

Responsabilidad social empresarial y bienestar laboral: un aporte a la competitividad de las organizaciones*

*Dayana Herrera Rave***

Asesora: Ana Alejandra González

Recibido: Octubre 24 de 2016

Aprobado: Noviembre 23 de 2016

Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial es un factor determinante en el éxito de una empresa, dado que al integrar una parte social con su actividad, satisface la demanda y al mismo tiempo las expectativas tanto de sus colaboradores como de su entorno.

En el presente escrito se da evidencia de como se ha ido construyendo el concepto de Responsabilidad Social Empresarial con el paso de los años a partir de diferentes teorías y percepciones, que impactan tanto en la vida laboral como personal de los colaboradores y que se han convertido en una estrategia de negocio y ventaja competitiva para las empresas.

El escrito finaliza exponiendo la relación que existe entre la Responsabilidad social Empresarial y el Bienestar Laboral para la generación de una ventaja competitiva basada en la confianza y prosperidad de sus trabajadores y de quienes forman parte de su entorno.

Palabras Clave: Responsabilidad social, bienestar laboral, gestión humana, competitividad

* Artículo de reflexión no derivado de investigación.

** Estudiante de cuarto semestre de Negocios Internacionales. Corporación Universitaria de Sabaneta, Facultad de Negocios y Ciencias Empresariales, Sabaneta- Colombia. Correo electrónico: dayana.herrera.233@unisabaneta.edu.co

Corporate social responsibility and welfare: a contribution to organizations competitiveness

Abstract:

Corporate Social Responsibility is a determining factor in the business success, integrating a social part with their activity, meets demand and expectations of its co workers and its environment.

Written in this, proofs the evidence, as how has been building over the years, from differents theories and perceptions the concept of Corporate Social Responsibility, impacting both, work and personal life of employees, who have become in a business strategy and competitive advantage

The writing ends exposing the relationship between corporate social responsibility and labour welfare, generating a competitive advantage based on trust and prosperity of its stakeholders.

Keywords: Social responsibility, labor welfare, human resource management, competitiveness

Introducción

La Responsabilidad Social es un concepto que ha trascendido cada vez más en el ámbito empresarial, pero los objetivos de su implementación pueden variar según la empresa y la imagen que quiera proyectar a la sociedad y su entorno, pues una organización comprometida con su Stakeholders se convierte en un referente interesante y competitivo. Es por esto que en la actualidad uno de los factores que debe tener en cuenta dentro de la planeación estratégica de una empresa para su buen desarrollo, eficiencia y eficacia en la prestación de sus servicios y competitividad en su sector, no solo es orientarse hacia el crecimiento económico y financiero de su organización, sino también enfocarse en la mejora del recurso humano, ya que este es un elemento que genera valor a las empresas y por lo tanto ventajas competitivas.

Al ser la Responsabilidad Social un tema que le compete a la Alta Gerencia y el cual ha adquirido relevancia con el paso de los años, muchas empresas han establecido su propio modelo y la forma de aplicarla para así generar un valor agregado que las haga diferentes de otras organizaciones, pero encaminadas siempre hacia un mismo objetivo, mejorar los procesos de la empresa, la calidad de vida de sus colaboradores e incluso la sustentabilidad y competitividad de la organización desde el proceso de Responsabilidad Social Empresarial, todo esto consiguiéndose a través de colaboradores comprometidos, satisfechos y fidelizados a la organización.

En este orden de ideas las organizaciones de hoy, mediante programas de Responsabilidad Social, reconocen entonces la importancia de sus colaboradores como un elemento vital para cumplir y lograr su misión – visión, por lo que garantizar y mejorar su calidad de vida se convierte en un factor fundamental de éxito, considerando el hecho que al generar mejor calidad de vida, implícitamente se genera calidad en el servicio y por lo tanto progreso, avance y logro de objetivos de la empresa.

1. Concepto de Responsabilidad

El concepto de responsabilidad es bastante amplio, sin embargo, al enfocarse en el aspecto moral, la responsabilidad puede entenderse como la capacidad de una persona para conocer, reconocer y aceptar las consecuencias que se derivan o se originan de sus acciones. (Yepes, G., Peña, W. & Sánchez, L., 2007). Según lo anterior, el término “responsabilidad” se refiere directamente al concepto de obligación, ya que a través de esta, el ser humano se ve unido a las consecuencias de sus actos por el hecho de ser una parte del comportamiento natural del hombre que intenta regular o minimizar los efectos negativos que pueden aparecer de sus actividades o acciones humanas.

1.1. Responsabilidad Social

El ser humano tiene la necesidad natural de relacionarse con otros y formar parte de una comunidad, sin embargo, para adaptarse y encajar en dicha comunidad, una persona debe cumplir con determinadas normas de comportamiento que le permitan convivir en paz, armonía y conformidad su sociedad. El cumplimiento de esas normas se convierte en una obligación que cada individuo tiene con su comunidad, es decir, *responsabilidades sociales* que tienen cada uno de los integrantes para con los otros, pero es importante aclarar que las responsabilidades sociales se establecen y cambian según el contexto de espacio y tiempo.

