

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación

En primer lugar se destaca como antecedente el artículo realizado por Sepúlveda y Otros (2014), publicado en la revista Estudios y Perspectivas en Turismo Versión On-line ISSN 1851-1732, titulada Perfil de Responsabilidad Social Empresarial del Sector Hotelero de la Ciudad de Bucaramanga – Colombia. La misma tuvo como objetivo evaluar el perfil de las acciones de gestión que se relacionan con los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a partir del análisis de las prácticas y operaciones del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga en Colombia, sustentada en los aportes de: Arnaudov, K. & Koseska, E. (2012), Azizul, M. & McPhail, K. (2011), Barraclough, S. & Morrow, M. (2008), Brennan, L.; Binney, W.; McCrohan, J. & Lancaster, N. (2011), Ciliberti, F.; Pontrandolfo, P. & Scozzi, B. (2008), Cramer, J. (2008), Cruz, J. (2009), entre otros autores. La investigación fue analítica.

Para la población se realizó un proceso de censo aplicado a 32 empresas hoteleras agremiadas a través de la Asociación hotelera y turística de Colombia – Cotelco – Capítulo Santander, de las cuales 28 respondieron completamente el formulario. Se estableció como técnica de recolección de datos la encuesta a través de un cuestionario.

Las variables de análisis y los datos de soporte se tomaron de la encuesta de Responsabilidad Social Empresarial diseñada por Pérez (2011) que incluía en un primer momento un total de 72 variables, de las cuales se

tomaron 40 cuya información se relacionaba de manera directa con el modelo de evaluación de Nivel y tipología.

Como conclusión se obtuvo, que la RSE como estrategia de gestión es comprendida por los empresarios del sector como un modelo *market pull* donde los principales beneficios se enfocan en el posicionamiento de las organizaciones al tiempo que se basan en favorecer a sus empleados. Sin embargo, estas acciones aún son comprendidas dentro del sector como un elemento que no alcanza un grado estratégico de inversión, sino como un gasto adicional al proceso de direccionamiento organizacional, razón por lo cual las acciones que se puedan realizar en este campo serán medidas a partir de una función de costo principalmente.

Los resultados demostraron que a pesar de existir una agremiación que integra las organizaciones en torno a la responsabilidad social empresarial, como un elemento específico de la gestión en las organizaciones, no existe una orientación específica y las empresas emprenden sus acciones de manera independiente. Se muestra una fuerte concurrencia de las estrategias en temas particulares tales como mecanismos de comunicación con los clientes, acercamiento a los proveedores, equidad, alianzas en el desarrollo de acciones, políticas, programas ambientales y planes motivacionales. Estos aspectos de la RSE demuestran que alrededor del desarrollo de políticas específicas se orientan actividades y estrategias de gestión enfocadas en tres grupos de interés principalmente: Clientes, Proveedores y Empleados.

Esta investigación constituye un soporte significativo para el presente estudio ya que en ella se aborda la variable de estudio Responsabilidad Social Interna, por lo cual la investigación permitirá nutrir a la Autora de información bibliográfica y fuentes documentales que le permitirán profundizar en los conocimientos teóricos de la investigación que se realiza.

En segundo lugar se destaca como antecedente la investigación realizada por Castellano (2014), en la Universidad Rafael Beloso Chacín,

titulada Gestión de Responsabilidad Social Interna del Sector Universitario Público del Municipio Cabimas del Estado Zulia. La misma tuvo como objetivo analizar la responsabilidad social interna desarrollada por el sector universitario público del Municipio Cabimas del Estado Zulia, sustentada en los aportes de: Guédez (2006), Comisión de las Comunidades Europeas (2002), Carneiro (2007), Vallaey (2007), Fernández (2005), Aguirre, de Pelekaisy Paz, (2012), Martínez, Mávarez, Rojas y Carvallo, (2008), Millán (2010), Arriegada y Ulsen (2008), entre otros autores. La investigación fue descriptiva, bajo un diseño no experimental, transeccional y de campo.

La población correspondió a un censo de 2 universidades públicas del Municipio de Cabimas del Estado Zulia, tomando como informantes potenciales a 587 docentes ordinarios 349 administrativos ordinarios y 209 obreros ordinarios para una muestra total de 1.145 sujetos; tomando como muestra a 55 docentes ordinarios 41 administrativos ordinarios y 29 obreros ordinarios para una población total de 125 sujetos. Se estableció como técnica de recolección de datos mediante encuesta a través de un cuestionario de cincuenta y cuatro (54) ítems con una escala de respuesta tipo Likert de cinco alternativas.

La validez fue obtenida a través del juicio de cinco (5) expertos en el área de gerencia y la confiabilidad mediante la fórmula Alfa de Cronbach arrojando un coeficiente de 0,819 indicando alta confiabilidad. Como conclusión se obtuvo, que uno de los elementos en donde se presentaron más bajos resultados fue en el desempeño ambiental, lo que refleja que dentro de las universidades no se llevan a cabo actividades del tipo ambiental, y las pocas que realizan no cuentan con una buena difusión dentro de los diferentes departamentos, ya que aunque la mayoría de los encuestados estuvo de acuerdo, un porcentaje representativo se mostraba neutral.

Los resultados demostraron que la responsabilidad social interna dentro del sector público universitario del municipio Cabimas, se lleva a cabo de

manera efectiva, más sin embargo aún debe mejorar ciertos aspectos, con los cuales incentivar más a los empleados a participar y consolidar la responsabilidad social interna dentro de las instituciones.

Esta investigación constituye un soporte significativo para el presente estudio ya que en ella se aborda la variable de estudio Responsabilidad Social Interna, por lo cual la investigación permitirá nutrir a la Autora de información bibliográfica y fuentes documentales que le permitirán profundizar en los conocimientos teóricos de la investigación que se realiza.

En tercer lugar se destaca como antecedente la investigación realizada por Romero (2013), en la Universidad Rafael Beloso Chacín, titulada Responsabilidad Social Empresarial en las Empresas del Sector Inmobiliario en el Municipio Maracaibo. La misma tuvo como objetivo Analizar la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas del Sector Inmobiliario en el Municipio Maracaibo, sustentada en los aportes de: Barreto (2007), Núñez (2006), Chiavenato (2006), Guedez (2006), Pelekais y otros (2007), Cabeza (2005), Serna (2004), Fernández (2009), Velasco (2006), entre otros autores. La investigación fue descriptiva, bajo un diseño no experimental, transeccional y de campo.

La población correspondió a un censo de 3 empresas inmobiliarias del Municipio de Maracaibo del Estado Zulia, tomando como informantes a 3 gerentes y 22 corredores inmobiliarios para una muestra total de 25 sujetos. Se estableció como técnica de recolección de datos mediante encuesta a través de un cuestionario de cincuenta y un (51) ítems con una escala de respuesta tipo Likert de cinco alternativas.

