

La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa EXPOPYME de la Universidad del Norte

Olga Lucía Jaramillo Naranjo
oljarami@uninorte.edu.co

Magíster en Administración de Empresas, Universidad del Norte (Colombia). Especialista en Administración de Recursos Humanos, Universidad de Manizales (Colombia). Trabajadora Social, Universidad de Caldas (Colombia). Docente de tiempo completo en programas de pregrado, postgrado y educación continua y consultora del Departamento de Finanzas y Organizaciones de la Escuela de Negocios, Universidad del Norte. en temas relacionados con Gestión Humana y Proceso Administrativo. Pertenecer al grupo de investigación Innovar del Caribe.

Resumen

Las empresas no pueden ser socialmente responsables si su accionar no se refleja en primera instancia con sus empleados y familias, proporcionando las mejores condiciones de trabajo y una efectiva relación gana- gana.

Por tal razón, el interés del presente artículo es analizar la aplicación de la responsabilidad social en las prácticas de gestión humana, tales como contratación, capacitación y desarrollo, compensación y beneficios, salud ocupacional y bienestar social laboral que 119 empresas de diversos tamaños y sectores vienen desarrollando con los empleados.

Los resultados finales determinan que si bien se ha avanzado y muchas micro, pequeñas y medianas empresas han asumido su Responsabilidad Social en la dimensión interna, todavía es necesario mayor sensibilización, difusión de buenas prácticas y mejorar algunos procesos de gestión del talento humano en este tipo de organizaciones.

Palabras clave: *Responsabilidad Social Interna, Gestión del Talento Humano, Mipymes.*



Abstract

Companies couldn't be socially responsible if their actions are not reflected first of all on their employees and families, providing the best work conditions and an effective gain - gain relationship.

For that reason, it is the interest of this article to analyze, the application of the social responsibility, in the human resources management practices such as: hiring, training and development, compensation and benefits, occupational health and labor & social welfare, which one hundred nineteen companies from different sizes and sectors have been developing with the employees.

The final results determine that, even though there has been advance and many Pymes have assumed their Social Responsibility on the internal dimension, it is still necessary more sensitization, good practices diffusion and improving some Human Talent Management processes in this type of organizations.

Keywords: *Social Responsibility, Internal, Human Talent Management, Mipymes.*

1. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema relevante no sólo para los gobiernos, empresas y sociedad civil, sino para organismos mundiales e internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial, pues es vista como una alternativa a las transformaciones del mundo contemporáneo por su énfasis en una nueva cultura empresarial centrada en el cuidado del entorno, en las relaciones con los grupos de interés y en las acciones éticas y transparentes .

En los inicios del siglo XX, el interés de las compañías era eminentemente económico centrado en el incremento de las utilidades, sin determinar el impacto de sus acciones en sus grupos de interés. Hoy día ha cobrado importancia el concepto de la responsabilidad social porque la empresa enfatiza no sólo en sus resultados económicos sino en el impacto que sus actividades ocasionan en sus trabajadores, proveedores, accionistas, comunidad, medio ambiente y la sociedad en general y se cuestiona permanentemente sobre la forma de generar valor a todos ellos.

Para el Instituto ETHOS, la Responsabilidad Social Empresarial implica

[...] prácticas de diálogo y gestión que resulten en la calidad de la relación de las compañías con la comunidad y los demás públicos como empleados, consumidores, clientes, proveedores, medio ambiente, gobierno y sociedad. Es la gestión que se define por la relación ética y transparente con todas las empresas públicas con las que se refiere y el establecimiento de metas empresariales que fomenten el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales” (<http://www.ethos.gov.br>).

Es el compromiso adquirido por las empresas y sus gerentes para contribuir al desarrollo económico sostenible de la región, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general, con el fin de mejorar su calidad de vida.

Desde el punto de vista interno, la responsabilidad social se concibe como no sólo el respeto a los derechos de los trabajadores, la legislación laboral y las normas de la Organización Internacional del Trabajo. La empresa debe trascender e invertir en el desarrollo personal y profesional de sus empleados, así como proporcionar una mejora en las condiciones y calidad de vida en el trabajo, establecer un equilibrio entre la vida familiar y laboral, el fortalecimiento de sus relaciones y un compromiso permanente con el respeto a los derechos humanos y laborales.

Por lo anterior, el propósito de este artículo es describir las prácticas que en materia de Gestión del Talento Humano aplican las micro, pequeñas y medianas empresas con sus trabajadores, y con ello poder inferir si ellas son socialmente responsables con su grupo primario, sus aciertos y debilidades y las posibles consecuencias que esto conlleva.

Se presentará a continuación el marco teórico, el cual consta de conceptos emitidos por algunos autores y un compendio de lo que diversos organismos internacionales plantean alrededor del tema de la Responsabilidad Social y los Derechos Humanos en las organizaciones.

El estudio fue de carácter descriptivo, con una muestra de 119 empresas vinculadas al programa Expopyme de la Universidad del Norte y se utilizaron la encuesta y la entrevista como técnicas de recolección de información.

Los resultados dan cuenta que las empresas cumplen con los requerimientos que la ley laboral exige en materia de contratación y remuneración, como pago del salario mínimo y las prestaciones sociales, al igual que la seguridad social, pero no registran programas que vinculen el grupo familiar y que mejoren la calidad de vida en el trabajo, ni compensaciones que excedan lo establecido por ley y que propicien una verdadera relación ganar-ganar.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Definiciones de responsabilidad social empresarial

Vale la pena preguntarse ¿Qué es la responsabilidad social y de qué manera los gerentes pueden tomar decisiones socialmente responsables? La

Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se define como “una cultura que, en todas las áreas claves de la gestión y de los resultados empresariales, procura impactar positivamente a todos los públicos afectados por la acción de la empresa” (Pinto, 2007).