Para ilustrar lo anteriormente dicho, en la antigua Grecia la principal Responsabilidad Social de una persona era la participación política en todo evento y asunto público. En la Edad Media, el compromiso social se basaba en mostrar a las personas el camino de la salvación; a quienes no aceptaban esa invitación se les consideraba como ofensores y se les castigaba fuertemente. En la Modernidad se transformó la mentalidad social que ocasionó la Revolución Francesa, la cual reclamó la participación del pueblo en los objetivos políticos, es decir, que su Responsabilidad Social

se radicó en la defensa de la libertad y la promoción de los derechos humanos. (Yepes, G., *et al.*, 2007).

En definitiva se puede notar que con el paso del tiempo se han producido cambios que se han ajustado a los principios de las diferentes épocas, lo cual se ha reflejado en las obligaciones o responsabilidades que cada persona debería cumplir dentro de la sociedad en la cual convive.

En la actualidad, se ha apreciado el gran avance tecnológico y científico, lo cual le ha brindado un privilegio a una sociedad que está fundamentada en el conocimiento y la información; le dio el poder de ligar el conocimiento a sus ocupaciones, por lo que en esta época se considera una nueva serie de comportamientos que interactúan dentro de los aspectos económicos, políticos, culturales y sociales. (Yepes, G., *et al.*, 2007). Por lo tanto, la sociedad actual está obligada a tener comportamientos que le permitan involucrarse con dichos aspectos y de esta forma, cada persona puede generar actitudes que sean positivas y productivas para su comunidad y la sociedad en general, esa es su Responsabilidad Social.

Hablar entonces de Responsabilidad Social lleva directamente a cuestiones de costumbre, ya que representan una expresión de comportamiento sobre lo que es público, sobre lo que es parte esencial de la sociedad. De esto se puede concluir que la Responsabilidad Social es una obligación del ser humano para con el resto de personas con las que convive, es decir para su sociedad; esa obligación está determinada por el sentir de la comunidad, esto respecto a:

Lo que debe hacerse porque es lo justo, lo aceptado moral, política o legalmente, pero que depende y se desarrolla a partir de los comportamientos más sobresalientes de algunos individuos que hacen de su comportamiento un modelo o ejemplo a seguir, el cual paulatinamente va haciéndose común hasta tal punto que se vuelve una costumbre propia de ese grupo humano, e incluso puede llegar a ser tan importante que ese mismo grupo busca la forma de garantizar

su cumplimiento a través de una norma o regulación (Yepes, G., *et al.*, 2007, pág. 29).

Por último, y entendiendo que la Responsabilidad Social es una iniciativa de carácter voluntario, altruista o filantrópico, hoy día esta se soporta en una norma, la ISO 26000, la cual nace con el objetivo de crear un patrón de gestión integral que abarque aspectos económicos, sociales y ambientales. Esta norma es una guía que fue diseñada para implementarse en organizaciones de todo tipo, tanto en sectores públicos como privados, la cual brindará una ayuda para actuar de una forma socialmente responsable en la comunidad en la que se desenvuelven. (ISO, 2004).

1.2. Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad de diferentes figuras sociales en relación a su entorno es necesaria en todo proceso de desarrollo, y pese a que, a lo largo de los años se han efectuado varios cambios, se ha convertido en una pauta importante para los círculos administrativos y gerenciales en la actualidad, debido a las condiciones por las que pasa la sociedad hoy en día y al reconocimiento de la empresa y la sociedad en general de las nuevas prácticas o costumbres que debe cumplir la empresa moderna. (Yepes, G., *et al.*, 2007). Esto quiere decir que el concepto de Responsabilidad Social empresarial (RSE) ha evolucionado hasta el punto de convertirse en una parte de las estrategias de la empresa, lo que ha llevado a muchas organizaciones a generar un valor agregado y una ventaja competitiva.

Ahora bien, Milton Friedman, premio Nobel de economía en 1976, propuso la teoría del accionista en la cual establecía que la única Responsabilidad Social de una empresa consistía en maximizar la rentabilidad para sus accionistas, puesto que si se ocupaban en la comunidad en lugar de enfocarse en los beneficios de la empresa, no se concentrarían en generar más riqueza que es la función que más beneficia a la sociedad. Friedman, M., (2012) afirma entonces que:

Sólo hay una y única Responsabilidad Social de las empresas: usar sus recursos para participar en actividades diseñadas para incrementar sus beneficios, siempre y cuando se mantenga dentro de las reglas del juego, es decir, se dedica a la competencia libre y abierta, sin engaño o fraude.

