia las arcas privadas a través de las innumerables exenciones y disminución de cargas impositivas que benefician a las empresas”.⁴⁶

“Que aún hoy, millones de niños sean explotados silenciosamente y salvajemente por el orden económico mundial y las multinacionales. Que niños de Haití, de Paquistán, de Filipinas, de África del Sur, se arranquen ojos y dedos confeccionando, por un centavo la unidad, pelotas de béisbol, balones de fútbol, bluyines, camisetas y zapatillas de marca como Nike, Levis, Reebok o Walt Disney. Marcas que serán vendidas en occidente con beneficios económicos inimaginables”.⁴⁷

Lo anterior evidencia la poca conciencia que poseen los economistas del neoliberalismo frente a la realidad que vivimos; un mundo donde se destruye la

⁴⁴ Mientras que por intermedio de su filial chiquita, la United Brands obtiene beneficios monumentales con “sus” bananeras hondureñas desde hace 50 años, simultáneamente pagan 50 dólares mensuales a sus obreros. Precisamos que se estima en 100000 el número de individuos que dependen de los salarios de esos obreros despedidos, y que estos últimos quedaron cesantes por un periodo de dos años...tiempo suficiente para que las bananeras sean de nuevo rentablemente explotables.

⁴⁵ *Ibíd.* Pág. 59.

⁴⁶ *Ibíd.* Pág. 60.

⁴⁷ Muchas personas formadas en economía-management (¡las he oído!) llevarán su cinismo hasta el punto de responder que: “más vale un salario miserable que nada”, o aún, que eso es una “ventaja competitiva” para esos países, que tienen la fortuna de que las multinacionales tengan a bien invertir en sus territorios... Por lo demás, firmas como Nike cuentan entre sus principales accionistas a. Instituciones religiosas, ¡como la iglesia americana southern methodist).

naturaleza y se es indiferente ante los desprotegidos, haciéndonos aceptar y creer que todas estas prácticas inhumanas son normales. “Este pensamiento, antes de imponer su ley en casi todos los países del planeta, a través de las instituciones económicas internacionales, ha inspirado a un número cada vez mas grande de políticos en occidente y ha arruinado la idea de solidaridad y de responsabilidad social que era la base de las democracias occidentales no hace mucho tiempo”.⁴⁸

En este sentido se exige replantear y actualizar las categorías utilizadas para leer el mundo, no es extraño que se diga que la globalización es un fenómeno nuevo que rearticula los procesos anteriores. Procesos en los cuales están incluidos todos, lo que significa, que en el fenómeno de la globalización todos tienen que ver, por que no es un fenómeno en el que se decide estar o no estar, Se plantea por otra parte que hay una modificación en la manera de organización del trabajo en la sociedad actual “que requiere nuevas comprensiones toda vez que la emergencia del trabajo inmaterial o desmaterializado cambia los sistemas de organización y de producción”.⁴⁹

En este sentido, pensar la globalización no es simplemente un proceso de acercarse a una serie de acontecimientos cotidianos, sino que debe ser un esfuerzo por entender de otra manera el mundo en el cual vivimos, esa otra manera de mirar significa, una comprensión de un proceso que debe ser visto de la forma como acontece en el mundo local, en los procesos nacionales, en actitudes regionales, es decir, superando el simple fenómeno de la internacionalización, para acercarse en todas sus posibilidades al deceso que produce una reestructuración de esa mundialización y del capitalismo mismo.

“Actualmente se discute si la globalización no es más que la continuidad de la internacionalización del capitalismo. Desde esta mirada aparecen posiciones que defienden que este fenómeno tiene como componentes básicos la universalización de relaciones mercantiles que está en la base del capitalismo. Para otros la globalización no es más que la continuidad de la formación de un imperialismo en donde Estados Unidos, en el último periodo ha consolidado su hegemonía”.⁵⁰

⁴⁸ AKTOUF, Omar. La Estrategia del Avestruz. Post-globalización, Management y Racionalidad Económica. Editado por Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración. Junio de 2004. Pág. 63.

⁴⁹ CASTELLS. Manuel “la era de la información Económica, sociedad y cultura” Volumen I. La Sociedad Red. Madrid. Ed. Alianza. 1999.

⁵⁰ BECK. Ulrich. ¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuesta a la globalización. Barcelona, Paidós. 1998.

Desde esta lectura, todo lo nuevo no es más que la concreción de un proceso para convertir al ser humano en un consumidor infinito, donde los mercados son cada vez más internacionales, “donde el consumo es global, manifestado a través de una homogenización que se materializa en una especie de unificación que va a construir el estilo de vida americano como el modelo por excelencia de ser humano, presentando al mismo tiempo su propuesta de desarrollo como el único camino para ir hacia un mejor destino”.⁵¹

La globalización tiene como resultado grandes ciudades y regiones cada vez más homogenizadas, al igual que un aumento muy significativo de la desigualdad social, la pérdida de la identidad cultural. La globalización lejos de ser un simple proceso de características económicas, es también un proceso de características sociales.

El desarrollo del mundo tecnológico y la creciente automatización traen como consecuencia la desocupación tecnológica ya que de un lado, producen un desplazamiento del proletariado industrial y de otro generan, en el sector de servicios, una mayor tecnificación, la misma que propicia que el trabajo humano tradicional (simple) desaparezca como aspecto central de la acumulación de capital.

Es por esto que fenómenos como la desocupación, la marginación, la desvalorización subjetiva del trabajo, la creciente violencia o el aumento de la delincuencia en el mundo, no se está frente a fenómenos marginales sino ante los elementos centrales de un capitalismo de nuevo tipo, dispuesto a la concentración de la riqueza producida por las máquinas y al abandono de viejos planteamientos liberales como el salario pleno, el ingreso para todos los núcleos familiares y la redistribución de la riqueza, Planteamiento clave en el tema de la “rse”, la cual hace alusión a la necesidad de fortalecer al ser humano al interior de la empresa por medio de estrategias encaminadas a mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

“Hoy día se dice que lo nacional como el lugar central de construcción de la política y de la organización de las sociedades pierde su incidencia a manos de una descentralización globalizadora”⁵², lo nacional pierde parte de su contenido a manos de los procesos de globalización. De ahí se podría afirmar que la sociedad se encuentra ante un fenómeno que ha intensificado las relaciones sociales, lo

⁵¹ AMIN, Samir. L' hegemonisme americaine FACE au Project europeen, Paris, L Harmattan 2000.

⁵² Ibíd. Pág. 15.

que genera una sociedad mucho más compleja a la escala del encuentro interpersonal, local, regional, nacional e internacional, se suma la escala mundo (planetaria, global) que se constituye un nexo entre lo local y lo global, vinculación que no es un simple encuentro entre lo micro y lo macro “si no que significa una nueva forma de presencian en donde lo global está en lo local, produciéndose en esa simbiosis un acercamiento a alejamiento que hace que entremos en un fenómeno de desterritorialización en el cual yo me hago habitante de otras culturas, de otros mundos, sin salir de mi territorio o de mi aldea”⁵³.

⁵³ Ibíd. Pág. 15.

6. DISEÑO DE LA METODOLOGIA

La presente investigación es de tipo Descriptivo-Analítica ya que permitió profundizar en el análisis e interpretación de la información recopilada, proponiendo recomendaciones para cambiar o reemplazar en situaciones que ayudan al desarrollo de actitudes, motivaciones o mentalidades de las personas que participan en la estructura, por lo tanto incluye informaciones cualitativas y descriptivas de las situaciones evaluadas.

Los resultados se obtuvieron a través de la realización de un estudio de caso, el cual consistió en la búsqueda de soluciones a través de la discusión y análisis de un problema dentro de un grupo.

6.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se utilizó como técnica de recolección de información, la revisión documental, revisión de libros, folletos, periódicos y otros materiales documentales que permitieron obtener conocimiento necesario de los antecedentes del tema investigado; de esta manera se proporcionó una mayor orientación con respecto al tema y así, se eliminó la posibilidad de repeticiones innecesarias, y por el contrario se orienta hacia otras fuentes de investigación e información.

Se aplicó una entrevista a diez colaboradores, de la empresa prestadora de servicios públicos. Siendo ésta una de las técnicas más usuales en ciencias sociales. Puede definirse como la relación que se establece entre el investigador y los sujetos de estudio. Puede ser individual o grupal, libre o dirigida.

La Entrevista es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

6.2 PRIMERAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

6.2.1 Participación social. Los derechos de los empleados nacen a la par que el capitalismo, junto con el desmoronamiento del antiguo régimen feudal. Contribuye a este proceso la constante liberalización de la mano de obra desde el dominio del señor feudal, para intercambiarse libremente en el mercado de trabajo. Se propagan nuevas ideas igualitarias y surgen demandas no solo de atención a las necesidades materiales insatisfechas de los trabajadores o la plebe, sino de inclusión en el nuevo orden político.

La participación de los trabajadores en los beneficios o resultados de las empresas puede adoptar muchas formas. El elemento común y el principal rasgo que las caracteriza es que buscan asociar a los trabajadores generalmente de forma colectiva en los beneficios y proyectos de las empresas.

La participación de los individuos es tan diversa como lo sean los escenarios y las circunstancias en las cuales se encuentren, es decir, hoy se puede hablar de participación social, ciudadana, comunitaria, individual, pero estas categorías no son limitantes ni exclusivas, seguramente en el corto y mediano plazo estaremos viendo nuevas modalidades de la participación de los individuos.

La palabra participación se escucha a menudo, con diferentes significados y en distintos ámbitos; en los cuales a menudo cuando existe participación necesariamente hay más de una persona, es “estar con” ó “formar parte de”.

La participación es, pues, común a las distintas organizaciones, pero no todas coinciden en los fines y en la forma de hacer. Cuando se habla de participación social se tiene en cuenta al menos dos características específicas:

- **El fin:** va más allá de lo individual o corporativo, su compromiso va dirigido hacia la sociedad y su intención es transformarla.
- **La forma:** construir y decidir colectivamente da una idea del tipo de sociedad que se quiere.

El contexto en el que en la actualidad esta inmerso, aunque no hace mucho era justo el contrario, corresponde a un modelo social que lleva implícito en su definición la participación, que da cabida a todo tipo de colectivos, organizaciones y movimientos, pero que paradójicamente puede anular la participación real.

Aún existiendo esa posibilidad, hoy la sociedad se caracteriza por la ausencia de movilización y escasa conciencia alternativa, que no enfrenta problemas profundos y conflictivos que requerirían extensas transformaciones sociales y culturales.

Algunas razones serían:

- Las organizaciones que se mueven con un sentido más social se enfrentan a la trivialización de los problemas: el hambre o la destrucción ecológica, por ejemplo: se convierten en modas o se utilizan en campañas publicitarias de grandes empresas.
- La modernización permite una mayor libertad individual, en contrapartida disminuye la existencia de redes sociales.
- La realidad económica refuerza el “buscarse la vida”, más que el unirse para superar el paro, la exclusión o el subempleo.
- Se “delega” democráticamente en otra persona para que sea la responsable de solucionar los problemas. Cada cuatro años cuenta cómo va el tema.
- El tipo de asociacionismo que se potencia desde los poderes públicos, desde el Estado, es un obediente, controlado, y en muchos casos la pretensión es que cubra campos de su competencia. Podemos observar que las organizaciones que más presencia pública obtienen son aquellas que cuentan con el apoyo que les presta el Estado o la Iglesia, o bien las que mejor se adaptan a las exigencias de los medios de comunicación de masas, que funcionan cupularmente o que son prestadoras de servicios más que movimientos sociales.

6.2.2 Seguridad en el trabajo. Este sector se ocupa de proteger la salud de los trabajadores, controlando el entorno del trabajo para reducir o eliminar riesgos. Los accidentes laborales o las condiciones de trabajo poco seguras pueden provocar enfermedades y lesiones temporales o permanentes e incluso causar la muerte. También ocasionan una reducción de la eficiencia y una pérdida de la productividad de cada trabajador.

Antes de 1900 eran muchos los empresarios a los que no les preocupaba demasiado la seguridad de los obreros. Sólo empezaron a prestar atención al tema con la aprobación de las leyes de compensación a los trabajadores por parte de los gobiernos, entre 1908 y 1948: hacer más seguro el entorno del trabajo resultaba más barato que pagar compensaciones.

En los últimos años, los ingenieros han tratado de desarrollar un enfoque sistémico (la denominada ingeniería de seguridad) para la prevención de

accidentes laborales. Como éstos surgen por la interacción de los trabajadores con el entorno de trabajo, hay que examinar cuidadosamente ambos elementos para reducir el riesgo de lesiones. Éstas pueden deberse a las malas condiciones de trabajo, al uso de equipos y herramientas inadecuadamente diseñadas, al cansancio, la distracción, la inexperiencia o las acciones arriesgadas.

El enfoque sistémico estudia las siguientes áreas: Los lugares de trabajo (para eliminar o controlar los riesgos), los métodos y prácticas de actuación y la formación de empleados y supervisores. Además, el enfoque sistémico exige un examen en profundidad de todos los accidentes que se han producido o han estado a punto de producirse. Se registran los datos esenciales sobre estas contingencias, junto con el historial del trabajador implicado, con el fin de encontrar y eliminar combinaciones de elementos que puedan provocar nuevos riesgos.

El enfoque sistémico también dedica una atención especial a las capacidades y limitaciones de los trabajadores, y reconoce la existencia de grandes diferencias individuales entre las capacidades físicas y fisiológicas de las personas. Por eso, siempre que sea posible, las tareas deben asignarse a los trabajadores más adecuados para ellas.

6.2.3 Contrato laboral. Este es una herramienta básica para el desarrollo de todas las actividades y se realiza entre el empleado y el empleador, el en cual debe estar estipulado: nombre completo del empleado, fecha de iniciación y terminación de labores, de igual manera se debe especificar cuales son las funciones y el cargo que desempeñará.

Entre las formas de contratación más utilizadas se encuentran: Contrato a término fijo, contrato por prestación de servicios, contrato a término indefinido.

6.2.4 Recreación. “Es aquel conjunto de prácticas de índole social, realizadas colectiva o individualmente en el tiempo libre de trabajo, enmarcadas en un tiempo y en un espacio determinados, que otorgan un disfrute transitorio sustentado en el valor social otorgado y reconocido a alguno de sus componentes (psicológico, simbólico, material) al que adhieren como satisfactor del placer buscado los miembros de una sociedad concreta”⁵⁴.

⁵⁴ <http://www.redcreacion.org/documentos/cmeta1/JGerlero.html>

Las empresas de la región requieren de un enfoque conceptual claro, que posibilite una mejor calidad de vida; por lo cual éste se convierte en un aspecto relevante y fundamental para la organización y el desarrollo de programas que lo enfoquen como una manifestación y necesidad humana, con capacidad de incidir en la formación integral de las personas y que recrea sus dimensiones, fomentando una cultura ciudadana para la transformación de ambientes en lo ambiental, sociocultural y la salud de la sociedad.

De esta manera se puede concluir, que la recreación tiene relación directa con el desarrollo humano, al reconocerse como manifestación esencialmente humana, que llevada de manera adecuada y permanente representa un potencial para reivindicar la realidad que se vive en la sociedad, para avanzar de la mano con las organizaciones familiares, comunitarias y productivas y así desarrollar su potencial humano bajo una concepción integral, con capacidad para interactuar entre la tecnología y la comunicación, la gestión, la sensibilidad y el sentido común de los acontecimientos sociopolíticos y económicos que suceden en el mundo para poseer una responsabilidad y compromiso con el país.

6.2.5 Capacitación. Es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado y sistemático que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual.

A continuación se presentan algunos conceptos sobre Capacitación de personal:

- La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado y sistemático, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.
- La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.” (Gary Dessler, 1998).

Es así, como se afirma que el factor humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa. Por ello la ciencia de la Administración del Personal, desde que Frederick Taylor dijera que la Administración científica: selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma al obrero ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y entrenamiento del personal dentro de las empresas.

Cada vez más empresarios, directivos y en general líderes de instituciones, se han abierto a la necesidad de contar para el desarrollo de sus organizaciones con programas de capacitación y desarrollo que promueven el crecimiento personal e incrementan los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

El desarrollo evolutivo del hombre tanto en su esfera individual, como en la grupal e institucional, tiene como causa fundamental la educación, que se considera la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre y la sociedad (entendidas las sociedades intermedias como las empresas e instituciones).

La capacitación que se aplica en las organizaciones, debe concebirse precisamente como un modelo de educación, a través del cual es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

"Las organizaciones deben desarrollar capacidades para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias, para abrirse a los desafíos de mercados y tecnologías, para incorporar las apreciaciones de sus miembros, para construir el "sentido" de sus acciones. El aprendizaje no es un momento ni una técnica: es una actitud, una cultura, una predisposición crítica que alimenta la reflexión que ilumina la acción." (Gore, E.; 1998).

Conceptualizar las organizaciones como ámbitos y sujetos de aprendizaje es una noción básica para la labor gerencial. No es otro el imperativo de construir organizaciones inteligentes.

"Aprender es aumentar la capacidad para producir los resultados que uno desea" (Kofman, 2001).

Desde esta perspectiva, la creación, asimilación, transformación y diseminación de conocimiento pasa a ser una estrategia central en la vida organizacional

constituyendo un esfuerzo regular y perdurable de desarrollo de capacidades, condición necesaria para la preservación de la competitividad.

Una organización que se instruye a aprender es aquella que transfiere conocimientos a sus miembros, que construye un capital que no sólo se refleja en las cuentas de resultados de las empresas sino también en el potencial de sus miembros.

En cuanto a lo anterior, se concluye la importancia de la capacitación al interior de las organizaciones y el impacto positivo que genera en sus colaboradores, además se convierte en una acción latente de responsabilidad social empresarial en el ámbito laboral.⁵⁵

6.2.6 Incentivos. La llegada de la estructuración de programas o planes de incentivos en las empresas es reciente, así como el fruto de una toma de conciencia y responsabilidad social que se ve impulsadas por una serie de factores, tales como, actitud del empleado en cuanto a los beneficios, exigencias sindicales, legislación laboral y seguridad social, competencia entre las empresas para mantener o atraer recursos humanos, contrastes salariales generados indirectamente con el mercado mediante la competencia entre precios de productos y servicios.

Los objetivos más importantes de un plan de incentivos son:

- Reducir la rotación de personal
- Elevar la moral de la fuerza laboral
- Reforzar la seguridad laboral

Los aspectos que pretende cubrir un plan de incentivos en una empresa pública o privada pueden ser o no de tipo económico, los primeros tienen que ver directamente con aspectos cubiertos con dinero o su equivalente, los segundos con otro tipo de prestaciones; como los aspectos sociales que buscan brindar seguridad y comodidad al trabajador y su grupo familiar.

⁵⁵ http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2
<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

Los beneficios no económicos que contemplan los planes de incentivos pueden ser de tres tipos:

- **Asistenciales:** Buscan brindar al empleado y su grupo familiar cierto grado de seguridad en casos de necesidades imprevistas.
- **Recreativos:** Buscan brindar condiciones de descanso, diversión, recreación e higiene mental, al trabajador, y en muchos casos a su grupo familiar.
- **Supletorios:** Pretenden brindar al trabajador facilidades y comodidades para mejorar su calidad de vida.

De este modo, los programas de incentivos buscan motivar al trabajador con beneficios que premien su esfuerzo.

Lograr los planes o programas en una institución pública o privada es el reto que día a día enfrenta la gerencia de recursos humanos, que trabaja en un sistema donde todo está regulado por leyes y normativas, contratos colectivos o convenios, cuyo cumplimiento escapa de sus manos.

El primer paso es dar a conocer a todos los trabajadores, además de sus responsabilidades, los derechos que le corresponden como efecto de las condiciones contractuales, legales y provisiones establecidas por la misma institución. Sin embargo, el cumplimiento del plan de incentivos va a depender de una serie de criterios, como son:

- Costo del programa.
- Capacidad de pago.
- Necesidades reales.
- Relaciones públicas de la institución.
- Nivel de responsabilidad social.
- Reacción de la fuerza laboral.

Principios que deben cumplirse para hacer factible un plan de incentivos:

- **Principio del retorno de la inversión:** No se puede ofrecer ningún incentivo si el mismo no traerá a cambio incrementos en el rendimiento y eficiencia de la institución.
- **Principio de la responsabilidad mutua:** El éxito del plan de incentivos dependerá de la inversión de la institución en beneficio de la fuerza laboral y los beneficios que ésta dará a la institución reflejada en rendimiento y productividad.

- **El costo calculado del plan de incentivos:** debe tener una base financiera sólida que garantice su permanencia en el tiempo y evite conflictos laborales y políticos.
- Satisfacer las necesidades reales de la fuerza laboral así como beneficiar al mayor número posible de individuos.

Los reconocimientos en el campo laboral son incentivos que premian el esfuerzo del trabajador, su antigüedad y dedicación entre otros factores. De manera que éstos consisten en incentivos para estimular ciertos tipos de comportamiento.

De este modo, los sistemas de reconocimientos y recompensas que se otorgan al personal de una empresa pública o privada permiten que se premie las conductas positivas en los miembros de una organización.

Tipo de Incentivos que pueden otorgarse en las organizaciones Públicas o Privadas:

- Entre los tipos de reconocimientos económicos al trabajador se tienen los aumentos de sueldo y los bonos.
- Los no económicos son los asistenciales y de apoyo social recreativos.

A continuación se explican los mismos:

- a) **Sueldos:** Es un beneficio de tipo económico, punto básico de la remuneración y viene representado por el dinero que recibe el trabajador por los servicios prestados a la institución.
- b) **Bonos:** Son otro tipo de beneficios económicos, representados por primas anuales, pensiones, complementos de sueldos, bonificaciones, planes de préstamos, reembolso de servicios médicos y medicinas.
- c) **Beneficios no económicos:** Son otorgados por medio de apoyo a la comodidad y seguridad del trabajador, tales como servicio de comedor, guarderías, asistencia médica y odontológica, entre otros.
- d) **Apoyo Social:** Busca brindar seguridad y comodidad al trabajador y su grupo familiar, como medio de que dedique todo su esfuerzo y atención a sus tareas y responsabilidades laborales, y se corresponden con los beneficios no económicos que contemplan los planes de incentivos. Estos beneficios a su vez pueden ser de tres tipos:
 - **Asistenciales:** Buscan brindar al empleado y su grupo familiar cierto grado de seguridad en casos de necesidades imprevistas, tales como. Asistencia médica - hospitalaria, asistencia odontológica, seguro de accidentes.

- **Recreativos:** Buscar brindar condiciones de descanso, diversión, recreación e higiene mental, al trabajador, y en muchos casos a su grupo familiar.
- **Supletorios:** Pretenden brindar al trabajador facilidades, comodidades y utilidades para mejorar su calidad de vida, como por ejemplo: transporte, comedor en el trabajo, estacionamiento, horarios móviles, cooperativas de consumos, agencias bancarias en el lugar de trabajo.

Para concluir, todos los aspectos teóricos enunciados anteriormente permiten vislumbrar que no es tarea sencilla el logro de un clima organizacional adecuado, donde los salarios y otros incentivos motiven la fuerza laboral, manteniéndola armonizada con los intereses y objetivos de la empresa.