El concepto clásico hace referencia a que la única responsabilidad social en la administración de las empresas era obtener las mayores ganancias, mientras que el concepto socioeconómico la define como el deber de una empresa, aparte de los requisitos legales y económicos, de perseguir metas de largo plazo para bien de la sociedad (Robbins & Coulter, 2005: 100).

En este sentido, Milton Friedman, citado por Stoner (1996), plantea que “la empresa sólo tiene una responsabilidad social: usar su energía y sus recursos para actividades que aumenten sus utilidades, siempre y cuando respete las reglas del juego... (y) se dedique a una competencia franca y libre, sin engaños ni fraudes” (p. 111). Argumenta, a su vez, que las empresas se deben dedicar a producir bienes y servicios con eficiencia y dejar la solución de los problemas sociales en manos de los organismos de gobierno y personas competentes.

Lo anterior significa que, si bien en los inicios de la compañía el énfasis es en la obtención de ganancias para los accionistas, posteriormente va cobrando importancia la responsabilidad y las actuaciones éticas ante otros grupos de interés, como los empleados, clientes, proveedores, comunidad y sociedad.

Por otra parte, Chiavenato (2007) define la responsabilidad social como “la obligación gerencial que una organización asume de tomar acciones que protegen y mejoran el bienestar de la sociedad y los intereses organizacionales específicamente”.

Tal como se aprecia, la responsabilidad social entraña la capacidad de la empresa de hacer lo correcto en todo momento y de contribuir con sus actos a la construcción de una mejor sociedad.

Así mismo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es un ejemplo de los organismos multilaterales que financian proyectos de imple-

mentación de responsabilidad social empresarial, ya que promueve la investigación sobre el tema en América Latina y tiene un intenso programa de divulgación, a través de publicaciones y conferencias. En la actualidad, para facilitar a los empresarios de compañías colombianas que están interesados en utilizar la responsabilidad social empresarial como herramienta para lograr su competitividad y su sostenibilidad en el tiempo, el BID y CONFECÁMARAS, con cinco Cámaras de Comercio en Colombia: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Cartagena, han puesto en marcha el Programa ComprometeRSE (<http://www.comprometerse.org.co>) y han definido la responsabilidad social empresarial como

Un sistema de gestión que considera las expectativas de los grupos de interés, además de los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de la actividad empresarial. Por lo anterior, un sistema de gestión socialmente responsable debe enmarcar el accionar de las empresas desde su misión, visión y valores consensuados con el objetivo de hacerlos prácticos en el día a día.

Implica las siguientes áreas: gobierno corporativo, comunidad, empleados, medio ambiente, bienes y servicios y proveedores.

El Libro Verde de la Unión Europea (2002) establece el compromiso en fomentar la responsabilidad social no sólo dentro de sus fronteras sino a nivel internacional. En él se manifiesta que “ser socialmente responsable no significa cumplir plenamente con las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores y que si bien su fomento ha correspondido a algunas grandes empresas y sociedades multinacionales, esta es importante en todo tipo de empresas y sectores de actividad desde las PYMES hasta las multinacionales” (p.13). El aumento de la puesta en práctica de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas es fundamental porque son las que más contribuyen a la economía y a la creación de puestos de trabajo.

De igual manera, en él se afirma que dos elementos permiten determinar si una empresa o institución desarrolla acciones de responsabilidad social: primero, debe ser un acto voluntario; es decir, nadie podrá obligar a una empresa o institución a ser social y ambientalmente responsable. Segundo,

debe exceder el cumplimiento de la ley, estándar mínimo obligatorio que todos deben cumplir, tanto dentro como fuera de la empresa o institución. Es decir, que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) empieza cuando la empresa cumple no sólo lo legal, sino que excede dicho marco. Es decir, otorga más beneficios a la sociedad y a los trabajadores que aquellos a los que la obliga el marco legal.

Ahora bien, el documento de Balance Social de la OIT (2009) contempla que la responsabilidad social es entendida como la respuesta que la empresa debe dar a las expectativas en los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de los trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse.

Por último, La Guía GRI para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (Versión 3.0 2000-2006) persigue la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible. Esta herramienta permite determinar el grado de cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa con todos sus grupos de interés.

Los anteriores autores y organismos internacionales dan cuenta de la significancia del concepto de Responsabilidad Social Empresarial y del compromiso e impacto que conlleva adelantar acciones de carácter voluntario y genuino que beneficien a todos los grupos asociados a la empresa y que trasciendan las meras obligaciones establecidas por ley, dentro de un marco de ética y transparencia. El concepto de responsabilidad social por tanto entraña una visión integral de bienestar a la sociedad y una mejora de la calidad de vida de la gente.

Algunos de los argumentos a favor de la responsabilidad social son: respaldo de la opinión pública a las empresas que persiguen metas económicas y sociales, aseguramiento de mayores utilidades en el largo plazo, proyección de imagen pública favorable ante la fijación de metas sociales, fortalecimiento de la reputación de la compañía y, consecuentemente, aumento de la rentabilidad, mejoramiento del precio de las acciones,

énfasis en la prevención que en la corrección, actos correctos dentro de un marco de códigos de ética y conducta (Robbins & Coulter, 2005: 102).

2.2. Tipos de Responsabilidad Social

Bestratén y Pujol (2004) presentan una clasificación con relación a los tipos de responsabilidad social, que incluye tres categorías: primarias, secundarias y terciarias.

Las responsabilidades **primarias** son inherentes a la misma actividad. Entre las principales se pueden citar: brindar productos de calidad a precios justos y crear riqueza en la empresa y en la sociedad.

Las responsabilidades **secundarias** son aquellas que exceden lo obligatorio y cuya aplicación requiere esfuerzos de la empresa. Dividen estas responsabilidades entre aquellas que se contraen con los trabajadores y las que configuran las relaciones con la comunidad.