Con el paso del tiempo, y en contraposición a la teoría planteada por Friedman, se plantearon nuevas teorías donde la Responsabilidad Social Empresarial abarca aspectos tanto económicos como legales, éticos y filantrópicos. Por ejemplo, Vélez, I., (2001) afirmó que “la Responsabilidad Social no se trata de producir y acumular riqueza para después repartirla, se trata de generar riqueza, y al mismo tiempo, remunerar con equidad a todos los factores o actores que intervienen en esa producción de riqueza” (p.22).

Con respecto a lo anterior, se puede decir que las teorías contemporáneas abarcan entonces un conjunto más amplio de personas que se ven afectadas por las acciones que realiza determinada empresa, acciones que involucran a todas las personas que participan en los procesos de una organización. Así lo afirma Vázquez, M., (2011) al decir que:

La importancia de la Responsabilidad Social no es algo novedoso en el mundo empresarial, aunque en los últimos años ha adquirido el interés especial que conlleva la diversidad de acciones de responsabilidad respecto a los principales grupos de interés con los que se relaciona; trabajadores, clientes, proveedores y la sociedad en general.

Se puede notar que la Responsabilidad Social empresarial se va ampliando a otras personas además de los accionistas, estos son denominados *skateholders* o grupos de interés; de esta forma la empresa puede continuar en la búsqueda de sus propósitos económicos, mientras amplía su responsabilidad a las personas que forman parte de la organización y que de cierta forma contribuyen en el logro de objetivos de esta, tomando responsabilidades como medio para el desarrollo y éxito

de la empresa y para ello deben conformar una estructura, que va desde “[...] un capital humano que ha evolucionado desde un concepto administrativo hasta la consideración del trabajador como un recurso estratégico de tal importancia que, sin su participación, creatividad o entusiasmo, difícilmente podrían desarrollarse las otras funciones básicas de la empresa”. (Córdoba, A., 2004, p.96).

Por otra parte Martínez, H., (2005) afirma que “la Responsabilidad Social de la empresa es el compromiso que ésta tiene de contribuir con el desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general.” De esto se infiere que, al estar comprometida con sus colaboradores y la sociedad en general, la empresa está en capacidad de determinar las consecuencias que tienen sus acciones y decisiones en el logro de objetivos y metas propias de la organización. Así mismo:

El concepto de RSE se corresponde con una visión integral de la sociedad y del desarrollo, que entiende que el crecimiento económico y la productividad están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente, y en la vigencia de organizaciones comprometidas con las libertades y derechos de las personas. (Martínez, H., 2005, p.32).

Con relación a lo anterior, Burke, E. (1990) enuncia que “para alcanzar su visión empresarial, una compañía exitosa debe tener también una visión social, una comprensión analítica de los asuntos sociales, de su impacto en la compañía y de las estrategias para alcanzar esa visión”. Es decir, el conocimiento de estos asuntos podría interferir tanto en el crecimiento como en la supervivencia de una empresa.

Ahora se puede notar como la concepción de la responsabilidad social empresarial se amplía a la sociedad en general, generando un convencimiento en las empresas de que pueden involucrarse no solo en los problemas de crecimiento económico sino también en la solución de problemas sociales, es decir, “la empresa socialmente

responsable maximiza los efectos positivos sobre la sociedad y minimiza sus efectos negativos”. (Bateman, T & Snell, S., 2005, p.147).

Es así como muchas entidades han enfocado sus esfuerzos en la Responsabilidad Social Empresarial y han venido transformando el concepto a tal punto que lo han convertido en una parte fundamental de su negocio, demostrando que es posible un crecimiento económico ligado a un compromiso social que involucre el bienestar de todas las personas que de una u otra forma, directa o indirectamente, influyen en el desarrollo y éxito de una organización. Es el caso de institutos como Proética de Argentina o Ethos de Brasil, los cuales promueven la gestión de una ética integral dentro de las organizaciones y en su entorno, lo que contribuye a un “desempeño organizacional socialmente responsable, económicamente constructivo y humanamente digno”. (Proética, 2002).

De manera que “una visión amplia de lo que es la Responsabilidad Social Empresarial permitirá la evaluación de la función de las empresas en la promoción de cambios favorables a las generaciones futuras y la construcción de un mundo mejor y más justo”. (Instituto Ethos, 2009).

Por otro lado, la Unión Europea ha definido la Responsabilidad Social Empresarial como la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones empresariales y sus relaciones con sus interlocutores. No se trata por tanto de filantropía, sino de actuación conforme a la conciencia del papel de la empresa en la sociedad actual. (Fernández, J., 2009)

A causa de esto, García, Y., (Citado en Fernández, 2009, pág. 26) expresa que ser responsable según la Unión Europea “no significa solamente cumplir plenamente 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”.

En resumen, la Responsabilidad Social empresarial se refiere entonces al cumplimiento de

obligaciones por parte de las organizaciones, obligaciones que las empresas han establecido y que conforme a los principios de la sociedad, seguirán estableciendo en busca del bienestar, la convivencia y el desarrollo sostenible.

