*ORBIS*
**Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences /**
PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno /
Hernández Juan, González Jaime, Cardona Diego, Quintero, Johenis (2020)
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN UNA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR EN COLOMBIA**
www.revistaorbis.com / núm. ESPECIAL (año 16) 130-141

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN A FAMILY BENEFIT FUND IN COLOMBIA

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN UNA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR EN COLOMBIA






Hernández, Juan González, Jaime Cardona, Diego Quintero, Johenis

**RESUMEN**
El objetivo del artículo fue describir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la percepción del público interno de una caja de compensación familiar en el departamento de la Guajira, Colombia. Entre los aportes se citan a Cobos y Arbeláez (2018) y Ye, Kueh, Hou, Liu, y Yu (2020). La investigación fue de tipo descriptiva con diseño documental. Se aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados evidencian que los trabajadores se sienten motivados con las prácticas de RSE, establecidas por la empresa. Se concluye que la aplicación de RSE permite que el trabajador, aumente sus niveles de satisfacción, compromiso y lealtad.
**Palabras Clave:** Responsabilidad Social Empresarial, Público Interno, Caja de Compensación Familiar.

**ABSTRACT**
The objective of the article was to describe Corporate Social Responsibility (CSR) from the perception of the internal public of a family compensation fund in the department of La Guajira, Colombia. Contributions include Cobos and Arbeláez (2018) and Ye, Kueh, Hou, Liu, and Yu (2020). The research was descriptive with a documentary design. The questionnaire was applied as an instrument. The results show that workers are motivated by the CSR practices established by the company. It is concluded that the application of CSR allows the worker to increase their levels of satisfaction, commitment and loyalty.
**Key Words:** Corporate Social Responsibility, Internal Public, Family Compensation Fund.

Fecha de recepción: mayo 2020
Fecha de aprobación: julio 2020

DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8404589

[1]Magister en Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Administrador de Empresas. Docente Investigador de la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar jhernandez@colmayorbolivar.edu.co ORCID: 0000-0002-3327-0862.
[2]Doctor en Ciencias Sociales Universidad del Zulia. Magister en Desarrollo Empresarial Universidad del Magdalena. Especialista en Gerencia de Servicios Sociales de la Fundación Universitaria Luis Amigo. Administrador de Empresas del Politécnico Grancolombiano. Docente de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco Cartagena. gonzalezdj@tecnocomfenalco.edu.co. ORCID: 0000-0002-9441-5543.
[3]Doctor en Administración (c). Administrador de Empresas. Docente Investigador. Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar. dcardona@colmayorbolivar.edu.co. ORCID: 0000-0002-9123-0156.
[4]Magister Gestión y Desarrollo Turístico Sostenible. Universidad de la Guajira. Email: jdayanaraquintero@uniguajira.edu.co. ORCID: 0000-0002-4794-8021.

# INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha venido tomando más trascendencia en las prácticas empresariales a nivel global, ya que se ha comprometido más con los temas sociales y ecológicos (Ethos, 2016). En este sentido, la responsabilidad social empresarial es la facultad de una compañía de responder por las consecuencias de sus acciones sobre los distintos grupos de interés (stakeholders) con las que tiene alguna relación (Jokonya, Kroeze, y Van Der Poll, 2015).

Por lo tanto, las organizaciones deben implementar acciones éticas y responsables con sus diferentes stakeholders; es decir, comprometidas con el bienestar de los empleados, las poblaciones donde actúa, los proveedores, los clientes, la sociedad, el gobierno, los accionistas, y los ecosistemas; en función de promover el bienestar de cada uno de los actores que forman parte directa e indirecta de su cadena de valor. En este contexto, el talento humano o público interno, es uno de los stakeholders que las organizaciones deben favorecer y posibilitar su perfeccionamiento profesional, ya que, ellos son el soporte del desarrollo empresarial (Díaz, 2014).