Las obligaciones con los trabajadores son: ofrecer calidad de trabajo en equilibrio con la vida extralaboral; favorecer la iniciativa, la autonomía y la creatividad en el trabajo; proporcionar empleos estables, en lo posible; favorecer el crecimiento intelectual y profesional de los trabajadores; facilitar asistencia para la salud, más allá de lo exigible; aportar información sobre la empresa en todos los aspectos, y reconocer el esfuerzo y los logros alcanzados.

Las obligaciones con la comunidad son: identificar y mitigar o evitar los impactos negativos sobre el ambiente; cumplir las leyes y reglamentos que le sean aplicables; distribuir equitativamente la riqueza generada; promover una empresa sostenible y en crecimiento; dar empleo a la comunidad local; mejorar el ambiente más allá de sus propias operaciones; publicitar con sus productos valores para un entorno social más humano; facilitar la integración de personas con habilidades especiales; ayudar a los proveedores a mejorar sus servicios; asesorar a la comunidad en materias en las cuales la empresa tenga conocimientos especializados; y colaborar con la formación de jóvenes profesionales.

Las responsabilidades **terciarias** son aquellas que no están incluidas en la actividad específica de la empresa. Entre ellas podemos citar: proporcionar a la población ayuda para comidas fuera del hogar (ejemplo, comedores populares); para vivienda (urbanizaciones, agua, alcantarillado, etc.); facilitar a los pobladores medios para el disfrute de actividades culturales y recreativas (cines, parques, etc.); promover programas de ayuda a la comunidad o a otros; colaborar con centros de formación, como escuelas, universidades, entre otros; ayudar a la construcción de infraestructura social; y mecenazgo en actividades culturales o deportivas.

Así mismo, el *Libro Verde* de la Unión Europea (2002) establece que la responsabilidad social tiene dos dimensiones: la interna relacionada con la gestión de los recursos humanos, la salud y seguridad en el trabajo; adaptación al cambio y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales; y la dimensión externa que hace referencia a las comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos y problemas ecológicos mundiales.

Para finalizar, la Guía de Balance Social de la OIT (2009) plantea que la responsabilidad social interna está relacionada con el talento humano y la protección del medio ambiente; mientras que la externa tiene que ver con los clientes, proveedores, accionistas, distribuidores, sociedad, entre otros.

2.3. Dimensión interna de la responsabilidad social

Hace referencia al compendio de los diferentes mecanismos que han creado organizaciones internacionales y que evidencian las distintas variables e indicadores que deben ser tenidos en cuenta a la hora de hacer una medición exhaustiva de la calidad de las relaciones establecidas entre la empresas, los trabajadores y sus respectivas familias, sindicatos y pensionados. Ejemplo de ellas son: la Guía GRI, el Libro Verde de la Unión Europea, el Balance Social de la OIT, la Guía CONFECÁMARAS-BID y las Normas SA 8000 E ISO 26000.

El *Libro Verde* contempla en su dimensión interna la inversión en los recursos humanos de la organización, sus objetivos personales, familiares

y profesionales, sus problemas y necesidades; la salud y seguridad y la gestión del cambio. Manifiesta que la primera responsabilidad social de la empresa es con sus trabajadores. Ninguna empresa o institución puede decir que realiza Responsabilidad Social si no respeta primero a sus trabajadores, si no les proporciona ambientes de trabajo saludables y condiciones favorables para su desarrollo personal y profesional. En este sentido plantea: el aprendizaje permanente; el equilibrio entre trabajo, familia y ocio; mayor diversidad; igualdad en remuneración; prácticas responsables y éticas en la contratación; salud y seguridad en el trabajo y la adaptación al cambio.

De igual manera, el instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, con sede en Brasil (www.ethos.org.br), posee una herramienta o Guía de Sostenibilidad que permite diagnosticar y autoevaluar la gestión con respecto a la incorporación de prácticas de responsabilidad social de las empresas. Esta guía está dividida en siete grandes temas dentro de los cuales se contempla el público interno. En este aspecto, los ítems que señala son los siguientes:

- a. *Diálogo y participación*: relaciones con los sindicatos y con los trabajadores tercerizados; gestión participativa y participación en las utilidades o resultados.
- b. *Respeto al individuo*: compromiso con el futuro y desarrollo de los niños, valoración de la diversidad y de la igualdad.
- c. *Respeto al trabajador*: política de remuneración, beneficios, prestaciones y carrera; conducta frente a renuncias y despidos; compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad; atención y cuidado con la salud, seguridad y condiciones de trabajo y preparación para la jubilación.

El BID y CONFECÁMARAS (2008) diseñaron una metodología para medir la responsabilidad social de la Pyme. La variable que tiene relación con los trabajadores incluye aspectos relacionados con distribución por género; salarios otorgados por la empresa; calidad de los contratos labo-

rales; programas de formación para los trabajadores; contratos de inclusión laboral; estabilidad de la nómina; condiciones de salud y ausentismo laboral.

La Social Accountability International (SAI), que es una organización no gubernamental conformada por distintos grupos de interés cuyo propósito fundamental es mejorar las condiciones laborales y sociales, creó la Norma de Responsabilidad Social SA 8000 (*Social Accountability*). Dicha norma está basada en los siguientes elementos: Normas internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, Declaración Universal de los Derechos Humanos y Convención de la ONU sobre los Derechos del Niño. Contempla: trabajo infantil, trabajo forzoso, salud y seguridad, libertad sindical y derecho a la negociación colectiva, discriminación, disciplina, horas de trabajo y compensación.

En concordancia con lo anterior, la Organización Internacional para la Normalización o Estandarización (ISO) desarrolló la norma ISO 26000 que es la *Guía sobre Responsabilidad Social*, la cual plantea entre otros objetivos apoyar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de responsabilidad social, mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los *stakeholders*, incluyendo los empleadores.

Con relación a los empleados contempla: empleo y relaciones de empleo; condiciones de trabajo y protección social; diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano.