Sin embargo, se tiene que tomar en cuenta la gran importancia que tienen los programas de incentivos dentro de cualquier tipo de organización (pública o privada) y que vale la pena diseñarlos y ponerlos en práctica, realizando el adecuado seguimiento para cuantificar los beneficios que dichos programas hayan traído a la organización.

7. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

La edad de los entrevistados oscilan entre los 30 y los 49 años de edad, de los cuales 4 son hombres y 6 son mujeres, para un total de 10 entrevistas aplicadas a colaboradores de EMAS, en cuanto a la función desempeñada encontramos 6 operarios de barrido, una supervisora de barrido, un jefe de taller, una psicóloga y un operario del horno incinerador.

1. Qué funciones ha desempeñado usted en la empresa, y hace cuánto?

Según **Ricardo (operario de horno incinerador)**, el cual labora en la empresa hace 6 años, afirma que hay basuras que poseen riesgo y no se pueden botar directamente al basurero sino que se deben incinerar; tales como son las de hospitales y clínicas, de igual manera encontramos a **Celina (Supervisora de Barrido)**, quien tiene función mantener limpia la ciudad, suministrar los implementos de trabajo a los operarios de barrido y estar pendientes de las queja y reclamos de los usuarios, que llaman a la línea Atención al Cliente, así mismo, **Carlos (Jefe de Taller)**, quien labora en la empresa hace 13 años manifiesta que su función es estar pendiente del mantenimiento de los vehículos (hidráulica y pintura); en cuanto a la psicóloga **Erika Valentina** quien lleva 4 años en la empresa, de los cuales los dos primeros años su función fue realizar proyectos de investigación de comunicación y estrategias motivacionales y los últimos dos se ha encargado del direccionamiento estratégico y el apoyo al proceso de selección de personal, además realizando capacitaciones, clínica organizacional, salud ocupacional, gestión por competencias, entre otros; en la versión de **Pedro (Operario de Barrido de Temporada)** destaca como función de su trabajo limpiar la ciudad en temporada de ferias; la colaboradora **Mariela (Operaria de Barrido)** labora en la empresa hace 7 años, dos de los cuales fue reemplazo y el resto fijos, quien tiene como función el barrido de las calles; al igual que Mariela, **María Eugenia tiene como función el barrido de las calles**, **Maria Clemencia** lleva en la empresa 8 años y medio, la cual es operaria de barrido; así mismo **Germán** quien lleva 13 años en la empresa se desempeña como escobita al igual que **Lina María** quien labora hace nueve años en EMAS.

2. La empresa realiza capacitaciones cada cuanto?

Según Ricardo se recibe una capacitación por mes, a nivel laboral (riesgos profesionales e igualmente psicológicos), en cuanto a Celina expresa que son

cada dos o tres meses, al igual que Carlos verbaliza que son cada dos o tres meses, enfocadas en salud ocupacional, comentando que con relación a su función no se les capacita, en la versión de Valentina, manifiesta que ella misma se encarga de realizar el plan anual de calidad, el cual contempla las capacitaciones mensualmente, realizando seguimientos y temas enfocados a salud ocupacional y recurso humano, además cuestionando a los operarios quienes aportan en cuanto a la necesidad acerca del tema para dar en las capacitaciones, contrario a lo verbalizado anteriormente, se encuentra Pedro, quien afirma que son capacitados 8 días antes de empezar con sus labores de operario de barrido temporal, Mariela, dice que la empresa cada rato los capacita, es decir, cada dos meses, estas en cuanto al uso de las bolsas de barrido y el trato a las personas y/o usuarios; según afirma María Eugenia, las capacitaciones no tienen consistencia, es decir, cada tres o cuatro meses, estas en salud ocupacional o para el estrés, por el contrario a los demás, María Clemencia no tiene claro cada cuanto realizan capacitaciones contestando ambivalentemente, que cada dos meses y que en salud ocupacional, Germán dice al igual que María Eugenia que no tienen consistencia, siendo estas cada tres o seis meses, en cuanto a Lina, no especifica cada cuanto, pero si menciona que los temas son acerca de su labor y preventivos.

3. Como aportan, estas capacitaciones al desarrollo empresarial y personal?

Ricardo no tiene muy clara la pregunta, ya que se enfoca en el riesgo que posee la función que desempeña en la empresa y a nivel familiar, en cuanto a Celina expresa que es un aporte para mejorar la calidad del trabajo de todos los empleados, afirmando que cada cosa que se aprende, lo ayuda a madurar, a ser mejor en lo personal y familiar, así mismo, Carlos verbaliza que hacen muchas capacitaciones en la parte psicológica y a nivel de trabajo en temas de salud ocupacional, dice que en cuanto a su labor no se realizan capacitaciones, sumado a esto comenta que todo lo que dan es crecimiento, Valentina manifiesta que las capacitaciones aportan a un desempeño altísimo, desarrollando competencias laborales de cada cargo y en la parte personal todo lo que aprendemos día a día nos ayuda, dice que en la parte de conocimiento y familiar es en el crecimiento con la familia; Pedro expresa, que aprende acerca del manejo de su equipo de trabajo; según Mariela las capacitaciones aportan para orientar el comportamiento de sus hijos en la calle con respecto a las basuras; María Eugenia afirma que las capacitaciones le contribuyen para el buen manejo de su equipo además del comportamiento en las calles para prevenir un accidente; María Clemencia verbaliza que son muy importantes por su salud e higiene, además afirma que todo esto lo pone en práctica en su hogar; en cuanto a Germán expresa que estas capacitaciones los desestrezan, los hace sentir más realizados, además dice que los enseña a ser más tolerantes a comprender la vida, la casa, los sentimientos de

los niños, la señora, es decir, a ser mejor personas; Lina dice que les enseñan como agarrar la bolsa y en que dirección deben ir.

4. Cuales son las diferencias de capacitaciones entre hombres y mujeres?

Ricardo manifiesta que es una integración entre todos; ya que todo es por igual; es decir, la capacitación para hombres es la misma para mujeres, en cuanto a Celina dice; la capacitación es generalizada, ya que no discriminan, en donde se encuentran mujeres y hombres, Carlos Eduardo verbaliza al igual que Celina que no existe discriminación alguna a la hora de capacitar; Valentina, afirma que no existen diferencias en la capacitación; en cuanto a Pedro José expresa que es por parejo para mujer y hombre, Mariela dice que todos son capacitados por igual; porque todos son responsables de lo que están haciendo, María Eugenia afirma que siempre ha sido generalizado, María Clemencia, Germán y Lina María concuerdan con los anteriores.

5. Cuantas capacitaciones reciben al año?

Ricardo dice que alrededor de 15 capacitaciones cada mes, Celina afirma que entre diez o doce capacitaciones entre ellas; empresariales que se dedican única y exclusivamente a enseñarles al colaborador que es lo que se hace en la Empresa, otras como motivación, de relaciones personales con los compañeros, como aprender a manejar el personal de afuera ya que es muy duro, por el nivel académico de esa gente, según ella, Carlos verbaliza que aproximadamente se realizan capacitaciones cada dos o tres meses, según Valentina manifiesta que al año más de 15 capacitaciones dependiendo del área donde estén, en cuanto a Pedro dice que exactamente una vez al año son capacitados, Mariela no está muy segura de cuantas capacitaciones reciben al año; al igual que Mariela; la señora Maria Eugenia tampoco está segura, diciendo son como seis o siete, María Clemencia verbaliza que entre cuatro y cinco, de salud ocupacional, Germán afirma que no existe consistencia ya que son cada tres o cuatro meses; Lina María Verbaliza que son de cuatro a cinco por año.

6. Cuáles son los incentivos que la empresa le ha brindado a lo largo de su desempeño, dentro de ella?

Ricardo dice que el pago puntual cada quince días, además afirma que existe un fondo de empleados, el cual les colabora para conseguir vivienda, transporte (compra de carro o moto), oportunidades de estudiar; en cuanto a Celina expresa

al igual que Ricardo como incentivo, al fondo de empleados, además de esto cuenta sobre la fiesta que realizan a final de año; Carlos asevera que son incontables los incentivos; entre ellos consecución de vehículo, vivienda, etc., Valentina relaciona el incentivo laboral con las capacitaciones recibidas por la empresa; aunado a esto la parte de ocio y recreación e integraciones, estas a través de rifas de cabañas por parte del fondo de empleados; este según ella le genera muchos beneficios en cuanto a tener vivienda, vehículo, etc., Pedro habla específicamente del sueldo bien pago: al igual que la mayoría Mariela expresa que vive agradecida con la empresa, ya que le ha ayudado a obtener vivienda, estudio para sus hijos, el pago es muy puntual; además dice que el fondo le realiza prestamos; María Eugenia verbaliza al igual que los anteriores, que estos incentivos se dan a través de la facilidad de educación, consecución de vivienda y créditos por parte del fondo de empleados; María Clemencia habla sobre la estabilidad laboral, las capacitaciones, las integraciones, la educación para sus hijos, el apoyo a su hijo discapacitado, Germán Álzate expresa; que a través de la empresa a conseguido varios enseres para su casa; en cuanto a Lina María verbaliza que ha sido apoyada para la consecución de su vivienda, estudio para sus hijos; además le han facilitado hacer la practica laboral a su hija en la empresa.

7. La empresa realiza actividades recreativas?

Ricardo, comenta que hasta hace dos años la empresa realizaba campeonatos de fútbol y baloncesto; que en la actualidad no los hacen por falta de tiempo, Celina, expresa que hace muchos años, se hacia como en los colegios la semana cultural, en donde habían campeonatos de Baloncesto, Microfútbol, Sapo, al igual que Ricardo manifiesta que ya no queda tiempo suficiente para las actividades recreativas, aunado a esto verbaliza Celina, que extraña esos espacios; pero dice: “De todas maneras los que deciden son los jefes y todos mantenemos tan ocupados”, Carlos, expresa que en cuanto a las actividades recreativas, realizan una integración al año, el día del amor y la amistad; además comenta que hace siete años realizaban torneos deportivos y caminatas; pero que esas dinámicas se fueron perdiendo durante el tiempo, Valentina afirma que hace como dos o tres años se realizaban actividades recreativas (Semana de la Familia), dice que en este momento se realiza una integración anual, Pedro verbaliza que los paseos son realizados para la gente que trabaja de fijo; a ellos no ya que son por temporada; Mariela manifiesta que la parte recreativa ha desmejorado en la empresa, ya que no hacen dichas actividades hace más de tres años; María Eugenia dice que hace dos años no realizan actividades recreativas en la empresa; María Clemencia expresa que anteriormente realizaban caminatas, las cuales se fueron acabando por la actitud de algunas personas, por el contrario de lo que afirman los anteriores colaboradores Germán verbaliza que si se realizan actividades recreativas, pero que no puede asistir a estas, porque su hija es

especial; por lo tanto, no tiene la oportunidad de asistir a este tipo de actividades; en cuanto a Lina María manifiesta que nunca hacen actividades recreativas.

8. Que nivel de participación tienen ustedes como colaboradores a nivel de la organización?

Ricardo, expresa que la opinión de ellos es tenida en cuenta, en cuanto a lo que requieren en el trabajo, aprobado por una junta; con respecto a lo manifestado por Celina, verbaliza que el mensaje que le transmite al jefe es tenido en cuenta, además dice que son muy democráticos y respetan la palabra de ellos, Carlos dice: “Entonces como aquí el jefe es el que manda; hay que hacerlo como él diga”, Valentina verbaliza que posee un nivel táctico y un nivel de soporte, un nivel táctico porque dentro de lo que ella hace toma decisiones fundamentales frente al recurso humano y a nivel de soporte con la parte de talento humano en el aspecto psicológico de la organización, Pedro verbaliza que la participación ante la empresa es tener las calles limpias; Mariela manifiesta que la única participación es a través de su trabajo, en cuanto a María Eugenia relaciona la pregunta con la parte recreativa, María Clemencia comenta que su participación al interior de la empresa es a través del comité del cual es miembro y a través de aportes como alternativas de solución para la empresa, Germán verbaliza que su participación básicamente es estando en programas de capacitación y “Estando en la jugada”; Lina María afirma que ese nivel de participación es haciendo muy buena labor, es decir, manteniendo las áreas que le competen limpias.

9. Cómo le aporta usted a la empresa y a la sociedad como colaborador de esta organización?

Según Ricardo, el aporte a la empresa sería en la adecuada manipulación que el debe tener en el manejo de basuras que se manejan en el horno incinerador como son basuras de hospitales y clínicas, Celina indica que su aporte a la empresa está enfocado en el crecimiento de la misma, realizando bien su trabajo y el aporte a la sociedad consiste en ser cada día mejor y no causándole daño a la humanidad, Carlos afirma que su aporte tiene que ver con que los trabajos queden bien hechos y su aporte a la sociedad es prestar un buen servicio con los vehículos que salen a la calle y no se varen, eso es una filosofía de la empresa, Al igual que los anteriores Valentina indica que su aporte se da desde el buen desempeño en todas sus funciones que realiza en la empresa y a la sociedad siendo una persona de bien y proactiva, Pedro Indica que su aporte a la empresa y a la sociedad es aseando bien la ciudad, manteniendo limpia las calles durante la temporada de ferias y tratando bien las personas.

Mariela, afirma que haciendo muy bien su labor, y cumpliendo con un horario, y a demás concientizando a la gente de que días recolectan la basura, donde no se pueden dejar los escombros, a donde pueden llamar los ciudadanos para que recojan los escombros. De igual manera María Eugenia coincide con los demás que haciendo bien su trabajo, evitando quejas de sus labores. Para María Clemencia su mayor aporte consiste en el cumpliendo con los horarios de trabajo, manejando con honestidad y responsabilidad los implementos que le entregan como son las bolsas, las escobas, al igual que respetando el usuario lo que coincide con la respuesta de Germán quien asevera que con el respeto al usuario es como el le aporta a la empresa y a la sociedad, para Lina María el aporte para la empresa y la sociedad esta ligado con la responsabilidad y la honestidad.

10. Qué implementos le proporciona la empresa para su seguridad en el trabajo (Seguridad Industrial)?

Según Ricardo el posee todos los implementos en seguridad industrial, como son overol, botas, guantes, respirador y gafas, también afirma que el lugar de trabajo lo descontaminan (fumigan) cada dos o tres días y que la entrega de su dotación es mensual. De igual manera Celina le entregan pantalón y camisa y la plata para los guayos para que ella misma los compre según su talla, según Carlos a el le dan lo que necesite, según la labor que tenga que desempeñar, cuando tiene que soldar le dan la careta al igual que guantes, delantal y overol.

En la caso de Valentina ella asegura, que por su función no necesita implementos de protección personal, pero si recibe y dicta capacitaciones sobre higiene postural, seguridad industrial entre otras, Pedro afirma que a todos les hacen examen general, les entregan uniforme, escoba y recogedores.

Para Mariela su dotación consiste overol, guayos, guantes, tapabocas, escobas, recogedor, bolsas. A María Eugenia le entregan guantes, careta, escoba, recogedor, guayos, un overol al igual que las anteriores a María Clemencia le entregan el chalecos, los guantes, tapabocas, la pava para cubrirse del sol, el overol, los guayos, la escoba y el recogedor, de igual manera encontramos a Germán y Lina María a quienes los proveen de escoba, recogedor, chaleco, guantes, careta entre otros.

11. Qué tipo de contrato, tiene usted con la empresa? Y que condiciones posee?

Ricardo cuenta que su contrato lo firma cada año y además que cuenta con todas las condiciones, como riesgos profesionales, afiliación a comfamiliares, afiliación a una ARP entre otras, al igual que Ricardo, Celina afirma que su contrato es aun año, con prestaciones y horas extras, para Carlos al contrario de los anteriores

entrevistados firmo su contrato hace tres años y nunca más volvió a firmar nada, el asegura que se renueva automáticamente, y además indica que a ellos no les falta nada en cuanto a condiciones laborales, al igual que los anteriores Valentina posee un contrato a termino fijo de un año y posee todas las condiciones legales.

Pedro solo cuenta con un contrato por temporada, el cual posee todas las prestaciones, Mariela cuenta con un contrato indefinido. Al igual que María Eugenia quien además afirma que todos tienen prestaciones sociales, como Comfamiliares, ARP, seguridad social etc. María Clemencia informa que su contrato es definido y se prolonga cada año y según ella cuando los van a despedir les informan por medio de una carta 45 días antes.

Al igual que los anteriores Germán cuenta con un contrato a término indefinido, con todas las prestaciones. Lina María informa que ellos estuvieron un contrato directo con “manos amigas” y ahora están directamente con EMAS desde el mes de octubre con las mismas prestaciones de antes.

12. Pertenece usted al sindicato? por qué?

Ante esta pregunta todos coinciden en afirmar que Emas no tiene sindicato, que no lo necesitan por que la empresa es muy buena. Solo Pedro indica que no pertenece al sindicato.

13. Qué opina de la empresa y cómo la describe?

Para Ricardo la labor que desempeña la empresa es una labor de acción social, ya que esta prestando un servicio a la sociedad, al igual que el servicio que él presta en el horno, asevera que le gusta mucho lo que hace aunque es un poco riesgoso. Para Celina Emas es la mejor empresa que hay en Manizales y Colombia, y además le da gracias a Dios por trabajar en ella, al igual que los anteriores, Carlos afirma que la empresa es una vacaneria y que el ambiente que se vive es el mejor.

Confirmando lo anterior; Valentina dice que la empresa es excelente por que ayuda al recurso humano en todos los aspectos. Al igual que todos Pedro afirma que la empresa es muy buena aunque indica que le gustaría estar vinculado con la empresa de tiempo completo para tener solvencia económica y no tener que rebuscar otros trabajos durante el año.

Para Mariela. El concepto que tiene de la empresa es que es muy importante, muy buena, y muy eficaz, que haría Manizales sin una empresa de esas, sería solo basuras. Es así, como encontramos a María Eugenia quien dice que la empresa donde trabaja es la mejor, en barrido en recolecciones, en este momento es la mejor de Colombia. María Clemencia asegura que la empresa es la mejor de este país, y afirma que en el SENA, les dicen que es una de las mejores del país en cuanto a calidad de barrido, recolección, todo lo que tiene que ver con una empresa, y la gente es muy competente, al igual que los anteriores Germán afirma que la empresa es una gran oportunidad de empleo, de ser mas persona, de ser más gente, es una maravilla y por ultimo encontramos a Lina María quien opina que la empresa es una empresa muy buena, genera empleo, genera estabilidad y qué gracias a la empresa ella le puede brindar una buena educación a sus hijos y sacarlos adelante.

8. INTERPRETACION

A partir de la información recolectada por medio de las entrevistas realizadas a 10 colaboradores, de una Empresa Prestadora de Servicios Públicos del municipio de Manizales, sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial Laboral, se observó lo siguiente:

- a) **Funciones de los colaboradores al interior de la organización:** En cuanto a la pregunta sobre las funciones desempeñadas al interior de la organización, encontramos que todos los entrevistados poseen claridad frente a dichas funciones al interior de la misma, lo que indica que el manual de funciones, ha realizado una descripción adecuada de estas; en donde se evidencia conocimiento y apropiación del cargo por parte de cada uno de los colaboradores.

- b) **Capacitaciones:** En cuanto a la pregunta sobre la frecuencia de realización de las capacitaciones y el aporte brindado por la empresa a través de estas, se observa una clara inconsistencia en el cronograma anual de dichas capacitaciones; ya que ninguno de los entrevistados coinciden con el tiempo en que se realizan las capacitaciones, así mismo, se observa poca pertinencia en el enfoque que la empresa le da a las mismas, ya que son relacionadas únicamente con el cargo desempeñado y salud ocupacional, sin brindarles capacitaciones que aporten al desarrollo del Ser; soslayando de esta manera, la importancia del desarrollo integral del colaborador.

Es así, como se confirma lo anterior, por medio de las siguientes respuestas brindadas por los colaboradores, a la entrevista realizada:

- **Ricardo** dice que las capacitaciones se realizan mes a mes, sin tener claridad en la pregunta ya que la relaciona con los riesgos que posee en su labor; en cuanto a **Celina** expresa que es un aporte para mejorar la calidad del trabajo logrando crecimiento personal y familiar y **Carlos** indican que son cada dos o tres meses, verbalizando que son en temas psicológicos y de salud ocupacional, **Valentina** asevera que ella realiza el plan anual de calidad, en el que además de otras actividades, se contemplan las capacitaciones mensuales enfocadas en salud ocupacional y recurso humano, aportando a un alto desempeño, desarrollando competencias laborales de cada cargo; contrario a los anteriores se encuentra **Pedro** a quien se capacita única y exclusivamente con ocho días de antelación para

la realización de sus funciones, dado que su cargo es el de operario de barrido en temporada de ferias y es por esto, que no es vinculado de manera directa en las diferentes capacitaciones que se ofrecen en la empresa durante el año, **Mariela** afirma que se capacitan cada dos meses

sobre el desempeño en el trabajo, **María Eugenia** indican que las capacitaciones no tienen consistencia, siendo su enfoque en salud ocupacional o para el estrés, **María Clemencia** y **Lina María** no tiene claro cada cuanto los capacitan, pero indican que cuando los capacitan el tema es en salud ocupacional y/o acerca de sus labores, **Germán** dice que cada tres o seis meses sin especificar temática alguna.

Se concluye que existe inconsistencia y poca pertinencia al momento de capacitar al personal, esto evidenciado en las respuestas de los entrevistados quienes confunden de manera recurrente el tiempo en que se capacitan, además, las capacitaciones no tienen un impacto esperado, teniendo en cuenta que estas deben estar direccionadas a la implementación de planes de formación que apunten no solo al buen desempeño en la organización, sino que contribuyan a la transmisión de conocimiento y al desarrollo integral del ser humano en la empresa y la sociedad.

El conocimiento solo lo pueden adquirir las personas, estos son los únicos capaces de crearlo, aprovecharlo y transformarlo, razón por la cual la empresa debe participar en su gestión de manera dedicada, consistente, pertinente y coherente.

Se trata entonces, de hacer de las capacitaciones un recurso al servicio de la empresa, y de la sociedad, para ello se hace necesario que la empresa posea programas de formación para sus colaboradores. “La formación administrada de manera planificada y organizada e impartida por entidades especializadas, hace de aquella una verdadera inversión para el desarrollo de la empresa”.⁵⁶ Teniendo en cuenta que dichas capacitaciones se brinden de manera constante y que permitan el buen desarrollo del ser humano.

Durante los últimos años se ha debatido el papel de las empresas en el desarrollo social, educativo, económico y personal. Es en este punto donde se demuestra que la importancia de la Responsabilidad Social Laboral, es esencial para el fortalecimiento de la empresa y sus colaboradores y por ende se debe asumir de una manera integral, en donde lo económico, lo educativo y lo social son el eje fundamental para el sostenimiento y permanencia de la empresa.

⁵⁶ Enciclopedia práctica de la Pequeña y Mediana Empresa, editorial Océano Grupo Editorial, Pág. 308

Si bien es cierto, que la RSEL debe atender las expectativas de los colaboradores, es importante tener en cuenta, que la empresa de una manera implícita debe lograr que los colaboradores interioricen que esta es constante y pertinente en todas las actividades desarrolladas y esto se logra por medio de las adecuadas practicas de RSEL.

