

# **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, UN PACTO ESTRATÉGICO CON LOS EMPLEADOS**

Artículo de Investigación

## **ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN**

CANO VÁSQUEZ LUISA FERNANDA (chfercha523@hotmail.com)

MONTOYA NARANJO NATALY (natamn27@hotmail.com)

VÁSQUEZ BEDOYA JHON EDISSON (elotrocorreojev@yahoo.es)

ASESOR TEMÁTICO: MARTHA CECILIA ÁLVAREZ OSORIO

### **Título**

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, UN PACTO ESTRATÉGICO CON LOS EMPLEADOS.

### **Resumen:**

El presente trabajo de grado tuvo como propósito identificar las consecuencias que trae para los empleados de las empresas prestadoras de servicios públicos en Medellín en sus condiciones laborales y en su estilo de vida la implementación de Estándares Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial; para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos, se planteó una investigación con características cualitativas, empleando un análisis detallado de cada uno de los informes de sostenibilidad emitidos por las empresas objeto de estudio, entrevistas y encuentros con empleados. Con base en los resultados encontrados se logró plantear una serie de conclusiones y recomendaciones para las demás empresas del sector, evidenciando y probando cualitativamente las consecuencias en sus empleados, en sus resultados y en el nombre empresarial que trae la implementación de Estándares Internacionales de RSE.

Palabras Claves: Responsabilidad Social, Stakeholders, Empleados, Condiciones Laborales, Estilo de Vida.

## INTRODUCCIÓN

Desde hace varios años se ha venido escuchando en los medios de comunicación el término Responsabilidad Social Empresarial, siempre haciendo referencia a lo que pueden o deben hacer las empresas en pro de la comunidad o el medio ambiente, sin embargo, estas actividades nunca han sido consideradas como obligatorias; cada empresa ha tenido libertad de realizar o no prácticas de Responsabilidad Social. Con el paso del tiempo han venido adoptando políticas de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) con diferentes fines, puesto que, estas prácticas traen grandes beneficios a nivel de mercadeo e incluso económicamente a las empresas que tengan en su gestión políticas de RSE. Así mismo, se han creado a nivel mundial estándares y pautas para la práctica de la RSE; no solo para la comunidad en general y medio ambiente sino, para los empleados, por ello, las empresas en el área de recursos humanos están implementando proyectos en pro del empleado y de las familias de los mismos.

Teniendo en cuenta el problema de investigación que se está trabajando: “Qué relación ha tenido la aplicación de Estándares Internacionales de RSE en las empresas prestadoras de servicios públicos de Medellín en los estilos de vida y las condiciones laborales de sus empleados en el periodo 2009 a 2013”, a lo largo de esta investigación, se darán a conocer los Estándares de Responsabilidad Social más representativos e importantes a nivel mundial; así mismo se presentará un informe con los más adoptados e implementados dentro de los planes de trabajo de las empresas prestadoras de servicios públicos de Medellín, para así ahondar en los resultados presentados por las compañías en sus Informes de Sostenibilidad y de Responsabilidad Social, y conocer el punto de vista de los empleados, sus vivencias y opiniones con respecto a este tema.

Con el desarrollo de este proyecto de investigación se analiza qué conocimiento hay en Colombia acerca del concepto de Responsabilidad Social Empresarial y los beneficios que éstos traen tanto para la sociedad como para la empresa misma, y así entrar a analizar qué tan Responsables son las Empresas prestadoras de Servicios Públicos en Medellín.

Así, este estudio se sustenta principalmente en la revisión de la normatividad vigente colombiana e internacional, en cuanto al tema de RSE, además revistas,

entrevistas y artículos orientados al proceso que le ocupa. De igual forma, parte del análisis minucioso de los Informes de Sostenibilidad 2009-2013 presentados por cada una de las empresas en estudio, finalmente con algunas entrevistas que se le harán a empleados con el fin de conocer su punto de vista y de llegar a conclusiones basadas en lo que dice la empresa y lo que concluyen los empleados.

La estructura de la propuesta consta de tres capítulos; el primero de ellos contextualiza al lector sobre lo que es la Responsabilidad Social Empresarial, sus alcances y objetivos, adicionalmente, encierra los principales Estándares de RSE que ya se manejan internacionalmente; en el segundo capítulo, el enfoque se hace en un estudio detallado a cada empresa objeto de estudio sobre los retos que han tomado al adoptar políticas internacionales para su proceso de gestión y cómo se ha relacionado dicha decisión en el estilo de vida y condiciones laborales de los empleados, lo que será el puente para fundamentar el tercer y último capítulo, que contiene los hallazgos tabulados y consecuencias de la posible adopción o en qué va dicho proceso de adecuación normativa, buscando con esto la formulación de propuestas y nuevas visiones a todo lo encontrado.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Qué relación ha tenido la aplicación de Estándares Internacionales de RSE en las empresas prestadoras de servicios públicos de Medellín en los estilos de vida y las condiciones laborales de sus empleados en el periodo 2009 a 2013?

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Describir la relación que ha tenido en los estilos de vida y las condiciones laborales de los empleados, la aplicación de Estándares Internacionales de RSE en las empresas prestadoras de servicios públicos de Medellín en el periodo 2009 a 2013.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar los estándares internacionales de responsabilidad social empresarial que se aplican en las empresas del sector de servicios públicos en Medellín, tales como el GRI, el Pacto Mundial, la ISO 26000 y el Libro Verde.
- Determinar las características de los estándares internacionales de RSE objeto de Estudio.
- Estudiar la situación actual en tema de Responsabilidad Social Empresarial en las grandes empresas prestadoras de servicios públicos de Medellín (ISAGEN – GRUPO EPM – EMVARIAS) frente a sus empleados.

## **METODOLOGÍA**

El presente trabajo de grado se enfocó principalmente en el análisis detallado de los Informes de Sostenibilidad, Informes de Gestión o Informes de Responsabilidad Social que presentaron las tres empresas objeto de estudio de esta investigación en el periodo 2009-2013; dicho análisis se centró en resaltar los aspectos que están enfocados con los empleados, es por esto, que el direccionamiento de la investigación se define como cualitativo; además como valor agregado y como un plus a ésta, se realizaron una serie de entrevistas a ciertos empleados de ISAGEN, GRUPO EPM y EMVARIAS, con el fin de contrastar lo que la administración o quienes dirigen las empresas describen en los informes analizados; por otra parte es importante rescatar que las empresas objeto de estudio fueron elegidas por parte del grupo de investigación por el renombre que éstas

tienen dentro de los consumidores, además de su posicionamiento en el sector de servicios públicos del área metropolitana de Medellín.

### **EMPRESA Y SOCIEDAD, PASOS EN SU TRANSFORMACIÓN**

En las últimas décadas se ha venido escuchando alrededor del mundo el término de Responsabilidad Social Empresarial. En continentes como el Europeo y las principales potencias económicas, especialmente Estados Unidos, este término surgió entre la década de los 50's y 60's, sin embargo, no llega a desarrollarse sino hasta la década de los 90's, momento en el cual la Comisión Europea para fomentar oportunidades de empleo utilizó este término entre los empresarios para generar una disminución en los índices de desempleo que aquejaban a la Comunidad Europea en esta época.

Lo cierto es que a partir de los años noventa este concepto ha adquirido más fuerza; por la globalización, el aceleramiento vertiginoso de la economía mundial, la conciencia que se ha venido creando con respecto a la ecología y el desarrollo de las nuevas tecnologías.

Sin embargo, prácticas de responsabilidad social se pueden encontrar desde épocas mucho más antiguas, claro está que aun el término no se usaba, simplemente era conciencia y buenas labores que practicaban algunos empresarios o patrones, un ejemplo claro de esto es que en el siglo XIX algunos empresarios industriales se preocupaban por la vivienda y el bienestar de sus empleados, sin embargo, algunos de estos empresarios eran gravemente criticados, puesto que, esta supuesta preocupación por sus empleados era financiada por productos como el tabaco y el alcohol que para muchos era antitético, ya que estos productos dañaban a la sociedad. Más adelante, en el siglo XX, la Teoría de Bienestar se convirtió en un supuesto sentimiento filantrópico pero que tenía como contraprestación para las compañías un objetivo claro y era el aumento de la productividad y los beneficios económicos que esta labor social pudiera brindar a la organización (Alfonso Lucas Rojas Muñoz. MBA, 2010).

Ahora, es importante adentrarse en el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, entendida principalmente como el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en el ámbito interno como en el externo, considerando tres dimensiones principales que son: la dimensión económica, la dimensión social y la dimensión ambiental; demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así, a la

construcción del bien común. Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, se ha convertido en una nueva forma de hacer negocios, donde la empresa se enfoca en que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo ambiental y lo social, sin perder de vista los intereses de los diferentes grupos con los cuales se relaciona.

Es así como se entiende que la RSE no es algo que está ajeno a la función original de las compañías, por el contrario, implica cumplir con ella con la conciencia de que esto impactará de forma positiva o negativa, directa o indirectamente, interna o externamente, a grupos y comunidades vinculadas con su operación.