El contenido del GRI relacionado con la Dimensión Interna hace referencia a los siguientes aspectos: prácticas laborales y ética del trabajo (empleo, relaciones empresa trabajadores, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación y diversidad e igualdad de oportunidades) y Derechos Humanos (No discriminación, libertad de asociación y convenios colectivos, explotación infantil, trabajos forzados y prácticas de seguridad).

Para concluir, es importante destacar que estas iniciativas apuntan fundamentalmente a la preservación de los derechos laborales de los traba-

adores que incluye prácticas responsables y éticas en la contratación; remuneración justa y equitativa, beneficios sociales; atención a la salud, la protección y la seguridad social y en el trabajo; compromiso con el desarrollo personal, profesional y laboral, la formación y el aprendizaje permanente; estabilidad y empleabilidad; libertad de asociación y diálogo social; eliminación de cualquier tipo de trabajo o explotación infantil y de discriminación; derecho a la equidad, diversidad y respeto por la dignidad humana; al equilibrio entre la vida familiar y laboral, y en últimas a la mejora de la calidad de vida en el trabajo, mayor armonía y la optimización de la relación ganar-ganar entre la empresa y su público interno.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

Este estudio es de carácter descriptivo, ya que su propósito fundamental era determinar las prácticas responsables en la Gestión del Talento Humano en 119 Mipymes vinculadas al programa Expopyme de la Universidad del Norte, distribuidas de la siguiente manera: 21 microempresas, 67 pequeñas, 25 medianas y 6 grandes empresas. Se utilizaron como técnicas de recolección de información la combinación de encuesta y entrevista a los gerentes o a los responsables del talento humano en dichas organizaciones. El procesamiento de la información se dio mediante el uso del programa estadístico SPSS.

Tabla 1
Mipymes objeto de estudio por sectores

SECTOR	INTERESADOS	NO INTERESADOS	TOTAL
Alimentos	16	13	29
Confecciones	32	12	44
Artesanías	1	1	2
Joyería	1	2	3
Cosméticos	1	0	1
Artes Gráficas	4	1	5
Servicios	12	4	16
Papel	1	0	1

Química industrial	6	3	9
Plásticos	8	5	13
Metalmecánica	11	7	18
Construcción	11	3	14
Cuero y calzado	4	3	7
Muebles y maderas	10	8	18
Farmacéutico	1	3	4
TOTAL	119	65	184

Fuente: Elaboración propia.

4. RESULTADOS DEL ESTUDIO

4.1. Existencia del Área de Recursos Humanos

De las 119 empresas del estudio, se encontró que 91 no cuentan con área de Recursos Humanos. Lo anterior implica que, al no existir dicha área, el diseño y la aplicación de procesos como la selección por competencias, la inducción, el entrenamiento y desarrollo, la gestión del desempeño, el bienestar social no se pueden llevar a cabo con la rigurosidad que se requiere, porque no hay una persona que tenga la función explícita dentro de la empresa como diseñador, desarrollador, facilitador y asesor de las prácticas mencionadas. Como consecuencia, tampoco existen procedimientos y políticas que apunten al desarrollo de los empleados en sus puestos de trabajo y por ende en sus organizaciones.

Con relación a las personas responsables del manejo del talento humano en estas empresas se encontró que 22 sólo tienen establecidos los cargos de jefatura de personal o de recursos humanos, en las restantes son los cargos de gerente general, gerente administrativo, subgerente, director financiero, asistente administrativo, secretaria de gerencia y contador los que asumen parte de la función de gestión humana. El hecho de que en 97 empresas no exista un responsable directo del área de Talento Humano, que verifique si realmente se da respuesta a las exigencias de la dimensión interna de la responsabilidad social, implica que los procesos puedan llevarse a cabo de manera informal y poco rigurosa como se detallará más adelante y se vean vulnerados procesos estratégicos del área.

4.2. Procesos de gestión del talento humano

Se exponen y analizan a continuación los procesos que conforman la Gestión del Talento Humano, tales como reclutamiento, selección de personal, contratación, socialización organizacional, entrenamiento y capacitación, evaluación del desempeño, compensación, salud ocupacional y bienestar social, a la luz de los parámetros establecidos por la dimensión interna de la responsabilidad social.

• *Reclutamiento externo*

Los medios de reclutamiento externo más utilizados por 87 empresas son las personas referidas por los empleados (amigos, conocidos o familiares), los centros o instituciones educativas (universidades, SENA, entre otros) y avisos clasificados en el periódico local (73%). Teniendo en cuenta que este tipo de empresas son pequeñas y de carácter familiar en su mayoría, se busca crear lazos de amistad y buen ambiente laboral con los recomendados; por esta razón es que se genera confianza en los dueños de las empresas. Como medios secundarios utilizados para atraer candidatos potenciales se encuentran las empresas de servicios temporales, gremios o asociaciones, carteles y vía internet (27%). Este último se utiliza con mayor frecuencia en empresas de mayor tamaño y de manera escasa en las micros y pequeñas.

Lo anterior refleja diversidad en medios de reclutamiento, lo que indica que no existe discriminación a la hora de reclutar el personal requerido por la empresa. Para los empresarios es importante contar con personas que sepan el oficio para el cual se hace el reclutamiento, sin importar el mecanismo que tengan que utilizar para conseguirlo.

• *Reclutamiento interno*

Por el tamaño de las mipymes, este tipo de reclutamiento no es aplicable en 75 empresas (63%). Sólo 33 respondieron que el medio de reclutamiento interno más utilizado es el de mérito por desempeño y sólo en 5 empresas (4,2%) tienen contemplado el plan de carrera. A la luz de la

responsabilidad social que deben ejercer las empresas con sus trabajadores es necesario propiciar mecanismos de crecimiento laboral, no sólo a través de ascensos sino también enriqueciendo los cargos o buscando alternativas que permitan que las personas logren sus objetivos individuales de desarrollo y puedan ejercer su iniciativa y creatividad.