La Responsabilidad Social Empresarial es un aspecto que se lleva por medio de un proceso de gestión y la gestión humana es uno de los factores más influyentes, por lo tanto a continuación se realiza una revisión teórica de este concepto.

2. Concepto de gestión

El concepto tradicional de la palabra *gestión* se relaciona directamente con la palabra *administración* y significa “hacer diligencias conducentes al logro de objetivos” (Ramírez, C., 2009, pág. 24) lo que traduce a que la gestión comprende el cumplimiento de determinadas acciones para llegar a un resultado.

Asimismo Ramírez, C., (2009) afirma que quien realiza dichas diligencias y lleva a cabo acciones para lograr un objetivo o conseguir un resultado se le llama *gestor*, por lo cual el término *gestión* se ha vinculado al término de gerencia y el término *gestor* al de gerente, es por esta razón que la *gestión* implica una cadena de acciones o pasos para lograr los objetivos de una organización.

Al hablar de una cadena de acciones, se debe mencionar a Henry Fayol, quien fue el primero en estructurar de una forma detallada las funciones básicas de un gestor o gerente, definiendo la *gestión* en una empresa partiendo de cinco funciones: planificación, organización, capacidad de mando, coordinación y control. Igualmente estableció una lista de 14 principios de *gestión*. Escogió el término “principio” para señalar que “no hay nada rígido o absoluto en los asuntos administrativos; todo es cuestión de proporción. Raramente debemos aplicar el mismo principio dos veces en idénticas condiciones”. (Fayol, H., 1987). Esto explica que cada principio es flexible y susceptible a los cambios, lo que le permite adaptarse a la necesidad de cada caso.

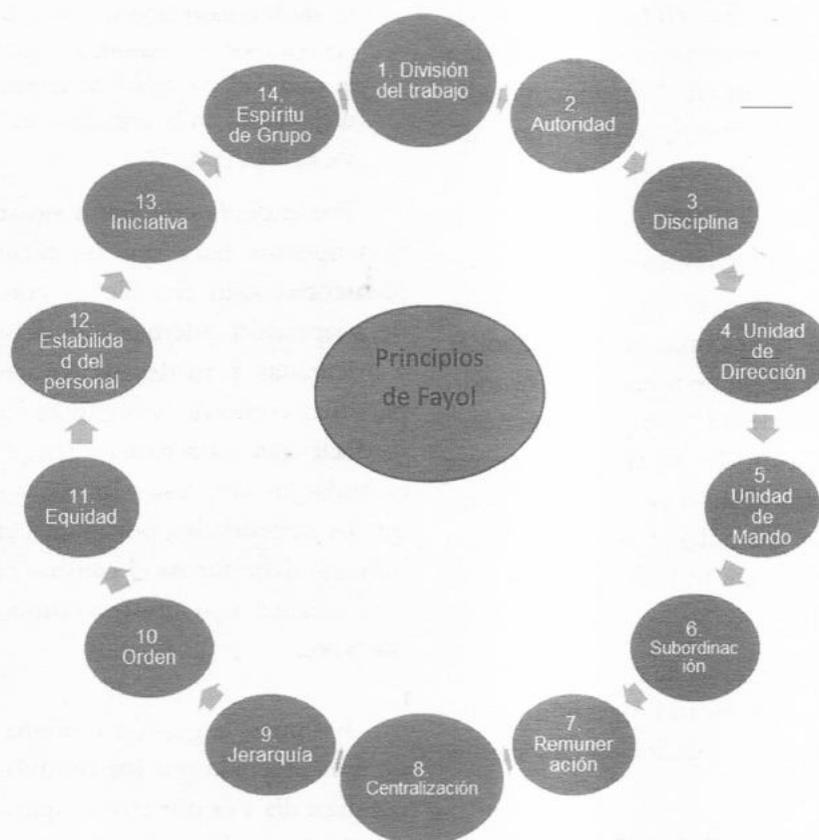


Figura 1. Principios de Gestión

Fuente: Bernal, F. (2012). *Principios de Gestión de Henry Fayol*.

En este orden de ideas y según la Real Academia Española, el término gestión significa ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, por lo que se puede ver que la gestión se ha vinculado fuertemente con la administración, puesto que está fundamentada en procesos administrativos (planificación, organización, dirección, coordinación y control); así pues, la gestión se ha convertido en un soporte que garantiza el buen funcionamiento de todas las operaciones y procesos que se llevan a cabo en una organización, sin olvidar que implica un compromiso por parte de las personas que realizan las acciones, tomándolas como recursos activos para el logro de objetivos.