La validez fue obtenida a través del juicio de cinco (5) expertos y la confiabilidad mediante la fórmula Alfa de Cronbach arrojando un coeficiente de 0,894 indicando alta confiabilidad. Como conclusión se obtuvo, que la empresa no cuenta con normas relacionadas a la prevención de riesgos de salud y seguridad laboral, pero si disminuyen el consumo de los recursos o desechos de las emisiones contaminantes, incorporan trabajadores

calificados a su empresa, y siempre están preparados a los cambios que tengan que realizar.

Los resultados demostraron que no siempre contribuyen con obras benéficas ni realizan actividades para desarrollar programas de donaciones. Sin embargo, cuentan con programas para desarrollar la formación de los trabajadores, en los programas corporativos casi siempre cuentan con un financiamiento para ayudar a la comunidad en cualquier emergencia presentada, y el responsable porque estos programas se cumplan es la gerencia.

Esta investigación constituye un soporte significativo para el presente estudio ya que en ella se aborda la variable de estudio Responsabilidad Social Interna, por lo cual la investigación permitirá nutrir a la investigadora de información bibliográfica y fuentes documentales que le permitirán profundizar en los conocimientos teóricos de la investigación que se realiza.

En cuarto lugar se destaca como antecedente la investigación realizada por Cantillo (2013), en la Universidad Nacional de La Plata, titulada Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Hotelero de la Provincia Centro de Boyacá Colombia. La misma tuvo como objetivo Determinar la Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá Colombia, sustentada en los aportes de: Fernández (2009), Martínez (2005), Correa y Otros (2004), Urcelay (2007), ISO 26000, entre otros autores. La investigación fue descriptiva, bajo un método deductivo.

La población correspondió a un censo de 54 hoteles localizados en uno de los 15 municipios que conforman la Provincia Centro de Boyacá Colombia. Se estableció como técnica de recolección de datos mediante encuesta a través de un cuestionario de cincuenta (50) ítems con una escala de respuesta tipo Likert de cinco alternativas. La encuesta estuvo fundamentada y diseñada de acuerdo con las dimensiones internas y externas que hacen parte de la responsabilidad social empresarial. La

validez fue obtenida a través del juicio de expertos y la confiabilidad mediante la fórmula Alfa de Cronbach arrojando un coeficiente de 0,894 indicando alta confiabilidad.

Como conclusión se obtuvo, que El 41% de los empresarios hoteleros no conocen el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, mientras que un 59% si han escuchado hablar de este. En el caso de los que conocen el concepto tienen conocimientos fraccionados al respecto, pero el análisis en conjunto de todas las opiniones lleva a conceptualizar la RSE como los requerimientos exigidos por la ley para el beneficio común, los cuales demandan de un compromiso de las empresas para beneficiar a la sociedad dentro de un marco ético que contribuye a mejorar el medio ambiente y el bienestar de las partes interesadas y la misma comunidad.

Los resultados demostraron que la opinión de los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá, la responsabilidad social es importante porque hace a la empresa más competitiva y con mayor reconocimiento; así mismo, ellos manifiestan que los empresarios deben pensar en la sociedad y el entorno ya que se benefician de ella y del medio ambiente donde desarrollan sus operaciones, por lo tanto según respuestas obtenidas, ellos deben preocuparse siempre por los clientes, proveedores, empleados, comunidad y la naturaleza.

Esta investigación constituye un soporte significativo para el presente estudio ya que en ella se aborda la variable de estudio Responsabilidad Social Interna directamente en el sector hotelero, por lo cual la investigación permitirá nutrir a la investigadora de información bibliográfica y fuentes documentales que le permitirán profundizar en los conocimientos teóricos de la investigación que se realiza.

En quinto lugar se destaca como antecedente la investigación realizada por Parra (2012), en la Universidad Rafael Belloso Chacín, titulada Responsabilidad Social Interna de las Empresas del Sector Eléctrico del Estado Zulia. La misma tuvo como objetivo Analizar la responsabilidad social

interna de las Empresas del Sector Eléctrico del Estado Zulia, sustentada en los aportes de: Holmes y Watts (2005), Guerere (2008), Libro Verde (2002), Machado (2002), Carneiro (2004), Guedez (2006), Méndez (2003), Vidal (2003), Robbins (2006), Fernández (2005), Chiavenato (2006), entre otros autores. La investigación fue descriptiva de campo, bajo un diseño no experimental, transeccional descriptiva.

La población correspondió a un censo de 94 informantes distribuidos así: 3 Comisionados 3 Subcomisionados 10 Líderes y 78 Empleados. La técnica seleccionada para elaborar esta investigación la observación directa, atendiendo al tipo de muestreo no probabilístico, mediante encuesta a través de un cuestionario de cincuenta y dos (52) ítems con una escala de respuesta tipo Likert de cinco alternativas. La validez fue obtenida a través del juicio de cinco (5) expertos y la confiabilidad mediante la fórmula Alfa de Cronbach arrojando un coeficiente de 0,787 indicando alta confiabilidad.

Como conclusión se obtuvo, que las empresas del sector eléctrico del estado Zulia tienen una estructura bien definida y han entendido que la mayor fortaleza que con la cual cuenta una empresa es su capital humano, no obstante han enfrentado serios cambios en su estructura lo cual si bien es cierto que ha generado ansiedad y algunos altibajos en cuanto a su funcionamiento han logrado mantener el cumplimiento de la responsabilidad interna lo cual representa una ventaja para la empresa frente a los problemas que pueden devenir producto de los cambios a los cuales se ha venido enfrentado el sector eléctrico.

Los resultados demostraron que estas empresas poseen políticas de cuidado ambiental muy bien definidas, cumplen a cabalidad con las leyes establecidas por el gobierno para tales fines y velan por el efecto del manejo del medio ambiente en todos los aspectos tanto en los que pueden llegar a afectar a la comunidad como el cuidado del medio ambiente dentro de la empresa.

Esta investigación constituye un soporte significativo para el presente estudio ya que en ella se aborda la variable de estudio Responsabilidad Social Interna, por lo cual la investigación permitirá nutrir a la investigadora de información bibliográfica y fuentes documentales que le permitirán profundizar en los conocimientos teóricos de la investigación que se realiza.

2. Bases teóricas

Las bases teóricas son la estructura de la investigación, esta guía al investigador sobre los elementos que deben ser tenidos en cuenta, sin estas bases la investigación carece de validez, se fundamentan en estudios e investigaciones de otros autores que de una u otra manera afrontan el tema de investigación.

Según Bavaresco (2006) las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. De esta manera se presenta una reflexión de las variables de la responsabilidad social interna en el sector hotelero.

2.1 Responsabilidad social interna

De acuerdo con la Fundación Avina (2011), durante la década de 1990 con la revolución tecnológica y el mayor desarrollo de los medios de comunicación se empezaron a hacer más visibles las prácticas irresponsables de muchas empresas sobre todo transnacionales, razón por la cual los clientes en el mercado global empezaban a exigir el cumplimiento de nuevos estándares laborales y ambientales.