Tabla 2
Reclutamiento Interno

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Concurso	2	1.7
Mérito desempeño	33	27.7
Plan de carrera	5	4.2
No aplica	75	63
No responde	4	3.4
Total	119	100

Fuente: Elaboración propia.

- *Selección de personas*

Las empresas utilizan frecuentemente el análisis de la hoja de vida, las entrevistas, las pruebas técnicas y la verificación de referencias como insumos fundamentales para tomar decisión de elección. No se contemplan las pruebas psicológicas y la visita domiciliaria por el costo que implica la contratación de un profesional en Psicología que aplique pruebas; además, no tienen tiempo para desarrollar un proceso exhaustivo, ya que las vacantes deben ser cubiertas en el menor tiempo posible y manejan una concepción práctica de la selección que consiste en elegir aquella persona que es experimentada en el oficio.

Tabla 3
Proceso de Selección

ETAPA	SI	%	NO	%	NO RESPON.	%
Análisis hoja de vida	113	95,0	5	4.2	1	0.8
Entrevistas	114	95,8	4	3.4	1	0.8
Pruebas técnicas	69	58	49	41.2	1	0.8
Pruebas sicológicas	35	29.4	83	69.8	1	0.8
Pruebas conocimiento	56	47.1	61	51.3	2	1.6
Verificación de referencias	102	85.7	16	13.5	1	0.8
Visita domiciliaria	18	15.1	99	83.3	2	1.6

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la información anterior, tanto el reclutamiento externo como la selección de personas se hacen de manera informal y poco exhaustiva, pues basan su decisión de elección solamente en el análisis de la hoja de vida y en la entrevista. Sin embargo, es importante destacar que en dicha elección el criterio que prevalece es el conocimiento que la persona tiene del trabajo u oficio a desempeñar y no otros asociados a género, raza, edad, formación académica, que conllevara a suponer alguna forma de discriminación.

En 58 organizaciones, la persona encargada de dirigir este proceso de selección generalmente es el gerente o propietario; en su defecto, el gerente con el asistente, el jefe inmediato, el contador o el subgerente, en el 48.7% de los casos, teniendo en cuenta que la mayoría son micros y pequeñas empresas y que estas carecen de un departamento de Gestión Humana. En 22 empresas de la muestra el área de Recursos es la encargada del proceso (18.4%). En las empresas restantes (39) participan otros cargos como jefe de producción, revisor fiscal, administrador, ingeniero, entre otros.

En la medida en que las empresas tengan claridad sobre la descripción y el perfil del cargo que requieren las personas para el desempeño en los puestos, se podrá asumir un proceso de selección más responsable, evitando que a futuro se generen indicadores de rotación y ausentismo laboral que afecten la productividad de la misma.

- *Tipo de contratación y vinculación*

El 53.8% de las empresas vinculan a sus empleados a la planta de personal, mientras que el 26.1% de ellas combinan empresas de servicios temporales y planta; y el 5.8% sólo manejan empleados por cooperativas de trabajo asociado y empresas de servicios temporales.

Tabla 4
Tipo de vinculación laboral

TIPO VINCULACIÓN	FRECUENCIA	%
Planta	64	53,8
Planta, temporales	31	26,1
Planta, cooperativa	11	9,2
Cooperativa	6	5,0
Planta, temporal, cooperativa	4	3,4
Temporal, cooperativa	1	0,8
No responde	2	1,7
Total	119	100

Fuente: Elaboración propia.

Estas cifras demuestran el interés de los empresarios y directivos de que los empleados pertenezcan directamente a la planta de personal, aunque se dan vinculaciones frecuentes a empresas de servicios temporales y cooperativas de trabajo. Frente a esto es importante destacar que las empresas socialmente responsables deben ofrecer calidad en la contratación y condiciones de equidad y justicia a los trabajadores, independientemente de su vínculo laboral así sean tercerizados, según lo plantean las organizaciones dedicadas a la preservación de los derechos laborales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las Naciones Unidas.

Existen dos tipos de contratación tanto indefinido (22.7%) como a término fijo (31.1%). Sin embargo, el 42% de las empresas consultadas utilizan simultáneamente los tipos de contrato señalados anteriormente, lo que denota estabilidad en el empleo ofrecido a los trabajadores.

Tabla 5
Tipo de contrato laboral

TIPO DE CONTRATO	FRECUENCIA	%
Fijo, indefinido	50	42,0
Fijo	37	31,1
Indefinido	27	22,7
Por obra contratada	2	1,7
Por producción	2	1,7
Fijo, por producción	1	,8
Total	119	100,0

Fuente: Elaboración propia.

- *Proceso de Socialización organizacional.*

A pesar de que 25 empresas, es decir, el 21.% respondieron que aplican de manera completa la socialización o inducción institucional, al cargo y al área, este proceso no está debidamente formalizado y documentado. Existen 32 empresas que no tienen establecido su programa de inducción, es decir, el 26.9%, y adicionalmente 41 empresas no respondieron a la pregunta de cómo lo aplican. La inexistencia y falta de formalización de este proceso dificulta la adaptación de las personas recién ingresadas a las organizaciones y, por ende, puede afectar el compromiso, la pertenencia y la productividad de los empleados.

Se encontró que la duración aproximada de la inducción es de máximo un mes y mínimo de uno a tres días y se basa más que todo en unas instrucciones generales verbales que el jefe suministra a su empleado sobre procedimientos establecidos. También asumen el entrenamiento al cargo y al área como parte de la inducción.

Tabla 6
Programa de Inducción

TIPO DE INDUCCIÓN	FRECUENCIA	%
Inducción a la empresa	7	5,9
Inducción empresa-área	35	29,4
Inducción empresa-cargo	2	1,7
Inducción al área	5	4,2
Inducción al área y cargo	7	5,9
Inducción al cargo	6	5,0
Todas	25	21,0
No aplica	32	26,9
Total	119	100,0

Fuente: Elaboración propia.