En vista de lo anterior, se puede concretar que la gestión vinculada a la administración, está

encaminada a alcanzar objetivos por medio de la ejecución de acciones y el aprovechamiento productivo de los recursos en todas las áreas o departamentos que conforman una empresa. Por consiguiente, es importante entender que la gestión del recurso humano es la más relevante para una organización, ya que necesita de la intervención de personas activas para generar mejores resultados.

2.1. Gestión del capital Humano

El tema de la gestión humana presenta una vital importancia dado que se ha convertido en un factor que genera valor agregado y altos niveles de competitividad que determinan la duración de una organización en el mercado y su éxito en un mundo cada vez más globalizado. Por ello,

con el paso de los años, las empresas han decidido implementar ciertas estrategias que pueden contribuir en el incremento de la productividad y competitividad desde los procesos de gestión humana de la organización, afectando las relaciones de una empresa con su entorno.

La gestión humana se convierte entonces en un elemento esencial de una organización y un proceso integral que tiene como fin proporcionar o dotar a directores de recurso humano y a todo el personal en general de las “competencias necesarias para la realización de sus labores, integrar la gestión humana a la gestión general de la organización, identificar, formular y aplicar políticas de recursos humanos para toda la organización” Dolan, S. (2013).

Con respecto al término de recurso humano (RH) como gestión de personas o gestión humana, Chiavenato, I., (2002) lo define en tres significados diferentes:

1. RH como función o departamento: es una unidad operativa que presta los servicios en áreas de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, comunicación, seguridad laboral, beneficios, entre otros.
2. RH como práctica de recursos humanos: se refiere a la forma en que una organización ejecuta las operaciones de las áreas mencionadas anteriormente.
3. RH como profesión: este hace referencia a los sujetos profesionales que trabajan en los cargos que tienen una relación directa con recursos humanos (seleccionadores, entrenadores, administradores de salarios y beneficios, etc.)

De igual manera, Chiavenato, I., (2007) manifiesta que la gestión humana es situacional dependiendo de la situación que atraviese la organización:

[...] el ambiente, la tecnología empleada en la organización, políticas y directrices vigentes, la filosofía administrativa preponderan-

te, de la concepción que se tenga acerca del ser humano y su naturaleza, y, sobre todo, de la cantidad y calidad de recursos humanos disponibles en la organización”. (Chiavenato, I., 2007, pág. 96).

Por ende, la condición situacional de la gestión humana hace que las técnicas que se implementan sean flexibles y con una capacidad de adaptación, además que deben ser ajustadas y orientadas a un desarrollo activo tanto de las personas como de la organización; esto no quiere decir que toda técnica tenga el mismo éxito en todas las empresas; las cosas cambian al igual que las necesidades, por lo cual el área de gestión humana debe tomar el cambio constante de una organización y su entorno como una variable importante.

Así pues, la gestión humana se convierte en un área afectada por los cambios que se presentan día a día y es por esto es que las empresas dan cuenta de que la gestión humana puede:

Posibilitar una estrategia de negocios que confíe en las personas como fuente de ventaja competitiva sostenida, una cultura gerencial que comparta y defienda esa creencia y unos gerentes de recursos humanos que entiendan las implicaciones del capital humano sobre los problemas del negocio y puedan modificar el sistema de recursos humanos para solucionar esos problemas. (Becker, B. & Huselid, M., 1999, pág. 290).

Por lo tanto, las directivas con ayuda del área de gestión humana, deben encargarse de plantear y planear una estrategia que defina a la organización en un mundo tan cambiante y competitivo, teniendo en cuenta que:

Una estrategia bien definida de cualquier modo debe ser conocida por los actores de la actividad, de tal modo que en todo momento se tenga una clara orientación de cuál es el proceso, cuál es la mecánica y cuál es el propósito de hacer lo que se hace. (Tejada, B., 2009, pág. 40).

En este orden de ideas, se puede decir que la gestión humana es el área donde los objetivos y procesos de la organización se juntan para así establecer una estrategia a través de las personas que hacen parte de la empresa, de manera que:

El área de Gestión Humana existe para garantizar los procesos administrativos que guíen el desarrollo de los funcionarios en todas las áreas, desde la concepción de los perfiles de las personas, sus lugares de trabajo y sus interacciones, pasando por su desarrollo en conocimientos, habilidades, bienestar y salud hasta su adecuado cese de actividades. (Politécnico Grancolombiano, 2013).

En vista de lo anterior, se puede decir que el área de gestión humana interviene en el desarrollo de las personas que se encuentran involucradas en los procesos de la organización creando condiciones laborales en las cuales los colaboradores alcancen un desarrollo integral y fortalezcan sus capacidades y su productividad laboral, todo esto procurando un buen clima organizacional, una buena adaptación a la cultura y una alineación con los objetivos de la organización. Sumando, Ulrich, D. (2012) manifiesta que el área de gestión humana tiene como objetivo:

Velar por las necesidades de las personas que integran la organización [...] mirando hacia el futuro, las necesidades humanas pueden convertirse en el elemento más importante de la función de los recursos humanos. Los profesionales de recursos humanos preocupados por el capital intelectual necesitan crear un ambiente de trabajo donde las necesidades de los empleados sean satisfechas. (pág. 280).