Las definiciones y conceptos de lo que significa la responsabilidad social varía dependiendo de la posición de quien lo escribe, sin embargo, todas apuntan a la misma dirección. La (RSE) es definida como:

“Los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo, en la relación entre la empresa y sus partes, relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general. Corresponde a una estrategia de negocio enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible”(Nacional, Centro Virtual de Noticias del Ministerio de Educación, 2014).

Es decir, que el objetivo principal es la sostenibilidad, basándose en un proceso estratégico e integrador en el que se vean identificados los diferentes agentes de la sociedad afectados por las actividades de la empresa (Stakeholders).

Ahora bien, es importante hablar de las prácticas de la RSE a partir de sus tres dimensiones (económica, social y ambiental); sin embargo, en el caso del cual se ocupa este trabajo, los Estándares Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial objeto de estudio serán:

- Libro Verde
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Pacto Global/Mundial
- ISO 26000

Cada uno de estos Estándares Internacionales tienen normatividad para las tres dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo para la dimensión social, especialmente en el campo laboral, tienen ciertos parámetros que con su aplicación se garantiza a los empleados mejoras en sus condiciones laborales.

En este orden de ideas, el Pacto Mundial señala cuatro iniciativas globales que dan nociones al empresario para el mejoramiento de las condiciones laborales de sus empleados; por ejemplo, indica que las empresas deben apoyar la libre asociación de sus empleados, y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. Este parámetro en palabras más simples hace referencia a que las empresas deben permitir la formación de sindicatos, o de grupos de empleados que representen a otros, aunque a lo largo de la historia, algunos sindicatos se han encargado de llevar a la quiebra a sus empresas, todo depende de qué tipo de negociación se dé al interior de las mismas y es importante resaltar que si la empresa es justa y equitativa con los empleados, este tipo de asociaciones solo se formaría para la negociación pacífica, de tal forma que se generen resultados positivos tanto para el empleado como para la compañía.

Otra norma que tiene el Pacto Mundial y que es considerada a nivel mundial es que las compañías deben eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, ya que las empresas deben tener en cuenta que para ellos trabajan personas y que por las labores que desempeñan dentro de la organización merecen un salario justo y así mismo se debe estar muy pendiente de no estar cayendo en errores que puedan vulnerar la integridad de la persona.

Por último, el Pacto Mundial hace referencia entre sus estándares a la abolición de prácticas de discriminación en el empleo. Entre varias, la discriminación por discapacidades, por la orientación sexual, así como la discriminación de género, o crítica al culto profesado.

El siguiente estándar internacional tiene elementos puntuales que guían a las compañías para tener un mejor ambiente laboral, crecimiento para la compañía y crecimiento personal para sus empleados que en definitiva solo trae resultados positivos para la empresa, como crecimiento y reconocimiento social.

El estándar del cual se hablará y conceptualizará es el Libro Verde, el cual no es menos importante que el anterior, éste trae herramientas y elementos que aseguran las

condiciones del trabajador dentro de una compañía, siempre buscando una contratación que lo favorezca. Un ejemplo claro de esto es la legislación sobre protección del empleo y la reglamentación de los contratos a escala nacional, lo cual incide fuertemente en las situaciones laborales, por ejemplo los desempleados que tengan mucho tiempo en esta situación y los trabajadores sujetos a empleos precarios, aparte de otros vacíos jurídicos que solo perjudican únicamente al empleado; es por esto que el Libro Verde diseña normatividad para que se respete al empleado como persona y como trabajador.

Otra norma muy importante que trae este estándar es la eliminación del trabajo a través de una empresa temporal, puesto que esto solo es una burocracia y una forma de enredarle más el contrato al trabajador y de igual forma aminorar el salario, puesto que una cosa es lo que paga la empresa para la cual trabaja y otro el valor que llega a su cuenta o bolsillo, ya que las cooperativas o empresas contratistas siempre buscan obtener un porcentaje de la contratación aparte de hacerle más difícil la relación al empleado con la empresa a la cual este le presta sus servicios. Otra de las prácticas con las que pretende acabar es la forma del trabajo no declarado, puesto que este tipo de trabajo solo conlleva a que el empleado sea explotado, y le sean irrespetados sus derechos mínimos, puesto que no tiene un contrato laboral y mucho menos una vinculación a una compañía.

Se busca implementar por medio del Libro Verde la transición de personal; esto hace referencia al tiempo que se demora un empleado en ascender de un cargo a otro por méritos como el buen desempeño o el estudio realizado al interior de la compañía o estudios técnicos o universitarios que adelanten u obtengan mientras estén trabajando para una empresa.

Además de las normas ya señaladas, la ISO 26000, es un Estándar Internacional de alto impacto en las empresas, puesto que son muchas las compañías que han optado por implementarlo dentro de su desarrollo empresarial, gracias a las normas de este estándar y a los indicadores que representan es que se ha implementado en muchas empresas alrededor del mundo políticas de RSE y sobre todo a nivel laboral ha contribuido a una mayor calidad por parte de la compañía hacia el trabajador. Indicadores como los derechos humanos, la igualdad de género, la igualdad de oportunidades y la eliminación de la discriminación hacen que los estilos de vida y las condiciones laborales de los empleados se vean afectadas positivamente y que esto

genere valor a la compañía; por otro lado, la libertad de asociación y la negociación colectiva hace a las compañías más justas y permite que los empleados puedan trabajar en conjunto con ellas por condiciones laborales más justas y que los beneficie en diferentes aspectos. De igual forma, tiene como una de sus políticas principales las condiciones de trabajo y protección social: salario, vacaciones y todo lo que se considera obligatorio y que es norma por las leyes de cada país.

Por último, se encuentra un Estándar Internacional que reúne todos y cada uno de los aspectos ya señalados y les da no solo una conceptualización sino forma de manejo y de aplicación. El Estándar al que se hace referencia es el Global Reporting Initiative (GRI): abarca múltiples aspectos y los agrupa de manera que sean claros y precisos; aspectos como el empleo, la relación de la empresa-trabajador, la diversidad e igualdad de oportunidades, la salud y la seguridad del trabajador aparte de la formación y educación al empleado, la no discriminación de las personas, la libertad de asociación, las prácticas de seguridad y un aspecto que no ha sido mencionado en ninguno de los estándares anteriormente explicados son los derechos a los indígenas y a las personas afro descendientes, este aspecto no solo hace referencia a la contratación de los mismos, sino también a que se debe estar en constante vigilancia de que no se presenten hechos de violencia ni discriminación hacia estas personas.

El Global Reporting Initiative (GRI), está planteado no solo como un estándar de Responsabilidad Social, sino también como un parámetro que guiará a las empresas para que se implementen normas y prácticas responsables con el medioambiente, la sociedad y sus empleados.

Con el fin de realizar un análisis detallado en torno a las consideraciones que traen los estándares en relación a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial con los empleados, a continuación, se presenta una relación de los cuatro estándares internacionales que son objeto de estudio de esta investigación:

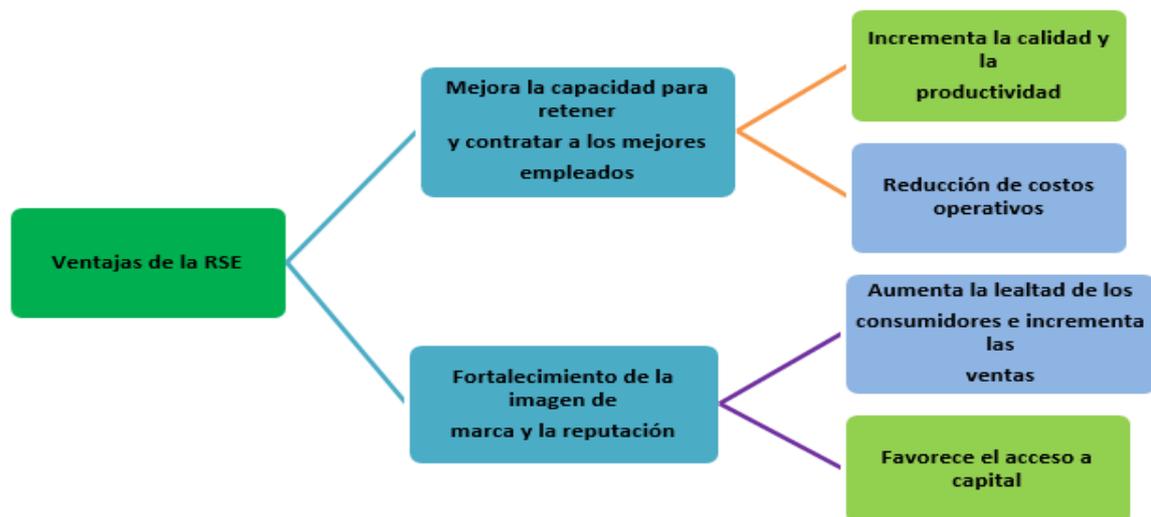
ASPECTO	GRI	ISO 26 000	PACTO MUNDIAL	LIBRO VERDE
Derechos Humanos	Impacto en los Derechos Humanos: no discriminación, la libertad de asociación, la explotación infantil, los derechos de los indígenas y los trabajos forzados.	Reconocer y respetar los derechos humanos, logrando así, una equidad y justicia social.	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales.	
Salud y Seguridad	Empleo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Comités de salud y seguridad en conjunto con la administración y los trabajadores, establecidos para ayudar a controlar y asesorar estos planes.</li> <li>Programas de educación, formación, prevención y control de riesgos que apliquen a los trabajadores y a sus familias.</li> </ul>	Salud y seguridad en el trabajo: Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, previniendo daños en la salud de ellos por las condiciones laborales.		Salud y seguridad en el lugar de trabajo, no solo es aplicar y tener en cuenta las medidas que son de obligatorio cumplimiento para las empresas; sino buscar nuevas alternativas que permitan el aumento de estos ítems tan importantes para los trabajadores.
Relaciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones Empresa/Trabajador: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, períodos mínimos de preaviso a cambios organizacionales.</li> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres y composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</li> </ul>	Trabajo y relaciones laborales: Mejora el nivel de vida, a través del pleno empleo, estabilidad en el trabajo y la realización de trabajos decentes.	Las empresas deben apoyar y luchar cada día por eliminar las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	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. Dichas prácticas son fundamentales para conseguir los objetivos de reducción del desempleo y lucha contra la exclusión social previstos en la estrategia europea de empleo.
Condiciones de Trabajo		Condiciones de trabajo y protección social: enfocadas en el salario, jornadas de trabajo adecuado, períodos de descanso; entre muchas otras que contribuyen a la estabilidad del trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación de trabajo forzoso por parte de las empresas.</li> <li>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</li> </ul>	
Asociación de los Empleados	Libertad de asociación y convenios colectivos.	Diálogo Social: Incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común.	Las empresas deben apoyar el derecho a la libre asociación colectiva: Sindicatos en pro de las necesidades de los empleados.	
Formación de los Empleados y Evaluación del Desempeño	Formación y Educación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de gestión de habilidades y de formación</li> <li>Fomento de la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.</li> <li>Realizar evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional</li> </ul>	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo: Expandir las capacidades y funciones humanas permitiendo así que las personas tengan una mayor capacidad de empleabilidad dentro de la empresa.		Generar un ámbito de aprendizaje permanente, donde las empresas juegan un papel muy importante, donde pueden tener una relación estrecha con las entidades de educación, para que conozcan mejor las necesidades de formación de los trabajadores de las empresas; por otro lado fomentar el paso de los jóvenes de la vida escolar a la vida laboral, por ejemplo facilitando el acceso a puestos de aprendizaje.
Adaptación al Cambio				Adaptación al cambio: Va enfocada en equilibrar y tener en cuenta los intereses de todos los que se van a ver afectados por los cambios y las decisiones que se van a tomar.

Fuente: Elaboración propia.

Los estándares de responsabilidad que se estudian a lo largo de esta investigación demuestran que aplicados individual o colectivamente, es decir, que aunque en las empresas se apliquen políticas de uno o varios, siempre se pretende que la situación mejore para el empleado y para el empleador, pues se considera que todo es una contraprestación y que si se hace un comparativo del antes y el después de la aplicación de Estándares Internacionales RSE, observándose una relación positiva al interior de la organización pero sobre todo en las condiciones laborales y los estilos de vida de los empleados, que como se ha dicho en ocasiones anteriores, son el pilar de las compañías.

Cada día los medios de comunicación le exigen más a las compañías del mundo, ya que las campañas publicitarias tienen gran influencia en la mente de los consumidores de bienes y servicios, todo lo que está en las propagandas televisivas y las páginas de internet es muy importante e incide en la elección de una marca o de un servicio por parte del comprador o consumidor. Así mismo, en Colombia se escuchan y observan a diario propagandas sobre desarrollo sostenible, medio ambiente, sociedad, entre otros, todos encaminados a mejorar el estilo de vida de las personas.

Ahora es importante presentar las ventajas que tiene una compañía que tiene dentro de su gestión prácticas de RSE.



Fuente: Elaboración propia

Las ventajas que se presentan en la gráfica anterior y muchas otras que se irán conociendo a lo largo de este artículo son las que motivan a los empresarios a comenzar

a implementar políticas de responsabilidad social. Sin embargo, es importante conocer ¿cómo es una empresa socialmente responsable?

Para responder dicho interrogante se recurre a Medina (2013) quien sostiene que una empresa socialmente responsable debe ser identificada como tal por la sociedad, actualmente, la Responsabilidad Social ha sido distorsionada o mal interpretada e incluso, 'auto-asignada' entre las empresas. Más que una etiqueta de una institución debe ser ese reconocimiento que le dan los diferentes agentes de interés de una compañía, más que un slogan interno es una actitud frente a las dimensiones económica, social y ambiental (PAULA MEDINA, 2013).

Sin embargo, existen empresas donde se han venido realizando prácticas responsablemente sociales por muchos años que han ayudado para mejorar la calidad del medio ambiente, de la sociedad y más importante aún, el estilo de vida y las condiciones laborales de sus empleados. Este último es el aspecto en el cual nos vamos a centrar y a desarrollar detalladamente en este artículo, para este caso la investigación se enfocará en empresas de prestación de servicios públicos en la ciudad de Medellín tales como EPM, ISAGEN y EMVARIAS (Empresas Varias de Medellín), la cual desde el año anterior hace parte del Grupo EPM, después de que el 1 de noviembre de 2013, EPM adquiriera el 99,90% de las acciones de esta compañía en una transacción que ascendió a \$136.951 millones.

## **DESAFÍOS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

En Colombia, se genera el desarrollo de la RSE como consecuencia de una cadena de hechos de carácter económico, social, político y laboral. Por tanto, en un mundo globalizado, donde estar a la vanguardia es necesario para poder hacer parte del mercado, se han realizado considerables esfuerzos por parte de las empresas para desarrollar políticas de RSE con base en los Estándares Internacional ya reconocidos, con el fin de beneficiarse ellos y a la sociedad.

Por tal razón, a continuación se relacionan tres empresas con las cuales durante todo el proyecto investigativo se llevaron a cabo ciertas actividades para conseguir el objetivo inicialmente planteado, así, se presenta un análisis de los informes de sostenibilidad emitidos por cada entidad, con las respectivas gráficas, opiniones y críticas sobre dicho proceso, adicionalmente, se muestran entrevistas personales y

telefónicas a empleados, con las cuales se busca contrastar ambas versiones para nutrir y complementar las futuras conclusiones y recomendaciones.

## **GRUPO EPM**

Es un Grupo empresarial colombiano conformado por sociedades en Colombia, Centroamérica, el Caribe, Suramérica, México, Estados Unidos y España.

Estas empresas actúan unidas por el desarrollo de las regiones donde se encuentran ubicadas, prestando los servicios de energía eléctrica, gas natural, agua potable, saneamiento básico, recolección, aprovechamiento y disposición final de basuras, y tecnologías de la información y las comunicaciones.

La estrategia manejada por este Grupo Empresarial es crecer con la gente, hablando el lenguaje de la sostenibilidad. La RSE, el buen gobierno corporativo, la planeación de largo plazo y el rigor técnico, jurídico, financiero y gerencial, son pilares de su estrategia.

Es importante señalar que el Grupo EPM antes conocido como Empresas Públicas de Medellín, siempre ha tenido prácticas responsables con sus empleados, un ejemplo de esto es el subsidio de vivienda, el subsidio de educación para los empleados e hijos de los empleados, el departamento médico que es un servicio únicamente para empleados EPM que tiene grandes beneficios en salud, ya que no tienen una EPS sino que en el Departamento Médico tienen la atención de médicos generales, odontólogos, y otro tipo de especialistas al servicio de los empleados y de las familias de los mismos. De igual forma, EPM a los empleados trasladados a poblaciones que no son la de origen, les pagan arriendo y transporte, lo que ha ocurrido a lo largo de la historia de la organización.

Actualmente, el Grupo EPM tiene prácticas de responsabilidad presentadas en sus diferentes Informes de Sostenibilidad, tiene como base el Pacto Mundial, así como ha implementado el GRI y la ISO 26000 en sus prácticas y proyectos. A continuación se presentará un informe del desarrollo y avance de los proyectos adelantados por parte de la empresa en pro del mejoramiento de las condiciones laborales y el estilo de vida de los empleados.

## Pacto Mundial

Como parte de su modelo de RSE, EPM adhirió a la iniciativa del Pacto Global el 14 de junio de 2006; y está comprometida, desde su rol de prestador de servicios públicos básicos, con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

<b>Derechos humanos</b>	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.
<b>Estándares laborales</b>	Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
	Principio 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligado.
	Principio 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
	Principio 6. Las empresas deben eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.

Fuente: (Grupo EPM, s.f.)

## Políticas de Responsabilidad Social

La política de RSE para EPM es un marco de actuación que orienta su implementación en el Grupo Empresarial.

Los criterios de implementación de la política de RSE son un instrumento en desarrollo por parte de la Subdirección de Desarrollo Sostenible, para identificar su grado de aplicación en los diferentes programas o proyectos que la empresa formula. Es una lista de chequeo con criterios de obligatorio cumplimiento y otros no obligatorios, que indican el grado de ajuste del programa mencionado a las políticas.