La dinámica de los entornos empresariales, obliga a las organizaciones a replantear el enfoque que hasta el momento se le ha brindado a las capacitaciones al interior de estas, teniendo en cuenta que el conocimiento y la información representan un requisito ineludible para ser competitivos tanto en el ámbito empresarial como personal.

“Adquirir conocimiento por si solo no es garantía de nada valioso, si dicho conocimiento no se recoge y almacena para ser usado también en el futuro, sino se comparte para generar sinergia, si no se mide financiera mente su impacto y si dicho conocimiento no favorece procesos como el de la innovación, se pierde todo el esfuerzo realizado”.⁵⁷

Contrario a lo que se plantea, la realidad de los colaboradores al interior de la organización es bastante preocupante, ya que los directivos no asumen un compromiso serio frente a la necesidad de capacitar adecuadamente a los empleados, permitiendo así que dichas capacitaciones se realicen de manera intuitiva, dejando de lado la necesidad de impartir conocimiento para lograr un bienestar común que beneficie no solo a la empresa sino también al empleado.

- c) **Incentivos:** En cuanto a este aspecto lo que ha brindado la empresa a lo largo del desempeño fue manifestado por **Ricardo, Celina, Carlos, Mariela, María Eugenia, Maria Clemencia, German, Lina María** que ha sido a través del fondo de empleados quien les ha facilitado consecución de vivienda, vehículos, facilidad de estudio para sus hijos; en cuanto a **Ricardo y Mariela** dicen que el pago es cumplido; **Pedro** expresa que el salario es muy bueno; **María Clemencia** manifiesta que existe estabilidad laboral, **María Clemencia y Lina María** verbalizan acerca del apoyo directo que han recibido para sus hijos; este en cuanto acompañamiento a su hijo discapacitado según **María Clemencia** y la oportunidad de realizar la practica laboral en la empresa según **Lina María**; por otro lado **Valentina y María Clemencia** relacionan los incentivos con las capacitaciones

⁵⁷ Maestría en Gerencia del Talento Humano. Módulo Aprendizaje Organizacional, Docente Cristian Naranjo. Pág. 1.

brindadas por la empresa, además de las integraciones realizadas por la misma.

Al hablar de incentivos, se refiere a todo aquello que la empresa realiza en bien de sus colaboradores, como el apoyo en relación a la educación no solo del empleado si no de todo su núcleo familiar, actividades recreativas encaminadas al desarrollo de la libre personalidad, a la posibilidad de la consecución de una vivienda digna, la empresa debe encontrar mecanismos para que su colaborador tenga la posibilidad de contar con tiempo libre para disfrutar con su familia de un sano esparcimiento, que además los empleados obtengan ganancias económicas de los dividendos de la organización y también que se les proporcione seguridad en el trabajo y políticas no discriminatorias en el contrato laboral.

“Los salarios, otras contraprestaciones en efectivo, vacaciones, ascensos, sanciones disciplinarias, son según Chester Barnard, un factor básico para inducir a los individuos a trabajar para la organización”.⁵⁸ En cuanto a lo anterior se observa como los colaboradores de la empresa sujeta a la investigación, gozan de satisfacción en cuanto a salarios, adquisición de vivienda, educación para su familia, etc., sin evidenciarse el ascenso en la organización como incentivo; reduciendo el desarrollo profesional de los colaboradores, ya que ocupan el mismo cargo durante muchos años.

Una recompensa a largo plazo, que puede servir para agradecer los esfuerzos constantes de los empleados durante largo tiempo, es la ascenderlos o asignarles mayores responsabilidades. Pocos empleados consideran que su empresa se base en el buen desempeño para hacer un ascenso, a pesar de que, como incentivo, este es uno de los más importantes.

Los empleados constituyen una pieza clave e imprescindible en toda empresa y se necesita tener una concientización clara y concisa de cómo debe tratárseles, para su propio beneficio y el de la empresa en sí, todo tiene que ver con la comunicación combinada con los incentivos y la actitud, en general con todo lo que esta envuelve.

⁵⁸ CHRIS ARGYRIS, Biblioteca de Psicosociología 2. El Individuo dentro de la Organización. Barcelona. Editorial Herder. Pág. 317.

Muchas personas mejoran su calidad laboral dependiendo del ambiente de trabajo donde se desenvuelvan, así como también pueden decrecer, todo el mundo necesita sentirse parte importante de un organismo o institución, y mientras más se le tome en cuenta en su trabajo más rendimiento se obtendrá.

Es de anotar, que el dinero no lo es todo, existen muchas formas de incentivar a las personas como lo es el reconocimiento, este a través de ascensos, los cuales demuestran que los colaboradores con su conocimiento y experiencia, se encuentran capacitados para desempeñar cargos que contribuyan al desarrollo de la empresa y la organización.

De esta manera, observamos como para la responsabilidad social empresarial es importante satisfacer necesidades de los colaboradores, quienes buscan una realización digna a nivel profesional y personal; basado en el reconocimiento ante una organización y una sociedad.

Dicho reconocimiento realizado éticamente, en donde Según Adela Cortina, la ética cívica está configurada por cinco valores, como son la libertad, la igualdad, la solidaridad, el respeto activo y el diálogo, determinándolos como valores de justicia.

Es así, como los incentivos, se deben adquirir de una manera justa, es por esto que se evidencia en nuestra sociedad, la necesidad de una empresa éticamente responsable, que este fundamentada en valores de justicia, que promuevan el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores; como seres humanos que son, con todo lo que ello implica, es así, como la ética empresarial, se convierte en actuaciones que contribuyen de manera directa o indirecta a la felicidad de los colaboradores.

- d) **Ocio y Recreación.** La responsabilidad social empresarial laboral, debe ir más allá del contrato laboral, brindándole al colaborador programas educativos, culturales y recreativos que permitan la integración no solo laboral, sino familiar.

Si quien se beneficia con las actividades recreativas es el empleado y por ende la empresa, no entendemos por que la empresa estudiada no tiene programas constituidos de recreación, tal como lo afirman los entrevistados así; **Ricardo y Celina** indican que la empresa no realiza actividades recreativas hace mas o menos dos años, según ellos por falta de tiempo,

aunado a esto **Celina** afirma que le hacen falta estos espacios, **Carlos** cuenta que estas actividades no se realizan hace siete años, contrario a los anteriores se encuentra **Valentina**, quien indica que hace dos o tres años se realizaban actividades recreativas (semana de la familia), y que en este momento se hace una integración anual. **Pedro** indica que estas actividades son para las personas que poseen un contrato permanente con la empresa, **Mariela, María Eugenia Y Lina Maria** indican que dichas actividades no se realizan hace mas o menos tres años, contrario a los anteriores, **Germán** dice que si hay actividades; pero que no puede asistir por la responsabilidad que posee con su hija especial y **María Clemencia** dice que antes se realizaban caminatas las cuales se fueron acabando por la actitud de algunas personas.

La RSEL es la encargada de velar por el bienestar de los colaboradores, considerando aspectos como el equilibrio entre lo personal, familiar y laboral, esto se logra a través de las actividades recreativas, las cuales deben ser placenteras, organizadas y productivas lo que le permite al colaborador no solo emplear su tiempo libre de una manera adecuada, sino que dichas actividades se convierten en un componente imprescindible para el bienestar social, familiar y empresarial.

“Para que la recreación y el ocio sean reconocidos en todas los escenarios políticos y empresariales como el servicio social valorizable que es. Sus bienes sociales necesitan ser mejor articulados, y ello es precisamente el sentido de su gestión. Tal articulación se propone sea alcanzada abordando tanto la gestión de la recreación como la incorporación de la recreación en la gestión desde una perspectiva de desarrollo integral del ser humano”⁵⁹. A partir de la precisión del desarrollo integral del ser humano articulado con la recreación, se aborda el tema de la gestión de la recreación como generadora de bien social “tal como está previsto en el marco normativo colombiano y se presentan las bases para incorporar la recreación dentro de la gestión empresarial consecuentemente con el reto de la misma de coadyuvar al desarrollo integral de los miembros de la organización”⁶⁰.

Para que la recreación y el ocio sean reconocidos en todas las empresas como el servicio social valorizable que es, su planeación y ejecución deben ser de acuerdo a los intereses de los empleados, teniendo en cuenta sus necesidades y no permitir que la planeación de las actividades recreativas

⁵⁹ <http://www.redcreacion.org/documentos/congreso5/CARico.htm>.

⁶⁰ *Ibíd.*

se realice de manera intuitiva y se reduzcan a una integración anual; que no aporta al desarrollo del colaborador como ser humano; con todo lo que ello implica.

En cuanto al tema de la recreación en la empresa estudiada, se confirmó que la empresa no realiza ninguna actividad recreativa, lo cual genera un desmembramiento a nivel social al interior de la misma, teniendo en cuenta que algunos afirman que hasta el momento muchos colaboradores no se conocen entre sí, de igual manera para todos los entrevistados las actividades recreativas son muy importantes, afirmando que es la mejor manera de vincularse con todo el personal.

Se observa como la parte recreativa y de ocio carece de importancia ya que son de carácter secundario.

El tema de la recreación es parte fundamental al interior de la RSEL, teniendo en cuenta que por medio de esta se generan interacciones sociales, que son las que fortalecen al individuo dentro de la empresa y permite develar falencias y fortalezas de los empleados y de la empresa.

En Colombia, se podría afirmar que ha habido una gestión que ha llevado, a que en el ordenamiento jurídico/político se reconozca formalmente la importancia de la recreación y la responsabilidad del Estado frente a ella. Encontramos lo siguiente:

- Constitución Política, Art. 52. El Estado **fomentará** las actividades de recreación, práctica del deporte y el aprovechamiento del tiempo libre.
- Constitución Política, Art. 64. Es deber del Estado **promover** el acceso de los trabajadores agrarios a los servicios de educación, recreación, con el fin de mejorar (la) calidad de vida de los campesinos.
- Ley 181, Art. 4. El deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, son elementos fundamentales de la educación y factor básico en la formación integral de la persona. Su **fomento, desarrollo y práctica** son parte integrante del servicio público educativo y constituyen gasto público social.
- Ley 181, Art. 6º—Es función obligatoria de todas las instituciones públicas y privadas de carácter social, **patrocinar, promover, ejecutar, dirigir y controlar actividades de recreación**, para lo cual elaborarán programas de desarrollo y estímulo de esta actividad, de conformidad con el plan nacional de recreación. La mayor responsabilidad en el campo de la recreación le corresponde al Estado y a las cajas de compensación familiar.

Igualmente, con el apoyo de Coldeportes impulsarán y desarrollarán la recreación, las organizaciones populares de recreación y las corporaciones de recreación popular.

- e) **Participación:** Con relación al nivel de participación por parte de los colaboradores al interior de la organización; se encuentra a **Ricardo** quien expresa que son tenidos en cuenta pero con aprobación de una junta, **Celina** comenta que los mensajes que transmite al jefe son tenidos en cuenta, además dice que existe democracia, en donde se respeta la opinión de ellos; por el contrario **Carlos** deja claro que el que manda es el jefe por lo tanto se hace lo que él diga; **Valentina** manifiesta que posee un nivel táctico y un nivel de soporte; ya que dentro de lo que ella hace se toman decisiones fundamentales frente al recurso humano y en cuanto al nivel de soporte lo relaciona con la parte psicológica de la organización; **Pedro** su participación es reducida al simple hecho de la labor que realiza en la empresa; **Mariela** afirma que la única participación es realizando su trabajo, **Maria Eugenia** relaciona la pregunta con la parte recreativa, **Maria Clemencia** comenta que su participación es través de un comité del cual es miembro, en donde se generan alternativas de solución ante problemas de la empresa, **German** argumenta que su participación esta directamente relacionada con los programas de capacitación y **Lina Maria** afirma que ella participa solamente por medio de su labor.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa como la participación de algunos de los colaboradores se ha reducido a la operativización, es decir, a cumplir con su labor, limitando su participación, entendida esta como la acción de “estar con”, “formar parte de”; es así, como se evidencia, que la empresa se encuentra inmersa o se configura como una organización con perspectiva mecanicista que como “la Tayloriana y la Fayoliana, hacen del hombre un simple engranaje de un proceso técnico de producción o de un todo funcional. A principios del siglo XX tanto Taylor como Fayol contribuyeron desde la administración a la creación de un modelo de organización donde el concepto de división del trabajo fue llevado a su formulación más radical: unos pocos llamados a pensar y muchos otros , simplemente a ejecutar lo concebido por los primeros”,⁶¹ esta forma organizacional se constituye en un obstáculo; ya que la participación se reduce al desempeño de sus labores; sin ser tenidos en cuenta a la hora de tomar decisiones, resaltando la importancia del aporte que puede brindar el colaborador para contribuir al desarrollo personal, organizacional y empresarial.

⁶¹ Módulo La Administración práctica Social. Maestría en Gerencia del Talento Humano. Rodrigo Muñoz G. Pág. 3.

La teoría de los Stakeholders⁶² se basa en el principio ético articulado por Immanuel Kant “todos los seres humanos se deben tratar como personas”. Se define a los “interesados” como, los surtidores, los clientes, los empleados, los accionistas, y la comunidad local. Cada uno de estos grupos del stakeholders tienen derecho de no ser tratados como los medios para obtener un fin.

El primer principio de esta teoría es que, "la corporación se debe manejar para el beneficio de sus “interesados”. Que los derechos de estos grupos deben ser asegurados, y, además, los grupos deben participar, en las decisiones que afectan substancialmente su bienestar" (Donaldson).⁶³

La mayoría de los colaboradores entrevistados verbalizan el hecho de participar activamente en la empresa; por medio del aporte que hacen ante la toma de una decisión para la compra de algún implemento requerido para el desempeño de su misma labor; es así, como vemos que no existe participación social ni aporte por parte de los colaboradores para la toma de una decisión de la empresa.

A pesar de que el tema de la participación de los colaboradores en la organización, es un derecho que realizado de manera correcta, la empresa muy seguramente obtendría grandes beneficios no solo de carácter económico, sino de carácter social, pero la participación en la organización al igual que en las practicas de RSEL son aún incipientes, si se tiene en cuenta que la concepción de participación no va más allá de la opinión de los colaboradores, y dichas opiniones no logran ser vinculadas en las políticas empresariales.

La empresa debe concebir a los colaboradores como parte de la sociedad civil, entendida ésta como individuos económicamente autónomos, libres, que dentro de un orden jurídico y empresarial, generan interacciones y acuerdos para lograr fines particulares y comunes, momento en el cual la acción social y la política equilibra los intereses, a través de procesos de reflexión y diálogo. Con un enfoque discursivo o dialógico, Es así como la empresa se constituye en un instrumento por medio del cual el individuo busca la consecución de unos fines por medio de sus acciones.

⁶² Margery Blain, Stakeholder vs Shareholder

⁶³ http://www.fundacioncorona.org.co/descargas/PDF_publicaciones/Responsabilidad/RSEMayorga.pdf

Una de estas acciones es la participativa. En la empresa se detecta que si existe la participación; pero el nivel participativo no es global, si se tiene en cuenta que su participación en la organización es solo un soporte para su área de trabajo, ya que todos conciben la participación como la consecución de sus implementos de trabajo.

Es de resaltar, que la Constitución Política de Colombia contempla el tema del trabajo en varios artículos, entre ellos el artículo 57 el cual prescribe que los trabajadores tendrán estímulos y medios para la participación en la gestión de las empresas.

- f) **Aporte de los empleados a la organización y a la sociedad:** La pregunta realizada frente al aporte del colaborador a la empresa y a la sociedad se encontró que Ricardo indica que su aporte esta ligado con la adecuada manipulación que debe tener con las basuras, Celina verbaliza que el aporte que hace a la empresa y a la comunidad es importante ya que como supervisora de barrido, vela por la limpieza de la ciudad; a través de un servicio de buena calidad, Carlos afirma que su aporte en la empresa tiene que ver, con que los trabajos queden bien hechos y con la sociedad, prestando un buen servicio con los vehículos en las calles, Valentina y Pedro, afirman que su aporte es realizando bien sus funciones y siendo personas proactivas.

Mariela Y María Eugenia coinciden en que su aporte se basa en la realización de sus labores, en el cumplimiento de sus horarios y en la orientación de las personas en los días de recolección de basuras, para **María Clemencia** su mayor aporte es el cumplimiento de los horarios de trabajo y manejo de honestidad y responsabilidad con sus implementos de trabajo, **Germán** indica que con el respeto al usuario y **Lina María** verbaliza que su mayor aporte es por medio del respeto y la honestidad.

En cuanto a lo plasmado anteriormente, se observa la carencia de reconocimiento del colaborador al interior de la organización, la cual ha sido objeto de estudio, ya que ellos aseveran, que su aporte se reduce al buen cumplimiento de sus funciones, esto confirma, que no se tiene en cuenta el valor y la relevancia que poseen como actores estratégicos con competencias y talentos; negándoles la posibilidad de convertirse en agentes que aportan al desarrollo organizacional, empresarial y social.

La teoría de los Stakeholders (Freeman 1984), se basa en el principio ético articulado por Immanuel Kant “todos los seres humanos se deben tratar como personas”.

Es así, como esta teoría argumenta la relevancia de los colaboradores, quienes hacen parte del grupo de interés al interior de la organización, convirtiéndose en pieza fundamental para el logro de los objetivos de la empresa.

El escenario actual al que se enfrentan las organizaciones se debería optar por, la participación activa de los empleados, la capacitación enfocada al desarrollo del ser, dejando de lado el hacer, reconociendo al individuo social y empresarialmente.

Configurando así, un orden bastante distante de épocas anteriores “no solo por las transformaciones producidas por la irrupción de las denominadas tecnologías de la información y la comunicación, sino por la nueva concepción del trabajo”.⁶⁴

Dicha concepción es la que permite, que el colaborador se convierta en una pieza clave para la organización y la sociedad, aportando no solo desde sus funciones como empleado, sino que logre formar una sociedad en torno a los ejes de la complejidad, la diversidad y la coevolución.

“Desde una perspectiva de humanidad el objetivo de la empresa no es tanto, pues, la generación de utilidades como la creación de riqueza”⁶⁵ al interior de una organización el individuo busca es convertirse en un ser responsable ante si y ante los demás, logrando aportar grandes beneficios para la empresa y la sociedad.

El aporte que le da un individuo a la sociedad y a la empresa no puede estar directamente relacionado con las funciones que este desempeñe en la organización, lo que realmente busca el ser humano es encontrar un

⁶⁴ Modulo Aprendizaje Organizacional, Maestría en Gerencia del Talento Humano, Docente Cristian Naranjo H. Pág. 2.

⁶⁵ Modulo, la Administración Practica Social, Maestría en Gerencia del Talento Humano, Docente Rodrigo Muñoz G. Pág. 10

equilibrio entre familia, trabajo y sociedad, para así lograr obtener un reconocimiento social, cultural empresarial y familiar.

- g) **Seguridad Industrial:** Con relación a la seguridad industrial **Ricardo, Celina, Carlos, Valentina, Pedro, Mariela, María Eugenia, María Clemencia, Germán Y Lina María**, manifiestan que la empresa les suministra de manera adecuada y oportuna los implementos de seguridad para su trabajo; esto demuestra que la empresa cumple responsablemente con la entrega de dichos implementos.

Es importante que el sector de la seguridad en el trabajo la salud pública se ocupe de proteger la salud de los trabajadores, controlando el entorno del trabajo para reducir o eliminar riesgos. Los accidentes laborales o las condiciones de trabajo poco seguras pueden provocar enfermedades y lesiones temporales o permanentes e incluso causar la muerte. También ocasionan una reducción de la eficiencia y una pérdida de la productividad de cada trabajador.

Con respecto a la seguridad en el trabajo se evidencia una gran responsabilidad de la empresa hacia sus colaboradores en este aspecto; ya que proporciona adecuadamente la dotación que contempla los elementos de seguridad industrial (EPP) elementos de protección personal a sus colaboradores; brindándoles así, mayor seguridad, bienestar y confianza; lo que incide directamente en menor ausentismo por incapacidad, rotación de personal, menores indemnizaciones por accidentes, mayor eficiencia y productividad.

- h) **Contrato y condiciones:** En la empresa estudiada se encontró que el tipo contrato que predomina es a termino fijo inferior a una año el cual cuenta con todas las prestaciones exigidas por la ley, es así, como lo comentan **Ricardo, Celina, Carlos, Valentina, Mariela, María Eugenia, María Clemencia, Germán Y Lina María**; por el contrario **Pedro** cuenta con un contrato por temporada con prestaciones de ley.

Se evidencia que existen varios tipos de contratos laborales; en donde las condiciones son diferentes; existiendo, un trato de discriminación hacia algunos colaboradores, detectándose procesos de exclusión, manifestados en el hecho; de que los colaboradores que son contratados por temporada; por ejemplo en "FERIAS" no poseen las mismas condiciones ni beneficios; que los colaboradores que poseen un contrato a termino indefinido o a

termino fijo; quienes son los que pueden; por ejemplo, acceder a las facilidades de financiación por parte de la empresa y gozar de otros beneficios; a diferencia de estos los colaboradores contratados por temporada, no gozan de estos beneficios, además no se les brinda estabilidad en el trabajo; lo que incide de manera directa en la calidad de vida e indirecta en el sentido de pertenencia con la empresa.

Referente a lo anterior se observa instrumentalización, deshumanización generando así, una inestabilidad social y organizacional lo que incide de manera directa en la construcción de sentido del individuo en el ámbito laboral, social y personal.

La discriminación laboral comprende muchos espacios de las relaciones al interior de las organizaciones, va desde el trato de inferioridad o diferencial dado a personas por motivos internos o externos a la organización, muchas veces ajenos a su capacidad dentro del ámbito de la libertad de trabajo y derecho al mismo hasta el bloqueo a la movilidad laboral en las diferentes áreas.

Según OIT (Organización Internacional del Trabajo), “El termino de discriminación comprende: Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación”.⁶⁶

Es así, como la empresa que posee responsabilidad social con los trabajadores, comparte los beneficios económicos con ellos, no necesariamente evidenciado en dinero, sino representado por medio de programas educativos, culturales, etc., no solo para estos sino también para sus familias, lo cual incide positivamente en el bienestar general del colaborador, generando mayor sentido de pertenencia, hacia la organización, mayor productividad, baja rotación y la felicidad personal y familiar del mismo.

⁶⁶ Convenio N° 111 de la Organización Internacional del Trabajo. Art. 1, Numeral, Literal a.

Lo anterior basado según Cortina en valores éticos de justicia; específicamente en el de *La Igualdad*, el cual se refiere a gozar de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación.

- i) **Sindicato de la empresa:** Con relación a la pregunta que si la empresa tiene sindicato **Ricardo, Celina, Carlos, Valentina, Pedro, Mariela, María Eugenia, María Clemencia, Germán Y Lina María** coinciden con afirmar que la empresa no tiene sindicato y no lo necesitan.