Según Vives y Peinado (2011), la introducción de la responsabilidad social es, por lo tanto, un proceso que siempre debe ser liderado por la alta dirección de la empresa y que requiere, como base fundamental para el éxito, la consistencia entre los dichos y las acciones, sobre todo por parte de los directivos. La continuidad del proceso tiene una mayor posibilidad de éxito cuando los temas sociales y ambientales están ligados al corazón (“core”) del proyecto estratégico, basado en las expectativas de los gestores de la posibilidad de creación de valor.

Según Kliksberg, el desarrollo no está asociado exclusivamente a indicadores económicos como la inflación, el crecimiento del PIB, sino en la actualidad surgen nuevas concepciones para analizar el desarrollo desde una perspectiva más amplia y es ahí donde surge el tema sobre capital social, el cual parte de factores extraeconómicos que pesan fuertemente en el desempeño de los países y por ende de las empresas y organizaciones.

Según Valverde y Bermúdez (2012), se refiere al capital humano de la empresa, lo que conlleva al cumplimiento de la legislación nacional e internacional en materia laboral, las estrategias vinculadas con el público interno contienen componentes y aspectos relacionados con las políticas de contratación, salud e higiene, seguridad laboral, principio de equidad, desarrollo del colaborador, formas de compensación, políticas y prácticas de terminación de relación laboral, políticas con los sindicatos, capacitación, incentivos, conciliación de vida personal y vida laboral, prevención y sanción del acoso, políticas sobre la diversidad, el lugar de trabajo, el desarrollo profesional, la delegación de autoridad, la gestión participativa etc.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Valverde y Bermúdez (2012), la responsabilidad interna está relacionada directamente con el recurso humano que es el que ejecuta las actividades diarias de la empresa y son las personas que están al interior de la empresa las que pueden generar riqueza para la permanencia de la organización en el espacio y el tiempo, por esta razón se debe mantener un capital humano

motivado y lo más importante que posea un alto grado de sentido de pertenencia.

2.2. Gestión de recursos humanos

Según Fernández (2014), la gestión de los recursos humanos como dimensión interna de la responsabilidad social se refiere a la calidad productiva que no sólo favorece al desarrollo económico, sino que es uno de los apoyos básicos para alcanzar la igualdad de oportunidades en la sociedad, con esto se persigue que los empleados estén en sintonía con la misión y visión de la organización.

Por otro lado Rodríguez (2004), la gestión de recursos humanos debe entenderse como el conjunto de actividades, técnicas e instrumentos que se desarrollan y aplican en una empresa, cuyo objetivo consiste en situar a la persona idónea en el puesto adecuado en el momento oportuno, formada y motivada para contribuir eficazmente en la consecución de los objetivos de la organización.

El Libro Verde (2001), indica que uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan las empresas es atraer a trabajadores cualificados y lograr que permanezcan a su servicio. Por otra parte las prácticas responsables de contratación, en particular las no discriminatorias, podrían facilitar la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración y personas desfavorecidas. Dichas prácticas son fundamentales para conseguir los objetivos de reducción del desempleo, aumento de la tasa de empleo y lucha contra la exclusión social.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Fernández (2014), la gestión del recurso humano va dirigida a mantener la igualdad de oportunidades para todos y cada uno de los integrantes de la empresa y teniendo especial cuidado que las personas que tienen un poder

adquisitivo menor son las que mayores necesidades satisfechas poseen, en este caso que se puede decir que la necesidades básicas satisfechas directamente proporcional a los ingresos, o sea, a menor ingreso menor necesidades satisfechas.

2.2.1. Manejo de los conflictos laborales

Según Curto (2012), la base de las relaciones empresa-trabajador ha de ser el dialogo social. Por ello, el diseño de acciones de RSE interna debe forjarse a través del dialogo de la empresa con los representantes sindicales. Al fin y al cabo, los intereses de los sindicatos (el fomento de la calidad del empleo, la defensa de los derechos de los trabajadores y la participación activa en los procesos de reestructuración) están alineados con los de la RSE interna.

Según Macías (2011), el conflicto en el lugar de trabajo es inevitable, sea cual fuere la organización o el trabajo que realice siempre van a existir diferencias entre las personas. Del manejo que se tenga de estas diferencias dependen las frágiles relaciones humanas. El ser humano es por naturaleza competitivo y gregario, todas las personas son capaces de dar opiniones, de tener ideas y detectar cosas que conforme a su educación, creencias, ideología, estatus, consideran buenas o malas. Los conflictos emocionales son más frecuentes y merecen un especial trato por parte de los compañeros del trabajo y de las jefaturas; su principal característica, y lo que hace peligrosa esta relación, es que desconcentra del trabajo a las partes integradas y a los que no están dentro de este esquema de conflicto.

Según Caldas, Castellano e Hidalgo (2014), el manejo del conflicto consiste en utilizar distintos procesos de diagnostico, estrategias de negociación y otras intervenciones diseñadas para reducir o resolver los conflictos. Los conflictos laborales pueden solucionarse con la negociación entre el trabajador y el empresario. Si no logran un acuerdo, podran recurrir a

los tribunales para solventarlos. Además, pueden ir acompañados de medios de presión como la huelga o el cierre patronal. Junto a estos instrumentos en el derecho laboral se permiten los llamados medios de solución pacífica de conflictos, como la mediación, el arbitraje y la conciliación.

Según Gonzalez (2006), el conflicto en el entorno laboral es una situación impredecible, por ello el responsable debe tomar decisiones para intentar solucionar esta falta de previsión. El responsable para poder hacer frente a los conflictos puede actuar de muy diversas formas. Entre ellas esta:

- a.** Obviarlo: Cuando la polémica se produce por causas de carácter superficial y no parece que esto vaya a provocar problemas serios, lo mejor es que el responsable ignore el conflicto.
- b.** Excluirlo: El responsable debe actuar así cuando el equipo trata el conflicto de tal manera que los oponentes se ven en la necesidad de abandonarlo.
- c.** Someterlo: Se puede dar el caso de que el equipo haga frente a la oposición con violencia o agresión. Por ello, el responsable debe actuar de forma que la mayoría obligue a la minoría a la obediencia.
- d.** Tolerarlo: Cuando en una situación de conflicto la mayoría domina y la minoría no tiene sensación de inferioridad, la consecuencia directa es que la minoría acabará dando su aprobación.
- e.** Solicitar una colaboración: El responsable puede intentar la posibilidad de fomentar una alianza si percibe que ninguna de las partes cede. El conflicto seguirá siempre presente, pero estará congelado.
- f.** Solicitar un acuerdo: Si los bandos formados son más o menos igual de fuertes, lo mejor es que el responsable intente buscar un compromiso de solución mutuo.
- g.** Constituirlo como parte del equipo: Si los exponentes son capaces de exponer sus opiniones contradictorias, y existe la posibilidad de que cedan y las formulen de nuevo, en este caso lo mejor es mantener el nivel de conflicto.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Caldas, Castellano e Hidalgo (2014), aquí lo fundamental es que la empresa utilice estrategias para prevenir posibles situaciones de conflicto, pero cuando se presente situaciones de conflicto se debe realizar un diagnóstico para conocer las debilidades, las fortalezas, amenazas y oportunidades que se poseen en ese momento para enfrentar el conflicto de manera conciliatoria mediante la negociación entre empleado – empleador.