La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestiona desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.

## Estándares Internacionales de Responsabilidad Social

EPM trabaja con base a las iniciativas de Responsabilidad Social de El Pacto Global, el GRI y la ISO 26000, cada una de estas iniciativas dirigidas al mejoramiento de las condiciones laborales y el estilo de vida de sus empleados, contratistas y a la familia de los mismos.(Informes de sostenibilidad GRUPO EPM 2009-2013, s.f.)

A continuación se podrá observar las diferentes Políticas de RSE implementadas por la compañía en correspondencia con los Estándares aplicados.

- En cuanto a seguridad laboral: En el grupo EPM se asume el entorno de trabajo a partir las condiciones objetivas y subjetivas que conforman el ambiente para el desempeño laboral y para que el empleado obtenga una experiencia satisfactoria en el desarrollo de sus actividades en la empresa. Esta dinámica incluye factores como la salud y la seguridad laboral.
- Mecanismos de participación: en EPM la información formal fluye a través de un sistema de comunicación en cascada que se inicia en el Comité Institucional y va descendiendo a través de los jefes de estructura, quienes a su vez la despliegan a sus colaboradores a través de las reuniones de grupo primario.  
En estos espacios es posible conocer y compartir las prácticas exitosas de la gestión y entender el papel que cada uno juega en el logro de los objetivos estratégicos de EPM. Así mismo, contribuyen a la construcción de identidad, reputación, sentido de pertenencia y clima organizacional.
- Empleo y equidad: EPM reporta aspectos en relación empresa-empleado, lo cual incluye remuneración, equidad de género e igualdad de oportunidades en el trabajo así como también el ejercicio de derechos sindicales y de asociación.
- Equilibrio familia-trabajo: EPM contribuye al bienestar y desarrollo integral de los empleados, consolidando el sentido de pertenencia, la cultura empresarial y el mejoramiento del estilo de vida y el clima organizacional, elementos básicos que permiten un equilibrio empresa-persona.
- Formación y desarrollo: En EPM el proceso Gestión del Aprendizaje se enfoca en lograr una organización inteligente, con capacidad de aprender a partir de la formación cada uno de sus empleados. La formación y el desarrollo buscan potenciar la empleabilidad de las personas a partir de la educación.

Para el Grupo EPM sus empleados son muy importantes ya que los considera parte fundamental de la compañía. La gente EPM (así consideran a sus empleados y colaboradores) están divididos así:

Personal directivo	174
Personal profesional	2,241
Personal no profesional	3,615
<b>Total servidores</b>	<b>6,030</b>
Beneficiarios	10,350
Jubilados (no se tienen datos de pensionados por fondos de pensiones y Colpensiones)	2,425
Aprendices y practicantes	316

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo cuenta con los contratistas que se han convertido en colaboradores fundamentales para la organización. Es por esto que para el Grupo EPM es tan importante presentar actividades de mejora e inclusión de personal para mejorar sus condiciones laborales y el estilo de vida.

A continuación se presenta cuáles son los proyectos que tiene el Grupo EPM para sus empleados, estos se encuentran separados por diferentes aspectos, aunque todos y cada uno de los proyectos que se presentan son para el mejoramiento de las condiciones de trabajo y el estilo de vida de los empleados, es importante resaltar que la compañía divide sus actividades principalmente teniendo en cuenta las prácticas laborales y los derechos humanos, y como esta empresa ha ido de la mano con los distintos Estándares, se presenta un breve resumen de lo que pretende la compañía y las actividades y proyectos aplicados.(JEFE DE GRUPO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, 2014)

La empresa practica bajo el GRI proyectos en los cuales el empleado es el más beneficiado en cuanto a contratación y la Relación Empresa/Empleado. Así mismo, presenta proyectos y planes de seguridad laboral encaminados a mejorar la salud ocupacional de los empleados.

El Grupo EPM apoya a sus empleados en sus proyectos de educación superior, así mismo brinda al empleado actualización constante en los procesos y, por último, en convenio con otras entidades les brinda a sus familias cursos y becas que pueden aprovechar para desempeñarse en distintos ámbitos.

EPM en coherencia con los distintos Estándares Internacionales y con su tradición, demuestra que tiene proyectos donde prevalece la equidad entre sus empleados y la no discriminación a personas con discapacidades o tonos de piel. El grupo empresarial cuenta con tres sindicatos donde se presentan los diferentes puntos de vista de los empleados y la posición de ellos frente a la compañía, lo cual demuestra que tienen libertad plena de asociación.

Por último, el Grupo EPM demuestra que lo más importante para ellos es el respeto de los derechos humanos teniendo como base que nunca han ejercido en sus empleados trabajos forzados, que no están de acuerdo con el trabajo infantil, y que los indígenas y los afro descendientes tienen un lugar importante dentro de la compañía y que tienen las mismas condiciones que cualquier otro empleado.

## **ISAGEN**

"Generamos energía inteligente y prosperidad para la sociedad".

Antes que nada, ISAGEN es una empresa de servicios públicos, que construye proyectos de generación, producción y comercialización de energía, además, es líder en generación y transacción de ésta en Colombia y reconocida por sus negocios de energía en mercados internacionales.

Acoge iniciativas globales que promueven buenas prácticas de sostenibilidad y colaboración entre diferentes actores para la construcción de una sociedad más justa, transparente y equitativa. El Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo del Milenio, Caring for Climate y Business for Peace, hacen parte de las iniciativas con las que se tiene un compromiso explícito y que promueve con sus grupos de interés.(DESARROLLO SOCIAL., s.f.).

La elaboración de sus informes se hace con base en los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), lo que garantiza la calidad y divulgación integral en aspectos económicos, ambientales y sociales de la organización. Igualmente, el desarrollo de su gestión es de acuerdo con los principios rectores de las Naciones Unidas para el tema de empresas y derechos humanos, atendiendo las indicaciones de los Principios Voluntarios en Seguridad y Derechos Humanos y las Guías Colombia en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.

Adicionalmente, su informe comprende los aspectos más significativos de la gestión empresarial, tales como construcción de proyectos, generación y comercialización de energía, además, al mirar los principios del GRI (materialidad, comparabilidad, participación de grupos de interés, equilibrio, claridad, contexto de sostenibilidad, exhaustividad, fiabilidad y verificabilidad), se identifica que cumple con todos y cada uno, para así determinar que el informe que presenta se encuentra bajo Estándares Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial.(RESPONSABILIDAD SOCIAL ISAGEN, s.f.)

Analizando cada uno de los puntos de los informes de sostenibilidad de los últimos años de ISAGEN, se sostiene, que para esta empresa sus políticas están claras en el sentido que está convencida que las organizaciones están conformadas por grupos humanos que nacen para satisfacer las necesidades y expectativas de otros grupos humanos, por lo cual, se vuelve parte de su objeto social el impartir bienestar a cada uno de estos, es decir, para quienes conforman, participan, son afectados o beneficiarios de las actividades empresariales de ISAGEN.

Así pues, para más detalle, ISAGEN deja claro que la RSE va encaminada a su progreso y que cada proyecto que comienza debe ir enfocado a la sociedad, basándose en ciertos grupos de interés con los cuales contribuirá a la protección ambiental, al desarrollo social, y al crecimiento económico, para así buscar un desarrollo sostenible ideal.

En busca de cumplir a cabalidad con cada uno de sus objetivos, la empresa asume el compromiso ético de acoger los diez principios del Pacto Mundial, los Objetivos del Desarrollo del Milenio y la Guía ISO 26000 como parte integral de su estrategia y operaciones, con el fin común en cada una de éstas de trabajar por condiciones de vida digna.

Se evidencia, que a partir del 2009 crea el Comité de Bienestar Social y Empresarial, integrado por trabajadores para el desarrollo y participación de estos. Que en consecuencia, ha logrado la intervención de un alto porcentaje de empleados en programas de apreciación, sensibilización del deporte y la recreación, así mismo, el fomento del autocuidado, estética y salud integral. Por otro lado, ISAGEN, constantemente realiza un control del nivel de escolaridad de sus empleados y su grupo familiar, con la intención de contribuir al crecimiento personal y profesional de ellos,

con ciclos de talleres y encuentros académicos que aunque son decisión de los empleados asistir, se convirtieron en un hábito de encuentro tanto familiar y ciudadano, llegando al 2012 a confirmar que los indicadores del nivel educativo habían sido considerablemente mejorados y superado las expectativas iniciales.