- j) **Opinión de los colaboradores frente a la Empresa:** Con relación a la opinión que poseen los colaboradores frente a la empresa se encontró que **Ricardo** expresa que la función que desempeña en la empresa es una labor social, ya que esta prestando un servicio a la sociedad, de igual manera, afirma que le gusta mucho lo que hace, para **Celina** donde ella trabaja es la mejor empresa que hay en Manizales y Colombia, **Carlos** afirma que la empresa es una vacaneria, **Valentina** dice que la empresa es excelente, ya que ayuda al recurso humano en todos los aspectos, **Pedro** afirma que la empresa es muy buena, aunque indica que le gustaría contar con un contrato a termino fijo, **Mariela, María Eugenia** verbalizan que la empresa es muy buena y dicen: “Que haría Manizales sin esta empresa”, al igual que los anteriores **María Clemencia**, afirma que es la mejor, **Germán** indica que la empresa les brinda una muy buena posibilidad de empleo, y **Lina María** manifiesta que la empresa genera estabilidad y que gracias a ella.

Con respecto a lo anterior, se considera que los colaboradores poseen un concepto positivo de la empresa en la cual laboran; sin dejar de lado algunas manifestaciones de inconformidad con respecto a la misma; como lo son la falta de actividades recreativas, la pertinencia y la consistencia en las diferentes capacitaciones, la falta de incentivos y el poco reconocimiento de los empleados como actores esenciales al interior de la organización.

Todo esto indica que la estabilidad laboral que la empresa estudiada les genera a las personas, les permite a los colaboradores estar conformes con su trabajo, dejando de lado el desarrollo de todas sus capacidades y fortalezas como seres integrales e indispensables para el desarrollo organizacional, empresarial y social.

9. CONSTRUCCION DE SENTIDO (Nuevas Categorías de Análisis)

- a) **Pertinencia:** A partir de la investigación realizada a una empresa prestadora de servicios públicos del municipio de Manizales, se encontró que en las diferentes actividades de capacitación no existe un direccionamiento adecuado que cumpla con las expectativas y necesidades de los colaboradores; ya que para algunos de los entrevistados dichas capacitaciones no son pertinentes, teniendo en cuenta que estas deben estar enfocadas en el desarrollo integral del ser humano y no exclusivamente a su aporte en la empresa como empleado.

Es sumamente importante que los directivos comprendan que los empleados son el capital humano e intelectual en una organización y que no se trata simplemente de contar con dicho capital, si no que se necesita de una planeación estratégica que permita afianzar, desarrollar y sostener dichas bases de conocimiento, que muy seguramente no solo fortalecerá al colaborador sino a la empresa.

En el tema de la Responsabilidad Social Empresarial Laboral se incluye, además de otros temas, el concepto del aprendizaje permanente como base para el buen desarrollo del ser humano al interior de la organización, lo que además repercute de manera directa en un buen clima laboral y en el bienestar general de los empleados, mejorando el sentido de pertenencia hacia esta.

Es sumamente importante, no olvidar que las empresas que sobreviven en el mercado son aquellas que generan en su interior sentido de pertenencia entre sus colaboradores, lo que se logra por medio de la confianza que estos tengan hacia la empresa y que además estén seguros de que sus necesidades tanto laborales, como familiares y sociales las logren satisfacer por medio de esta, la cual debe de mirar hacia el futuro, de la mano del recurso más valioso con que cuenta, como son sus colaboradores.

Todo esto teniendo en cuenta que la sociedad enfoca sus actuaciones hacia las empresas, con el fin de aprender como se deben conducir y que es lo que deben hacer. De esta forma se concibe la empresa como parte de la sociedad civil, en donde los seres humanos interactúan y forman acuerdos para lograr vivir en sociedad, a través de las actividades de reflexión y diálogo.

Si realmente existe una forma de cambiar el pensamiento y modos de actuar involucrando a la empresa con la sociedad, su entorno y sus colaboradores, esto se logra aprovechando al máximo la herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial, como un mecanismo para ejecutar acciones coherentes y pertinentes benéficas para los integrantes de la organización.

La concepción de empresa a través de los años ha cambiado sustancialmente, en donde lo que prima no es solo la consecución de dinero, sino la concepción de la empresa como una institución socioeconómica que tiene una gran cantidad de responsabilidades con sus colaboradores, su entorno, sus consumidores entre otros. Con esto no se quiere decir que las responsabilidades individuales desaparezcan, por el contrario lo que se indica es que los comportamientos se deben adquirir de manera conjunta, a partir de una ética que no es solo individual, si no también empresarial. Es por esto, que es sumamente importante que la empresa replantee la concepción de capacitaciones, ya que el estudio realizado evidencia que las capacitaciones a los colaboradores no son consideradas un apoyo para el desarrollo humano de los mismos, si no que por el contrario, las capacitaciones se tornan monótonas y poco educativas ocasionando un desgaste físico y mental.

No es simplemente capacitar por cumplir con una de las actividades de la RSEL, cuando las empresas abordan explícitamente el tema de las capacitaciones, lo deben hacer de una manera estructurada, pertinente, que persista en el tiempo y que además logre cambios significativos en la manera de vincularlas no solo con la empresa, sino con sus familiares y entorno.

Los esfuerzos que comprenden la formación integral y científica, el apoyo al desarrollo socio-cultural de los colaboradores y el impulso a la producción de conocimiento, entre otros, son actividades que deben realizar las empresas para facilitar el buen desarrollo de sus colaboradores, es así, como todas estas actividades deben ser congruentes y pertinentes teniendo en cuenta las necesidades e inquietudes de los empleados.

Al momento de brindar capacitaciones a los miembros de la organización, es muy importante ser pertinentes en la realización y ejecución de programas de formación, teniendo en cuenta que estamos en una sociedad dinámica, donde las necesidades del ser humano han cambiado, convirtiéndolo en una persona que requiere de nuevos conocimientos, para poder colmar expectativas.

- b) **Consistencia.** El estudio realizado en la empresa, arrojo como una nueva categoría de análisis la consistencia, esto debido a que la gran mayoría de los entrevistados no tienen claridad en cuanto al tiempo o periodicidad con que se les capacita, lo que da a entender que en la planeación y ejecución de las diferentes capacitaciones, no se realiza una planeación estratégica donde el diálogo con los empleados se convierta en un instrumento clave que permita reconocer las necesidades de los colaboradores, por el contrario, las diferentes capacitaciones se hacen de manera intuitiva.

Según Adela Cortina por medio del diálogo se establecen relaciones inquebrantables en las que el respeto es la base de su desarrollo, generando así una participación activa, en donde la opinión de los colaboradores es indispensable para el buen desarrollo de las distintas actividades.

La RSEL es una sola y una de sus obligación es velar por el optimo desarrollo de sus colaboradores de una manera constante, lo que permite que el ser humano interiorice de manera permanente, que la empresa realiza actividades que están encaminadas a beneficiar los actores sociales en el desarrollo no solo laboral, si no, familiar, social y educativo.

La consideración de que las capacitaciones son un recurso estratégico y la habilidad de la empresa para crearlas y aplicarlas de una manera constante, supone un importante avance en la evolución estratégica. Esto se constituye en una premisa basada en lo que se denomina; teoría de la empresa basada en el conocimiento; “La aplicación de lo propugnado por esta teoría supone un intento de pasar de la consideración del conocimiento como un recurso intangible, difícilmente medible o gestionable a tratar de gestionarlo de una forma explícita”.⁶⁷

De acuerdo con lo mencionado, el buen direccionamiento de las capacitaciones en la organización depende en primer lugar, de la consistencia y del enfoque que ha estas se le brinden y en segundo lugar de la planeación estratégica, la cual debe ser estructurada y fundamentada de una manera adecuada que permita detectar las necesidades e intereses de los individuos, de este modo la estrategia permitirá encontrar una adaptación adecuada entre

⁶⁷ La gestión del conocimiento es una estrategia empresarial consciente cuyo objetivo consiste, a grandes rasgos, que el conocimiento adecuado vaya a las personas apropiadas en el momento oportuno y además ayude a las personas a compartir y a utilizar la información de tal modo que la empresa sea capaz de mejorar su acción organizativa. (Ordóñez, 1999) Texto tomado del módulo. Aprendizaje Organizacional, Maestría en Gerencia del Talento Humano. Pág. 224

las oportunidades y amenazas del entorno – análisis externo – y las fortalezas y debilidades de la organización – análisis interno.

Desde esta perspectiva, el reconocimiento de las características de los colaboradores y la consistencia se constituye en un factor clave para el buen desarrollo de las actividades de capacitación desarrolladas en la empresa.

Sin embargo, hasta el momento algunas de las compañías no han reflexionado sobre la importancia de las capacitaciones al interior de las mismas. La necesidad de enseñar en la organización es cada vez mayor, teniendo en cuenta que el conocimiento es un recurso estratégico y una ventaja competitiva esencial no solo para la empresa si no para los colaboradores.

Las acciones que instaure la empresa en cuanto a las capacitaciones deben tener un horizonte a largo plazo, que contengan un componente reflexivo, que esté enfocado a las verdaderas necesidades de los interesados y que perduren en el tiempo. Factores que en buena dosis garantizan el logro de los objetivos no solo de carácter monetario, sino de las expectativas de los colaboradores e interesados.

c) **Ascenso y Reconocimiento.** Un *ascenso* significa subir un peldaño en la estructura de la empresa.

Todo miembro de una organización necesita ser reconocido por su labor y aporte a la empresa. De no ser así, la persona entra en un proceso de desmotivación.

El reconocimiento como herramienta estratégica trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización. Según el último estudio de la prestigiosa consultora Gallup sobre el reconocimiento al empleado, los lugares de trabajo más eficientes y eficaces, poseen una cosa en común, una cultura de reconocimiento.

Reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados se traduce en tangibles y positivos efectos al ampliar los niveles de satisfacción y retención así como al mejorar la rentabilidad y productividad de la organización a todos los niveles y a un bajo coste.

La gente que se siente apreciada posee una actitud positiva, mayor confianza en sí mismos y habilidad por contribuir y colaborar. La gente con

suficiente autoestima son potencialmente sus mejores empleados. Estas creencias sobre el reconocimiento son comunes y globales entre los empleados.

Muchas empresas no consideran el reconocimiento como parte fundamental de sus prácticas de gestión. El problema es que muchos directivos piensan que el salario es el único reconocimiento que necesitan los empleados, o se resisten porque están demasiado ocupados en su propio trabajo para dedicar tiempo al reconocimiento o porque creen que supone un gasto para su organización.

Nunca pueden estar más lejos de la realidad, pues está contrastado mediante multitud de estudios que el reconocimiento es una grandiosa herramienta para motivar y retener al empleado. Existe un gran poder en el reconocimiento y las grandes empresas, las que atraen el mejor talento, lo saben, pues ya destinan hasta un 3% de su presupuesto de RRHH a ello.

Una de las quejas más frecuentes de los empleados es 'Nadie se entera de lo que hacemos aquí y dentro de una cultura de reconocimiento, se refuerzan los valores de la empresa por el comportamiento que reflejan al reconocer a sus empleados y colaboradores. Los grandes líderes utilizan el reconocimiento para comunicar la visión y valores de la organización.

Para destacar y triunfar en nuestro competitivo mercado, debemos extraer el mayor potencial y talento de los colaboradores. La mejor forma de lograrlo es ofreciendo un eficaz, sincero, público y frecuente reconocimiento al empleado para que el mensaje llegue directo a su corazón.

Cada día miles de personas se esfuerzan en su trabajo, desean alcanzar el éxito, quieren que su trabajo sea apreciado y sus esfuerzos reconocidos. Se trata de una cuestión de necesidades básicas humanas, de reconocimiento y aprecio que todos necesitamos. Si se logra satisfacer de este modo a los empleados, se crea un entorno vital, agradable, motivador y enérgico para triunfar y destacar en el mercado. El reconocimiento es una fuerte cultura de empresa, el cual conlleva a un buen clima laboral positivo y productivo.

Un buen salario y unos buenos beneficios harán que la gente esté satisfecha con su trabajo. Pero al igual que ocurre con los clientes, la satisfacción no significa fidelidad. Sin una clara y definida identificación con los valores y cultura de la empresa, atractivas oportunidades de desarrollo

profesional y una eficaz política de reconocimiento, no se pueden retener los talentos humanos.

Las organizaciones que no utilicen estratégicamente el reconocimiento, renuncian a atraer el talento, desmotivan al que ya tienen, afrontan mayores costes laborales, reducen su productividad y no consiguen establecer un compromiso humano y profesional de sus empleados.

La RSE se evidencia en una organización a través de la relevancia que se le proporcione al desarrollo del capital humano (colaboradores), atrayéndolo y manteniéndolo; esto a través de ascensos y reconocimiento, lo que incide de manera directa en el aumentando de su motivación, fomentando la creatividad, la innovación, mayor sentido de pertenencia, enriqueciendo el desarrollo no solo organizacional sino empresarial.

10. CONCLUSIONES

- En la empresa predominan criterios intuitivos para realizar las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial Laboral (RSEL). Dichas prácticas no poseen un sentido estratégico, por el contrario se detecta que su implementación es operativa y funcional, situación relacionada con una visión empresarial mecanicista y cortoplacista, donde se observa una carencia de estrategias vinculadas con la RSEL, que realmente estén encaminadas al desarrollo integral del Ser Humano, contrario a esto, una empresa éticamente responsable se fundamenta en valores tales como: La libertad, la solidaridad, la igualdad, el respeto y el dialogo, entendidos estos por Adela Cortina como un marco de justicia sin el que la empresa es inmoral.

- Es evidente que la rentabilidad y el crecimiento son prioridad para la empresa estudiada, dejando de lado el buen desarrollo del ser humano al interior de la organización, todo esto teniendo en cuenta que los individuos como miembros de una empresa son económicamente activos, autónomos, libres unos de otros que generan interacciones para la obtención de determinados fines ya sean particulares o comunes, momento en el cual la acción social y política equilibran los intereses a través de los procesos de reflexión y dialogo. Es así como se puede concluir que la sociedad requiere una de empresas que asuman la RSEL de una manera integral.

- La RSEL denomina a los colaboradores como el capital humano e intelectual de una organización, en donde la gestión del mismo es básica para enriquecer la base del conocimiento tanto de la empresa como de los colaboradores; pero se observa que en la empresa estudiada, no se tienen constituidos programas de capacitación, dado que no cuenta con una estructura para establecer las necesidades de los colaboradores en cuanto a capacitaciones, las cuales se desarrollan de manera intuitiva, inconsistente y poco pertinente, a partir del conocimiento que los jefes inmediatos tienen de las necesidades de sus colaboradores. En consecuencia tampoco existe un sistema para evaluar el impacto de las capacitaciones.

- En un país como Colombia en donde el presente es bastante desconsolador, se necesitan empresas que se involucren de manera directa con el tema de la RSEL con el fin de lograr un óptimo desarrollo no solo cultural, económico, político sino que además logre enmarcar a sus colaboradores dentro de un modelo educativo que les permita capacitarse para enfrentarse al mundo que los rodea.

-En la empresa estudiada se detecta la carencia de reconocimiento por parte de los colaboradores; ya que no realizan ascensos a sus colaboradores; quienes permanecen durante años desempeñando una misma función; obstaculizando y/o limitando su desarrollo profesional, personal y social. La RSEL debe atender las expectativas de los colaboradores, como son: Equilibrio entre familia, trabajo y recreación, igualdad salarial y de perspectivas profesionales, seguridad en el trabajo y reconocimiento, teniendo en cuenta que todo miembro de una organización necesita ser reconocido por su labor y aporte a la empresa.

El impacto de las organizaciones con su entorno radicaría en la adaptación de políticas sociales que encaminen el actuar de la empresa hacia el mejoramiento social, buscando actividades orientadas a un bien común, con la participación, colaboración y compromiso de toda la organización.

-Se observa como el ocio y la recreación, carecen de importancia ya que son de carácter secundario. La empresa no realiza actividades recreativas, teniendo en cuenta que la recreación forma parte de las prácticas de RSEL y que por medio de esta se generan interacciones sociales, que permiten identificar habilidades, fortalezas y dificultades, de los colaboradores.

En los últimos tiempos la concepción de empresa ha cambiado sustancialmente, desde la concepción como el terreno de hombres sin escrúpulos a los cuales solo les interesaba la consecución de dinero hasta considerarla como una institución socio económico que tiene una serie de responsabilidades con la sociedad y sus colaboradores, las cuales van mas allá de un contrato, examina y concreta la responsabilidad de un sano esparcimiento que les permita a los colaboradores crear espacios en donde el dialogo, el respeto, igualdad, y la solidaridad primen como eje central de un sano esparcimiento.

-La participación de los colaboradores; se reduce a la operativización, que no es más que el cumplimiento de sus funciones de manera mecánica; convirtiendo al ser humano en un simple engranaje de un proceso de producción. La sola realización adecuada de las funciones en la empresa; no es un aporte significativo. Según la teoría Stakeholders, los colaboradores deben ser agentes activos que participen en las decisiones que afecten substancialmente su bienestar y el de la empresa, dicha teoría se basa en el principio ético articulado por Immanuel Kant, quien plantea que todos los seres humanos se deben tratar como personas integrales.

-Existen procesos de exclusión y discriminación en cuanto a los contratos laborales; en donde los colaboradores de planta poseen mayores beneficios por

parte de la empresa; que los colaboradores de temporada; a los cuales no se les tiene en cuenta para capacitar, sino con ocho días de antelación a su desempeño, aunado a esto, no se les brinda la oportunidad de adquirir beneficios que puedan no solo favorecer su propio desarrollo sino el de su núcleo familiar; ya que no se le brinda estabilidad laboral; lo que incide substancialmente en la estabilidad económica y por ende en su calidad de vida y la de su familia; con todo lo que esta implica. La RSEL debe ir más allá de un contrato laboral, en donde se repartan los beneficios económicos; esto no quiere decir, que sea repartición de utilidades como dividendos en efectivo, sino que bien puede ser, por medio de programas educativos, culturales, recreativos, bonos, etc., ya que estas acciones inciden de manera positiva en el clima laboral y el bienestar en general, mejorando el sentido de pertenencia de los colaboradores, lo que se demuestra con la baja rotación y la felicidad personal y familiar

-La opinión de los colaboradores frente a la empresa; es positiva; sin dejar de lado algunas manifestaciones de inconformidad con respecto a la misma; como lo son la falta de actividades recreativas, la pertinencia y la consistencia en las diferentes capacitaciones, la falta de incentivos y el poco reconocimiento de los empleados como actores esenciales al interior de la organización.

-Durante el desarrollo de la investigación se logro la consecución de los objetivos propuestos, logrando analizar, describir, identificar e interpretar las practicas de Responsabilidad Social Empresarial Laboral.

-Con el buen desarrollo de la investigación se logró la obtención de resultados que contribuirán al fortalecimiento y mejoramiento de las prácticas de Responsabilidad Social Laboral en la empresa.

-Esta investigación deja un campo abierto para seguir profundizando sobre las distintas prácticas de RSEL, la concepción e implementación en nuestra región y la perspectiva de los directivos de las empresas frente a estas.

11. RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la empresa investigada realizar de manera estratégica, consistente y pertinente las diferentes capacitaciones; siendo estas un recurso valioso al servicio de la empresa, y de la sociedad, para ello se hace necesario que la empresa posea programas de formación para sus colaboradores. “La formación administrada de manera planificada y organizada e impartida por entidades especializadas, hace de aquella una verdadera inversión para el desarrollo de la empresa”.⁶⁸

Es de anotar que el dinero no lo es todo, existen muchas formas de incentivar a las personas como lo es el reconocimiento, este a través de ascensos, los cuales demuestran que los colaboradores con su conocimiento y experiencia, se encuentran capacitados para desempeñar cargos que contribuyan al desarrollo de la empresa y la organización.

Muchas personas mejoran su calidad laboral dependiendo del ambiente de trabajo donde se desenvuelvan, así como pueden crecer también pueden decrecer. Todo el mundo necesita sentirse parte importante de un organismo o institución, y mientras más se le tome en cuenta en su trabajo más rendimiento se obtendrá.

Al interior de la empresa las actividades recreativas forman parte fundamental para el buen desarrollo no solo de las funciones, sino del ser humano.

La planeación y ejecución de las actividades recreativas deben ser direccionadas hacia los intereses de los empleados, teniendo en cuenta las necesidades de los mismos y no permitir que la planeación de las actividades recreativas se realice de manera intuitiva o por ensayo y error.

El tema de la recreación es parte fundamental de la RSEL, teniendo en cuenta que por medio de esta se generan interacciones sociales, que son las que fortalecen al

⁶⁸ Enciclopedia práctica de la Pequeña y Mediana Empresa, editorial Océano Grupo Editorial, Pág. 308

individuo dentro de la empresa y permite develar falencias y fortalezas de los empleados y de la empresa.

La participación activa, de los colaboradores en la organización, hace que estos, reconozcan que son parte importante al interior de la empresa, además que se conviertan en una pieza clave en el desarrollo empresarial, lo verdaderamente importante es que el empleado se considere pieza clave en el desarrollo organizacional, en donde se le permita dar a conocer sus fortalezas, competencias y creatividad, lo que le permitirá convertirse en actor estratégicos para el desarrollo empresarial y social.

Es importante la igualdad de condiciones en la contratación de los colaboradores; ya que esto genera mayor sentido de pertenencia; por ende el desempeño es mejor; todo esto incidiendo de manera directa en la construcción de sentido del individuo en el ámbito laboral, social y personal.

BIBLIOGRAFIA

ADVANCING CORPORATE RESPONSIBILITY – A statement by the USCIB Corporate Responsibility Committee USCIB Corporate Responsibility Committee), noviembre de 2002.

AKTOUF, Omar. La Estrategia del Avestruz. Post-globalización, Management y Racionalidad Económica. Editado por Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración. Junio de 2004.

AMIN, Samir. L' hegemonisme americaine FACE au Project europeen, Paris, L'Harmattan 2000.

ANDERSON, Perry. Balanco do neoliberalismo. As políticas Sociais e o Estado Democrático. Emir Sader organizador. Sao Pablo Paz e Terra, 1995.

BECK. Ulrich. ¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuesta a la globalización. Barcelona, Paidós. 1998.

CALLE C., Martha Cecilia y HOLGUÍN R., Edgar Orlando. Trabajo de Grado: Contabilidad social, productividad y responsabilidad social: La metodología del excedente de productividad global. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Departamento de Finanzas. 1991.

CAPRA, Fritjof. Las Conexiones ocultas. Barcelona: Editorial Anagrama 2002.

CARROLL, Comitè for economic development. En: Social Responsibilities of Business Corporation. CED. New York. 1971.

CASTELLS. Manuel "la era de la información Económica, sociedad y cultura" Volumen I. La Sociedad Red. Madrid. Ed. Alianza. 1999.

CHOO CW. La organización inteligente: el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones. México D.F: Oxford University Press, 1999.

CHRIS ARGYRIS, Biblioteca de Psicosociología 2. El Individuo dentro de la Organización. Barcelona. Editorial Herder. Pág. 317.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículos 334 y 335.

CORTÉS Horacio. Director Ejecutivo de NEXI consultores. En, Revista Hombre y Trabajo Federación Colombiana de Gestión Humana, Comunidades de Práctica cuando el aprendizaje produce resultados.