2.2.2. Motivación

Según Curto (2012), una forma de implicar al trabajador es a través de fórmulas “no materiales”. Más concretamente, mediante la participación de los distintos grupos de la empresa en la gestión empresarial y mediante la fluidez de información y comunicación dentro de la empresa. Un ejemplo de la implicación de los empleados es la gestión son los llamados “círculos de calidad”. Originados en Japón en los años cincuenta y en la actualidad, presentes también en occidente, se trata de reducidos grupos de empleados con ocupaciones similares, que periódica y voluntariamente, se reúnen dentro del horario laboral para analizar los problemas que les surgen en sus trabajos y hacer propuestas de mejora.

Según Fernández (2010), los empleados consideran que una fuerza laboral motivada es una fuerza productiva fiel a la organización. Diferentes teorías, algunas muy elaboradas, intentan explicar la motivación de los trabajadores en la organización. Las teorías de la equidad y de los objetivos han probado ser muy eficaces en diferentes contextos. La cadena de montaje aumenta la eficiencia a costa de la alineación de los trabajadores. Por tanto, es necesario el diseño de puestos que satisfagan las necesidades de los trabajadores y amplíen el contenido del puesto. La flexibilidad laboral está siendo utilizada por las empresas para motivar a una fuerza laboral diversa, al tiempo que ayuda a conciliar la vida laboral y familiar.

Según Robbins y Coulter (2005), motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Es el esfuerzo ejercido hacia cualquier objeto, nos referimos a los objetivos organizacionales. Esta definición muestra tres elementos claves: esfuerzo, objetivos organizacionales y necesidades. Una persona motivada se esfuerza mucho. Pero es poco probable que los niveles altos de esfuerzos conduzcan a un desempeño laboral favorable, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización.

Según Jiménez, Pimentel y Echeverría (2002), la motivación está relacionada con el deseo de superación, lo incentivados que estemos para alcanzar nuestros objetivos y la seguridad y confianza en nuestras posibilidades. Nuestras competencias dependerán de la experiencia acumulada, el grado de formación sobre la tarea y la percepción que tengamos de la misma.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Fernández (2010), la motivación es fundamental para que las personas que laboran en una organización afloren el sentido de pertenencia porque se siente importantes para la entidad lo que produce una mayor productividad como contraprestación por sentirse identificado con la empresa donde desarrollan sus actividades productivas y a la vez logran tener los recursos para satisfacer las necesidades de sus familias.

2.2.3. Capacitación

Según Curto (2012), los trabajadores son el elemento clave alrededor del cual giran las políticas de RSE interna. La formación técnica y científica y el reciclaje profesional son herramientas que actúan en dos sentidos: por una parte, pueden aumentar la motivación y productividad del trabajador y, por

otra, capacitan al empleado para que pueda adaptarse mejor a las cambiantes necesidades de la empresa. Las políticas de formación de personal son una de las prácticas de RSE interna más consolidadas en las empresas. La capacitación de los empleados es ventajosa, tanto para la empresa como para el empleado:

- Sirve para potenciar la flexibilidad funcional, es decir, que el trabajador sea capaz de adaptarse a otras tareas.
- En el contexto de revolución tecnológica que vivimos, la formación técnica es imprescindible para adaptarse a la continua evolución de los sistemas mantener la competitividad de la empresa.
- Favorece la motivación, implicación y productividad del empleado.

Según Vives y Peinado (2011), llegan a la conclusión de que todas las partes involucradas necesitan más o menos educación en el tema, pero en particular las mismas empresas. No se trata de educación formal, se trata más de entrenamiento y capacitación. En este sentido, las actividades de los gobiernos pueden ayudar a través de instituciones públicas que ofrezcan servicios de entrenamiento y consultoría a bajo costo a las pequeñas empresas. Las grandes empresas pueden contribuir capacitando a las más pequeñas a través de la cadena de valor.

Según Silíceo (2004), “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” la capacitación y desarrollo que se aplican en las organizaciones, deben concebirse precisamente como modelos de educación, a través de los cuales es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales. Considerar a la capacitación como el aprendizaje de meros instrumentos y el manejo de cifras y sistemas, no es educar, sino robotizar, dándole al empleado no solo una pobre concepción

del mundo y de su trabajo, sino limitándolo en su creatividad y capacidad de desarrollo y autorrealización.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Vives y Peinado (2011), la capacitación es uno de los elementos más importante en el desarrollo del recurso humano, ya que con la formación de los empleados se pueden alcanzar los objetivos de la organización, es fundamental que se le capacite a los funcionarios con la temática del área de trabajo para eliminar cualquier tipo de falencia en la funcionalidad en su cargo.

2.2.4. Igualdad de oportunidades laborales

De acuerdo con Vives (2015), enuncia que la empresa debe compartir el valor que crea cuando y como puede, de acuerdo a sus responsabilidades ante la sociedad, que no se limitan solamente a actividades dentro de la empresa como si fueran “Proyectos especiales”, que sean rentables, no solo los que sean para beneficio de la sociedad. La estrategia de compartir el valor creado, que es lo que se propone es que las empresas deben crear valor compartido.

Según Curto (2012), el camino a seguir está muy claro: no puede existir discriminación basada en motivos basados en nacionalidad, sexo, raza, o religión, al mismo tiempo que se debe ejercer una discriminación positiva hacia los discapacitados. Es decir, no se trata de dar el mismo trato a todos los empleados, sino más bien de dar un trato equitativo (justo), atendiendo a la condición de la que cada persona parte, promoviendo así la igualdad de oportunidades. En este ámbito de la RSE interna aún quedan muchas empresas que no solo no van más allá de la ley y adoptan medidas voluntarias de igualdad, no discriminación e inserción laboral de colectivos desfavorecidos, sino que directamente incumplen los requisitos legales.

Según Gómez (2011), las políticas de diversidad deben prestar una atención especial a las personas más desfavorecidas, que son las que

experimentan una mayor exclusión sociolaboral, y que se ven afectadas, además, de forma especial en momentos de crisis. Más allá de las obligaciones jurídicas, la no discriminación y la igualdad de trato y oportunidades de las personas con discapacidad se puede convertir en una ventaja competitiva, un valor añadido, un criterio de calidad y una oportunidad de negocio para las organizaciones, que estas deben aprovechar.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Gómez (2011), la igualdad de oportunidades debe ir encaminadas a favorecer a los empleados más desfavorecidos quienes son los que están permanentemente experimentando la exclusión social permanentemente, por esta razón se debe garantizar que cada persona tenga un reconocimiento interno por lo que hace en la fase productiva y no se le juzgue por su aspecto físico o por su forma de pensar.