**Número de Estudiantes:**

	2010	2011	2012
Aprendices SENA: Etapa Lectiva	11	8	6
Aprendices SENA: Etapa Productiva	22	22	27
Estudiantes Universitarios	61	67	83
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>97</b>	<b>116</b>

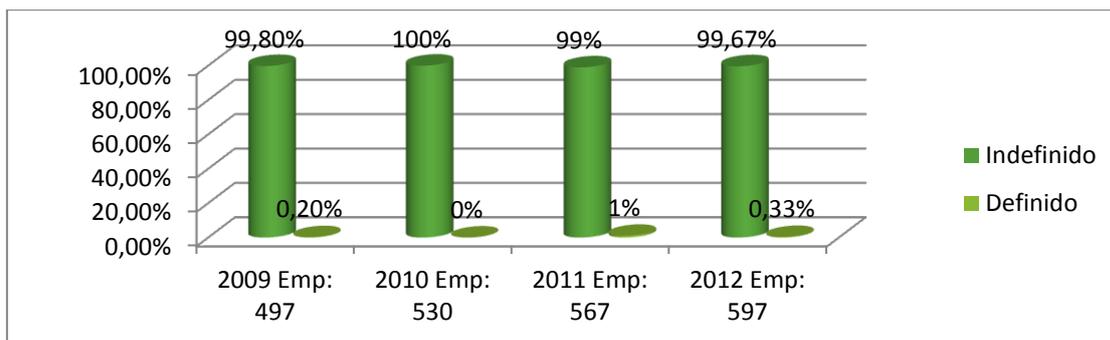
**Educación a las familias de los trabajadores:**

Nivel Educativo	# Personas Beneficiadas 2012	% Personas Accedieron Beneficio
Preescolar	93	15.53%
Primaria	96	16.03%
Bachillerato	109	18.20%
Tecnología	-	-
Profesional	114	19.03%
Posgrado	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>412</b>	<b>68.78%</b>

Fuente: Elaboración propia

La empresa, al establecer Políticas Internacionales de Responsabilidad Social, considera que realizar pactos de convivencia y realimentación con los empleados, puede llevar a cumplir a cabalidad con cada uno de sus objetivos empresariales, por ende, como beneficios pactados con los trabajadores, se encuentran: préstamos de vivienda y vehículo, auxilios de educación, refrigerio y salud, de matrimonio, nacimiento de hijos, anteojos y fallecimiento de familiares; pólizas colectivas de salud, dotación ropa y calzado; subsidios sobre aportes a la seguridad social y pensión; seguro de vida y seguro exequial. Además, se comienza con un indicador de un 95% de trabajadores con contrato indefinido y a 2013, se sostiene que el 100% de los empleados laboran tiempo completo, con contrato indefinido y tienen los mismos beneficios. Y para satisfacción de todo el equipo de trabajo, muestra el aumento de préstamos para vivienda, auxilios de salud y el aumento de personal contratado en los últimos 4 años.

**Trabajadores por duración de contrato:**



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las relaciones con sus trabajadores, ISAGEN tiene claro y maneja políticas de no discriminación y de derecho a la libre asociación permanente al sindicato organizacional, ya que los principios y derechos fundamentales en el trabajo, hacen parte de los lineamientos marcados por la Norma ISO 26000, donde parten del trato al trabajador, y para ISAGEN al tomar el reto de linear sus políticas de RSE por estos caminos, ha conseguido que todos los trabajadores (sindicalizados o no), sean tratados y tengan las mismas oportunidades ofrecidas y marcadas como políticas dentro de la compañía, en ese sentido, en los temas de discriminación y socialización con los empleados, que hace parte integral del Pacto Mundial, de la ISO 26000, para la empresa se ha vuelto parte fundamental que dentro de su personal estén relacionados en cada área y Departamento tanto hombres como mujeres, además, el tipo de contratación se realice sin importar los grupos a los que pertenezca cada persona.

ISAGEN dentro de su organización cuenta con un Sindicato de Trabajadores, donde la participación y la asociación como ya se menciona anteriormente es libre y no es filtro de selección para negar ninguna oportunidad dentro de la organización, por tal motivo el apoyo al derecho de asociación es permanente y se evidencia en el trato sin discriminación y equitativo a todos los trabajadores, independientemente de su afiliación. El presidente del sindicato es el señor Rodrigo Paniagua quien en su función como tal ha logrado de la mano de los trabajadores y el apoyo constante de las directivas empresariales múltiples beneficios y mejorar relaciones que en algún momento se hubieran visto afectadas.

En ese sentido, Rodrigo Paniagua en entrevista telefónica confirma que se establecieron Convenios Colectivos desde el 2010 y se consolidaron en 2012 para mejorar las relaciones laborales:

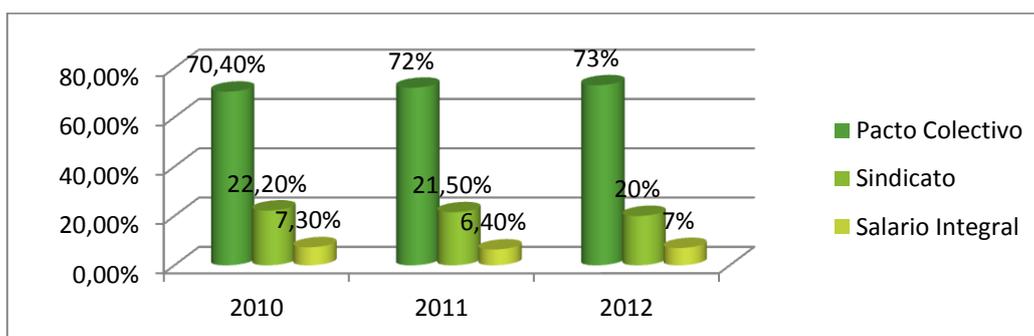
- Pacto Colectivo de trabajadores no sindicalizados.

- Convención Colectiva de trabajadores sindicalizados.

“En 2012 ambos convenios colectivos se vencieron, el 28 de febrero la Convención Colectiva de trabajadores sindicalizados y el 31 de diciembre el Pacto Colectivo. Se llevaron a cabo los procesos de negociación y el mayor logro fue que se realizaron en la etapa de arreglo directo.

En 2012 no se presentaron incidentes de discriminación, denuncias de acoso laboral, de trabajo forzado o actividades que pusieran en riesgo el derecho a la libertad de asociación.

En 2012 orientamos nuestro trabajo a la revisión de dos subprocesos de la gestión humana: Desarrollo Humano y Profesional y Gestión del Potencial. Continuamos consolidando la Escuela de Directivos y el Programa de Fortalecimiento de las Interrelaciones con nuestros trabajadores. Así mismo, avanzamos en prácticas de flexitrabajo para conciliar la vida laboral y personal”(RESPONSABILIDAD SOCIAL ISAGEN, s.f.).



Fuente: Elaboración propia

Entre las cosas más importantes para que un empleado se sienta a gusto con su organización, sienta ganas de ir a trabajar, se sienta motivado a realizar sus actividades diarias con eficiencia y eficacia, entre otras características que demuestran el apego del empleado a la empresa, es evidente la remuneración económica que pactan inicialmente entre quien contrata y a quien se contrata, además, de la pequeña garantía de aumentos al monto después de cierto tiempo o determinados logros. Para *ISAGEN* es importante revelar la siguiente información:

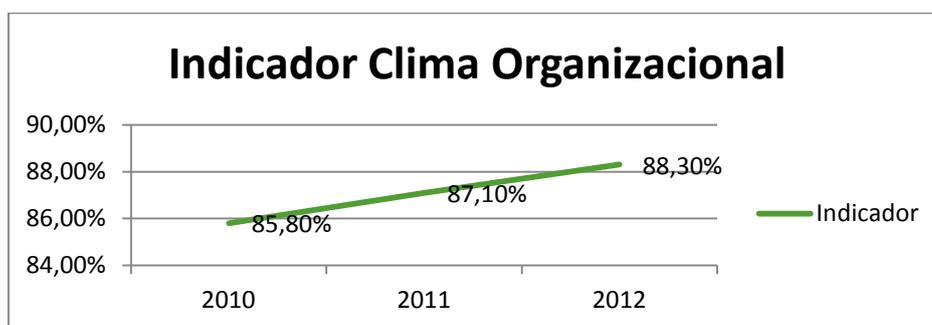


SMLV Colombia (2012):  
\$ 566.700

SMLV ISAGEN (2012):  
\$ 1.095.000

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al clima organizacional, las percepciones tanto de los empleados entrevistados, como de los altos directivos, son altamente positivos, aparte de ser una gran empresa, se sienten en una gran familia que además de beneficios económicos, ha beneficiado su estilo de vida, han unido familias, cumplido sueños y metas propuestas que en algún momento fueron inalcanzables. Para cuantificar lo anterior, *ISAGEN* cada dos años tiene como propósito evaluar para mejorar sus indicadores de Clima Organizacional, puesto que sabe que el ambiente laboral hace parte fundamental de los resultados esperados en cada uno de sus procesos. Así, después de las evaluaciones pertinentes a todo el personal que hace parte de la compañía, como resultado obtuvieron un 88.3% como calificación, ubicándose en un nivel superior al promedio de empresas similares.



Fuente: Elaboración propia.

## EMVARIAS

*EMVARIAS* es una empresa líder en la prestación de Servicios Públicos en el Valle de Aburrá, enfocándose en la prestación del servicio de aseo, definido como el proceso de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos y actividades complementarias de transporte, de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los mismos, corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.

La empresa, acorde con el compromiso del mejoramiento continuo, busca optar por políticas que estén enmarcadas en los conceptos de Responsabilidad Social y Ambiental, enfocándose en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, la comunidad en general, los servidores públicos y de manera muy especial en la comunidad que está ubicada cerca al relleno sanitario La Pradera.