En ese sentido es necesario que los responsables de las empresas establezcan políticas adecuadas orientadas a generar valor, y que contribuya a satisfacer los objetivos de sus grupos de interés, de lo contrario se generan ciertas dificultades de no cumplir con la responsabilidad social empresarial de manera apropiada, entre los que se mencionan:

Producción de bienes poco saludables, distorsión en la información sobre productos y trazabilidad, falta de motivación de los trabajadores, discriminación entre los trabajadores, dificultades para la conciliación de vida laboral y personal deficiencias en la mejora del capital intelectual, tensiones en las relaciones con proveedores y clientes, políticas deficientes de remuneración a la alta dirección, deficiencias en la comunicación con los accionistas y otros grupos de interés, participación en actividades de corrupción y pago de impuestos no coherente con los beneficios reales obtenidos.

En relación con lo señalado es pertinente plantearse la siguiente interrogante: ¿Cómo es la RSE, de acuerdo a la percepción del público interno de una caja de compensación familiar en el departamento de la Guajira, Colombia?

El objetivo de esta investigación es: describir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la percepción del público interno de una caja de compensación familiar en el departamento de la Guajira, Colombia.

# FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

La responsabilidad social empresarial (RSE) en la actualidad es un tema central debido a su conexión con el desarrollo sostenible, lo cual lo convierte en un área de interés para la academia y los negocios (Ye, Kueh, Hou, Liu, y Yu, 2020). Respecto al mundo de los negocios existe evidencia de la relación que existe entre la RSE y el desempeño corporativo (Liu, Shao, De Sisto, y Li, 2020), lo que indica que asumir un comportamiento ético, y comprometerse con actuaciones que generan beneficio social, constituyen aspectos estratégicos para la gerencia (Ríos y Romero, 2016).

En este sentido, una de las perspectivas desde donde se implemente la RSE es el enfoque de las partes interesadas (stakeholder approach), ya que se puede demostrar su capacidad para generar resultados positivos en la organización (Jokonya, Kroeze, y Van der Poll, 2015; Yoon y Chung, 2018). Dentro de estas partes interesadas se encuentran: valores, transparencia y gobernanza; público interno; medio ambiente; proveedores; consumidores o clientes; comunidad; gobierno y sociedad (Ethos, 2016).

Ahora, entre las tendencias de la gestión responsable destaca el papel fundamental del público interno; pues existe una gran relación entre la implementación de la RSE y la satisfacción de los empleados (Wong y Kim, 2020). Al tiempo que la actitud de los trabajadores hacia el lugar de trabajo es extremadamente importante, ya que influye en la eficiencia de la organización (Constantin y Baias, 2015; (Díaz, Dearco, y Arbeláez, 2018).

Por lo tanto se define en esta investigación la RSE como el conjunto de acciones implementadas por las empresas para que sus operaciones tengan consecuencias positivas sobre la sociedad y que están sustentadas en los principios y valores por los que se guía, tanto en sus propias metodologías y procedimientos internos, como en su relación con los demás actores sociales.

## PÚBLICO INTERNO

El público interno, está relacionado con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa-trabajadores. En ese sentido Presuttari (2016) considera como grupos de interés a “los directivos, los empleados en general, accionistas o dueños de las empresas. En este aspecto, la responsabilidad social apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales” (p. 31).

Así pues, el público interno se describe en la gestión de la RSE, a partir de tres dimensiones: diálogo y participación; respeto al individuo; y trabajo decente (Barreto, Corredor, y Forero, 2016). La dimensión de dialogo y participación se enfoca en la integración de las opiniones y aportes del colaborador, al igual que el acceso de estos a sus derechos y deberes (Cobos y Arbeláez, 2018).

La dimensión de respeto al individuo, incluye la vinculación laboral y no discriminación, el bienestar labora y de la familia, la salud y seguridad de los trabajadores, y la equidad y transparencia. La dimensión trabajo decente comprende la remuneración digna y el desarrollo profesional (Franco y Arbeláez, 2015).