En síntesis, el área de gestión humana debe actuar en función de los objetivos, fomentando el desarrollo y satisfacción del capital humano con el que cuenta y desde el proceso de gestión humana mostrar un interés de la organización por las personas contribuyendo en su bienestar laboral y por lo tanto en su calidad de vida.

2.2. Bienestar Laboral

La Real Academia Española define el concepto de bienestar como “el conjunto de las cosas necesarias para vivir bien” por lo que puede involucrar factores tanto materiales como inmateriales (estados de ánimo) y determinar una relación entre ambos; por lo tanto el concepto de bienestar apunta a “factores principalmente cualitativos que se generan a través de la integración del crecimiento y desarrollo en la satisfacción de las necesidades tanto materiales como inmateriales de los individuos de una determinada sociedad”. (Analistas Económicos de Andalucía, s/f).

Sobre el bienestar, Julio Casales (Citado en Estrada, Y. & Ramírez, M., 2010), define el concepto por medio de las siguientes perspectivas, a saber:

- El enfoque “ecologista” que estudia y analiza la relación entre las personas y los espacios físicos que lo circundan y donde se abordan las características ambientales, su implicación en el estilo de vida y la escala de valores que lo determinan.
- El enfoque económico, el cual se centra en los niveles de ingreso, gasto social e inversión de las personas.
- El enfoque sociológico, el cual se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables que componen a una comunidad.

El grado de implementación de servicios y prestaciones de que disponga la comunidad, la influencia de variables demográficas, lugar de residencia o hábitat, junto con otras como el ocio, la familia o el trabajo, correlacionarán altamente con el bienestar general de las personas (Julio Casales, Citado en Estrada, Y. & Ramírez, M., 2010).

- El enfoque psicosocial, el cual contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso: “La construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicoso-

cial.” (Julio Casales, Citado en Estrada, Y. & Ramírez, M., 2010).

En cualquier caso, el bienestar de las personas es un factor que ha estado siempre presente y al relacionarlo con el mundo laboral y empresarial se genera aún más importancia en el concepto puesto que este “trata de encontrar el equilibrio en todas sus dimensiones, pues se busca tener una buena relación con su entorno familiar, social y laboral para mejorar la eficacia, eficiencia, efectividad, compromiso y sentido de pertenencia con sus labores cotidianas” (Cucaita I. *et al.*, 2013) a saber que, si una persona se siente satisfecha dentro de la empresa en la cual trabaja, se podrían mejorar los niveles de productividad.

El bienestar laboral es entonces un estado deseado por los trabajadores de una empresa, orientado a mejorar el clima laboral y por consiguiente la satisfacción y buen desempeño de sus colaboradores, lo cual se logra a través de una gestión de planes, programas y proyectos que involucren y busquen mejorar la condición personal, familiar y social de cada trabajador.

En relación con lo anterior, Gerardo Arenas (Citado en Aguilar, V., Cruz, D. & Jiménez, D., 2007) afirma que el término bienestar social laboral “se utiliza para designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales” es decir, un conjunto de programas y beneficios dispuestos a dar solución a las necesidades de los colaboradores de una empresa, reconociéndolos además como parte social.

En vista de lo anterior el decreto 1567 de 1998, establece el sistema de estímulos y se comprende por dos programas. El primero es el bienestar social, que a su vez comprende áreas como la calidad de vida laboral, la protección y los servicios sociales. El segundo programa es el de incentivos ya sean o no monetarios. Estos programas tienen como fin “crear un ambiente

laboral propicio al interior de las entidades, así como reconocer el desempeño de los servidores públicos en niveles de excelencia y de los equipos de trabajo”. (Departamento administrativo de la función pública, 2007). Esta norma establece que el sistema de estímulos se conforma de acuerdo a la relación y coherencia entre las políticas, planes y programas de bienestar e incentivos que interactúan en una organización con el fin de aumentar los niveles de satisfacción y bienestar de los colaboradores.

A continuación, se establecen los objetivos que pretende el bienestar laboral según Aguilar *et. al.*, (2007):

- Buscar que el medio laboral respete al trabajador como persona y promueva los medios adecuados para su realización personal.
- Buscar dicha realización personal mediante el ejercicio del derecho al trabajo, en condiciones de seguridad económica y personal.
- Procurar la promoción personal y social del trabajador que le permita un desarrollo permanente acorde con sus condiciones.
- Buscar el adecuado funcionamiento del trabajador dentro del medio laboral.