La compañía dentro de su Balance Social y los Informes de Gestión presentados a la fecha no hace una descripción explícita de la aplicación de Estándares de Responsabilidad Social o normas adoptadas por la compañía; sin embargo, menciona una serie de actividades y compromisos que ha asumido a lo largo de los años, enfocándose en el segmento ambiental, social y económico. Teniendo en cuenta el objeto de estudio de esta investigación, se profundizará en los informes emitidos por la entidad en la parte que tiene que ver específicamente con los empleados.(Informes de Gestión, s.f.)

Dentro de los informes que presenta *EMVARIAS*, se encuentra que el tema de la RSE es una política a la que la compañía le está apostando, puesto que el objeto social que ésta realiza está íntimamente ligado con el desarrollo sostenible y un impacto adecuado con el medio ambiente; pero no deja atrás uno de los Stakeholders más importantes para las empresas, como lo son los empleados o servidores públicos como se conocen en este tipo de empresas. Así mismo, se evidencia el compromiso que ésta tiene por el bienestar de ellos, brindándoles alternativas de estudio, de capacitación, de crecimiento personal, vivienda, recreación y deporte, entre muchas otras, que ayudan a que el servidor público tenga un sentido de pertenencia por la institución a la que pertenece y que con el pasar de los años, el empleado tenga la posibilidad de crecer en la compañía.

Debido a que la empresa no tiene establecidas unas políticas o estándares claros a seguir, sino que realiza una serie de actividades que están en pro del beneficio de los empleados según los informes de gestión, se analizará si las actividades que realiza la entidad sí están ligadas con los Estándares Internacionales objeto de estudio de esta investigación. A continuación se presenta dicho análisis:

DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO				
ASPECTOS DE LA EMPRESA	GRI	ISO 26000	LIBRO VERDE	PACTO MUNDIAL
Se otorgaron préstamos a trabajadores, lo que les permitió la compra, mejora, cancelación de deuda hipotecaria o cambio de vivienda.	Salarios y Beneficios Sociales			
Se concedieron becas para estudio, becas con auxilio semestral, se otorgaron créditos educativos y se brindó auxilio para útiles de estudio, beneficiando a hijos de los trabajadores.	Formación y Educación			
Se realizaron programas de capacitación para todo el personal vinculados y personal contratado.	Formación y Educación			
Se otorgaron préstamos por calamidad doméstica.	Actividad que no está ligada a los Estándares Internacionales objeto de estudio.			
Se logró la participación del personal en actividades deportivas, la ejecución del programa de recreación en familia, participación de hijos de los trabajadores en el campamento de vacaciones recreativas, celebración del día de la madre, la fiesta de la familia y la celebración de la fiesta de fin de año.			Gestión de Recursos Humanos	
Se beneficiaron hijos de trabajadores y jubilados con la celebración de la primera comunión.	Actividad que no está ligada a los Estándares Internacionales objeto de estudio.			

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al ítem del Desarrollo Integral del Talento Humano, se puede ver que la empresa realiza algunas actividades que están enmarcadas en las políticas que tienen estipuladas alguno de los Estándares, es el caso de la concesión de becas para estudio y la capacitación para el personal de la empresa, estas prácticas van encaminadas con el GRI (Global Reporting Initiative), en cuanto a la Formación y Educación del empleado, de forma tal que los trabajadores obtengan la posibilidad de explorar, conocer y explotar sus habilidades, teniendo la posibilidad de contar con una formación continua para buscar nuevas y mejores oportunidades dentro de la empresa y también para el crecimiento personal de los trabajadores.

En las actividades que están relacionadas con deporte y recreación y con la integración de la familia, del trabajador y la empresa; esta práctica está enfocada en las políticas que tiene implementadas el Libro Verde, orientada en la Gestión de Recursos Humanos, puesto que está planteado que se debe tener un adecuado equilibrio entre el trabajo, la familia y el ocio. También es importante mencionar que dentro de este ítem se muestran actividades que no se encuentran ligadas con los planteamientos de los

Estándares Internacionales objeto de estudio de la investigación, pero que son realizadas por la empresa en pro de sus empleados o servidores públicos.

SEGURIDAD SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL ORIENTADA A LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL				
ASPECTOS DE LA EMPRESA	GRI	ISO 26000	LIBRO VERDE	PACTO MUNDIAL
Se desarrollaron procesos dentro del programa de atención clínica individual, de familia y de pareja. Así mismo un amplio número de actividades de psicología orientadas a la atención individual y grupal, al proceso de selección de aprendices, conductores contratistas y aspirantes a cargos administrativos.		Asunto 5: Desarrollo Humano y Formación en el Lugar de Trabajo		
Se llevó a cabo talleres del programa hábitos de vida saludable dentro del cual se realizaron actividades enfocadas a mejorar la calidad de vida de los participantes personal, familiar y laboral, fortalecimiento del autoconocimiento y los niveles de conciencia de sí mismo y apertura a la experiencia.		Asunto 5: Desarrollo Humano y Formación en el Lugar de Trabajo		
Realización de talleres con personal próximo a jubilarse y recién jubilados, para promover entre ellos el fortalecimiento de su autoestima.			Adaptación al Cambio	
Suministro de aros y lentes para los trabajadores.	Actividad que no está ligada a los Estándares Internacionales objeto de estudio.			
Se concedieron pensiones de jubilación.	Se debe realizar de acuerdo a la Ley, no implica un práctica de Responsabilidad Social con el Empleado			
Se otorgaron pensiones de sobreviviente o sustituciones pensionales y se redistribuyeron sustituciones pensionales, garantizando el pago correcto y oportuno a los beneficiarios de los pensionados fallecidos de acuerdo a la normatividad vigente.	Se debe realizar de acuerdo a la Ley, no implica un práctica de Responsabilidad Social con el Empleado			

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro anterior, se puede observar que algunas de las actividades planteadas por la empresa, se encuentran dentro de los marcos que establecen los Estándares Internacionales, como por ejemplo los procesos de atención clínica individual, en familia y en pareja, las actividades de psicología y también las actividades encaminadas en los hábitos de vida saludable de los empleados, las cuales se encuentran vinculadas con la norma ISO 26000, en el asunto 5: Desarrollo Humano y Formación en el Lugar de Trabajo; puesto que esto permite que los trabajadores puedan ampliar sus opciones, tener un visión diferente de las cosas a las que se enfrentan en la cotidianidad, por otra parte, con la puesta en marcha de hábitos saludables, se puede disfrutar de vidas más largas y saludables para el empleado y su familia. En cuanto a las charlas y talleres que se realizan con el personal que está próximo a jubilarse, estas prácticas se enfocan en la Adaptación al Cambio, la cual es aplicada y trabajada en el Libro Verde; buscando con esto que el personal pueda vivir este proceso de una manera amena, pues se trata solo de la culminación de un ciclo.

Es importante mencionar que dentro de este cuadro se muestran actividades que están más enfocadas con la parte legal, es decir, la empresa debe cumplir con ellas para evitar una sanción, una demanda o un sin número de problemas legales que podrían afectar el desarrollo normal de la empresa y por ende el incumplimiento del objeto social de la misma.

<b>GESTIÓN SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL</b>				
<b>ASPECTOS DE LA EMPRESA</b>	<b>GRI</b>	<b>ISO 26000</b>	<b>LIBRO VERDE</b>	<b>PACTO MUNDIAL</b>
Desarrollo de actividades orientadas a prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales: Suministro de equipos de protección personal, recarga y mantenimiento del equipo contra incendio, capacitación salud ocupacional, riesgos del oficio y normas de seguridad, manejo integral de residuos.	Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo	Asunto 4: Salud y Seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo	
Realización de la Jornada de la Salud en coordinación con las EPS Coomeva, Comfenalco y Sura para personal afiliado a cada una de ellas, que comprendió análisis de riesgos o prevención de varias enfermedades.	Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo			
Realización de actividades de promoción y prevención de la salud del trabajador desde el punto de vista laboral, algunas de las actividades realizadas son: Condiciones ergonómicamente desfavorables; evaluación y análisis de puestos de trabajo críticos; evaluaciones médicas de seguimiento, ingreso y egreso; evaluaciones para torneos deportivos; evaluaciones de puestos de trabajo y de equipo de oficinas, cambio de sillas ergonómicas para el personal administrativo de la empresa.	Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo	Asunto 2: Condiciones de Trabajo y Protección Social	Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo	

Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto a la Gestión y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional; es importante resaltar que de las tres actividades que la empresa planteada, hay dos de ellas que están ligadas con tres Estándares Internacionales (GRI, ISO 26000 y Libro Verde), estas actividades tienen que ver con las prácticas orientadas a prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, además de actividades de promoción y prevención de la salud del trabajador (evaluación y análisis de puestos de trabajo y equipo de oficina, entre otras); todas ellas enfocadas a la prevención de riesgos de los trabajadores. Otra práctica que presenta este ítem, tiene que ver con la realización de Jornadas de Salud, práctica que está contemplada en el GRI, por la prevención y promoción de las enfermedades de los trabajadores y sus familias.