2.3. Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Según Curto (2012), la salud y la seguridad en el lugar de trabajo ha sido durante muchos años una de las preocupaciones principales de los departamentos de recursos humanos, que intentan evitar y disminuir los riesgos derivados del trabajo, es decir, los riesgos de sufrir un accidente o una enfermedad laboral. Los riesgos laborales pueden ser tanto físicos como psicosociales. Las enfermedades físicas que aparecen con más frecuencia son las relacionadas con huesos, músculos o articulaciones. Estos riesgos físicos eran, hace unas décadas, el principal foco de atención de las políticas de prevención de riesgos laborales, pero en la actualidad estamos asistiendo a un importante crecimiento de los riesgos psicosociales.

De acuerdo con Fernández (2014), señala que la seguridad es el conjunto de medidas empleadas para prevenir accidentes y eliminar condiciones inseguras del ambiente, con el propósito de instruir o convencer

a las personas acerca de la necesidad de implementar prácticas preventivas. Asimismo, la salud y la seguridad de los trabajadores son las principales bases de las microempresas para conservar una fuerza laboral adecuada que propenda al desarrollo efectivo de las mismas.

Según el libro Verde (2001), tradicionalmente, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo se han abordado sobre todo mediante instrumentos legislativos y medidas ejecutorias. Sin embargo la tendencia a subcontratar tareas a contratistas y proveedores hace que las empresas dependan en mayor medida del comportamiento de sus contratistas en el ámbito de la salud y la seguridad. Las empresas, los gobiernos y las organizaciones profesionales están buscando cada vez con mayor intensidad modos complementarios de promover la salud y la seguridad utilizándolas como condiciones para adquirir productos y servicios de otras empresas y para promocionar sus propios productos o servicios.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Fernández (2014), la salud y seguridad en el lugar de trabajo debe ir encaminada a disminuir los riesgos que puedan existir en la organización que puedan afectar la salud o la integridad del empleado, ya que esto puede afectar el normal funcionamiento de los procesos productivos de la empresa teniendo en cuenta que la falta de un trabajador no se soluciona de un día para otro.

2.3.1. Planes de salud

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2010), existe una tendencia creciente a integrar la promoción general de la salud en los programas de SST (Salud y Seguridad en el Trabajo) de las empresas como un elemento adicional para complementar los programas tradicionales orientados a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Con frecuencia, estos programas de promoción de la salud

están concebidos para fomentar y propiciar el comportamiento saludable, especialmente en relación con el consumo de alcohol y de drogas, el tabaco, el estrés y la salud mental, la nutrición, el ejercicio físico, etc.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), declara que “la salud no consiste meramente en la ausencia de enfermedad, sino que es un estado de pleno equilibrio y bienestar físico, mental y social”.

Por su parte Argibay (2004), manifiesta que esto constituye un concepto positivo y amplio de salud, sustituyendo el concepto erróneo y negativo que durante muchos años teníamos sobre salud y considerando a esta como la ausencia de enfermedad. Al hablar de salud laboral, debemos relacionar salud y trabajo y así vemos que la salud es necesaria para trabajar y el trabajo puede ser la causa de pérdida de salud. La salud laboral sería el estado de bienestar de los trabajadores en los puestos de trabajo.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2010), en el caso colombiano la legislación ha estado cambiando para adaptarse al entorno global que busca que los empleados sean protegidos en su integralidad entendiendo esto como la necesidad de mantener la salud del trabajador para mantener los niveles de producción adecuado para cada empresa.

2.3.2. Seguridad laboral

Según Argibay (2004), las consecuencias de los accidentes de trabajo motivaron, a partir de la Revolución Industrial, reacciones encaminadas a proteger la salud de los trabajadores que llevaron a planteamientos preventivos. Entre estos, destaco la seguridad en el trabajo como especialidad autónoma de carácter técnico. La seguridad en el trabajo es una técnica no médica para la prevención de los riesgos profesionales, que tiene por objeto la lucha contra las acciones de trabajo.

Sus niveles de actuación son los siguientes:

- La prevención: Para evitar el riesgo. Actúa sobre los factores y las causas del riesgo.
- La protección: De este modo, evita el daño humano, aunque el accidente llegue a desencadenarse.
- La reparación: Remedia las consecuencias del daño.

Según Curto (2012), la empresa que desee aplicar la RSE en materia de riesgos laborales deberá, a grandes rasgos, seguir estos pasos:

- Promover entre los empleados programas y acciones de prevención.
- Llevar a cabo evaluaciones periódicas de los riesgos laborales y psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores.
- Proporcionar formación a los trabajadores en materia de salud y sanidad.
- Implicar a los directivos, ya que solo así se consigue que la prevención de riesgos laborales se integre en los procesos clave de la empresa.

Según Díaz (2015), en cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá asumir las obligaciones que establece la normativa sobre prevención de riesgos laborales, como los siguientes:

- Evaluación de los riesgos, primordial para la planificación de la acción preventiva.
- Organizar los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para planificar y gestionar la prevención en la empresa.
- Información y formación teórica y práctica de los trabajadores, suficiente y adecuada, en materia preventiva.
- Analizar y adoptar las medidas necesarias de emergencia en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores. Para ello deberá designar al personal encargado de comprobar periódicamente su correcto funcionamiento, poniendo en práctica estas medidas.
- Vigilancia periódica del estado de salud de los trabajadores en función de los riesgos de trabajo a los que están expuestos .

- Elaborar y conservar documentación relativa al desarrollo de las actuaciones preventivas de la empresa, para que pueda ser puesta a disposición de las Autoridades Laborales y Sanitarias.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Díaz (2015), la seguridad laboral es fundamental para preservar la integridad de las personas que laboran en una organización, lo cual permite que se guarden todas las condiciones de seguridad del entorno laboral para evitar accidente prevenibles de acuerdo al análisis de los riesgos descrita en el mapa de riesgo de la entidad para favorecer el bienestar laboral y familiar de los trabajadores.

2.3.3. Instalaciones adecuadas

Según la norma internacional ISO 26000 (2010), las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración. Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.

De acuerdo con Soria (2008), En lo referente al rubro de las instalaciones de la empresa, que cubre aspectos relacionados con el área de trabajo, la iluminación y la limpieza del lugar de trabajo u de áreas comunes como comedor y sanitarios. Considera que la implementación de un plan de acción basado en dos aspectos:

1. Una revisión periódica a las instalaciones físicas de la empresa, para detectar anomalías dentro de estas. Evidencia: la iluminación del área de trabajo, existen espacios en donde la iluminación es insuficiente para el desempeño de las actividades.

2. Fomentar una cultura de cuidado y al respecto de las distintas áreas de la empresa, tanto las áreas comunes así como las personales (entendidas estas como el lugar de trabajo), Evidencia: área de cocina-comedor, espacio utilizado para otros usos, para los cuales no está considerado, por parte de algunos departamentos (Ej.: Bodegas).