- *Proceso de capacitación*

El entrenamiento y la capacitación se hacen de manera informal y poco planeada y organizada: el empleado va aprendiendo con la práctica y posteriormente evalúan su desempeño.

Tabla 7
Proceso de formación y desarrollo

ETAPA	SI	%	NO	%	NO RESPON.	%
Diagnóstico de necesidades de capacitación	46	38,7	73	61,3	0	0
Plan de capacitación	43	36,1	76	63,9	0	0
Programa de entrenamiento	43	36,1	76	63,9	0	0
Presupuesto capacitación	29	24,4	85	71,4	5	4,2
Infraestructura y equipos para capacitación	43	36,1	74	62,2	2	1,7

Fuente: Elaboración propia.

No se asigna presupuesto suficiente para la capacitación, lo que implica que si no hay inversión, no hay creación ni fortalecimiento de competencias necesarias para realizar exitosamente las labores.

En 26 empresas (21.8%) se entrena según la necesidad que surja. El 64.7% de las pymes no respondieron la pregunta de cómo realizan el entrenamiento de los empleados (77 empresas).

La capacitación se realiza de acuerdo con las necesidades y el plan de acción de la empresa en el 28.6% de los casos; mientras que en el 61.4% (es decir, 73 empresas) no responden a la pregunta de cómo se aplica. Teniendo en cuenta que los procesos son informales, las empresas no tienen un plan establecido de capacitación y entrenamiento, ni tampoco cuentan con flujogramas que detallen el proceso, porque realizan las actividades de acuerdo con necesidades inmediatas.

Así mismo, de acuerdo con lo investigado, se encontró que las instituciones que apoyan el programa de formación de las empresas, son prioritariamente el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP), las Cajas de Compensación Familiar. En menor medida, las universidades, la Cámara de Comercio y los gremios. Sin embargo, existen 34 organizaciones (28.6%) que ni siquiera utilizan estas instituciones para fortalecer sus procesos de aprendizaje.

Con relación al tiempo destinado para la formación, las empresas respondieron que se capacitan cuando existe el requerimiento, ya sea en horas laborales o no, preferiblemente en horas no laborales (y de acuerdo con las necesidades que se presenten); 48 empresas no respondieron la pregunta relacionada con inversión de tiempo en capacitación, porque según lo manifestado, la capacitación es muy eventual. El entrenamiento puede durar entre una semana, un mes o tres meses dependiendo de la complejidad de las labores o tareas y de la empresa.

Si bien este proceso juega un papel preponderante, ya que es el que garantiza la competitividad de las personas y de las organizaciones, los resultados arrojados por la investigación demuestran que aproximadamente el 75% de las empresas del estudio no están posibilitando el desarrollo individual, personal y profesional de los trabajadores como lo establecen las distintas iniciativas y organismos dedicados a velar por la correcta aplicación de la responsabilidad social interna.

- *Plan de carrera*

Del total de empresas encuestadas el 90.8%, que corresponden a 108 Mipymes, no tienen un plan de carrera debidamente establecido para sus empleados, ya que su estructura organizacional es muy pequeña y no da la posibilidad de movilidad interna. En situaciones excepcionales y por retiro de empleados se recurre a reclutamiento interno y ascenso por mérito ante el desempeño y trayectoria del empleado.

- *Plan de reconocimientos e incentivos*

Sólo el 47.1% de las empresas encuestadas tienen establecidos mecanismos de reconocimiento, como premios, diplomas, mención pública, fiestas, paseos y celebraciones. El 52.9% no lo poseen, lo que indica que no es una práctica frecuente la valoración del aporte y dedicación de los empleados al trabajo y se considera el salario como única compensación al esfuerzo. Con relación a *incentivos*, se encontró que el 60.5%, es decir, 72 empresas lo aplican y se materializa a través de la bonificación o premios por cumplimiento de metas y de la producción.

- *Evaluación del desempeño*

El 67.2% de las empresas encuestadas afirman aplicar la evaluación del desempeño de los trabajadores. Estas se basan en observaciones directas que hace el supervisor de área, en las cuales miden tiempo, habilidades, conocimientos y cumplimiento de indicadores y resultados del trabajador frente a su labor. Por lo tanto, no es un proceso formal, ni estandarizado. La periodicidad de la evaluación oscila entre el día, la semana y el mes; aunque existen otras empresas que hacen sus mediciones trimestrales, semestrales y anuales.

La mayor responsabilidad en la aplicación de los procesos recae sobre el gerente, el jefe inmediato, el área de Gestión Humana o el supervisor, y en menor grado en autoevaluación.

Las empresas que aplican el proceso de evaluación del desempeño lo hacen con la finalidad de optimizar su producción, la calidad en el producto y

la atención, el rendimiento en el cargo y el mejoramiento continuo de las pymes. De esta manera, según comentan los gerentes, se logra el beneficio mutuo para todos los integrantes de la organización. Sin embargo, en algunas organizaciones, es visto como mecanismo para aumentar el salario, brindar bonificaciones o tomar decisiones de renovación o no de contratos laborales.

- *Compensación*

Los criterios utilizados por las empresas para asignar los salarios de los empleados son el criterio gerencial (16%), los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional (15.1%), el aporte del cargo a la producción (24.4%), a la labor desempeñada por el trabajador (4.2%), a las características propias de los cargos (25%), al comportamiento de la industria (13.4). La escala salarial es un elemento secundario (10.9%).

El 71.4% de las empresas, es decir, 85 pymes remuneran a sus trabajadores con el salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV); los salarios máximos que las empresas ofrecen están ubicados en el rango de uno a dos salarios mínimos mensuales legales vigentes (8.4%), entre dos y cuatro salarios mínimos el 25.2%, lo que indica la baja remuneración que ofrecen este tipo de organizaciones; 16.8% pagan entre cuatro y seis salarios mínimos y sólo 25.2% de las empresas pagan más de seis salarios mínimos mensuales legales vigentes. Estas últimas categorías corresponden al salario devengado por los dueños o administradores de los distintos negocios. El 23.5% de las empresas se abstuvieron de brindar información al respecto.