Varias de las “políticas” que *EMVARIAS* describe en los Informes de Gestión o Balances de Responsabilidad Social, son sólo actividades que debe cumplir ya sea

porque la Ley así los tiene reglamentado o porque son actividades que se realizan para que el empleado se encuentre bien y tenga una mejor actitud frente al trabajo que realiza; pero no están ligadas con los planteamientos que se realizan bajo los Estándares Internacionales de RSE objeto de estudio de esta investigación.

Por otra parte, se puede observar que aunque la empresa no indica dentro de sus informes qué estándar de RSE o norma aplica para ser Socialmente Responsable, se evidencia que muchas de las actividades o prácticas que desarrolla, se encuentran delimitadas o establecidas dentro de los estándares internacionales, ya sea el GRI, el Libro Verde o la ISO 26000; lo más probable es que con la fusión que se realizó entre Empresas Varias de Medellín E.S.P y Empresas Públicas de Medellín; EMVARIAS deba adoptar muchas de las políticas que realiza y tiene en marcha EPM; dentro de estas las de RSE.

### **OBJETIVOS EMPRESARIALES Y EL CONCEPTO INTEGRADOR DEL EMPLEADO.**

Como ha sido reiterativo en el transcurso de este proyecto de investigación, la RSE es un tema que compete actualmente a todas las empresas que quieren pertenecer, hacer parte de la competencia y que sobretodo buscan ser reconocidas, recordadas y recomendadas por un consumidor que exige cada día más.

Así, los consumidores han sido partícipes integrales del gran proceso de transformación empresarial que se viene llevando a cabo en todo el mundo, puesto que al hablar de “consumidores verdes”, son estos quienes han llevado a muchas empresas a generar los cambios que tienen en la actualidad, teniendo en cuenta que la RSE es un “GANA-GANA” necesario para cumplir con los objetivos empresariales.

Por esto, después de los análisis respectivos de los Informes de Sostenibilidad emitidos por cada empresa (GRUPO EPM – EMVARIAS – ISAGEN) y las entrevistas realizadas a empleados de las mismas, se presenta a continuación un cuadro para cada empresa, en donde se muestran los resultados obtenidos:

#### **ISAGEN**

<b>ISAGEN</b>	<b>E N T R E V I S T A D O S</b>
---------------	----------------------------------

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Asistente comunicaciones</b>	<b>Recepción - Conmutador</b>	<b>Analista Contable</b>	<b>Facturación</b>	<b>Seguridad Privada</b>
Contratación	Directa	Directa	Directa	Directa	Tercero
Estabilidad Laboral	Alta	Alta	Alta	Nula	Nula
<b>Criterios de Ascenso:</b> Estudios Técnicos Estudios Profesionales Capacitaciones Laborales Habilidades Empíricas Desempeño Laboral dentro de la Compañía	Estudios Profesionales Desempeño Laboral dentro de la Compañía Capacitaciones Laborales Habilidades Empíricas	Habilidades Empíricas Desempeño Laboral dentro de la Compañía	Estudios Profesionales Desempeño Laboral dentro de la Compañía	Desempeño Laboral dentro de la Compañía Capacitaciones Laborales	Estudios Profesionales Desempeño Laboral dentro de la Compañía Capacitaciones Laborales
Criterios de Ascenso	Todas las Anteriores	Todas las Anteriores	Todas las Anteriores	Todas las Anteriores	Ninguna de las Anteriores
Motivación de Estudios	Si	Si	Si	Si	Si
Flexibilidad de Horario	Si	Si	Si	Si	Si
Campañas de Salud	Si	Si	Si	Si	Si
Capacitaciones constantes	Si	Si	Si	Si	Si
Tiempo de capacitaciones	3 años	4 años	5 años	3 años	5 años
Respeto Creencias Religiosas	Si	Si	Si	Si	Si
Trabajo Forzoso	Si	Si	Si	Si	Si
Prestamos Vivienda	Si	Si	Si	Si	Si
Tiempo de Prestamos	2 años	2 años	2 años	2 años	2 años
Prestamos Estudio	Si	Si	Si	Si	Si
Pago de Aportes	Si	Si	Si	Si	Si
Remuneración Acorde	Si	Si	Si	Si	Si
Prestamos Transporte	No	No	No	No	No
Proyectos de Familia	Constantemente Encuentros familiares	Estudios para Familiares	Capacitaciones Familiares	Estudios para Familiares	Fiesta de la Familia
Respeto Empleados	Si	Si	Si	Si	Si
Términos de seguridad Empresarial	Sobrepasa, muy cuidadosa con todo	Excelente,	Muy buena, me siento orgullosa.	Muy segura	Muy segura
Considera que es Responsable Socialmente	Si, completamente.	Si.	Si.	Sí, mucho.	Si.

Fuente: Elaboración propia

Con las personas entrevistadas telefónicamente, se tuvo un acercamiento aproximado entre 3 y 5 minutos, dependiendo del caso y se pudo apreciar que quienes trabajan en *ISAGEN* y fueron objeto de la entrevista, se sienten afortunados de hacerlo,

aunque no es una muestra muy amplia, basados en los informes de gestión y corroborado con la información provista por los entrevistados, quienes opinan que es una empresa completamente responsable y cuidadosa de sus empleados y aunque terceriza su seguridad con una empresa privada, también hace que estos agentes de seguridad disfruten de los beneficios de pertenecer a la empresa en la cual prestan el servicio.

En relación a lo anterior y lo mencionado en el análisis de los informes sociales y de sostenibilidad, se puede indicar que ISAGEN es una empresa socialmente responsable y comprometida con el bienestar de los empleados, para ellos como para la compañía es un placer saber que pertenecen y trabajan en equipo para lograr cada uno sus objetivos. Se evidencia que a partir de la implementación de Estándares Internacionales de RSE, los empleados de ISAGEN han mejorado significativamente su Estilo de Vida y sus Condiciones Laborales, gracias a los exigentes y limpios Procesos de Gestión que se llevan a cabo durante todo el curso normal de las actividades empresariales.

Por ende, al analizar los resultados cuantitativos de ISAGEN, se percibe que estos tienen alta relación con el Estilo de Vida y Condiciones Laborales de los empleados, dando a entender a los investigadores, que positivamente se ven afectados los resultados en cuanto a utilidades y rendimientos empresariales, que los trabajadores se sientan motivados y dispuestos a realizar sus actividades con eficiencia y eficacia, porque saben que además de estar trabajando para alguien, están aportando a la realización de cada uno de los sueños personales que se tienen.

## **GRUPO EPM**

<b>GRUPO EPM</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>SINDICATO2</b>	<b>EMPLEADO</b>
Contratación	Directa	Directa	Directa
Estabilidad Laboral	Si	Si	Si
Posibilidad de Ascender	Alta	Alta	Alta

<b>GRUPO EPM</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>SINDICATO2</b>	<b>EMPLEADO</b>
<b>Criterios de Ascenso:</b> Estudios Técnicos Estudios Profesionales Capacitaciones Laborales Habilidades Empíricas Desempeño Laboral dentro de la Compañía	Estudios Profesionales Desempeño Laboral dentro de la Compañía Capacitaciones Laborales	Estudios Profesionales Desempeño Laboral dentro de la Compañía Capacitaciones Laborales	Estudios Profesionales Desempeño Laboral dentro de la Compañía Capacitaciones Laborales
Motivación de Estudios	Si	Si	Si
Flexibilidad de Horario	Si	Si	Si
Campañas de Salud	Si	Si	Si
Capacitaciones constantes	Si	Si	Si
Tiempo de capacitaciones	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
Respeto Creencias Religiosas	Si	Si	Si
Trabajo Forzoso	NO	NO	NO
Préstamos Vivienda	Si	Si	Si
Tiempo de Préstamos	55 AÑOS	SIEMPRE	30AÑOS
Préstamos Estudio	Si	Si	Si
Pago de Aportes	Si	Si	Si
Remuneración Acorde	Si	Si	Si
Préstamos Transporte	Si	No	Si
Proyectos de Familia	Día de la familia Cursos para esposas e hijos	Día de la familia	Día de la familia Integración empresa empleado
Respeto a los Empleados	Si	Si	Si
Términos de seguridad Empresarial	Tiene proyectos definidos. Procura por ser excelente	Excelente, tanto con empleados vinculados como con contratistas	Excelente.
Considera que es Responsable Socialmente	Si, completamente	Si	Si

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla anterior, se han entrevistados a 3 empleados del Grupo EPM de diferentes áreas de la Compañía ya que se pretende mostrar diferentes puntos de vista, por ejemplo, se entrevistó al Señor Luis Eduardo quien es el Jefe de Dirección de Gestión de Calidad de Vida de los empleados, quien desde su experiencia como empleado de la compañía por más de 30 años se expresó de la empresa como la mejor; por otro lado el señor Hugo, Presidente de “Sinpro”, uno de los tres sindicatos que posee el Grupo EPM, quien manifestó que la empresa tiene muchos aspectos positivos, aunque se debe mejorar la contratación de terceros. Y por último, el Señor

John Jaime Ospina, empleado del Área Audiovisual de EPM y quien lleva en la compañía más de 25 años, y solo tuvo elogios para la empresa que le da empleo día a día.