De acuerdo con la guía técnica GTC 180 (2008) Es necesario, entonces, alinear al mismo tiempo todos los procesos de la organización, de manera que la responsabilidad social no se convierta en un sistema paralelo, ni en algo que no afecta al conjunto de la organización. Sin embargo, es posible que se establezcan prioridades y pasos en estos procesos, de manera que hay que prever las ayudas adecuadas para que se tienda de manera constante al ajuste y coherencia de la organización con sus principios de responsabilidad social.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Soria (2008), para cualquier organización es de suma importancia las instalaciones porque es el lugar a donde se desarrollan las actividades productivas de la empresa y además es el entorno en el cual circulan los empleados razón por la cual debe estar diseñada respetando cada una de las labores para que se tenga el suficiente espacio para llevar a cabo el ciclo productivo de la entidad.

2.4. Adaptación al cambio

Según Curto (2012), este proceso no tiene por qué traducirse en una reducción de personal, sino que puede referirse a un recorte en los costes de personal o simplemente a una reestructuración interna que no implique despidos ni costes adicionales, sino que simplemente busque una distribución más eficiente de los recursos disponibles. La deslocalización y la reestructuración empresarial son dos fenómenos muy generalizados. El efecto negativo que tiene sobre los empleados y las comunidades afectadas

es innegable. Por ejemplo, a través del fomento de la empleabilidad entendida como la capacidad de una persona de conseguir trabajo, mantenerlo y reubicarse en caso de reestructuración.

Según, Fernández (2014), reestructurar o adaptar al cambio desde un punto de vista socialmente responsable, significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones. En la práctica, para el éxito de cualquier reestructuración, la forma es tan importante como el fondo. Debe prepararse adecuadamente, identificando los riesgos más importantes, calculando todos los costos directos e indirectos de las estrategias así como medidas alternativas, y evaluando todas las opciones que permitirían reducir los despidos necesarios.

Según el Libro Verde (2001), reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados mediante una información y una consulta abierta. Además, la reestructuración debe prepararse bien identificando los riesgos más importantes, calculando todos los costes directos e indirectos de las estrategias y medidas alternativas, y evaluando todas las opciones que permitirán reducir los despidos necesarios.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Fernández (2014), la adaptación al cambio debe ser encaminada a preparar a los involucrados para que puedan entender las razones por las cuales se hace necesario para que la organización se pueda acoplar a los cambios del entorno económico de la empresa para poder permanecer en el espacio y el tiempo esto siempre de la mano de la motivación del recurso humano y manteniendo el alto grado de sentido de pertenencia de los empleados.

2.4.1. Estrategias dirigidas a cambios estructurales

Según Vives y Peinado (2011), La implementación de la responsabilidad social es un proceso que requiere construir conocimiento, competencia y capacidades, e ir ajustando el diseño organizacional en su liderazgo y estructura. Las acciones más adecuadas para una empresa dependerán de la etapa en la que se encuentre frente a los diversos temas que se incluyen en este amplio concepto de la Responsabilidad social.

De acuerdo con Capriotty y Schulze (2010), La estrategia que emplean estos autores para generar empleo, es que las empresas tienen que aprender a elegir sus socios estratégicos, y saber elegir básicamente quiénes son las que tienen experiencia, quiénes tienen prestigio, quiénes son verdaderamente sustentables. Porque a veces da la sensación de que muchas fundaciones empresariales o ONGs fueron creadas más que nada como refugio para eludir impuestos, sin un objetivo concreto. Otras se han transformado en lugares encantadores en los cuales trabajan un grupo de personas maravillosas, cargadas de burocracia y administración. Entonces lo que la empresa deberá buscar ONGs eficientes, y ayudarlas, por supuesto a que alcancen esa eficiencia en su labor humanitaria.

Según la guía técnica GTC 180 (2008) el cambio conlleva a ajustar las prácticas de la organización a sus principios éticos, y a que todas sus acciones se vayan enmarcando dentro de las políticas y objetivos con que se quiere implementar la responsabilidad social, apoyado este proceso en las tecnologías y los sistemas sociales que estructuran la organización o, incluso, que contribuyen a definir una nueva identidad, desde los principios éticos asumidos en su planteamiento estratégico.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Vives y Peinado (2011), las estrategias dirigidas a cambios estructurales deben ir dirigidas a analizar la estructura de la empresa para luego realizar los ajustes necesarios para que la funcionalidad de la organización se ajusten a las

necesidades que tiene la empresa para producir los bienes y servicios que hacen parte de la generación de ingresos o beneficios empresariales.

2.4.2. Estrategias dirigidas a cambios tecnológicos

Según Sáez (2011), En el caso de las organizaciones empresariales, las teorías y conceptos de diversos autores que pueden incluirse en los modelos sociotécnicos para enseñar a infoprofesionales sostienen que las nuevas tecnologías de la información influyen sobre el comportamiento de los trabajadores a través de la organización u la planificación del trabajo que ha de llevarse a cabo con ellas.

Soria (2008), considera necesario llevar una valoración constante de los aparatos, tanto de trabajo como aquellos que no lo son. Por ejemplo las impresoras en mal estado provocan un atraso en actividades importantes. Otra evidencia es que los electrodomésticos, no cuentan con capacidad suficiente etc. Existen un constante desarrollo de nuevas tecnologías, la comunicación por medio de la tecnología ha ganado el carácter de motor de la economía y de la sociedad.

Las nuevas tecnologías pueden y deben aportar soluciones a problemas ya definidos, pero a su vez crean nuevos problemas para los profesionales deben estar, cuando menos, prevenidos. Es así que la incorporación en cualquier espacio de estas tecnologías permite la superación de una barrera, pero a su vez hacen aparecer nuevos retos y problemas a superar.

Moya (2008), Actualmente se cree que las organizaciones y empresas del futuro serán totalmente diferentes de las actuales, más tecnología, menos jerarquía y más ética. La crisis de las “Punto.com” de los años noventa y las actuales sil sistema crediticio, inmobiliario y de materias primas han ralentizado los procesos de cambio, pero esto no es más que un paréntesis para tomar un impulso nuevo, algunos anunciaron que la organización será

como un trébol, una hoja central y otras muchas a su alrededor, otros apuestan por el outsourcing, otros por los contratos temporales. En Management Democrático se hace eco de todas ellas pero de inclinarse lo hace por el modelo de empresa red.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Moya (2008), las estrategias dirigidas a cambios tecnológicos deben partir desde el punto de vista que las organizaciones están inmersas en la era de las comunicaciones y las tecnologías y con estas las empresas desarrollan sus actividades en un mercado globalizado, razón por la cual se debe contar con sistemas de producción e información que permitan a las entidades tomar decisiones oportunas y a la vez producir reduciendo al máximo los costos.

2.4.3. Estrategias dirigidas a cambios culturales

De acuerdo con Vives y Peinado (2011), Los cambios pueden generar temor y reacciones negativas, en particular en quienes sientan afectados su control y su poder. Hay además barreras culturales que deben ser identificadas y manejadas, como la percepción de que la introducción de los temas sociales y ambientales siempre conlleva a un aumento de costo y pérdida de la competitividad, la duda sobre si el mercado reconoce o no estos esfuerzos o la preocupación de estar “perdiendo el Foco” del negocio.