El 69.7% de las empresas respondieron que la modalidad más representativa de remuneración para los empleados es el salario básico. No es usual pagar en especie.

Las exigencias establecidas por el Gobierno Nacional para las Mipymes en el ámbito de la Ley de Contratación Laboral y en materia fiscal y tributaria, cada día son más onerosas, lo cual dificulta la asignación de salarios competitivos para los trabajadores. Es menester de dichas em-

presas propender por salarios equitativos y justos de acuerdo con su situación financiera.

Las prestaciones legales son canceladas por el 89.9% de las empresas. Sólo seis empresas no las cancelan. Las prestaciones extralegales son otorgadas por el 20.2% de las empresas, representadas en bonificaciones, créditos, primas y comisiones. Dichos beneficios se pueden brindar cuando su situación financiera se los permite.

Tabla 8
Beneficios legales y extralegales

BENEFICIOS	SI	%	NO	%	NO RESPON	%
Prestaciones legales	107	89,9	6	5,0	6	5,0
Prestaciones extralegales	24	20,2	95	79,8	0	0
Seguridad social	116	97,5	3	2,5	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Todos los aportes a la seguridad social son asumidos por el 97.5% de las Mipymes, lo que significa que existe preocupación en el empresario por cumplir con los requerimientos de ley en materia de seguridad social (salud, pensión, cesantías y riesgos profesionales), con lo cual evitan futuros inconvenientes y demandas en tal sentido; sólo tres de ellas que constituyen el 2.5%, no los cancelan.

Dichos aportes respaldan al trabajador en caso de accidentes y enfermedades comunes, de trabajo, maternidad, enfermedades profesionales, invalidez, vejez y muerte, cumpliendo con lo básico establecido por las organizaciones internacionales dedicadas al estudio y diagnóstico de la responsabilidad social en materia del cuidado de la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo.

- *Salud Ocupacional*

Dicho proceso registra debilidades, ya que en promedio 52 Mipymes tienen establecidos y en funcionamiento los subprogramas de medicina

preventiva, higiene y seguridad industrial y su respectivo reglamento. El resto de las Mipymes no lo poseen.

Tabla 9
Programa de Salud Ocupacional

PROGRAMA	SI	%	NO	%	NO RESPON	%
Medicina preventiva	43	36,1	72	60,5	4	3,4
Higiene industrial	54	45,4	61	51,3	4	3,4
Seguridad industrial	58	48,7	57	47,9	4	3,4
Comité paritario	52	43,7	63	52,9	4	3,4
Plan emergencia	40	33,6	73	61,3	6	5,0
Brigada primeros auxilios	39	32,8	76	63,9	4	3,4
Plan evacuación	37	31,1	77	64,7	5	4,2
Reglamento	62	52,1	53	44,5	4	3,4

Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 8 se puede observar que, en promedio, 42 empresas cuentan con comité paritario, plan de emergencia, brigada de primeros auxilios y plan de evacuación. Esta situación no es inconveniente ya que toda empresa, independientemente de su tamaño o sector, registra riesgos inherentes a las respectivas actividades y labores desempeñadas por los trabajadores, que tienen que ser minimizados y amparadas a través del programa de Salud Ocupacional.

En el 18.4% de los casos, la responsabilidad en la ejecución de programas recae en la Administradora de Riesgos Profesionales, cuando es la empresa la que debe tener un área dedicada al diseño, coordinación, ejecución y control de actividades de protección de la salud de los trabajadores en su sitio de trabajo; en las empresas donde existe el área de Gestión Humana (14), es donde se centra la coordinación del programa, en unión con médico y enfermera.

En el 81.6% restante de las empresas son otros cargos los que deben asumir la responsabilidad de la Salud Ocupacional, que en la mayoría de los casos no cuentan con el conocimiento y tiempo suficiente y requerido para la ejecución de los programas.

Es importante anotar que los programas existen gracias a la asesoría que realizan las ARP a las empresas afiliadas, especialmente en aquellas donde se carece de un área de Gestión Humana que se dedique a la creación, implementación y seguimiento de los programas de salud ocupacional.

- *Programas de Bienestar Social*

El 53.8% de las Mipymes encuestadas aplican de manera eventual programas de recreación e integración, en especial fiestas, paseos, celebración de cumpleaños y de la Navidad, mientras que el 42% no registran ningún programa.

Tabla 10
Programa de Bienestar Social

PROGRAMAS	SI	%	NO	%	NO RESPON	%
Recreativos y de integración	64	53,8	50	42,0	5	4,2
Culturales	9	7,6	105	88,2	5	4,2
Deportivos	37	31,1	77	64,7	5	4,2
Pensionados	4	3,4	108	90,8	7	5,9

Fuente: Elaboración propia.

El 31.1% de las empresas hacen programas deportivos, tales como campeonatos de fútbol, softbol, entre otros. Los programas culturales y aquellos dirigidos a los pensionados sólo lo tienen el 7.6% y 3.4% de las empresas respectivamente. No es común desarrollar programas dirigidos a los núcleos familiares (asesorías, escuelas de padres, programas de emprendimiento, entre otros).

La entidad a la que están afiliadas las empresas para desarrollar acciones de bienestar dirigido a sus empleados es la Caja de Compensación Familiar. Sin embargo, ocasionalmente utilizan la oferta de servicios, ya sea por desconocimiento del portafolio, por falta de interés o de recursos económicos.