Con las entrevistas que se han realizado a estos tres empleados que representan tres visiones de la organización, se puede observar que lo presentado en los informes de gestión y de sostenibilidad va en concordancia con el diario vivir de la compañía, cada uno de estos empleados encuestados son representantes de las vivencias desde diferentes ángulos, por un lado la parte administrativa de la empresa, los sindicatos y por su puesto un representante de los empleados, los cuales dan a entender que el Grupo EPM es una empresa Socialmente Responsable, que cumple con los Estándares Internacionales de Responsabilidad aplicados y que lo que presenta en su Informe de Sostenibilidad y de Responsabilidad Social, es totalmente coherente con el día a día de la compañía.

#### **EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN.**

<b>EMVARIAS</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>		
	<b>Asistente Contable</b>	<b>Conmutador (Recepcionista)</b>	<b>Barrendero</b>
Contratación	Directa	Directa	Indirecta
Estabilidad Laboral	SI	SI	SI
Posibilidad de Ascender	NULA	NULA	NULA
<b><u>Criterios de Ascenso:</u></b> Estudios Técnicos Estudios Profesionales Capacitaciones Laborales Habilidades Empíricas Desempeño Laboral dentro de la Compañía	Estudios Profesionales Desempeño Laboral dentro de la Compañía Capacitaciones Laborales	N/A	Ninguna de las Anteriores
Motivación de Estudios	SI	SI	SI
Flexibilidad de Horario	SI	SI	SI
Campañas de Salud Ocupacional	SI	SI	SI
Capacitaciones Constantes	SI	SI	NO
Tiempo de capacitaciones	3 AÑOS	SIEMPRE	N/A
Respeto por Creencias Religiosas	SI	SI	SI
Realiza Trabajo Forzoso	NO	NO	NO
Préstamos para Vivienda	SI	SI	SI
Tiempo de Préstamos	2 AÑOS	3 AÑOS	1 AÑO
Préstamos para Estudios	NO	NO	NO
Pago de Aportes de Salud	SI	SI	SI
Remuneración Acorde a la Labor Realizada	SI	SI	SI
Préstamos para Compra de Transporte	NO	NO	NO

<b>EMVARIAS</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Asistente Contable</b>	<b>Conmutador (Recepcionista)</b>	<b>Barrendero</b>
Propio			
Proyectos para las Familias	Fiesta de la Familia Integración Navideña	Fiestas e Integraciones Familiars	Fiesta Navideña
Respeto con los Empleados	SI	SI	SI
Términos de Seguridad Empresarial	La seguridad laboral de la empresa está bien.	La empresa está bien y siempre está buscando el mejoramiento de la seguridad laboral.	Es adecuado
Considera que es Responsable Socialmente	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Para el caso de *EMVARIAS*, la encuesta se aplicó a personas de diferente jerarquía dentro de la empresa y se puede observar que los empleados entrevistados tanto telefónicamente como personalmente, se sienten satisfechos con las labores que realizan dentro de la compañía, además resaltan mucho las prácticas que ésta realiza en pro del empleado y sus familias, incentivándolos a tener un sentido de pertenencia mucho más grande por la empresa.

Para los empleados, aunque la empresa subcontrata algunos procesos como la recolección de basuras, ellos creen que ésta se encuentra comprometida con el bienestar y el mejoramiento del estilo de vida de los mismos; haciéndolos partícipes de las diferentes actividades que realiza la empresa, con el fin último de darle nuevas y diversas oportunidades en pro y a favor de uno de los Stakeholders más importantes de una empresa: el empleado.

Por otra parte, aunque la empresa no tiene definidos dentro de sus Informes Sociales bajo qué estándar los realiza, al hablar con los empleados, se evidencia que muchas de las actividades que practica, se encuentran relacionadas con los Estándares Internacionales que son objeto de estudio de esta investigación, resaltando el respeto por los empleados y ayudándoles con sus necesidades básicas; entonces, según lo manifestado por los empleados y el análisis realizado a los informes sociales que presenta la empresa, se puede decir que *EMVARIAS* es socialmente responsable con sus empleados, brindándoles alternativas de crecimiento tanto personales como empresariales.

## **CONCLUSIONES**

Los consumidores han sido partícipes integrales del gran proceso de transformación empresarial que se viene llevando a cabo en todo el mundo, hablando así de “consumidores verdes” quienes han llevado a las empresas a generar los cambios que tienen en la actualidad, teniendo en cuenta que la RSE es un “GANA-GANA” necesario para cumplir con los objetivos empresariales.

Las empresas de servicios públicos de Medellín han adoptado Estándares Internacionales de RSE con varios fines, dentro de estos se encuentra el beneficiar a sus empleados y darles oportunidades de crecimiento y permitirles como organización mostrar esto como valor agregado de la compañía; dado que es notorio que cuando una empresa es socialmente responsable atrae nuevos clientes y todas las personas resaltan el compromiso que ésta tiene con el medio ambiente y en especial con el trato y acompañamiento a los empleados.

EMVARIAS por su parte no tiene definidos dentro de Informes de Gestión qué políticas desempeñan, se observa que sí realizan actividades o estrategias que van en pro del empleado, considerándolo como un factor elemental dentro del crecimiento de la compañía; entonces buscan en cada momento que el trabajador tenga un sentido de pertenencia importante con la organización.

ISAGEN es una empresa socialmente responsable y comprometida con el bienestar de los empleados, para ellos como para la compañía es un placer saber que pertenecen y trabajan en equipo para lograr cada uno sus objetivos. Y en resultados se evidencia que a partir de la implementación de Estándares Internacionales de RSE, los empleados de ISAGEN han mejorado significativamente su Estilo de Vida y sus Condiciones Laborales, culpando de esto a los exigentes y limpios procesos de gestión que se llevan a cabo durante todo el curso normal de las actividades empresariales.

El Grupo EPM es una empresa Socialmente Responsable, que cumple con los Estándares Internacionales de Responsabilidad aplicados y que lo que presenta en su Informe de Sostenibilidad y de Responsabilidad Social, es totalmente coherente con el día a día de la compañía. Cada uno de los testimonios que se tienen presenta a EPM como una organización que valora a su empleado y lo respeta, demostrándole que es un pilar para la compañía.

Las personas que laboran en las empresas prestadoras de servicios públicos de Medellín se encuentran satisfechas con las labores desempeñadas, tienen un buen ambiente laboral, sienten que la empresa está comprometida realmente con el mejoramiento de su Estilo de Vida y Condiciones Laborales, exhortan las prácticas que cada una de las empresas tiene implementadas para el logro de este compromiso con los empleados.

Los resultados cuantitativos de las empresas analizadas tienen alta relación con los de Estilo de Vida y Condiciones Laborales de los empleados, dando a entender que positivamente se ven afectados los resultados en cuanto a utilidades y rendimientos empresariales, que los trabajadores se sientan motivados y dispuestos a realizar sus actividades con eficiencia y eficacia, porque saben que además de estar trabajando para alguien, están aportando a la realización de cada uno de los sueños personales que estos tengan.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Alfonso Lucas Rojas Muñoz. MBA, J. E. (2010). *RSE. Su origen, evolución y desarrollo en Colombia*. Cali: Universidad Santiago de Cali.

*DESARROLLO SOCIAL*. (s.f.). Obtenido de <http://www.isagen.com.co/ResponsabilidadEmpresarial/pacto-mundial/>

*Grupo EPM*. (s.f.). Obtenido de <https://www.epm.com.co/site/Home/SostenibilidadEPM.aspx>

Informes de Gestión. (s.f.). *Informes*. Obtenido de [www.eevvm.com.co/.../INFORMES/INFORME%20DE%20GESTIÓN%20...](http://www.eevvm.com.co/.../INFORMES/INFORME%20DE%20GESTIÓN%20...)

*Informes de sostenibilidad GRUPO EPM 2009-2013*. (s.f.). Obtenido de <http://www.informedesostenibilidadepm.com.co/>

JEFE DE GRUPO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. (JULIO de 2014). *INFORME DE GESTIÓN POR TEMAS*. Obtenido de <http://informedesostenibilidadepm.com.co/2013/gestion-social-y-ambiental/gestion/gestion-por-temas/>

Nacional, Centro Virtual de Noticias del Ministerio de Educación. (2014). *Ministerio de Educación*. Recuperado el 29 de 3 de 2014, de [http://www.unilibrecali.edu.co/libre-empresa/images/stories/pdf\\_articulos/volumen9-1/Libre\\_Empresa\\_13-37\\_Enero\\_Junio\\_2012.pdf](http://www.unilibrecali.edu.co/libre-empresa/images/stories/pdf_articulos/volumen9-1/Libre_Empresa_13-37_Enero_Junio_2012.pdf)

PAULA MEDINA. (2013). En Colombia todavía no existen empresas socialmente responsables. *LR*.

RESPONSABILIDAD SOCIAL ISAGEN. (s.f.). *BIENESTAR LABORAL*. Obtenido de <http://www.isagen.com.co/informe-de-gestion/2012/bienestar.html>

RESPONSABILIDAD SOCIAL ISAGEN. (s.f.). *DESARROLLO SOCIAL*. Obtenido de <http://www.isagen.com.co/ResponsabilidadEmpresarial/desarrollo-social/derechos-humanos/>