Guía Técnica GTC180 (2008), La RSE, supone el logro del desarrollo social, el crecimiento y la distribución de la riqueza así como la protección del medio ambiente. Las organizaciones tienen una responsabilidad ineludible frente al desarrollo social, buscando que se logren las metas sociales trazadas para superar la pobreza, el desempleo, la violencia y las diversas formas de exclusión social. Sin duda, muchos de estos aportes se deberían construir logrando acuerdos sobre las políticas públicas, también trabajando en articulación con las comunidades.

El compromiso con el desarrollo local que propone el “libro verde”, abarca también la integración de las empresas en su entorno local, ya sea a nivel Europeo o mundial. Las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en que se insertan, sobre todo de las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales. Por otro lado, las empresas dependen de la salud, la estabilidad y la prosperidad de las comunidades donde operan. Por ejemplo, la mayor parte de sus contrataciones tienen lugar en el mercado de trabajo local, por lo que están directamente interesadas en ese lugar de ubicación haya personas con las competencias que se necesitan.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Vives y Peinado (2011), las estrategias dirigidas a cambios culturales estas la debe tomar en cuenta la empresa teniendo en cuenta que las necesidades de una comunidad deben estar representada en la estructura interna de la organización, esto porque cada persona que compone a una empresa debe representar un posible segmento susceptible de que la entidad pueda penetrar para lo cual se deben conocer sus gustos y quien más que una persona que pertenezca a este y que hace parte de la empresa puede prestar su apoyo.

2.5. Gestión ambiental interna

Según Curto (2012), probablemente la línea de la actuación más destacada en este ámbito es la conciliación de la vida familiar y laboral. Es una de las áreas de la RSE interna donde más capacidad tiene la empresa para ejercer su responsabilidad social yendo, voluntariamente, más allá de la ley para promover la satisfacción de sus empleados.

Según el Libro Verde (2001), la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente. También puede resultar ventajosa para la empresa

al reducir sus gastos energéticos y la eliminación de residuos y disminuir los insumos y los gastos de descontaminación. Distintas empresas han determinado que un menor consumo de materias primas puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad.

Según Valverde y Bermúdez (2012), la gestión ambiental hace referencia a las actuaciones de una empresa que contribuyen a mejorar la calidad ambiental al reducir el impacto de la actividad empresarial sobre el medio ambiente. El medio ambiente es el entorno en el que una organización opera; incluye la atmósfera, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna y los seres humanos.

De acuerdo con la Red Centroamericana Convertirse (2011), “ la gestión empresarial ambiental es la planificación adecuada dentro de una organización, que permite identificar los impactos que causara su actividad tanto en el ámbito de sus colaboradores como en su entorno, poniendo en marcha políticas internas para el beneficio del medio ambiente con objetivos y metas cuantificables, valores establecidos en la misión y visión, que serán ejecutados con el apoyo de manuales flexibles donde se llevara un control y una corrección de los procesos ala momento de las auditorias”.

Según Cecilia Córdoba (2010), en materia ambiental, el sector empresarial se enfrenta a dos retos: “por un lado debe incorporar el componente ambiental en la estrategia de la empresa realizando inversiones en investigación y desarrollo de tecnologías limpias, modificación de procesos, gestión de residuos, reciclaje, ahorro energético y manejo del agua, entre otros y por otro las empresas deben posicionarse competitivamente en un mercado en expansión”.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Cecilia Córdoba (2010), la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales en toda organización debe realizarse de adentro hacia afuera lo que garantiza el uso eficiente de los recursos y a la vez se le orienta a los empleados que tanto en el trabajo como en el exterior de él se debe actuar

responsablemente para garantizar a las generaciones futuras los medios adecuados para la supervivencia de la raza humana.

2.5.1. Cumplimientos de las leyes

Según el Libro Verde (2011), las practicas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las practicas respetuosas con el medio ambiente tiene que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción. Abren una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad.

Según el Icontec (2008), asumir una gestión socialmente responsable es un acto voluntario de las organizaciones, que debería exceder los requisitos mínimos legales pertinentes, fundamentando en que las organizaciones deberían ser socialmente:

- a)** Útiles, es decir que la organización retribuye a la sociedad más de lo que ha tomado de ella, y
- b)** Sostenibles frente a sus partes interesadas (Stakeholders), entendiéndose por esto que no existen grupos marginados o lesionados de manera sistemática o intencional por las actividades de la organización.

De acuerdo con su enfoque estratégico, las organizaciones deberían establecer, documentar y mantener procedimientos para identificar y asegurar el cumplimiento de todos los requisitos y consideraciones legales aplicables.

Según el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (SGE) (2008), la legislación supone la adopción de normas mínimas que pueden orientar la actuación de las personas en los diferentes ámbitos de su desarrollo. En el aspecto empresarial, son las encargadas de regular lo que está bien o mal en la actividad corporativa (salarios, horarios, gestión

ambiental, etc.) los mínimos de una gestión ética y de sancionar cuando no coincide con lo estipulado. Pero en algunos casos la gestión ética y la legislación no confluyen en todos los matices que conlleva la realidad.

El cumplimiento de la legislación y normativas de las administraciones públicas, los gremios, sectores y asociaciones de las que forma parte la organización, es una obligación de las empresas para su funcionamiento y un primer paso para avanzar hacia la gestión de la RSE, pero que en sí mismo no se debe considerar como el único factor para evaluar si una organización es responsable porque cumple o no cumple con la ley.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (SGE) (2008), el cumplimiento de las leyes, los gobiernos se han comprometido con normas mínimas para garantizar el cumplimiento de la responsabilidad social internamente en las organizaciones lo que ha impedido que haya un mayor avance en el cumplimiento del escenario ideal para que se desarrolle a plenitud con la responsabilidad social empresarial interna.

2.5.2. Políticas de reducir reutilizar y reciclar

Según relevamientos de la Fundación Internacional para el Desafío Económico Global (Michell, 2007), la Unión Europea es la región con mayor conciencia sobre los impactos de la acumulación de desechos y con los mejores mecanismos para hacer frente al problema. Países como Austria y los nórdicos reciclan más del 60% de los residuos municipales, logrando casi un 90% en Bélgica. En el caso británico, la tasa de reciclaje era del 27% pero se ha duplicado en los últimos años.

Según Lecitra (2010), el Sistema Dual administrado por el programa Pro-Europa, y que fue aplicado inicialmente en Alemania, es una de las razones del éxito de la industria del reciclaje en la región. Éste, consiste en autorizar el estampado de un punto verde en los productos, indicando que el

fabricante del envase o el que lo rellena con sus productos han pagado una tasa para financiar la recolecta, clasificación y reciclado de los envases, por ejemplo 0.247 Euros por Kg de papel o cartón de empaque que se introduce en el mercado. Las tasas serán menores cuando las envolturas tengan menor peso, incentivando a la industria a producir responsablemente.