En estos objetivos es posible notar una relación entre el ser y el entorno laboral, entendiéndose el entorno como el espacio que le brinda las condiciones y oportunidades a una persona y que facilitan el desempeño y la autorrealización del trabajador con base a sus necesidades y la mejora de su calidad de vida, la cual Amartya Sen (Citado en Aguilar, *et. al.*, 2007) define como “el resultado integral de la forma como una sociedad está organizada y donde el progreso social puede ser visto como la erradicación efectiva de las principales carencias que padecen los miembros de una sociedad”. De manera que la calidad de vida en el aspecto laboral es solo uno de los tantos efectos positivos que, a partir de un buen proceso de gestión, se reflejan tanto en los colaboradores como en la organización.

En síntesis, el buen desarrollo del área de bienestar depende de la creación, mantenimiento y mejora de un buen ambiente laboral, donde se generen condiciones que apunten al desarrollo tanto personal como social de los colaboradores y que contribuyan al crecimiento y potenciamiento de sus cualidades, al mismo tiempo que trabajen por el logro de objetivos y metas de la organización de la cual hacen parte.

3. Relación entre la responsabilidad social empresarial y el bienestar laboral

La relevancia de estos conceptos radica en la importancia que las empresas sean responsables socialmente y así generar una mayor calidad de vida en las personas desde su lugar de trabajo donde pasan la mayor parte del tiempo buscando satisfacer sus necesidades ya sean económicas, sociales o personales; así pues, desde las nuevas propuestas de la Responsabilidad Social, se hace fundamental el interés por mejorar la calidad de vida laboral de las personas, lo cual se lidera principalmente desde el área de bienestar social de las empresas.

La Responsabilidad Social Empresarial se ha desarrollado entonces como una integración voluntaria por parte de las empresas para responder y solucionar asuntos sociales que se relacionan con sus operaciones organizacionales, teniendo la capacidad, como lo manifiesta Espinosa (citado en Ríos, A., 2012), de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad las acciones de la organización, para lograr sus objetivos y cumplir sus metas. “Cuando las empresas se hacen conscientes del deber que tienen frente a la comunidad en la que están inmersas, y deciden colaborar activamente dentro y fuera de la organización para buscar el bienestar de las personas, se habla de Responsabilidad Social”. (Ríos, A., 2012).

No obstante, para que el término “Responsabilidad Social” fuera aceptado, se tuvo que realizar un cambio en el paradigma donde se veía a la empresa con un solo fin, el beneficio económi-

co. Hoy en día se hace evidente que el beneficio económico va ligado a un beneficio social y que muchas empresas han focalizado sus esfuerzos en mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y realizar un aporte de bienestar desde el lugar en el cual trabajan. Por lo tanto la Responsabilidad Social Empresarial ha pasado a ser una alianza entre la organización y sus colaboradores, lo que ha contribuido en la creación de:

Una estrategia de primera línea de las organizaciones que incluye factores que van más allá de lo señalado en normas y en estatutos. La RSE avanza en cerrar brechas de inequidad, contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y aportar en el desarrollo humano de los trabajadores de las empresas. (Forero, E., 2014).

Así pues, una organización que ve a sus colaboradores como sus mayores aliados puede desarrollar prácticas socialmente responsables enfocadas al bienestar para el mejoramiento de las capacidades y aptitudes del trabajador y su relación con el entorno familiar, laboral y social, pero a su vez generando un equilibrio entre estos ámbitos y una relación estable entre gerencia-colaborador, lo que hace que un trabajador brinde eficiencia, eficacia, efectividad, compromiso y sentido de pertenencia con la empresa y la labor que ejerce dentro de ella.

En vista de lo anterior, es necesario, al momento de hablar de bienestar laboral, tener en cuenta la diversidad humana, ya que cada persona puede tener una percepción diferente de sus niveles de satisfacción con relación al entorno familiar, laboral y social, por lo que se hace indispensable orientar los planes, procesos y proyectos a la protección de los derechos e intereses de los colaboradores y a los esfuerzos necesarios para cumplir las metas empresariales.

De igual forma, es importante entender que en la actualidad las empresas presentan la necesidad de generar un valor agregado que las haga ser atractivas en su entorno y en la sociedad en general y uno de los factores importantes que in-

terviene en ese valor agregado es el de brindar a sus trabajadores mejores condiciones, no solo en cuanto a remuneraciones y cargas laborales, sino también en cuanto a salud, capacitaciones, desarrollo humano, etc., realizando todo esto desde la Responsabilidad Social y el área de bienestar social laboral, lo cual se ha convertido en una de las bases de las organizaciones, puesto que como lo expresa Duque Ramírez (citado en Forero, E., 2014) “el desarrollo de las organizaciones es el desarrollo de las personas que allí trabajan.”

Conclusiones

Para finalizar, se puede decir que la Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito organizacional, ha generado calidad de vida dentro y desde de las empresas, teniendo en cuenta que al hablar de calidad de vida se habla de bienestar y al hablar de bienestar se habla del ser humano, de tal forma que las organizaciones se han dedicado a realizar acciones de Responsabilidad Social enfocadas principalmente a las personas y dar soluciones integrales a las necesidades de los trabajadores, que como lo expresa Manuel García (Citado en Ceballos, V., 2013), “no sólo contribuyen en un aumento de productividad, sino también en crear un vínculo emocional y de pertenencia difícil de igualar con otro tipo de beneficios”.