CORTINA Adela. Construir Confianza, Ed. Trotta, 2003.

CORTINA Adela. Ética de la Empresa. Madrid: Ed Trotta, 2000.

CORTINA, Adela, CONILL, Jesús. Democracia Participativa y Sociedad Civil. Una Ética Empresarial. Fundación Social Siglo del Hombre.

CORTINA, Adela. Ética Aplicada y Democracia Radical. Madrid: Tecnos, 2003.

DANE y CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES. Monografía estadística de Manizales 2001.

DANE. Informe de Coyuntura Económica Regional Caldas: Primer semestre de 2.003 Banco de la República.

ENCICLOPEDIA PRÁCTICA DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA. Editorial Océano Grupo Editorial.

GARCÍA MÁRZA, Domingo. Ética Empresarial: Del Diálogo a la Confianza Editores Trotta 2004.

GRUPO DE INVESTIGACIÓN TEORÍA CONTABLE A LA ALTURA DE LOS TIEMPOS MODERNOS. Programa de Contaduría Pública. Universidad de Manizales. Noviembre 23 de 2007.

HA, Simon. Administrative behavior: a study of decision-making processes in administrative organization. 3 ED. Nueva York: Free Press, 1976.

HAYEK, Friederich. El camino de la servidumbre. Madrid. Alianza editorial. 1995. También los fundamentos de la libertad. Barcelona, Folio, 1996.

JONAS, Hans. El Principio de la Responsabilidad. Barcelona: Herder, 1995.

KELLER REBELION, Rodrigo y RODES BIOSCA, José. Balance Social y Mejora de la productividad en la empresa p. 347 – 362.

La Universidad un diálogo con el mundo. En.Revista Javeriana N° 723: RSE. AÑO 2006.

LOZANO, Joseph M., Ética y Empresa, Editorial Trotta, España. 1999.

MARABOUT, État du monde, Paris, 2001.

MARGERIE Blain, Stakeholder vs Shareholder.

MÁRZA, Domingo. Ética Empresarial: Del Diálogo a la Confianza Editores Trotta 2004.

MAYENBERGER, William V. Presidente de la Junta Directiva AGRIP Nacional.

En. Revista HyT Hombre y Trabajo. Responsabilidad Social de las Empresas en el centro de todas las miradas AGRIP.M Año 24 N 69/2007. Editorial La responsabilidad social es tarea de todos.

MAYORGA, Ospina Pilar, Volmar González J. Jaime. Tesis Responsabilidad Social de la Empresa Elementos Teóricos y experiencias. Bogotá 2001.

MEJÍA. Marco Raúl. De que Globalización hablamos (entre Globalización y globalizaciones). Cuadernillo N 42 – Medellín, abril de 2007.

MORRIS, Tom. Si Aristóteles dirigiera General Motors. Bogotá Edición Planeta. 2004.

MUÑOZ, G. Rodrigo. Modulo la Administración Práctica Social, Maestría en Gerencia del Talento Humano.

NARANJO, H. Cristian. Modulo Aprendizaje Organizacional, Maestría en Gerencia del Talento Humano.

NEGRI, Toni y MICHAEL Hartd. Imperio. Bogotá. D.C. Ediciones desde abajo.2006

NORMA ISO 26.000.

OIT, ANDI, Cámara Junior de Colombia. Manual de Balance Social. Capítulo Antioquia. Versión actualizada. Impreso en Medellín Colombia. Julio de 2001.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Convenio N° 111. Art. 1, Numeral, Literal a.

Perspectivas críticas de la contabilidad “reflexiones y críticas contables alternativas al pensamiento único” VII simposio nacional de investigación y docencia, Universidad de Manizales, Universidad del Valle (Centro de investigaciones contables Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencia Económicas) Texto Surgimiento, evaluación y expansión de la Responsabilidad Social Empresarial: Una propuesta de Comprensión Critica. Editorial Kimpes Ltda. Bogotá – Colombia Junio de 2008.

PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO INDIVIDUAL. Capitulo noveno.

SCHEIN EH. Process consultation. Cambridge: Addison-Wesley Publishing Company, 1988.

VALENZUELA JIMÉNEZ, Luís Fernando. La Responsabilidad Social Empresarial con Enfoque Medioambiental. Universidad Nacional- sede Manizales. Tesis de Maestría en Administración. 2005.

VALLEJO, Víctor Hugo. El modelo Neoliberal como alternativa de desarrollo, Fundación para actividades de investigación y desarrollo, Colombia 1999.

<http://www.amcham.co.cr/archivos/committee/33>. MAYO 16 DE 2008.

<http://www.cecodes.org.co/imgs/index/noticias/RSE%20ISO%2026000.doc>

http://www.fundacioncorona.org.co/descargas/PDF_publicaciones/Responsabilidad/RSE_Mayorga.pdf

http://www.fundacioncorona.org.co/descargas/PDF_publicaciones/Responsabilidad/RSE_Mayorga.pdf

<http://www.integrarse.org.pa/rse/default.htm> - 11k -

<http://www.redpuentes.org/centro-de-documentos/iso-responsabilidad-social-26.000>. Social Accountability 8000 (SA8000) MAYO 16 DE 2008.

http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Tercer_Sector.asp?
Noviembre 27 de 2007.

<http://www.supersociedades.gov.co/ss/drvisapi.dll?Mlval=sec&dir=96>,
Superintendencia de sociedades Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

<http://www.redcreacion.org/documentos/congreso5/CARico.htm>

<http://www.response-website.com>

http://www.estrategiamagazine.com.ar/ediciones/edicion0016/estrategia_magazine_sitio.asp#2 [Consultado: 15 de Noviembre del 2008].

<http://www.response-website.com>. «McWilliams and Siegel 2001»

http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2

<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/canales6/rrhh/importincen.htm>

http://www.microsoft.com/business/smb/es-s/asesoria/poder_reconocimiento.mspx

<http://www.redcreacion.org/documentos/cmeta1/JGerlero.html>

ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE ENTREVISTA

FORMATO DE LA ENTREVISTA PARA LA INVESTIGACIÓN “PRACTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ÁMBITO LABORAL, DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE MANIZALES”, DIRIGIDA A COLABORADORES.

1. Qué funciones ha desempeñado usted en la empresa, y hace cuánto?
2. La empresa realiza capacitaciones? Cada cuánto?
3. Cómo aportan, estas capacitaciones al desarrollo empresarial y personal?
4. Cuáles son las diferencias de capacitación entre hombres y mujeres?
5. Cuántas capacitaciones recibe al año?
6. Cuáles son los incentivos que la empresa le ha brindado a lo largo de su desempeño, dentro de ella?
7. La empresa realiza actividades recreativas? Cuáles?
8. Qué nivel de participación tienen ustedes como colaboradores al interior de la organización?
9. Cómo le aporta usted a la empresa y a la sociedad como colaborador de esta organización?
10. Qué implementos le proporciona la empresa para su seguridad en el trabajo (Seguridad Industrial)?
11. Qué tipo de contrato, tiene usted con la empresa? Y que condiciones posee?
12. Pertenece usted al sindicato? por qué?
13. Que opina de la empresa y como la describe?

**ANEXO 2. TRANSCRIPCIÓN DE RESPUESTAS PARA 10 ENTREVISTAS
REALIZADAS A COLABORADORES, DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE MANIZALES.**

a) Mi nombre es Ricardo Andrés Marín quintero, edad 35 años.

1. Qué funciones ha desempeñado usted en la empresa, y hace cuánto?

R// Bueno, en estos momentos yo llevo seis años en la Empresa, tres de los cuales he estado en el incinerador, en el horno de EMAS y los otros tres han sido en labores varias, los tres primeros años estuve fue en tiempo de barrido y lo que fue labores diferentes que conllevan la misma Empresa, los otros tres años los tengo como capacitación y como aporte al horno incinerador, bueno.

En este momento lo que nosotros hacemos es, eso es una proceso de la basura que se recoge inmediatamente, o sea la que no se bota directamente al basurero, si no que se incinera que son hospitales, clínicas todo eso; son basuras que traen riesgos de contaminación, entonces esa es la basura que nosotros incineramos en el... (En el horno) correcto.

2. ¿La empresa realiza capacitaciones? Cada cuánto?

R// Si, se recibe una por mes, digamos en el año son por hay 15 capacitaciones. Diferentes, o sea son diferentes capacitaciones no solo en, a nivel laboral del mismo cargo que nosotros desempeñamos las capacitaciones son de riesgos, en Riesgos Profesionales, e igualmente psicología, en...digamos todo lo que conlleva al riesgo en lo que nosotros estamos trabajando, debido a eso se dan las capacitaciones de la Empresa

3. ¿Cómo aportan, estas capacitaciones al desarrollo empresarial y personal?

R// A nivel (Empresarial) Empresarial esta, pues, yo diría que, seria a nivel Empresarial, si digámoslo así si, pues a nivel Empresarial seria el mismo Riesgo que conlleva todo lo que nosotros estamos haciendo igual que las basuras son demasiado contaminadas, igual son basuras que no solo son del Departamento de Manizales, sino que, vienen de otros Departamentos (si) entonces seria a nivel Empresarial, a nivel Personal, la interrelación que nosotros tenemos para el mismo cuidado con nosotros mismos el Riesgo que conlleva todo esto y a nivel de Familia y, igualmente seria no llevar el mismo tipo de contaminación que nosotros manejamos a otros lugares, correcto.

4. ¿Cuáles son las diferencias de capacitaciones entre hombres y mujeres?

R// (se capacitan a nivel general, usted se encuentra en la capacitación con los compañeros que trabaja, o las hacen aparte). No aquí todo es, o sea, es una integración entre todos, o sea, aquí no se, no se sacan dos grupos por decir mujeres y hombres no. (exacto), aquí todo es por igual, o sea, la capacitación que se le da a los hombres es la misma capacitación que se le da a las mujeres.

5. ¿Cuántas capacitaciones recibe al año?

R// Alrededor de 15 capacitaciones (15 capacitaciones, alrededor de dos por mes, mas o menos), no (o sea) cada mes, prácticamente (cada mes serian las capacitaciones, listo). ¿Todas enfocadas hacia lo que es la parte laboral, o cómo vuelvo y le pregunto hacia lo personal?; no.

Digámoslo, o sea, aquí se dan capacitaciones a nivel de Riesgos, a nivel de Integración de la misma Empresa, (si) a nivel de, de, como seria, Progreso para la misma Empresa y para uno mismo también, (eso esa es mi pregunta).

Recibe como por medio de la capacitación Progreso para usted?

Si, correcto, (obtiene conocimientos, habilidades) mas aporte para, para el mismo desempeño que uno esta laborando, “eh” la mayoría de las veces las capacitaciones son en ese mismo sentido y mucho mas a nivel del trabajo de uno (además que es un trabajo, debe ser un tanto riesgoso), correcto.

6. ¿Cuáles son los incentivos que la Empresa le ha brindado a lo largo de su desempeño dentro de ella?

R// Sabe que los incentivos que nosotros manejamos es el sueldo, que sea puntual que se lo den cada quince días y bien remunerado, pero ¿Cómo que otros incentivos tienen ustedes por parte de la Empresa? pues, el tipo de incentivos que nosotros manejamos aquí también es digamos en, nosotros estamos afiliados en, un fondo de empleados nos aporta, o sea nosotros hacemos un aporte mensual, debido al mismo, nosotros tenemos derecho a, por decir vivienda a utilidades como, como transporte por decir una moto, un carro, llegado el caso que uno quiera adquirir, “eh” se nos presta mucho, el FONDO nos permite hacer unos prestamos mucho mas elevados que el monto que nosotros manejamos, entonces ese tipo de incentivos yo creo que se promueve mucho en la Empresa (hablamos lo que es incentivo de vivienda, entre otros) para Salud, para Recreación, “eh” para, igualmente para cualquier tipo de beneficio que uno debe, o sea, que tipo de intereses que uno necesite, en cuestión de... Por ejemplo, a ustedes les apoyan para el estudio de sus hijos?. Si, (por ejemplo) si.

¿Los apoyan para irse a pasear cuando estén en vacaciones?

R// Si, digamos, perdón, el año pasado yo no tenía el Bachiller completo por medio de la Empresa se me, se me presentó la oportunidad de estudiar en Confamiliares con horarios que se, que se acomodan al horario que yo manejo de trabajo eso es un tipo de incentivos, para mi igualmente si yo quiero una capacitación o Universidad algo diferente relacionado a lo que yo estoy desempeñando se me, se me presta también o sea, la Empresa promueve mucho todo eso (eso es muy importante que, que vaya como a la par con lo que usted esta trabajando acá) correcto si, mas que todo, el incentivo mas que todo es dependiendo del cargo que usted tiene, la función que usted desempeña en la Empresa, le promueven mucho eso para el mismo beneficio de uno y de la Empresa si, si. Planes Educativos para sus hijos tiene?, también, si (listo, perfecto).

7. ¿La Empresa realiza actividades Recreativas, cómo cuáles?

R// Bueno, digamos Recreativas si las hubo, sino que por el tiempo que se maneja en, te digo en lo que es la Empresa, horarios diurnos, nocturnos, no se puede digámoslo así; hasta hace por hay dos años hubieron deportes, habían por decir campañas para usted afiliarse a un equipo (torneos), de futbol, torneos de Fútbol, Baloncesto, cosas pues así, no en este momento no, por tiempo si, (por tiempo) por tiempo no como que a Empresa ya, mas bien se, escatimó esas cosas.

¿Qué otras actividades hacen ustedes, eso se denomina como ocio, qué otras actividades tengo yo, dentro de la Empresa aparte del trabajo que yo hago?

R// (Que tiempo libre tengo para, almorzar, almuerzo acá, me puedo sentar hablar con mis amigos unos diez minutos, ¿Cómo manejan ustedes eso?). Si no, no, digamos en, en estos momentos lo que yo desempeño son ocho horas en la Empresa igual por turnos variados, por la mañana, tarde o noche, si, el resto del tiempo yo lo puedo utilizar en, lo que le digo en estudio, si yo quiero, en, para estar con mi familia, “eh” igualmente el tiempo lo, o sea, el tiempo lo desempeño ya, (dentro de sus ocho horas diarias, es dedicada única y exclusivamente a lo laboral) si, a lo laboral, (y son ocho horas respetadas, no se van cada diez horas o a doce horas) no, no, no tiene que ser ya por fuerza mayor, por, dependiendo como estemos de (de trabajo) de trabajo, (igual se pagarían horas extras) si, correcto todo eso, todo eso se maneja, o sea, las ocho horas normales de ahí pa`delante le pagan sus tiempo extra, lo que le trabaje.

8. ¿Qué niveles de participación tiene ustedes como colaboradores al interior de la organización?

R// digamos nosotros, no, no, no, eso aquí se ha promovido mucho, en la función donde yo estoy, en el lugar donde yo estoy nosotros nueve personas, dos

Ingenieros encargados y por hay ocho personas, "eh", perdón, y por ahí cuatro personas dedicadas a labores varias, igualmente cuando se necesita algo, cuando se ofrece algo, cuando estamos desempeñando vemos que nos falta algo, eso son decisiones que se toman, se anotan y se trae a, se estudian en una junta y entonces dependiendo de los aportes que nosotros demos también se ha tomado decisiones que conllevan (ustedes sugieren y con base en la sugerencia y pues ellos toman una decisión) correcto y si se han hecho, para mejorar lo que es el ámbito laboral si lo han hecho,(si) si.

9. ¿Cómo le aporta usted a la empresa y a la sociedad como colaborador de esta organización?

R// (O sea, usted como persona, cómo le aporta a su Empresa en la que esta en este momento trabajando y a la sociedad como colaborador en esta organización; le explico esta pregunta, usted esta trabajando acá en la parte del horno) aja (¿Cómo considera usted, que usted le aporta a la Empresa, qué aporte es el suyo en la Empresa?) Bueno, (y a la sociedad) a la Empresa digámoslo, "eh" o sea, el manejo de los residuos que nosotros "eh" incineramos eso es un, o sea, son, por decir la manipulación que uno debe tener con ese tipo de basura, debe ser de mucho cuidado, entonces la Empresa igualmente, el aporte que yo le podría dar ahora a la Empresa serie ese, el manejo, la manipulación de las basuras, que, que la incineración sea bien, igualmente que todo lo que es el tipo de contaminación que conlleva esa basura no se, no se esparza sino del ámbito de donde nosotros estamos, porque nosotros tenemos todo tipo de vacunación, todo tipo de (tienen todos los implementos de) de seguridad (de seguridad) si, correcto, bueno, para la Empresa yo digo que ese es el tipo de aporte que yo le doy (y lo hace con ganas, con entusiasmo) si, o sea que le gusta a uno normalmente, de pronto el cargo donde yo estoy, a muchos no les gusta pero dependiendo de cómo usted lo maneje (¿Por qué?) por el, digámoslo por el tipo de residuos que nosotros manejamos (por lo riesgoso), correcto, si, igualmente como se esta trabajando en el mismo horno, la mayoría de las cosas, la mayoría de las, de las bolsas que llegan al horno, son lo que llega de clínicas, de hospitales y todo eso, igual aquí tiene su jeringa (están como infectadas) si, correcto (si, si).

10. ¿Qué implementos le proporciona la empresa para su seguridad en el trabajo (Seguridad Industrial)?

R//: (qué implementos utiliza usted para protegerse en este momento en el trabajo? Todo tipo de riesgos, desde, desde su overol, sus botas, sus guantes, su careta, su respirador, sus gafas, su, el mismo ámbito que uno maneja en la descontaminación que la hacen cada dos o tres días, se fumiga, todo lo que es el ámbito donde uno esta, yo digo, pues, a nivel de Empresa lo que le esta aportando a la Empresa a uno para seguridad yo diría un ciento por ciento (total).

¿Cada cuanto les entregan más o menos la dotación?

R//: Cada mes, (cada mes, muy seguido, si) cada mes.

11. ¿Qué tipo de contrato tiene usted con la Empresa y qué condiciones posee?

R//: Bueno, tipo de contrato “hmm” indefinido hasta el momento, (ujum) yo firmo contrato cada año, pero, tengo contrato indefinido (ujum, cada año), y cual es la otra pregunta, perdón, (y, qué condiciones, “eh” no se, prestaciones sociales, prima), a no, nosotros aquí tenemos como todo lo que es riesgos profesionales, afiliación a Confamiliares, afiliación a una ARP, (aja, si) “hmm” igualmente como le digo siempre si nosotros queremos un estudio o alguna cosa se nos presta para la labor que nosotros desempeñamos, pues en ese sentido es muy bien, si, correcto.

12. ¿Pertenece usted al sindicato? por que?

R//: No, no hay sindicato no,

¿Por qué cree usted qué no hay Sindicato?

R//: Por qué el Sindicato siempre es como, la, la,...., la contraparte (la oposición, exacto) “ujum” “ujum” Pues, yo la verdad, pues yo nunca me he hecho esa pregunta, debido a lo mismo, si yo tengo algún inconveniente, alguna sugerencia a favor mío o algo que me moleste yo se lo hago dar, o sea, se lo hago entender a mi, a la persona encargada en esos momentos y, y pues, se toman las debidas como las debidas (correctivos, exacto) correcto, pero sindicato, sindicato aquí no, que yo sepa no existe, (o sea, que podríamos decir que los canales de comunicación son muy efectivos?), si, si, usted tiene algo, algo referente a cuestión de trabajo, personal, lo que sea, usted busca una persona encargada y con el habla, inmediatamente se toman los correctivos, siempre se ha trabajado de esa manera (ujum) el tiempo que yo llevo en la Empresa si he tenido algo que, que me aporte para bien o mal mío, igualmente se lo hago saber a, a digámoslo así al jefe encargado en estos momentos.

13. ¿Qué opina usted de la Empresa y cómo la describe?

R//: ¿Cómo describe usted la Empresa y que opina de ella?). Bueno para mi, la labor que desempeña la Empresa es una labor, de una labor de acción social, si, esta prestando un servicio a la sociedad (aja) se esta adquiriendo responsabilidad, igualmente lo que nosotros desempeñamos en el horno es un, una labor de, digámoslo de, a nivel social le prestamos una, o sea, una labor valiosa a la Empresa , en que sentido que el residuo que llega no se va a mezclar con otro tipo de basuras y la Empresa también esta prestando un servicio igualmente a la comunidad (por decir a nivel de medio ambiente) si, correcto, se promueve todo eso en cuestión de campañas y todo, (y usted vive contento en su trabajo), si, me

gusta lo que hago (viene contento, animado a trabajar) a no, no, pues, dependiendo la relación que uno mismo maneje también en la Empresa (si) digamos que si, a mi me gusta mucho lo que hago, me parece bien, es un poquito riesgoso, pero, uno mismo sabe que riesgo conlleva y debido a lo mismo uno como que intenta proteger y hacer proteger a los demás (y hacer todo muy bien) si, correcto; no (¿cómo describes a EMAS?) la Empresa (si, EMAS) para mi es una Empresa “eh”, o sea, se presta para, para el empleado, para el empleado, perdón, y para la comunidad al igual presta un servicio parejo, permanente, yo diría que un ciento por ciento en cuestión de, de manipulación de basuras y todo, pues hasta donde yo si, no aquí se maneja una disciplina impresionante en cuestión de, manejo de basuras, en cuestión de empleados, no, en cuestión de todos, aquí siempre ha sido así. (A bueno, muchísimas gracias entonces).

B. Celina Montoya Supervisora de barrido tengo 44 años.

1. ¿Qué funciones ha desempeñado usted en la empresa, y hace cuánto?

R//: Mi nombre es Celina Montoya Ospina, tengo 44 años y la función es Supervisora de Barrido. Mi función es Supervisora de Barrido. La función es, es mantener la ciudad limpia “eh” tener los operarios al día en todo, en herramientas de trabajo, en las zonas de barrido y estar pendiente de toda la ciudad, estar pendientes de las quejas de los usuarios que llaman atención al cliente, entonces hay que ir a evacuar las quejas lo mas pronto posible, entonces esa es la función de nosotros tratar de tener toda la gente en las áreas de barrido, y que este toda la gente completa, estén con toda su herramienta y que la ciudad permanezca limpia.

2. ¿La empresa realiza capacitaciones? Cada cuánto?

R//: Si, si, correcto. Por ahí cada dos, tres meses.

3. ¿cómo aportan estas capacitaciones al desarrollo Empresarial, Personal y Familiar?

R//: Pues, Empresarial, lo miro dese el punto de vista para mejorar la calidad de trabajo de todos los empleados; Personal, porque, cada cosa que una aprenda bien cada día lo ayuda a madurar y hacer cada día mejor y Familiar porque, uno transmite eso al hogar y al, y a la familia, o sea, a los hermanos o a los padres si los tiene (y en el aspecto Personal) en el Personal, pues yo digo que muy bien, porque, como le digo uno entre mas aprenda mejor y todo eso lo ayuda a uno a, a madurar y hacer bien las cosas.

4. ¿Cuáles son las diferencias de capacitación entre hombres y mujeres?

R//: Es generalizada porque acá, acá no discriminan, que hombres aquí y mujeres allá, no todo, todo normal (todo normal).

5. ¿Cuántas capacitaciones reciben al año?