Según el Libro Verde (2011), la política integrada de productos (PIP) constituye un buen ejemplo de un planteamiento que posibilita la colaboración de las autoridades públicas y las empresas. La PIP se basa en el análisis de las repercusiones del producto a lo largo de todo su ciclo vital, e incluye un dialogo entre las empresas y otros agentes interesados para determinar el planteamiento más rentable. Por lo tanto, en el ámbito medioambiental, puede ser considerada un marco sólido para el fomento de la responsabilidad social de las empresas.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Lecitra (2010), las políticas de reducir reutilizar y reciclar buscan que las organizaciones cuente con una políticas que le permitan hacer un uso adecuado de los envases y subproductos que se generan en el proceso productiva para luego utilizarlo en otras actividades productivas, por esta razón los envases deben ser diseñados para que los consumidores le den un uso en su hogar y en lo que no se puedan establecer estrategias para el retorno a la empresa o una adecuada disposición final.

2.5.3. Disminución del consumo de energía

Según Castells (2012), las nuevas tecnologías permiten cumplir con alguno, o más de uno, de los principales objetivos para la gestión de la energía, que son: a) Alcanzar un ahorro energético, optimizando los procesos; b) Diversificar, o lo mejor adoptar, aquellas tecnologías que permitan la incorporación de fuentes renovables de energía; c) Ambientalización de los procesos. No es suficiente el cambio de recurso

energético sino que este debe hacerse de forma respetuosa con el medio ambiente.

Vives y Peinado (2011), comprende las acciones y decisiones que podría tomar la empresa para prevenir o remediar cualquier tipo de daño que sus productos o servicio puedan ocasionar al medio ambiente como resultado de la elaboración, distribución, consumo o disposición final de estos bienes y servicios. También incluye la toma de medidas preventivas para retirar los desechos o desperdicios del producto cuando termina su vida útil, así como la existencia de políticas y la realización de acciones para favorecer el reusó y reciclaje de materiales. Contempla, el emprendimiento de acciones empresariales para instruir al consumidor con el propósito de prevenir daños medioambientales y de promover el consumo sostenible.

Soto, J. (1996), Algunas recomendaciones para el ahorro de energía, la eficiencia energética en un sistema puede ser incrementado de tres maneras: a) Mejorando las prácticas de operación; b) Actualizando y aplicando el mantenimiento preventivo; e c) Instalando equipos auxiliares o utilizar lo menos posible el equipo en mal estado.

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Castells (2012), la disminución del consumo de energía es fundamental en el futuro de la humanidad, más aun cuando la energía actual se está produciendo la energía de recursos no renovables los cuales si su consumo sigue así en el futuro no se tendrán en abundancia, por esta razón se requiere que cada organización establezca una clara política de ahorro energético.

2.5.4. Eliminación de residuos

Vives y Peinado (2011), En caso de las empresas que quieren permear en sus estructuras, procesos y sistemas, los conceptos de la sustentabilidad o RSE que derivan en una serie de objetivos empresariales y, para ello, la empresa debe diseñar indicadores que permitan hacer gestión o, como lo

denomina “Deming” planifica, hacer, monitorear y actuar en consecuencia. Por lo tanto, los indicadores juegan un rol clave en cada una de estas etapas.

Según la guía técnica GTC 24 (2003), es el conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a los residuos producidos el destino más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costo de tratamiento posibilidades de recuperación, comercialización y disposición final. Lo anterior quiere decir que siempre se debe realizar el análisis suficiente para tomar la mejor decisión para la eliminación del residuo.

Según el Libro Verde (2001) en general, la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente. También puede resultar ventajosa para la empresa al reducir sus gastos energéticos y de eliminación de residuos y disminuir los insumos y los gastos de descontaminación. Distintas empresas han determinado que un menor consumo de materias primas puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad

De acuerdo con las definiciones anteriores y en especial la de Vives y Peinado (2011), la eliminación de residuos juega un papel importante porque la entidad debe contar con políticas claras para la eliminación o disposición final de los residuos generados en el ciclo productivo de la organización lo cual debe perseguir como fin principal la disminución de la contaminación interna con desperdicios o residuos final en todas las actividades de la empresa.

3. Sistema de variables

En esta parte se conceptualizada la variable en estudio dentro del marco científico y operacional que sugiere la investigación.

Variable. Responsabilidad Social Interna

Definición Conceptual: Según Navarro (2012), citado por Verges (2015) resalta que la responsabilidad social empresarial interna se trata de la RSE inherentes a la actividad específica de la empresa y que afectan al grupo de interés más próximo al núcleo de la organización, básicamente a sus trabajadores. El abanico de actividades orientadas a los trabajadores es enorme y constantemente se desarrollan nuevas fórmulas.

Definición Operacional: La responsabilidad social viene a ser el proceso coherente en las políticas y acciones de las actividades específicas de la empresa y que tiene relación directa con el recurso humano, las cuales deben ser desarrolladas para garantizar el desarrollo de las actividades productivas de la organización propiciando una calidad de vida adecuada. Para la presente investigación se abordaran cuatro dimensiones: a) Gestión de recursos humanos; b) Salud y seguridad en el lugar de trabajo; c) Adaptación al cambio; y d) Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

Cuadro 1
Operacionalización de la Variable

Nombre del Participante: Sabrina Esther Rueda Solano		Línea de Investigación: Responsabilidad Social Empresarial (RSE)			Seminario: IV
Profesor de Seminario: Jesús Sánchez		Tutor: Jesús Sánchez		Miembro de Comité:	
Título de la Investigación: Responsabilidad Social Interna en el Sector Hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia.					
Objetivo General: Analizar la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia.					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	REFERENCIAS
Definir la Gestión de recursos humanos en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.	RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA	Gestión de recursos humanos	Manejo de los Conflictos Laborales.	1, 2, 3	Curto (2012). Cátedra “la Caixa” de responsabilidad social de la empresa y Gobierno Corporativo. Business School Universidad de Navarra. Comisión de las Comunidades Europeas. (2002). Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas Bruselas, Bélgica.
			Motivación.	4, 5, 6	
			Capacitación.	7, 8, 9	
			Igualdad de Oportunidades Laborales.	10, 11, 12	
Determinar la Salud y seguridad en el lugar de trabajo en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.		Salud y seguridad en el lugar de trabajo	Planes de Salud.	13, 14, 15	
			Seguridad Laboral.	16, 17, 18	
			Instalaciones Adecuadas.	19, 20, 21	
Caracterizar la Adaptación al cambio en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.		Adaptación al cambio	Estrategias Dirigidas a Cambios Estructurales.	22, 23, 24	
			Estrategias Dirigidas a Cambios Tecnológicos.	25, 26, 27	
			Estrategias Dirigidas a Cambios Culturales.	28, 29, 30	
Describir la Gestión ambiental interna en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.		Gestión ambiental interna	Cumplimiento de las Leyes.	31, 32, 33	
			Políticas de Reducir Reutilizar y Reciclar.	34, 35, 36	
	Disminución del Consumo de Energía.		37, 38, 39		
	Eliminación de Residuos.		40, 41, 42		
	Observación:				

Fuente: Elaboración Propia (2016)