A parte de eso, las prácticas socialmente responsables son un factor que favorece la reputación de las organizaciones y por lo tanto se convierten en una ventaja competitiva para el mercado, a saber “en la actualidad, tanto los nuevos talentos, como los clientes e inversionistas buscan empresas que aporten bienestar a sus empleados y a la sociedad. Si esto se consigue, una vez más se estaría hablando de ganancias para la empresa”. (Ríos, A., 2012).

Por último, es importante concluir que la Responsabilidad Social Empresarial, partiendo desde su perspectiva social, brinda una oportunidad de desarrollar el talento humano dentro de las organizaciones y en general en una sociedad que se encuentra en un cambio constante, por lo

que estas deben estar a la vanguardia de todo lo que sucede con respecto a dichos temas, para así, aportar e impactar a la sociedad de forma positiva desde su organización y sus colaboradores.

Referencias

- Analistas Económicos de Andalucía. (s/f). El concepto de bienestar y su medición. Recuperado de: <http://www.economiaandaluz.es/sites/default/files/2Cap%C3%A9Dtulo%202.%20El%20concepto%20de%20bienestar%20y%20su%20medici%C3%B3n.pdf>
- Aguilar, V., Cruz, D. M. & Jiménez, D. (2007). Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1>
- Bateman, T. & Snell, S. (2005). Administración: un nuevo panorama competitivo. México: McGraw-Hill.
- Becker, B. & Huselid, M. (1999). Gestión estratégica de recurso humano en cinco firmas principales USA. Editorial Paidós. Barcelona: Paidós.
- Bernal, F. (2012). Principios de Gestión de Henry Fayol. Obtenido de Aula interactiva: <http://aulainteractiva.org/principios-de-gestion-por-henry-fayol-1336/>
- Burke, E. (1990). Shaping a social vision. Boston.
- Ceballos, V. (2013). Bienestar laboral, clave en el desempeño del colaborador. Recuperado de: http://www.eempleo.com/colombia/consejos_profesionales/bienestar-laboral-clave-en-el-desempeno-del-colaborador
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. México: McGraw -Hill / Interamericana de México.

- Córdoba, A. (2004). *El reto de la gestión empresarial*. Barcelona: Deusto S.A Ediciones.
- Cucaita, I., Alvarez, H., Medina, L., Gonzalez, D., & Parra, L. (2013). *Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa Cibertec*. Recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>
- Departamento administrativo de la función pública. (2007). *Sistema de Estimulos. Lineamientos de política*. Recuperado de: http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=275
- Dolan, S. L. (2003). *La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales del siglo XXI*. Madrid. Editorial McGraw-Hill.
- Estrada, Y. & Ramírez, M. (2010). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/turysdes/08/errr.htm>
- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Fernández, J. (2009). *La responsabilidad social empresarial: un nuevo reto para el derecho*. Madrid. Editorial Marcial Pons.
- Forero, E. (2014). *El bienestar de los empleados*. Recuperado de: <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/bienestar-empleados-59924>
- Friedman, M. (2012). *Capitalismo y libertad*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Instituto Ethos. (2009). *Valores, Transparencia e Governanza*. Recuperado de: <http://www3.ethos.org.br/conteudo/gestao-socialmente-responsavel/valores-transparencia-e-governanca/#.VuORLvl97IU>
- ISO. (2004). *ISO 26000*. Recuperado de: http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Martínez, H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Politécnico Grancolombiano. (2013). *Gestión Humana*. Recuperado de: <http://www.poli.edu.co/content/gestion-humana>
- Proetica (2002). *Proetica ICDA*. Recuperado de: <http://icda.ucc.edu.ar/contenido/pagina/42>
- Ríos, A. (2012). *Bienestar social laboral en las empresas como proceso para lograr calidad de vida*. Recuperado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2904/Alexandra%20R%C3%ADos%20Vidal%20Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tejada, B. (2009). *Gerencia del talento humano. Estrategia para el desarrollo empresarial*. Bogotá: U. Piloto de Colombia.
- Ulrich, D. (2012). *Recursos humanos champions*. Buenos Aires. Editorial Granica.
- Vázquez, M. (2011). *La responsabilidad social en la administración pública*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/la-responsabilidad-social-administracion-publica/>
- Vélez, I. (2001). *Decisiones de inversión: enfocado a la valoración de empresas*. Bogotá: Ceja.
- Yepes, G., Peña, W. & Sánchez, L. (2007). *Responsabilidad social empresarial: Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy*. Bogotá: Departamento de Publicaciones de la Universidad Externado de Colombia.