R//: Mmm, por hay unas doce, diez o doce (diez o doce capacitaciones y ¿cuál es el enfoque de la capacitación mas o menos?, hay capacitaciones que son directamente Empresariales que se dedican única y exclusivamente a enseñarles a colaborar que es lo que se hace aquí en la Empresa su función, otras como Personales, como Motivación); si motivación, ya que relaciones con, relaciones personales con los compañeros “eh”, que mas le digo “hmm” por ejemplo, ya como aprender a manejar el personal de afuera que es muy duro, por el nivel académico de esa gente, pues, es mas duro, pues, no.

¿Quién les da a ustedes las capacitaciones?

R//: Vea, muchas veces Valentina, pues, la psicóloga, ya otras veces contratan personas capacitadas para brindar las capacitaciones (exacto, dependiendo el enfoque tienen un...) si, seguridad industrial, (aja).

6. ¿Cuáles son los incentivos que la empresa le ha brindado a lo largo de su desempeño, dentro de ella?

R//: Hmm, incentivos pues, gracias a Dios se lo agradezco mucho a mi Empresa (ujum) que me ha tenido trabajando todos estos años, ante todo, y incentivos, esta el FONDO DE EMPLEADOS, (aja) esta el estímulo que cada año nos hacen la fiesta, (cada año tienen fiesta), si, (el año pasado tuvieron fiesta), “eh” si, claro, sino que, o sea, “eh” yo miro desde el punto de vista que hay que tenerle paciencia a los jefes, uno tiene que esperar, saber esperar porque como los jefes mantienen tan ocupados, no es que se acabo la feria y que vamos hacer la parranda ¡no! (no, ja, ja, ja) todo a su debido tiempo pero el jefe si, para que, nos tiene muy en cuenta en todo, a listo.

7. ¿La empresa realiza actividades recreativas? Cuáles?

R//: Vea, hace muchos años, se hacia como en los colegios la semana cultural, pero era cultura por la tarde, entonces se hacían campeonatos de Baloncesto, todo, de Microfútbol, los conductores que sapo, y todas esas cosas, pero “hmm” debido a, a, a tanto trabajo que tiene la Empresa y que la Empresa ha crecido tanto, gracias a Dios ya no hay tiempo suficiente para esas actividades (pero ustedes extrañan estas actividades?), pues si, uno , uno las extraña pero de todas maneras deciden son los jefes y todos mantenemos tan ocupados, entonces a veces por ejemplo, yo que soy Supervisora, ya el ratico que me queda libre, pues, lo comparto ya en mi casa, haciendo oficio, bueno con mis hijas (exacto, Celina cuando tu hablas de hace un par de años, hace ¿cuántos años no tienen esas actividades de Recreación?) ahh, pues, que le digo, yo no, pues datos así, así, si unos añitos pero no le sabría decir exactamente años (uno, dos, tres, no) no por ahí unos tres, (ahh mas o menos), si, porque en verdad no, ya la empresa todo mundo mantiene ya muy ocupado y ya no, (por cuestión de tiempo es muy difícil)

por cuestión de tiempo, y mire que eso, el tiempo va volando, va volando, cuando uno menos piensa fa esta finalizando el año.

8. ¿Qué nivel de participación tiene ustedes como colaboradores al interior de la organización?

R//: A mi jefe inmediato, (a su jefe inmediato), si, correcto; (y se presentan los correctivos o usted discute en él), si claro, (usted le da la razón) si, si, claro, o sea uno es como un apoyo acá (ujum) y uno es el que transmite el mensaje del operario al jefe (eso), ya si lo del problema es muy grave o ya, el quiere hablar directamente con el jefe, pues, ya le dice a uno, vea y listo, ya (pero, usted si ve que digan no si vale su opinión) si, si claro, no eh ve María aquí respetan, claro, de todas maneras aquí mejor dicho son súper democráticos, (exacto, son muy democráticos), le respetan a uno la palabra y ya no pues le dicen a uno hay que hacer esto, o muy bueno su, su idea, o esta buena su, pues la opinión que tenga uno respecto a algo que va a cambiar (ujum).

9. ¿Cómo le aporta usted a la Empresa y a la Sociedad como colaboradora de esta organización?

R//: Hmm, a la Empresa, pues, desde mi punto de vista, le aporto para que cada día la Empresa crezca mas, (ujum) y tenga mejor calidad en el servicio, porque para uno como supervisor, pues, a mi personalmente, es duro yo ver un reguero o ver algo y pasar por encima, y desapercibida, uy, eso me duele y yo trato de buscar una escobita, y entonces pum, me pongo a pensar, no, un día vive mas cerquita y lo movilizo en la moto (si) porque, o sea, ya uno se extraña de que, uy, no como voy hacer yo esto y voy a pasar por encima de las cosas y, y voy a pasar desapercibida, es imposible (ujum, y a la Sociedad ¿cómo le aporta?, con el trabajo que realiza acá), eh, pues, siendo cada dia mejor y no causándole mal a la humanidad, si, manteniéndola la Ciudad limpia y estar pendiente de todo, pues, de todo lo que cubre mi trabajo como, como supervisora (ujum).

10. ¿Qué implementos le proporciona la empresa para su seguridad en el trabajo (Seguridad Industrial)?

R//: No, eh, la Empresa nos da dotaciones (exacto, ¿qué implementos son?, eh, la Empresa a nosotros los supervisores nos dan pantalón y camiseta, y a los hombres, como aquí somos varios y una mejor no mas, entonces la mujer soy yo (ujum), entonces que pasa a ellos la Empresa le suministra guayos (ah, ya) jean y la camiseta, a mi no, a mi me dan la plata (ah, ya), la plata, por lo que aquí manejan tanto hombre, entonces es muy difícil conseguir unos zapatos para mi, entonces ya me dan la plata (ah, perfecto, y a las ESCOBITAS), y a las ESCOBITAS si les suministran el overol, los guayos, botas pantaneras, chaleco reflectivo, (ujum) guantes, tapa bocas, (perfecto).

11. ¿Qué tipo de contrato, tiene usted con la empresa? Y que condiciones posee?

R//: Eh, a termino fijo, si eso que es a un año (tenemos cada año) si, termino fijo (termino fijo, y ¿cuáles son las condiciones?) las condiciones, pues hacer bien el trabajo, (por ejemplo, no, que usted debe cumplir hoy ocho horas diarias) si, claro si.

¿Cuál es su horario de trabajo?.

R//: De 6 a 2 (perfecto, viene hacer las ocho horas diarias) si, si claro, (y la tarde la tiene libre) si, la tarde la tengo libre, pero, independientemente de que uno, de que uno, aquí necesiten alguna colaboración lo llaman a uno,(exacto) pero no eso esta dentro de las, de las clausulas del contrato de trabajo (exacto) que uno debe de estar en disponibilidad para la Empresa (usted recibe su plata cada ocho días) si, claro, no muy (prestaciones sociales),ah, es a eso que refiere (exacto), ah, no, claro, eh ave María, mejor dicho Empresa legal aquí en Manizales EMAS, y no porque yo trabaje en ella EMAS, (a todo) EMAS tiene prestaciones, horas extras, mejor dicho, es que aquí pagan hasta la risa (ah, tan bueno, ja ja ja) si, porque vea, uno, por ejemplo, si por ejemplo, no dígame al Dr. Gabriel, ja, ojala, yo también estuviera, por ejemplo los ESCOBITAS, los ESCOBITAS, después de su hora de trabajo que es las dos de la tarde, dependiendo pues, porque hay unos que empiezan a las cuatro, pero supongamos, mirando los del punto de vista de los que empiezan de seis a dos (ujum) si hay un evento, o hay que, bueno o algo paso y hay que mover la gente, la Empresa es súper correcta, después de la hora de trabajo pa`delante son puras horas extras (son puras horas extras) claro, y la Empresa responde por eso (usted es la supervisora de los, de los) de barridos, si de las ESCOBITAS (eh, los ESCOBITAS tienen contrato con la Empresa), con MANOS AMIGAS, claro (con MANOS AMIGAS, es de, pero hace parte de la Empresa) eh, si, porque MANOS AMIGAS esta de la mano de EMAS (si, exacto, y ellos tienen lo mismo prestaciones sociales), todo, todo todo, (contrato a termino fijo de un año, todo), todo, todo (no hay ninguna discriminación para nada), no para nada; (de pronto por temporada que ustedes contraten a ESCOBITAS) ah, por la temporada de Diciembre y Ferias si, es muy diferente porque, muy claro dice en el contrato que es por la temporada de Diciembre y Ferias (pero también tienen prestaciones) claro, todo, las prestaciones, Confamiliares, eh, en la ARP, en, todo, todo, no es que, mejor dicho no se ven tantas cosas pero si, (pero si, exacto, se sabe que tienen todo lo legal establecido) todo lo legal si, (aja) todo de acuerdo a la ley si,(exacto) la Empresa es muy correcta, de acuerdo a la ley mejor dicho por leyes ellos no van a, (a dar el pago adelantado) no ni riesgos.

12. ¿Pertenece usted al sindicato? por que?

R//: No, y es que para que (ja, ja, ja)para que sindicato, aquí hay trabajo, aquí la Empresa nos ofrece apoyo, la Empresa nos respeta, la Empresa nos brinda toda la, las prestaciones legales de acuerdo a la ley (ujum) entonces uno aquí que, pa`

que va hacer un sindicato, para reclamar que (exacto) ya es una oliguria uno ser un deshonesto, porque uno ya que va a reclamar sabiendo que la Empresa legalmente (todo se lo da) y gracias a dios nos tiene trabajando, pues yo digo a manera muy personal, (ujum) gracias a dios.

13. ¿Qué opina usted de la Empresa como la describe?

R//: Ahh, juepucha, le digo que es lo mejor que hay aquí en Manizales (ja ja ja) no mejor dicho, vea no por nada pero yo a esta Empresa la quiero, vea cuando uno a veces que hay los jefes están bravos, hay yo me pongo muy nerviosa, porque bendito sea Dios, yo necesito el trabajo, tengo dos hijas en la Universidad, mi esposo solo no alcanza, porque el maneja un taxi, pero le digo que pa mi la mejor Empresa, no es que puedo decir que es la mejor Empresa de Colombia, esta Empresa es la verraquera, eso es mejor dicho, muchos quisiera estar aquí, y yo doy gracias a Dios por yo estar aquí, (bueno usted me cuenta que la niña esta en la Universidad, la Empresa les genera algún apoyo educativo para los hijos, por ejemplo), no.

C. Carlos Eduardo Díaz Martínez - jefe de taller.

1. ¿Qué funciones ha desempeñado usted en la empresa, y hace cuánto?

R//: Mi nombre es Carlos Eduardo Díaz Martínez, (ehh) tengo 35 años y llevo laborando en la empresa 13 años.

Yo en este momento soy el jefe de taller en la Empresa. (Haber), mis funciones pues son muchas ¡cierto! estar pendientes del mantenimiento de los vehículos sobretodo asistir a mi jefe (claro) que es el directo responsable,(ehh) teóricamente me toca hacer la parte hidráulica, la parte de pintura y... Todos los camiones, pues lo que son vehículos en la plaza, todo el parque automotor llámense incluido los automóviles de los jefes también ¡cierto!.

2. ¿La empresa realiza capacitaciones? Cada cuánto?

R//: (Haber) la empresa si realiza por ahí aproximando cada dos meses, cada tres, pues dos o tres meses mas o menos cada dos o tres meses una capacitación.

3. ¿Cómo aportan estas capacitaciones al desarrollo Empresarial y Personal?

R//: (Hmm) haber, a nivel personal pues nos hacen muchas en la parte psicológica que acá en la parte con Valentina (¡si!) y nivel de trabajo pues mas que todo es como salud ocupacional (exacto) pero digamos pues así en lo que desempeñamos no, (no es tanto) es mas, claro que también es productivo salud ocupacional (claro) porque hace parte pues del trabajo, pero digamos en el desempeño en si del trabajo en la parte por ejemplo de Hidráulica o soldadura.

Pues a la empresa (si) le aportan demasiado porque en la parte ocupacional pues trata todo lo que es de cuidado, de manejo hmm inclusive también de la salud propia, del cuidado de uno, a nivel personal, pues, mucho en la parte psicológica, digamos las charlas que dan a nivel de manejo personal, (si) interrelación con el compañero todo eso es crecimiento para uno (que es importante).

4. ¿Cuáles son las diferencias de capacitación entre hombres y mujeres?

R//: No, a todos por igual aquí no hay discriminación para eso (no hay discriminación para nada) el día que hacen capacitaciones nos reúnen a todos dependiendo pues por grupo por que a todos no se puede, pero igual pues no (dependiendo la función que desempeñen acá en la Empresa) no tanto la función, depende mucho es el tiempo que se cuente con la gente; digamos a veces reúnen (ehh) cuatro o cinco de taller o varios o todo el taller con los señores de acá pues de la oficina, o sea no pueden parar a todo mundo (tiene que ir, como muy por sectores).

5. ¿Cuántas capacitaciones reciben al año?

R//: (Haber) la empresa si realiza por ahí aproximando cada dos meses, cada tres, pues dos o tres meses mas o menos cada dos o tres meses una capacitación.

¿Las capacitaciones son mas enfocadas a lo que usted hace en la empresa o al nivel personal?

(Hmm) haber, a nivel personal pues nos hacen muchas en la parte psicológica que acá en la parte con Valentina (¡si!) y nivel de trabajo pues mas que todo es como salud ocupacional (exacto) pero digamos pues así en lo que desempeñamos no, (no es tanto) es mas, claro que también es productivo salud ocupacional (claro) porque hace parte pues del trabajo, pero digamos en el desempeño en si del trabajo en la parte por ejemplo de Hidráulica o soldadura (si porque seria muy difícil como, para usted solo en este caso seria la autorización (si si) mas o menos).

¿Cómo aportan estas capacitaciones al desarrollo Empresarial y Personal?

Pues a la empresa (si) le aportan demasiado porque en la parte ocupacional pues trata todo lo que es de cuidado, de manejo hmm inclusive también de la salud propia, del cuidado de uno, a nivel personal, pues, mucho en la parte psicológica, digamos las charlas que dan a nivel de manejo personal, (si) interrelación con el compañero todo eso es crecimiento para uno (que es importante).

6. ¿Cuáles son los incentivos que la empresa le ha brindado a lo largo de su desempeño dentro de ella?

R//: Esos son incontables, (cuénteme siquiera uno) para mi el mas importante hoy el poder tener vivienda (como), o sea, yo no, no hice prestamos, ¡no! me dieron la oportunidad y la aproveche, (pero como fue la oportunidad) haber yo, o sea uno maneja ciertas relaciones digamos, yo manejo una relación muy directa con el Gerente (si) entonces simplemente era decirle “jefe necesito tal cosa” y el me decía listo, pues no era tanto directamente de la empresa; sino de, el mismo me colaboraba (pero por eso a usted le descuentan de su sueldo o no) yo hice un préstamo hace muchos años, hace por ahí siete años para comenzar a construir (si) y hace mucho tiempo lo pague, pero yo simplemente digamos hice los cimientos en mi casa, de resto fue con colaboración del jefe que directa de el, o sea yo no tuve que hacer prestamos en la Empresa ni en ningún Banco ni nada (pero fue de bolsillo del jefe digámoslo así o por parte de la Empresa), no de Bolsillo del jefe, (de bolsillo del jefe) la portada de tener vehículo pues, y que le digan a uno usted quiere montar en un carro ahh si listo venga pues le colaboro deje de andar en moto, (¿ese si fue por parte de la empresa?) ese si fue por parte de la Empresa, como se hace ahí por ejemplo, ¡no! digamos yo tengo una moto que también adquirí por de cuenta de la Empresa; entonces una vez dijo el señor: “yo no lo quiero seguir viendo andando a usted en moto eso es un peligro” entonces yo le dije: “ahh yo no tengo para comprar un carro” y me dijo: “no es que yo le voy ayudar, venda la moto y yo le presto para el carro” y yo le dije: “ahh, bueno señor, asi cualquiera” (ah no pues, usted se imagina, (ja ja ja)).

7. ¿La Empresa realiza actividades Recreativas? Cuáles?

R//: (Ssss) tanto como recreativas no (no, no tienen) no recreativas no, aquí de pronto hacen una integración al año, el día del amor y la amistad (pero equipos, torneos), no aquí nada de eso, aquí hubo un tiempo (hace cuanto) noo estamos hablando de mas de siete años eso fue por allá en el 95 (que se hacia) se hacían torneos de Fútbol, de micro aquí en el Patio y eso se fue perdiendo y se perdió, se perdió del todo, eso no se volvió, no se volvió a, el fondo estuvo haciendo unas caminatas y tampoco se volvió hacer nada, pues no se, como que se va perdiendo...

¿Eso es importante ese aspecto, por qué?

R//: porque, porque es que, es que todo no puede girar alrededor de el trabajo, ni de las responsabilidades, uno tiene que tener un tiempo dentro de la Empresa para integrarse ya sea deportivamente o en una caminata que eso es espectacular y se ve el cambio pues, porque, hay muchas, inclusive existen muchas diferencias digamos entre la parte del Taller, entre la parte de Conductores y la parte de oficinas porque tienden mucho a reuniesen (ujum) cada uno por su lado, aquí hay mucha gente que no lo conoce a uno, (claro)y y y , y acá hay conductores que yo creo que no me conocen a mi que están nuevos (exacto, entonces que uno

diga, venga le presento a este y sentémonos un ratico a tomar tinto) eso que se haga esa labor, pero que uno este acá especulando, es que uno mismo se hace un ... y no volver hablar con el nunca mas a no ser de que me diga hay que hacerle esto al camión o hay que hacerle esto al carro “si ve” eso hace y mucha falta y es bien importante a nivel empresarial.

8. ¿Qué nivel de participación tienen ustedes como colaboradores al interior de la Empresa?

R//: “haber perdón me repite la pregunta” (por ejemplo, yo tengo como trabajadora en la Empresa tengo un inconveniente o hay determinada cosa que a mi me parece que este funcionando bien y yo le llevo como una observación a mis directivas y lo toman en cuenta “así, es que igual, (exacto) igual para eso lo tienen a uno aca”, (ujum) primero que todo uno no se las sabe todas y si uno tiene algún inconveniente pues uno le pregunta a alguien que sepa mas y también cuando hay cosas que a uno no le parecen, yo soy uno por ejemplo si yo no, si yo, si yo veo que esta mal hecho yo asi el jefe se embarraque, (si, ja ja ja) si no esta de acuerdo con eso (exacto) y es que hay Empresas que hacen... yo simplemente yo no lo hago, pues, prácticamente yo tanto no lo ejecuto pero por ejemplo si lo tengo que estar pues mirando (estar pendiente) entonces yo digo no eso no se hace asi, entonces si el jefe dice no es que esto hay que hacerlo asi, entonces listo, entonces como aquí el jefe es el que manda hay que hacerlo como el diga , (exacto), en eso si soy muy sencillo (pero si tomas tu participación) a todo suave, si si si siempre, (si entiende que tiene razón) si si si y es que igual el jefe es un poquito difícil pero siempre (como todo los jefes) el reconoce que uno sabe algunas cositas que el no sabe (exacto), “claro, si” como le ha ido con la parte practica (claro si, eso es cierto).

9. ¿Cómo le ha aporta usted a la Empresa y a la sociedad como colaborador de esta organización?

R//: Haber como a la Empresa pues es en si la relación de todos los trabajos, que queden bien hechos, o sea eso en esa parte; y a la sociedad digamos en la caso de, en el caso nuestro es prestar un buen servicio con los vehículos que es lo que se trata y esa es pues una filosofía de la Empresa, que los vehículos salgan a la calle y no se varen en la calle, que salgan de aquí bien, (asi, ja ja ja) eso pues seria como la sociedad (ja ja ja pues algo así).

10. ¿Qué implemento le proporciona a usted la Empresa de seguridad en el trabajo?

R//: Aquí por ejemplo, en el caso completamente mió si yo necesito una careta para pintar que son especiales, que no son baratas, igual yo pido la careta y me la dan y cuando me toca soldar; guantes, delantal, o sea todo para seguridad lo que

necesite, independiente de lo que yo haga (ah, si claro), todo, todo no, hay no hay ningún inconveniente.

Pero, generalmente te dan como una dotación.

R//: Así, a nosotros nos dan dotación cierto, a nosotros nos dan una notación digamos de yo tengo una careta que son para pintura, tengo un par de guantes, tengo los overoles, los guantes con puntera, o sea no, por seguridad industrial si no, de hecho mucho en esas charlas de salud, se trata mucho ese tema (si) del cuidado tanto de, de todo a los ruidos o sea todo, todo pues.

11. ¿Qué tipo de contrato tienen ustedes con la Empresa? Y que condiciones posee?

R//: Nosotros tenemos un tiem... fijo, (tienen un contrato fijo, con todas la prestaciones sociales?) no pues igual, si si, igual yo hace tres años "no" yo firme el primer contrato y nunca volví a firmar nada, pero yo creo que automáticamente lo renuevan cada año (automáticamente se renueva cada año ¡si!, y tiene prestaciones) aquí si pues no, aquí sino hace falta nada, (no tiene ningún problema para nada) pal cielo si me mandan bestia y buena (ja ja ja, "ja ja ja").

12. ¿Pertenece usted al sindicato? Por qué?

R//: No, que tal Dios mío Bendito, no yo no lo permito, "no, no, no"; los sindicatos los acaban las Empresas, el sindicato es bueno en la medida que, que le colaboren a la Empresa también o sea es que muchos, hoy en día los Sindicatos en este país no, no sirven quieren es todo pa ellos pa ellos pa ellos, (no aportan al desarrollo de la Empresa) no nada ellos quieren es el mejor sueldo, mejores vacaciones, mejor todo, y mejor trato que a los demás (si) yo trabaje en Cementos de Caldas y allá uno, allá eran tan horribles los sindicatos que allá la gente de la mesa directiva no comían con los trabajadores común y corrientes (noo) cogían hora parte, comida aparte, todo porque les daba pereza, comer con los trabajadores, (sindicato acabo con esa Empresa) claro es que allá valían mas los costos de de de sostenerle el personal que lo que daba la Empresa (era una Empresa muy grande, muy buena) jum era grandísima yo creo que eran, de Neira eran dos buses mas las camionetas y de Manizales era un bus a tres turnos.

13. ¿Qué opina usted de la Empresa y cómo la describe?

R//: La Empresa una vacanería "ja ja ja" (ja ja ja) claro acá es muy chévere entrar aquí es... yo pienso que el ambiente de trabajo se lo hace uno, eso es primordial, eso es clave en cualquier trabajo Y como la describo yo, ¡no! Una Empresa grande con mucho futuro (aja), dotada internacionalmente porque es que estamos en Panamá, (si)

¿Dónde mas esta EMAS en este momento?,

R//: En este momento por fuera que yo sepa está en Panamá, pues EMAS EMAS (si) pero igual el grupo EMAS es una Empresa muy grande y tiene digamos creo que en México, en Venezuela; (tiene varios filiales) tiene varios filiales en otros países, pero digamos aquí en Colombia está en Pasto, está en Cúcuta en Sincelejo en Cartagena, ahora un proyecto impresionante en Barranquilla de un horno incinerador,(ujum) que es el mejor horno que va tener creo que Suramérica, creo que en toda América, en Norte y Suramérica va a ser el mejor horno incinerador de residuos de América (si es algo que se va expandiendo) si no la Empresa ya tiene su, si la Empresa crece, (usted crece) crece uno como trabajador (si, cierto) si porque igual uno siempre tiende es a presiones y ojala mas adelante se vea (si, claro no seria lo ideal muy rico LISTO).