En esta investigación se define el público interno como uno de los grupos de interés que permiten direccionar la gestión de la RSE en las empresas. Este describe los aspectos relacionados con la relación empresa trabajadores; específicamente apunta a las acciones que afectan a estos, y procuran la mejora en las condiciones físicas y legales que atañen a este colectivo. Algunos de los aspectos que funcionan como indicadores de las acciones hacia el público interno son el diálogo y participación; respeto al individuo; y trabajo decente.

## CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

En Colombia las cajas de compensación familiar surgen como iniciativas de corte empresarial, que asumen la responsabilidad de gestionar, la formular, y ejecutar programas sociales. Por su naturaleza están llamadas a direccionar los intereses empresariales relacionados con los sectores sociales, para complementar y apoyar la función del Estado, que tiene en estas un aliado para acrecentar sus acciones en las áreas de salud, recreación, vivienda, y educación, entre otros sectores. Tienen como objetivo principal la población afiliada, pero extienden sus intervenciones a la población en general que exige de servicios y proyectos que coadyuven a la generación de un mayor bienestar social (García, Del Río, y García, 2015; Cruz, 2018; Roa, 2018).

En ese sentido en este estudio se definen las cajas de compensación familiar como las instituciones que promueven la protección integral del trabajador y su núcleo familiar a través la formulación y aplicación de proyectos orientados al bienestar de los mismos en materia de educación, recreación, deportes, turismo, cultura, vivienda, salud, seguridad entre otros.

# MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue de tipo descriptiva con diseño de campo. Para lograr el objetivo describir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la percepción del público interno de una caja de compensación familiar en el

departamento de la Guajira, Colombia, se utilizó la técnica de encuesta para recolección de información y como instrumento el cuestionario basado en los indicadores del modelo Ethos (2016), a partir del cual se establecieron las dimensiones: dialogo y participación (deberes y derechos, permite aportar sugerencias), respeto al individuo (trabajo infantil, la vinculación de aprendices, políticas de no discriminación, equidad y la transparencia, contratación a personal desmovilizado, bienestar laboral y de la familia, beneficio de auxilio de educación, salud y seguridad en el trabajo), trabajo decente (remuneración y desarrollo profesional e incentivos académicos).

La población estuvo constituida por 50 trabajadores adscritos a la caja de compensación familiar, el muestreo utilizado fue el probabilístico según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos. Como correlacionales-causales” (p. 177). En ese sentido, la muestra estableció como muestra 21 trabajadores de la caja de compensación.

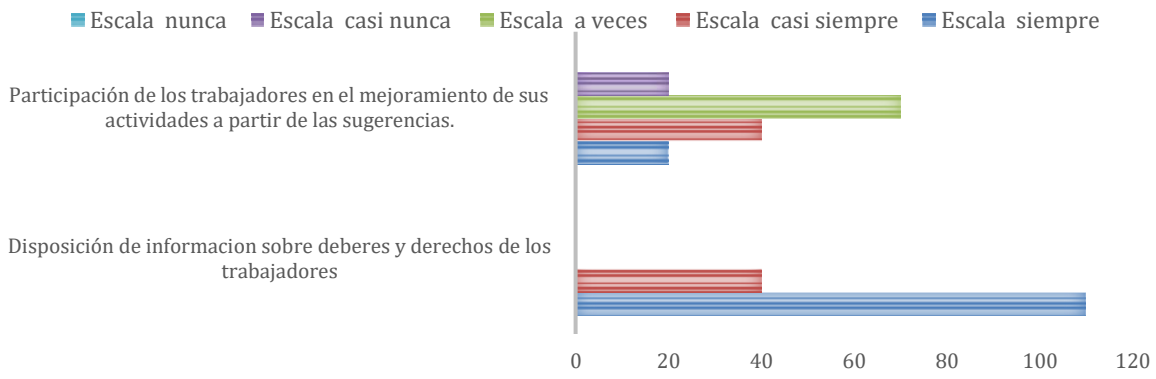
El cuestionario aplicado se estructuró con 22 ítems, tipo Likert (Hernández, et al. 2014) y afirmaciones que valoraron las percepciones de los participantes. Esta escala para cada pregunta estableció como alternativas de respuestas: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), las dimensiones del estudio son: *dialogo y participación, respeto al individuo y trabajo decente*. Luego se procedió a tabular, clasificar y ordenar los datos, cuyos resultados se presentan en tablas estadísticas de frecuencias absolutas y relativas (porcentual), utilizando el programa *Excel*.