En materia de apoyo de la Mipyme, relacionado con vivienda, alimentación y transporte, un estudio realizado por Rosmery Quintero (2007) sobre

la responsabilidad social empresarial en las Pymes de Barranquilla asociadas a ACOPI en el departamento del Atlántico, resalta que en una muestra de 50 empresas el 63% de empleados no posee vivienda propia y en el 77% de las empresas no se cuenta con programa de apoyo para la adquisición de vivienda. En cuanto a alimentación, el 60% de los empresarios encuestados sólo facilitan el espacio físico adecuado para que sus trabajadores consuman los alimentos que compran o encargan a personas o restaurantes cercanos, o los llevan preparados desde sus casas; sólo el 32% tiene servicio de comedor y en cuanto a transporte, el 63% de las empresas encuestadas se limitan a pagar a sus empleados el auxilio que estipula la ley.

Si bien es cierto que una Pyme por su estructura financiera no puede costear directamente la adquisición de vivienda, y otro tipo de servicios a sus trabajadores, vale la pena considerar alianzas o capacidad de gestión con las cajas de compensación, constructores, el sector financiero, el fondo de cesantías, cooperativas, organismos no gubernamentales, para que los empleados sientan el apoyo e interés de las directivas en el bienestar y la calidad de vida de ellos y sus respectivas familias.

5. CONCLUSIONES

No existe un doliente dentro de las Mipymes del Programa Expopyme que maneje de manera profesional el talento humano, ya que en la mayoría de las empresas dichas funciones se delegan a quien administra la nómina o tenga un contacto directo con el empleado, descuidando la aplicación de procesos que propendan por la generación de mayor productividad y competitividad para las empresas.

Si bien las micro, pequeñas y medianas empresas objeto de estudio están cumpliendo con aspectos fundamentales de ley, como mecanismos de contratación, el salario mínimo, las prestaciones y la vinculación a la seguridad social, no se vislumbran beneficios adicionales voluntarios para los trabajadores que trasciendan el marco legal, sino que se sujetan única y exclusivamente a lo establecido por ley.

Las Pymes sólo se ocupan de ejecutar actividades que tienen que ver con la selección y contratación, administración de la nómina y la seguridad social, pero no hay dedicación y apoyo a programas que fomenten una verdadera calidad de vida en el trabajo y a aspectos estratégicos del negocio que conduzcan a una relación ganar-ganar y a una mayor productividad y competitividad de la empresa.

Los procesos de reclutamiento, selección, socialización, entrenamiento, capacitación y evaluación del desempeño se aplican de manera informal, cuando son fundamentales en el marco de la responsabilidad social interna, por cuanto ellos aseguran –de ser aplicados a cabalidad– un excelente ambiente de trabajo y una mejor calidad de vida laboral, un mayor compromiso y desarrollo de los trabajadores y un desempeño integral de la empresa.

A la luz de la responsabilidad social interna los procesos de inducción o socialización, entrenamiento y capacitación son de vital importancia y presentan numerosas deficiencias, ya que algunas empresas no otorgan ni tiempo, ni presupuesto, ni apoyo para que el empleado pueda mejorar sus competencias y con ello lograr un mayor desarrollo personal, profesional y laboral.

En materia de salud ocupacional, se han obtenido avances pero falta mayor dedicación a los programas de medicina, higiene y seguridad industrial, situación que se explica por la falta de personas dentro de la empresa que realmente aporten tiempo y compromiso para realizar acciones en dicho sentido.

De acuerdo con los resultados del estudio, se pudo determinar que no existen programas que fortalezcan el vínculo empresa-familia, y que los programas de bienestar son escasos. Los programas que un empresario apoye en promoción de la cultura, el sano esparcimiento y el deporte, contribuirán a mejorar las condiciones físicas y por ende la calidad de vida de los trabajadores, sus familias y la comunidad.

Así mismo, se pudo determinar que ninguna de las empresas de la muestra tiene conformados sindicatos, ni registra algún tipo de trabajo

forzado que viole derechos laborales establecidos por las organizaciones internacionales.

Por último, para que una Pyme logre desarrollar con éxito un programa de responsabilidad social con sus trabajadores es necesario que realice mejoras en la gestión y administración del talento humano, documentando sus procesos y definiendo funciones al encargado de asumir dichas prácticas en la empresa y estableciendo un porcentaje de reinversión voluntaria en el grupo humano que le garantiza su sobrevivencia.

Referencias

- Bestratén, M. & Pujol, L. (2004). *Responsabilidad social de las empresas (I y II)*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo [www.mtas.es/inst./ntp/ntp_643.htm].
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. (8.^a ed.). México: Prentice Hall.
- Dolan, S. y otros. (2007) *La gestión de los recursos humanos*. (3.^a ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- Guía GRI para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad. Versión 3.0 2006-2009.
- Hitt, M., Black, J. & Porter, L. (2006). *Administración*. (9.^a ed.). México: Pearson Education.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*, (12.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Organización Internacional del Trabajo. OIT. (2001, julio). *Manual Balance Social*. Versión Actualizada. Asociación Nacional de Industriales.
- Confecámaras (2008). *Manual para la Consultoría de Responsabilidad Social Empresarial*.
- Mondy, W. & Noe R. (2005). *Administración de recursos humanos*. (9.^a ed.). México: Pearson Education.
- Pinto, J. y otros. (2007). *Los Objetivos del Milenio y la responsabilidad social de la Pyme: una metodología de evaluación*. (2.^a ed.). Bogotá D.C.: La Imprenta.
- Quintero, R. (2007). *Análisis de la situación actual de la responsabilidad social empresarial en las Pymes de Barranquilla afiliadas a Acopi Regional Atlántico*.

- Trabajo de grado. Especialización en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad del Norte.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*, (8.^a ed.). México: Prentice Hall, p. 99-126.
- Solano, D. (2005). *Responsabilidad social corporativa: Que se hace y qué debe hacerse*. Cuadernos de difusión. Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Stoner, J., Freeman, R. & Gilbert, D. (1996) *Administración*. México: Prentice Hall. p. 103-126.
- Unión Europea. (2001). *Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas [www.europa.eu.int/comm/off/green/index-es.htm].
- <http://www.comprometerse.org.co>
 - <http://www.ethos.org.br>
 - <http://www.iso26000.com.ar>