D. Erika Valentina Hurtado Rojas – Psicóloga.

1. ¿Qué función desempeña usted en la empresa y hace cuanto?

R//: Mi nombre es Erika Valentina Hurtado Rojas, “eh” tengo 30 años y llevo cuatro años en la Empresa, (ujum) que funciones desempeño pues soy la Psicóloga “eh” de la Empresa, “eh” inicialmente en el primer año desempeñe dos Proyectos de Investigación de Comunicación 1 y la y el otro de estrategias Motivacionales y hace tres años estoy desempeñando todo lo que tiene que ver con el direccionamiento estratégico y con el apoyo al proceso de selección del personal (ujum) con capacitaciones, con clínica organizacional, salud ocupacional, gestión por competencias, entre otros(de todo ja ja ja) más o menos.

4. ¿La Empresa realiza capacitaciones y cada ¿cuánto?

R//: Nosotros tenemos un plan anual de calidad, de hecho yo soy la que lo elaboro y hacemos mes a mes, ”eh” un seguimiento y se hacen pues mes a mes se hacen con los diferentes grupos las capacitaciones dependiendo del grupo y del tema pues, que se vaya a tratar y salud ocupacional, el recurso humano.

¿De qué manera definen ustedes ¿quién necesita determinada capacitación?

R//: Nosotros hacemos o yo, yo hago “eh” un proceso de cuento con los jefes de área digámoslo así o con los supervisores “eh” iniciando año, se hace como una reunión donde se les dice “eh” o se les pregunta aquellos que creen que necesitan los operarios o la parte administrativa para, para capacitar entonces de esa manera vamos como investigando (se hace como un sondeo mas o menos) se ha un sondeo y aparte de eso “eh” pues como tenemos que cumplir con lo de calidad entonces tenemos “eh” algunos ítems ya estructurados “eh” en el año para esas capacitaciones de esa manera.

3. ¿Cómo aportan esas capacitaciones al desarrollo Empresarial, Personal?

R//: Bueno, en el ámbito, en el ámbito Empresarial pues nos ayuda a, “eh” lógicamente pues a tener un desempeño altísimo en, en cada cargo, ¡cierto! a desarrollar mas como las competencias pues, laborales de cada cargo, bueno, en la parte personal pues lógicamente todo lo que aprendamos día a día nos ayuda ¡cierto! “eh” en la parte de conocimiento y en la parte de, Familiar pues en el crecimiento, el crecimiento con la familia “eh” les da bases, les da bases para, para tener de pronto mejores relaciones interpersonales entre la familia y el grupo laboral, entonces, (listo).

4. ¿Cuáles son diferencias entre las capacitaciones entre hombres y mujeres?

R//: No, no existen.

5. ¿Cuántas capacitaciones reciben al año?

R//: Pues es que eso depende de lo que te estoy diciendo, depende como del grupo, de pronto en la parte operativa pueden recibir al año mas de 15 capacitaciones y de pronto en la parte administrativa, dependiendo el área donde estén, entonces es relativo, (un promedio que nosotros trabajamos de acuerdo a las entrevistas por ahí unas doce o trece capacitaciones) exacto (es un promedio) es un promedio, porque no podríamos decir exacto es esto, porque por ejemplo yo, “eh” accedo a capacitaciones con el Sena, con Suratep y con otros Instituciones pero cuando yo veo que tengo la necesidad de asistir a ellas (si) y cuando le digo a mi jefe, vea necesito esta para mi parte laboral, pero, de resto, (es mas complicado) si.

¿Cuáles son los intensivos que la Empresa le ha brindado a lo largo de su desempeño sobre ella?

R//: A mí, (si) a mi me ha brindado capacitación para “eh” tener un mejor desempeño dentro de ella, pues pero en la parte personal me ha servido muchísimo, mucho porque he accedido a cuatro cursos que de pronto si estuviese fuera de la organización, de pronto no accedería a ellos, en eso me ha ayudado.

¿Qué otros incentivos tiene, por ejemplo, en la parte del fondo?

R// Entonces el fondo tiene muchos incentivos como que nos hace rifas, “eh” de cabañas, como que nos dan unos bonos, “eh” como que se hacen unas integraciones, todo ese tipo de cosas.

Todos han hablado del fondo, todos tienen que estar en el fondo o es decisión...?
No, es voluntario. Es voluntario.

¿De qué depende, que estén en el fondo?

R//: El requerimiento (exacto el requerimiento) el requerimiento para estar en el fondo, es muy sencillo, tu entras a la Empresa y te enseñamos todo lo de la Empresa y te decimos mira hay un fondo este es, este es lo que estipula el fondo, “eh” hay un aporte de cuatro o del cinco por ciento de tu salario, tu, ya tu decides (hay un aporte salarial que igual le genera muchos beneficios), me genera muchos beneficios no a título personal, pero a si título de toda la organización “eh” que les ayudan a tener vivienda (vivienda), vehiculo, tienen toda la posibilidad de estos prestamos, entonces, pues, es muy bueno. (Exacto).

7. ¿La Empresa realiza actividades recreativas? Cuales?

R//: Haber te cuento, la Empresa realiza actividades recreativas, hace por ahí unos dos o tres años, se hacían unas actividades recreativas que era la semana de la familia EMAS ¡cierto!, en esas accedíamos a cosas como el deporte, ¡cierto! y bueno esas recreaciones, pero por el tiempo o por que nosotros hemos crecido mucho como Empresa y por el tiempo de las personas eso se ha disminuido hartísimo, se hacen integraciones, pero ya recreativas no, no nos da.

Integraciones más o menos ¿cada cuánto?

R//: Por decir cada año, algunas veces las hemos hecho cada seis meses, o sea cada semestre, pero, mas que todo es como al año (al año mas o menos), se hace una integración generalizada (listo).

8. ¿Qué nivel de participación tiene usted como colaboradora al interior de la organización?

R//: Que nivel, tengo un nivel táctico, y un nivel de soporte, un nivel táctico porque dentro de lo que yo hago tomo decisiones fundamentales frente a lo de recurso humano, ¡cierto! (si), no siendo yo la jefe de personal pero si soy apoyo en, en esas decisiones y a nivel de soporte con la parte de talento humano a mi jefe que es el jefe de personal, hago toda la parte de soporte de la organización en la parte psicológica o todo eso (exacto).

Si, yo por ejemplo puedo hablar directamente con mi jefe o con el gerente y decirle: “mire a mi me parece que el camino es este y podemos optar por esto” y ellos ya deciden, finalmente si si, o si no, pero si tenemos la facilidad de hablar. (listo)

9. ¿Cómo le aporta usted la Empresa y a la Sociedad como colaboradora de esta organización?

R//: Pues, teniendo un alto de desempeño en todas las funciones que realizo a la Empresa (si) y a la sociedad, siendo una persona de bien y proactiva si, supongo. (exacto).

10. ¿Qué implemento le proporciona la Empresa para su seguridad en el trabajo?

R//: A mí, implementos de protección personal como tal, no, pero si recibo muchas capacitaciones que tienen que ver con higiene postural, para, para que no tengamos pues malas posturas en el puesto de trabajo y eso (si, mas o menos lo que son las medidas de los guantes y el overol, pero si es muy importante eso de...) nosotros hacemos esas capacitaciones (claro) o sea con salud ocupacional se coordina eso. (Listo).

11. ¿Qué tipo de contrato tiene usted con la Empresa y qué condiciones posee?

R//: Que tipo de contrato? A termino fijo, de un año, y que condiciones? Todas las legales estipuladas.

12. ¿Pertenece usted al sindicato? Por que?

R//: No tenemos sindicato (no hay sindicato).

13. ¿Qué opina de la Empresa y cómo la describe?

R//: Hmm, que opino de la Empresa? Que es una Empresa buena, es una Empresa excelente, "eh" porque ayuda al recurso humano ¡cierto!, en todos los aspectos y (¿como la describe?) como la describo, una Empresa con alta calidad, con alta calidad, no solamente en todos los servicios sino en la calidad humana, así la describo.

E. Soy Pedro José Echeverry Salazar, de Manizales tengo 49 años.

1. ¿Qué Funciones ha desempeñado usted en la empresa y hace cuanto?

R//: Bueno exactamente en la empresa hace más o menos cuatro años y las funciones mías es trabajar en la limpieza de la ciudad.

2. ¿La empresa realiza capacitaciones y cada cuanto?

R//: Si la empresa nos capacita cada que nos contrata, por ahí 8 días antes, para el funcionamiento como colaborador aquí en la ciudad.

3. ¿Cómo les aporta estas capacitaciones al desarrollo empresarial y personal? ¿Qué le aportan a usted cuando le capacitan?

R//: Pues a mí me capacitan digamos que uno va aprendiendo nuevas labores, digamos en la forma de manejar el equipo que yo manejo.

4. ¿Cuáles son las diferencias de capacitaciones entre hombres y mujeres, o capacitan igual al hombre y a la mujer?

R//: No, exactamente eso es por parejo, que porque es mujer o hombre, todo es es por parejo, por igual exactamente las mismas funciones.

5. ¿Cuántas capacitaciones recibe al año?

R//: Exactamente una vez al año.

6. ¿Cuáles son los incentivos que la empresa le ha brindado a lo largo de su desempeño dentro de ella?

R//: No, pues específicamente el sueldo paga bastante bien por la temporada que trabajamos.

Cuanto le pagan? Más o menos a la semana nos pagan \$500.000

7. ¿La empresa realiza actividades recreativas?

R//: Si exactamente realiza pero mas que todo para la gente que trabaja de fijo en la planta, les hacen paseos pero a nosotros como es por temporada no.

8. ¿Qué nivel de participación tiene usted como colaborador al interior de la organización usted como participa en la empresa?

R//: Yo, participo directamente, pero ahí participamos todos por igual. La mayor participación mía es tenerlas calles limpias en temporada alta.

9. ¿Cómo le aporta usted a la empresa y a la sociedad como colaborador en esta organización con su trabajo?

R//: A la empresa y en si a la comunidad y sociedad; aseando la ciudad, manteniendo limpia las calles cuando inicia la feria de Manizales, la meta de nosotros es mantener la ciudad bien limpia.

Ahí aprende muchas cosas no?, no claro que influye bastante porque uno aprende mucho en la calle, como tratar la gente, porque la gente digamos, hay gente que se molesta por la forma de uno barrer, si uno sabe tratar la gente entonces uno la sabe llevar mas o menos.

10. ¿Qué implementos le proporciona la empresa para su seguridad en el trabajo?

R//: Bueno primero que todo, nos hacen examen general, las vacunas, nos adjudican el uniforme, digamos implementos para el aseo que son: escoba, un recogedor.

Y para usted como persona que utiliza? Fuera de eso las bolsas para colocarle al carro, echar las basuras echarlas al carro.

11. ¿Qué tipo de contrato tiene usted con la empresa? Y que condiciones posee?

R//: Digamos hacemos un contrato, a término digamos a término así definido, digamos contrato por temporada.

Y tiene todas las prestaciones? Tenemos seguro y prestaciones, todas las garantías tenemos

12. ¿Pertenece usted al sindicato? Por qué?

R//: No, no pertenezco no.

13. ¿Qué opina de la empresa? Y como la describe?

R//: A mí me parece que La empresa es muy buena porque nos paga bien, nos da implementos para el trabajo que desarrollamos y nos trata bien lo único que me gustaría es que me contrataran de tiempo completo para tener solvencia económica y no tener que rebuscarme en otros trabajos el resto del año.

En este momento estamos iniciando la entrevista sobre la responsabilidad social empresarial en el ámbito laboral de una empresa prestadora de servicios públicos de Manizales.

F. Mariela Montes de 40 años.

1. ¿Qué funciones a desempeñado usted en la empresa hace cuánto y qué edad tiene?

R//: Bueno, mi edad es de 43 años, hace siete años trabajo en la empresa trabajo dos años de reemplazo y cinco fijos, bueno, que responsabilidad hacer la labor bien hecha...

2. ¿Y qué funciones tiene usted?

R//: El barrido, el barrido en las calles; por el barrio el Bosque, La Castellana y el Centenario.

3. ¿La Empresa realiza capacitaciones cada cuánto?

R//: Pues la empresa cada rato nos capacita, como debemos hacer las cosas, donde podemos colocar las bolsas del barrido, como es el trato para las personas de los barrios, como nos debemos de comportar con los usuarios.

4. ¿Y cada cuánto les dictan estas capacitaciones?

R//: Pues, regularmente cada dos meses hay reunión o muchas veces por grupos nos reúnen así 15, 20 días nos capacitan, nos dicen las bolsas deben tener un buen uso, no se pueden dejar bolsas en cualquier parte.

5. ¿Cómo aportan estas capacitaciones al desarrollo empresarial y personal?

R//: Ehhh, digamos que usted siente que le sirven las capacitaciones a usted para su trabajo, a mí porque me sirven sí, porque decir algo yo tengo dos hijos, igual si yo no les digo a ellos bueno si ustedes van a la calle, no tiren la basura a la calle, si se comen un confite no la tire, colaboren con el aseo, no saquen las basuras cuando el carro no pasa, de muchas formas eso le sirve a uno porque uno, tanto la familia de uno como a los propios hijos uno les da la orientación de cómo manejar las basuras.

6. ¿Cuáles son las capacitaciones entre hombres y mujeres? Usted detecta alguna diferencia o no.

R//: No, normal todos somos capacitados iguales.

Y hay una reunión para todos.

R//: Todos, debemos de ir todos porque todos somos responsables de lo que estamos haciendo.

7. Cuántas capacitaciones reciben en promedio al año?

R//: Ahh, la verdad me corcho, porque eso es de un momento a otro, ¡reunión! Y hágale y hágale, muy seguidas muy seguidas.

8. Cuáles son los incentivos que la empresa le ha brindado a lo largo de su desempeño dentro de ella? Listo.

R//: Bueno, yo en la empresa vivo muy agradecida, porque tanto el estudio como la universidad para mis hijos sí.

Y ¿cómo?

R//: De pronto por medio de mi trabajo, el sueldo es muy puntual. Ehhh, que mas bueno de vivienda no me he podido hacer en vivienda porque en verdad como tenia a mis dos hijos estudiando, primero es el estudio de ellos, pero si yo sé, que en un tiempo no muy lejos me hago mi casa por cuenta de la empresa.

9. ¿Cómo por cuenta de la empresa? ¿Cómo les ayuda la empresa? Además de pagarles puntual el sueldo?

R//: Ehh, la empresa nos ayuda mucho porque por decir algo si nosotros solicitamos un préstamo la empresa nos da esa capacidad, de nosotros hacernos ese préstamo nos respaldan con un banco o con el fondo nacional del ahorro, o con el fondo de empleados. Nosotros tenemos un fondo de empleados también nos prestan por allá para vivienda.

Ósea que usted le pago las universidades a sus hijos por medio de préstamos de la empresa?

R//: Por medio de préstamos de la empresa.

10. ¿La Empresa realiza actividades recreativas cuáles y cada cuánto?

R//: Pues en eso si desmejoro mucho la empresa, porque primero si cada año se acordaban de que había día del niño, este año si lo hicieron, pero hacia por hay 3 o 4 años no lo hacían. (En diciembre?), no (Ósea que prácticamente no hay actividades recreativas?) no.

11. ¿Qué nivel de participación tienen ustedes como colaboradores al interior de la empresa? Cómo participa usted en la empresa?

R//: Como trabajadora (como trabajadora, tiene algún nivel de participación dentro de la toma de decisiones de las altas esferas de los gerentes?) no,(solamente) con el trabajo, (con el trabajo, listo).

12. ¿Cómo le aporta usted a la empresa y a la sociedad como colaboradora de esta organización? Qué le da usted a la ciudad por ejemplo.

R//: Haciendo muy bien mi labor, haciendo muy bien mi trabajo, cumpliendo con un horario, (sí), uno mismo de pronto concientiza a la gente de que días pasan la recolección, que días pueden sacar la basura donde no pueden dejar los escombros, a donde pueden llamar para que vayan por esos escombros, sino

encuentra un animal muerto en la calle que debe hacer con el, esa es mi labor, eso lo hago (y es una labor muy importante).

13. ¿Qué implementos le presta la empresa, le da la empresa para realizar su trabajo?

R//: Me da mi dotación, que es el overol, los guallos, guantes, tapabocas, escobas, recogedor, bolsas, todo, todo (todo lo que necesitan), todo.

14. ¿Qué tipo de contrato tiene usted con la empresa?

R//: Contrato indefinido.

15. Y ¿qué condiciones?

R//: (Tienen salud), ahh, tenemos todas las prestaciones (todas las prestaciones sociales, horas extras), si también.

16. ¿Pertenece usted al sindicato?

R//: No acá no hay sindicato.

17. ¿Qué opina usted de la empresa?

R//: pues para mí concepto es una empresa muy importante, muy buena, no porque yo trabaje ahí, sino que es una empresa muy eficaz, muy buena, que haría Manizales sin una empresa de esas, nada no sería nada, sería meras basuras.

G. María Eugenia Suarez.

1. ¿Qué edad tienes?

R//: 42 años. Operaria de barrido.

2. ¿La empresa realiza capacitaciones y cada cuánto?

(Capacitaciones es, cuando a ustedes los reúnen y les dicen como)

R//: pues nos capacitaron pero para certificarnos en el SENA (aja, cuénteme como fue eso) pues, todos nos certificamos, todos estamos certificados en el SENA.

1. ¿Hace cuánto fue esa certificación?

R//: Hace, hmmm, nos certificamos ahora en un año (un año).

2. ¿Qué otra capacitación han recibido? Como por ejemplo a nivel personal, ehh, sobre...

R//: No, pues salud ocupacional, y así como sobre la empresa, el trabajo de cada uno, la responsabilidad de cada uno.

3. Y ¿cada cuánto realizan más o menos esas capacitaciones?

R//: No, no tiene consistencia, tres meses cuatro meses, pero a nosotros siempre nos van citando de la empresa para una cosa o para la otra, que llego una psicóloga, o que alguna reunión para el estrés. (ahh, bueno son cosas así).

4. ¿Cómo aportan estas capacitaciones a nivel personal y empresarial?

R//: Bueno, a nivel personal pues muy bueno porque uno aprende muchas cosas como tenemos... en las ocupacionales, como debemos de trabajar, que, como le digo yo, (la presentación personal) eso, usar los guantes, careta, todo eso, que el chaleco no ir al contrario del flujo vehicular, que no le demos la espalda a los carros, bueno todo eso son como cosas que uno va aprendiendo para que no vaya a sufrir un accidente.

5. Y a nivel familiar ¿cómo le pueden aportar?

R//: No, (no tanto) no tanto.

6. ¿Cuáles son las diferencias entre capacitaciones entre hombres y mujeres? Por ejemplo un día dicen el viernes solo los hombres al otro viernes sola las mujeres o eso es generalizado, están todos juntos.

R//: No, siempre ha sido generalizado.

7. Más o menos ¿cuántas capacitaciones pueden recibir al año, que usted diga a no seis, siete.

R//: más o menos, ole yo no me acuerdo, uno no las cuenta, pero si hay veces que son seguidas y otras veces como que nos quedamos como que así quietos; pero si por ahí seis o siete (más o menos) más o menos por ahí (listo).

8. ¿Cuáles son los incentivos que la empresa le ha brindado a lo largo de su desempeño dentro de ella?

R//: Bueno, gracias a la empresa estudie en confamiliares y me gradué en el 2000, va a ser 10 años, pues yo no había terminado el bachillerato aproveche y lo hice a través del trabajo yo llevo 15 años (ujum) bueno, gracias a la empresa hijos García tengo mi casa, pues mis hijos estaban pequeñitos y todos los he sacado adelante gracias a dios se han ido creciendo aquí en la empresa, porque el mas pequeñito

tenía tres añitos y ya cumplió los 18 entonces yo vivo muy agradecida con la empresa, yo si le agradezco mucho.

9. ¿Cómo hacen ustedes para adquirir por ejemplo préstamo para estudio o prestamos para la casa?

R//: Tenemos el fondo de empleados EMAS que nos sirve mucho, con que amoblamos la casa?, prestamos en el fondo allá nos, para una lavadora, para la nevera, todo lo que son electrodomésticos, el fondo nos colabora mucho para lo de la casa el fondo presta también muy bueno, para estudio como usted tiene una necesidad usted va al fondo y... (Entonces por ejemplo yo iría al fondo para prestar para mi casa, cómo lo pago?, como es eso, mensualmente le descuentan un porcentaje...) allá le estudian depende lo que uno necesite, entonces ya, allá le colocan usted a que tiempo puede pagar estas cuotas, entonces es la posibilidad que uno vea que es capaz de pagar, entonces usted ya le dice no yo lo puedo pagar a seis años como me quedan las cuotas. Por ejemplo yo hice un préstamo a ocho millones a seis años y me dijeron o más, y yo no a seis años porque más o menos eran, son \$187.000 (mensuales) mensuales pues me lo están descontando algo que yo ya me he metido arandelas por los laditos, que usted necesitaba que un milloncito de pesos, ir no decirle que no usted se puede hacer por ahí a un ladito (siempre tienen esa opción de obtener más créditos) exacto, pues como eso es descontado por nomina (exacto eso lo descuentan eso es por nomina).

10. ¿Qué requisitos tiene que tener uno para hacer un préstamo como este?

R//: Con el fondo pues hacemos un, en el fondo de empleados recogemos una cuota mensualmente, hay que, unos el 4% el 5% cada uno depende de lo que quiera aportar y ya pues como es un ahorro, cuando yo me salga de trabajar tener ahí pues unos ahorritos que tenemos con eso mismo pagamos la deuda que estamos debiendo mucho o sino debemos pues se ahorra la plática (si porque ustedes mensualmente deben de donar algo al fondo)

11. ¿Usted a que porcentaje dona?

R//: Yo estoy al 10%, que son como cincuenta y... depende de las horitas extras que yo trabaje, eso si son 54 o 52 si yo trabajo más horas extra me pueden llegar a sacar 58, 60.

12. ¿La empresa realiza actividades recreativas cuáles y cada cuanto?

R//: Recreativas, no sé qué ha pasado últimamente pues ya hace que, en febrero cumplimos dos años que no se hace nada fiesta, muy buena la fiesta no mas hasta ahí llegamos, de pronto los que tienen niños les hicieron por ahí como que el día de los brujitos se los celebraron y yo no voy pues ya a esas cosas porque ya no tengo niños, ya por ahí porque los compañeros me cuentan pero no, no sé. El

fondo, si cada año nos da un bono estudiantil y el bono pues como regalito de es el fondo, es el fondo de empleados.

13. ¿Qué nivel de participación tiene usted como colaborador al interior de la empresa? Usted como participa dentro de la empresa

R//: Haciendo todo mi trabajo bien como que preocupándome de que no me vayan a colocar quejas, que no estén llamando a colocar quejas porque muy maluco para la empresa, yo si eso vivo pendiente muchísimo de que un reguero, que algo, que bueno que el compañero bueno, hay! Por allí hay un reguero bueno recojámoslo antes de que nos llamen (si, exacto).

14. ¿Qué sectores tiene usted?

R//: Yo, en este momento estoy en la carrera 25 con calle, con todas las calles hasta la 36 desde la 11 hasta la 36.

15. ¿Cada cuánto los cambian de sector? O eso es...

R//: Pues, ahora ya en ese sector llevo ocho meses, pero anteriormente estuve en otro, estuve tres años, en otro he estado dos, en otro estado cuatro (ah, por lo general son años, no son meses sino años). Pues ahorita va a ver como un reglamento, que han estado los comentarios yo no sé que nos van a cambiar cada seis meses o cada cuatro meses todavía no ha llegado pues hasta allá pero... (Pero por el momento tiende a ser años).

16. ¿Qué implementos le proporciona la empresa para su seguridad en el trabajo, para que usted realice bien su trabajo?

R//: Me da guantes, careta, mi escoba, mi recogedor, me da guayos, un overol, (todo lo necesario) todo lo necesario, (no corre mucho riesgo laboral?) pues que uno sufra un accidente que me caiga, que me choncle un pie, que me coja un carro pues sí, pero que, que yo tenga que decir , que yo de cuenta mía tenga que conseguir elementos para trabajar no, (para nada) no para nada; no la empresa en eso si (ha sido muy juiciosa).

17. ¿Qué tipo de contrato tiene usted con la empresa y qué condiciones posee?

R//: Es un contrato indefinido. (y qué condiciones posee?) Todo, tenemos prestaciones sociales, tenemos lo que es, todo lo que sea hmm, por ley todo lo tenemos, confamiliares (todos los operarios tienen eso o hay algunos que no tienen?) por igual todos, todos por igual tenemos comodidades, salud, pensión, ya salud ocupacional todo, todo lo que es.

18. ¿Pertenece usted al sindicato y porqué?

R//: Ay! No yo ni sé que es eso jajajaj. Yo vengo de empresas que tienen sindicato pero yo no sé que es, pues como funcionan ni cómo es eso (pero en EMAS no hay sindicato) no en EMAS no hay, pero yo si he oído en empresas pero no sé cómo, que es eso, que pelean, que critican (eso pelean por todo y por todo).

19. ¿Qué opina de la empresa y como la describe?

R//: Bueno la empresa donde yo trabajo es como lo mejor, en barrido en recolecciones, en este momento es la mejor de Colombia, en Colombia por que ha salido hasta... creo que, no se si todavía estará el proyecto por España y Panamá, pero en Colombia hemos salido por muchas partes Bucaramanga.

H. Mi nombre es María Clemencia Grisales Rincón. Edad: 41 años. Llevo en la empresa ocho años y medio voy a cumplir nueve años.

1. ¿La empresa realiza capacitaciones, ¿cada cuánto?

R//: Pues, en verdad no lo tengo bien claro pero si, capacitaciones en cuanto a qué? (como por ejemplo capacitaciones laborales) de salud ocupacional (de salud ocupacional, ecológicas) lo que tiene que ver con la ISO todo eso también (exacto todo eso son capacitaciones) ah, pongamos unas, salud ocupacional entre una dos meses, las otras no las tengo muy claras pero si (un promedio que bajemos de cada dos meses).

**2. ¿Cómo aportan estas capacitaciones a usted y a la empresa?
(Usted siente que le aportan para su vida)**

R//: Que me beneficie, (exacto) 100% claro, (Por qué?) porque hay cosas que uno no las tiene muy claras y a veces las tiene por otro nombre y uno no las sabe manejar, o sea uno a veces cree que, supongamos en salud ocupacional uno cree que coger la escoba y el recogedor esta correcto, no con estas cosas uno ha entendido ya que el agacharme es algo muy prudente para que yo no tengo un malestar más adelante como una desviación de columna y cuantas otras cosas más y eso a veces uno no lo pone en práctica, porque de verdad uno a veces se agacha lo más rápido o sea, dependiendo también el tiempo que uno tiene para laborar, pero si me a servido en cuanto a la higiene son cosas que algunos compañeros ven y dicen ah que bobada (pero no) pero para mí es muy importante yo los, lo beneficio, o sea para mí son fructíferos y lo hago con mucho gusto siempre que me llaman ahí estoy, porque me gusta, porque me encanta aprender todo lo que sirva para mí y para yo llevar a mi casa, porque yo todo eso lo pongo en práctica en mi casa. (Claro, todo eso es muy importante).

3. ¿Cuáles son las diferencias de capacitaciones entre hombres y mujeres?, o se maneja de una manera...

R//: No, aquí manejamos todo por igual en algunas ocasiones cuando hacen exámenes que tengan que ver con los hombres pues igual, pero de resto todas las capacitaciones son...

4. ¿Más o menos cuántas capacitaciones hacen al año? (cinco, siete)

R//: Entre cuatro y cinco, pero capacitaciones pues de salud ocupacional (y de las otras cuantas serian) otras cuatro o cinco (psicológicas que otras) no psicológicas casi no nos han dado... hmmm, no son pues tan repetitivas, no, pero las que son, supongamos las que tienen que ver con la ISO con todo eso póngamele por ahí entre unas seis o siete todas junticas (o sea que las capacitaciones son más bien enfocadas a lo laboral) y también a salud ocupacional (laborales y salud ocupacional) exacto.

5. ¿Cuáles son los incentivos que la empresa le ha brindado a lo largo del desempeño en ella? (además del sueldo, todos sabemos que el sueldo es un incentivo, que mas cosas tiene)

R//: Ósea para mí lo más importante es que tengo estabilidad laboral, para mí tiene un sentido muy grande, porque hoy en día muchas empresas solo tienen contratos de dos o tres meses y adiós, para mí eso es algo muy valioso, que tengo una estabilidad laboral con la cual he podido sacar mis hijos adelante. Incentivos, a mí me ha gustado que nos han mandado, supongamos que nos han tenido en cuenta, nos han llevado a estudiar al SENA eso fue la certificación de “manejo integral de residuos sólidos”, fue algo muy bueno, eh, a veces nos hacen integraciones pero eso es bueno, (pero usted pudo conseguir casa por medio de la empresa, sus hijos están estudiando o no ha tenido necesidad) ah, o sea, eh, pues casa no, no he conseguido porque vivo con mis padres y pues no he tenido la oportunidad porque yo tengo un niño discapacitado el cual me ha generado muchos gastos, pero pues gracias a la empresa y gracias a dios que me han generado empleo he podido sacar a mi hijo adelante aunque cada día se está deteriorando mas pero igual lo he podido sacar y le he dado estudio a mis hijos, que ya hoy en día son unos bachilleres (EMAS le ha colaborado para el estudio de los muchachos) exacto, si. Vea el incentivo más importante que yo tengo en la empresa es que me han apoyado para la discapacidad de mi hijo, (Cómo?)Dándome los espacios para yo viajar a Cali, yo tengo que viajar cada mes o cada dos meses tengo que viajar con él a Cali y es algo que lo agradezco con el alma y lo pagare como sea porque es algo que vale mucho, hay gente que no vale eso, pero para mí lo que hagan con mis hijos es algo que vale mucho, (es muy importante).

6. ¿La empresa realiza actividades recreativas cada cuanto?

R//: Pues vea, al comienzo que yo empecé en la empresa nos hacían unas, unas el fondo de empleados junto con la empresa nos llevaban a, pues fuimos una vez a Lusitana unas caminatas muy buenas, pero nosotros mismos vamos dañando todo porque uno hace la gente y la gente lo hace a uno, ellos de pronto muy animados pero a veces hay gente que murmuraciones: “hay que pereza! una caminata por allá, una caminata ir aguantar sol, prefiero haber estado en mi casa durmiendo bien bueno”, entonces todo llega a oídos de ellos (se va deteriorando y no se hace nada) pero por culpa de uno mismo, pero es muy importante porque, no ve que yo voy aspirar otro aire (claro!) yo no voy a estar igual que lo otro, voy a caminar pero es otra forma de caminar, muchos dicen ay caminar, estamos mamados de caminar toda la semana, pero no es el mismo caminar a que yo me voy ir tranquila a respirar (sin escoba, sin recogedor), charlando, recochando, comiendo, tomando mi agua, o pensando y respirando el aire que a estar estresada con la escoba, la hora, la hora entonces ha nido dañando mucho eso pero eso si hacían.

7. ¿Qué nivel de participación tiene usted como colaborador al interior de la organización? (usted como participa en la empresa).

R//: Ay yo soy, o sea primero estuve en el en eso de salud ocupacional, integrante de comité, bueno ya me retire, porque un día que hicieron elección yo estaba en Cali entonces no pude ser elegida por no haberme encontrado, pero sino yo sé que me hubieran vuelto a elegir y me gusta mucho colaborar, digamos con lo que tiene que ver supongamos en el grupo mío de trabajo, yo soy, o sea como una especie de líder, donde hay un problema que no llego una compañera, entonces yo le digo al supervisor vamos a manejar esto de esta forma para buscarle solución y entonces todo sale perfecto o el supervisor tiene algún problema y entonces yo voy y le ayudo venga, entonces el me busca ya sabe, entonces él me busca, Clemencia pasa esto y esto ah no hay problema vamos a buscar esto y esto de esta forma y solucionamos esto y así no la pasamos (tiene un buen nivel de participación, que es lo importante) si.

8. ¿Cómo le aporta usted a la empresa y a la sociedad como colaborador de esta organización? (que aporte le da usted a la empresa)

R//: Cumpliendo con los horarios de trabajo, cumpliendo con honestidad y responsabilidad los implementos que me entregan como son las bolsas, las escobas, cuidando, porque igual yo no puedo coger q me dan 50 bolsas y que me gaste no mas 30 me voy aguardar las otras 20, ah voy a regalárselas al vecino, no, porque igual si yo quiero algo, quiero que eso siga adelante entonces yo no, yo tengo que aportar y manejarme bien y manejarlas cosas con cariño, pues es la

que me está dando el sustento igual en el informe y todo lo que yo hago y si como siempre lo digo respetando el usuario, porque si yo no trato con respeto al usuario, el usuario va hacer que me saquen (si, las quejas).

9. ¿Qué implemento le proporciona la empresa para la seguridad en el trabajo?

R//: Los chalecos, usar chaleco, me entregan guantes, tapabocas y la pava para cubrirme del sol, el overol, los guayos, la escoba, el recogedor (eso es lo importante), pero no, la escoba y el recogedor no es seguridad, no va como seguridad, pero lo que son los guantes, el overol, los guallos (y porque no van la escoba y el recogedor como seguridad) pues porque eso es más bien como de trabajo, en cambio la pavita me cubro del sol, me puede dar un cáncer de piel (claro, ujum) el overol para cubrir mi cuerpo y eeh, los guantes para no chuzarme y el tapabocas para no infectarme, y el chaleco para el flujo vehicular, a pesar que el overol es bien llamativo pero igual también nos da mucha luz.

10. ¿Qué tipo de contrato tiene con la empresa y qué condiciones posee?

R//: El contrato definido (acá hay contrato definido, lo prolongan cada año) exacto, pero digamos yo primero, yo entre a trabajar y firme unos, o sea cada año el primero de año se dispara (así no lo haya firmado) exacto, si ya no necesitan más de mis servicios pues me mandan una cartica que dice, 45 días antes ojala no vaya a pasar, pero de resto se dispara.

11. ¿Qué condiciones posee? (seguridad social, pensión..)

R//: Ahh, todo hay EPS, en cuanto a salud, ARP, bueno ARP viene en riesgos profesionales y pensión y cesantías, (todas las prestaciones hasta el momento).

12. ¿Pertenece usted al sindicato y ¿Por qué?

R//: No, no para nada acá no usamos sindicato (y aquí no hay sindicato), tampoco en la empresa no lo hay y esperamos que no lo haya porque no necesitamos de eso, las cosas es mejor, y cuando una persona, o sea yo no sé pero mi forma de pensar a mí los sindicatos no porque van en, no es como decir que estamos contentos con lo que tenemos, y lo que tenemos es bueno, es bueno, y es el que no ha sacado adelante, que hay cosas, pero eso tiene que pasar en todas las empresas hay crisis pero eso tiene que pasar y entonces hay personas que no los entendemos porque nunca nos dedicamos siquiera cinco minutos a leer y a escuchar que es lo que está pasando en el país, para sacar de ahí si un interrogante decir que pasa? Entones uno puede contestar, pero no son buenos los sindicatos nunca pertenecería a uno de esos.

13. ¿Qué opina de la empresa y como la describe?

R//: No, que opino, buena, la mejor de este país, sí, yo aparte, ahora que estoy estudiando en el SENA, nos decía una niña ella Luisa Fernanda que es una de las mejores del país en cuanto a calidad de barrido, recolección, inseminación, todo lo que tiene que ver con una empresa y, y la gente es muy competente empezando desde los grandes barridos, todos somos gente competente y que mas me preguntaba, (y como la describe?) no pues, ya le dije todo (excelente) excelente, ehh, ya le dije que una de las mejores, le cuento que no ha habido un día, ni un día que yo no me levante con ganas de yo irme a trabajar, que yo diga dios mío bendito, no antes me levanto a las 3 o 4 de la mañana me hago oficio, me baño, hago lo que tengo que hacer y a las 5 y media, cinco y cinco media estoy saliendo feliz para la calle, porque, porque sé que esta empresa me está dando la oportunidad de yo sacar a mis hijos a delante es que ahorita está un poquito apretado pero igual con el tiempo se ven cosas mejores porque, lo duro es cuando uno tiene hijos estudiando y este joven especial que necesita de... pero bueno gracias a dios, le doy gracias dios todos los días que haya dado la oportunidad de haber entrado a esta empresa y que siga en ella por mucho tiempo (ojala, muchas gracias) bueno.

I. Germán Álzate Rojas

1. ¿Qué función ha desempeñado usted en la empresa y hace cuanto? Cuántos años tiene?

R//: yo tengo 49 años, hace 13 años pertenezco a la empresa siempre he desarrollado la labor de escobita, operario de barrido.

2. ¿La empresa realiza capacitaciones cada cuánto?

R//: no, no hay consistencia acá cada tres cada seis no hay consistencia y si realizan muchas capacitaciones.

3. ¿Cómo le aportan a usted esas capacitaciones en el desarrollo empresarial y personal?

R//: pues aportan bastante, porque imagínese que nosotros nos sentimos muy agradables, muy desestrezados, nos sentimos como más familia de la empresa, si ve, nosotros por ejemplo nos sentimos ya como decir algo realizados, por decir algo con estas capacitaciones que nos brinda la empresa.

4. ¿Usted cree que a nivel familiar le sirvan para algo estas capacitaciones (dentro de su núcleo familiar y con su esposa, hermanos)

R//: Si, nos, ahí aprendemos mucho porque ya con que aprendemos a tener tolerancia, a comprender mas la vida , a comprender más la situación de la casa, los sentimientos de los niños, de la señora, si hacer como dije anteriormente más tolerantes (una mejor persona) si.

5. ¿Cuáles son las diferencias de las capacitaciones entre hombre y mujeres?

R//: No se maneja por igual, por grupos.

6. ¿Cuántas capacitaciones en promedio reciben al año?

R//: No, como dije no hay consistencia, hay capacitación de tres cada cuatro, seis meses no hay consistencia (y digamos unas tres o cuatro al año más o menos) más o menos si, (podría ser por ese lado).

7. ¿Cuáles son los incentivos que la empresa le ha brindado a lo largo de su desempeño dentro de ella? (incentivos, el sueldo es un incentivo, que se los entreguen puntual cada 15 días, o las horas extras, pero usted por medio de la empresa podría conseguir su casita, sus hijos han podido estudiar)

R//: Si, a través de la empresa nosotros hemos podido conseguir muchas cositas para la casa lo que ha sido neveras, televisores, así nos brindan la oportunidad de obtener un crédito pero a bajos costos.

8. ¿Cómo se los ha conseguido?

(Usted presta el crédito, usted solicita el crédito, se lo descuentan por nomina)

R//: Si, no digámoslo por ejemplo a mi me costo la nevera entonces la empresa ya me lo descuenta por nomina, como dije antes a muy bajo costo (y sus también han estudiado) por intermedio de la empresa (igual haciendo prestamos) si señora, (listo).

9. La empresa realiza actividades recreativas?

R//: Si, pero no he podido asistir porque la niña mía es especial entonces no, no ha habido la oportunidad de hacerlo (pero si la realiza) si, si.

10. ¿Qué nivel de participación tiene usted como colaborador al interior de la empresa? (como participa usted dentro de la empresa)

R//: Yendo a las actividades, estando en un programa de capacitación, estando en toda, como se dice vulgarmente en toda la jugada (en toda la jugada y ejerciendo bien su función) si, lógico.

11. ¿Qué implementos le proporciona la empresa para su seguridad en el trabajo?

R//: Todos, escoba, recogedor, el chaleco, guantes, careta, (tiene todo lo que necesita para la seguridad en el trabajo).

12. ¿Cómo le aporta usted a la empresa y a la sociedad como colaborador de esta organización?

R//: Respetando al usuario.

13. ¿Qué tipo de contrato tiene usted con la empresa y que condiciones?

R//: yo tengo un contrato a termino indefinido, (con todas las prestaciones) todo, todo, todo (usted lleva trece años acá con la empresa) si y todo, todo no lo pagan.

14. ¿Pertenece usted al sindicato?

R//: No, porque no hay y no me gustaría tampoco (no le gustaría, por qué) porque el sindicato es una forma de acabar la empresa y entonces no y el sindicato si, termina la empresa.

15. ¿Qué opina de la empresa y como la describe?

R//: La empresa es una gran oportunidad de empleo, es una gran oportunidad de personificarse uno, cierto, de ser una mas persona, de ser uno más gente, es, como la describo, es una maravilla.

J. Lina María López Henao, tengo 33 años

1. ¿Qué funciones ha desempeñado usted en la empresa y desde hace cuanto, me regala su nombre y edad?

R//: Mi nombre es Lina María López Henao, tengo 33 años, y soy operaria de barrido y llevo con la empresa, voy para 9 años, yo llevo más pero sin contar pues lo de los contratistas, (exacto ya con un contrato, ya definido).

2. ¿La empresa realiza capacitaciones y cada cuánto?

R//: si, no cada cuanto no le sabría decir, pero si son muy seguidas las capacitaciones que nos dan a nosotros (de qué tipo?) de, laborales, laborales más que todo y preventivas también.

3. ¿Cómo aportan estas capacitaciones al desarrollo empresarial y personal?

R//: No, muy buenas, si porque uno muchas veces como agarrar la bolsa, como, en qué dirección debe de ir uno, entonces todas esas cosas no las han enseñado si sirven y son muy buenas.

4. ¿Cuáles son las diferencias entre capacitaciones entre hombres y mujeres? (los reúnen por grupo o todos se reúnen por igual).

R//: no por igual, entre hombres y mujeres (todos son juntos?) si todos son juntos.

5. Más o menos cuántas pueden recibir al año?

R//: como cuatro o cinco más o menos, si es que no es mas (exacto, un promedio más o menos de cuatro a cinco), si, si de cuatro a cinco más o menos.

6. ¿Cuáles son los incentivos que la empresa le ha brindado a lo largo del desempeño dentro de ella?

R//: Pues, me ha dado la oportunidad de estar dentro de la empresa y pues gracias a ella tengo mi trabajo (tiene su casita) si, tengo mi casita, gracias a la empresa y pues a dios también, y como hizo para conseguir su casita por medio de préstamos, o por el fondo de empleados o cómo) No yo, yo me, con las cesantías, yo me ingresaron las cesantías al fondo nacional del ahorro y hay conseguí yo la casita, o sea yo la casita la estoy pagando (a EMAS) no al fondo nacional del ahorro. (y estudiar los hijos) si tengo dos niñas y la mayor pues es bachiller y ya termino y la pequeña tiene trece años y paso a noveno (y también la empresa le ha aportado económicamente para el estudio o no ha tenido la necesidad) si, no la empresa a mi me colaboro para la niña mía, la grande tenía que hacer la practica la cual la hizo acá en "manos amigas" con luz María

7. ¿La empresa realiza actividades recreativas cuáles?

R//: No, no de la empresa, la empresa no no nunca hemos tenido una. Recreativas no (como decir jornadas deportivas, el día de los niños) ahh, si a veces se le celebra el día de los niños es contadito también el año que le hagan eso a los niños y a nosotros si también contaditos.

8. ¿Cómo le aporta usted a la empresa y a la sociedad como colaborador de esta organización?

R//: Pues ante todo con mucha responsabilidad, y pues ser honesta conmigo misma y con la empresa.

9. ¿Qué nivel de participación tiene usted como colaborador al interior de la organización? (como participa usted frente a la empresa)

R//: Pues haciendo muy buena labor, o sea mantener las áreas, lo que a mí me disponen mantenerlo limpio y hacer bien mi labor.

10. ¿Qué implementos le proporciona la empresa para su seguridad en el trabajo?

R//: El overol, los guantes, el tapa bocas, el chaleco, (considera que con esos son necesarios, o que le hace falta algo) no, no falta nada.

11. ¿Qué tipo de contrato tiene usted con la empresa y qué condiciones posee?

R//: (Debe ser un contrato definido o indefinido, pero usted me dice que lleva 13 años o 9 años) si pero es que nosotros estuvimos con “manos amigas” nosotros ya estamos directamente con EMAS (hace cuanto) nosotros estamos como desde octubre (no mas) no, no mas (o sea que ustedes pertenecían a “manos amigas” y ahorita pasaron a EMAS, todos los que estaban en “Manos amigas” o no) si a todos nos acogió la empresa de EMAS (cuando estaban en manos amigas también tenían prestaciones) a si claro, con lo mismo que estábamos en manos amigas estamos, esos son los requisitos que quedamos con la empresa (y pasaron a todos sus compañeros o alguno se quedo por fuera) pues acá muchas veces hacen recorte de personal entonces hay unos que pasan y otros no (que se que quedan) si ve pus tampoco son personas ya que, como le digo yo a usted tienen mejorando y.. (Tiene que ser como por fuerza mayor para que los saquen) eso, una fuerza mayor para que lo (eso) retiren a uno, porque no me he dado cuenta que así de la noche a la mañana la empresa llegue y le diga hasta hoy trabajo, tiene que, pues casi siempre tienen la razón para despedir al operario.

12. ¿Pertenece usted al sindicato?

R//: No hay sindicato.

13. ¿Qué opina de la empresa y cómo la describe?

R//: Yo que opino de la empresa, no, la empresa es una empresa muy buena lo digo a boca llena, se lo digo a los usuarios de que la empresa es muy buena así la gente diga que no, que la empresa de EMAS es mala, pero la empresa es muy buena, genera mucho empleo y tiene, y es estable y algo y es que me parece muy súper agradable o sea la estabilidad que a mí la empresa me ha brindado, que gracias a ella yo he conseguido muchas cosas, si me entiende y de qué pues gracias a la empresa pues le puedo dar una buena educación a mis hijos, sacarlos adelante y es una de las empresas más estables.