# RESULTADOS

Los resultados se presentan de acuerdo con los análisis de cada una de las dimensiones expuestas anteriormente. A partir de la aplicación del instrumento de recolección de información aplicado al público interno de la caja de compensación familiar.

***Dialogo y participación.*** Sobre este aspecto el 73% de los participantes manifestaron tener a disposición información relacionada con los deberes y derechos aplicados en la organización. Por otra parte, el 47% afirmaron que casi siempre se les permite aportar sugerencias sobre temas relacionados con el funcionamiento de la organización. Ver gráfico 1

**Gráfico 1. Dimensión diálogo y participación.**

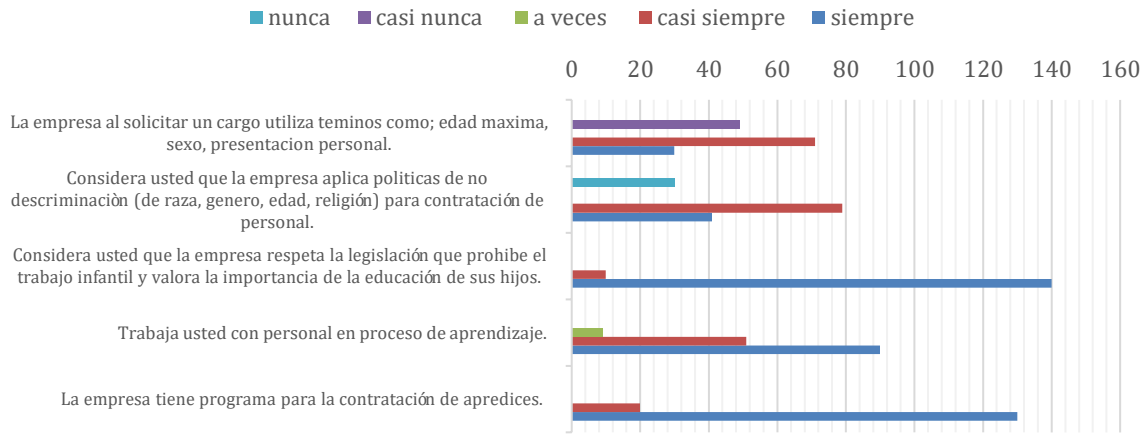



Fuente: Elaboración propia (2019)

***Respeto al individuo***. El 67% de los participantes, consideró que en la organización siempre o casi siempre se utilizan etiquetas como edad, sexo o presentación personal al momento de requerir candidatos para un cargo, sin embargo el 74% de los encuestados consideran que la empresa aplica políticas de no discriminación al momento de contratar al personal.

Por otra parte, el 93% de los colaboradores indicaron que la organización respeta la legislación en materia laboral y prohíbe determinantemente el trabajo infantil valorando la importancia de la educación en los niños. La contratación de aprendices, en lo cual los encuestados expresaron en su totalidad que siempre o casi siempre la empresa procura la vinculación de aprendices en su equipo de colaboradores. También manifestaron que en la empresa se apoyan las iniciativas de los trabajadores sobre procesos de aprendizaje, como se muestra en el gráfico 2.

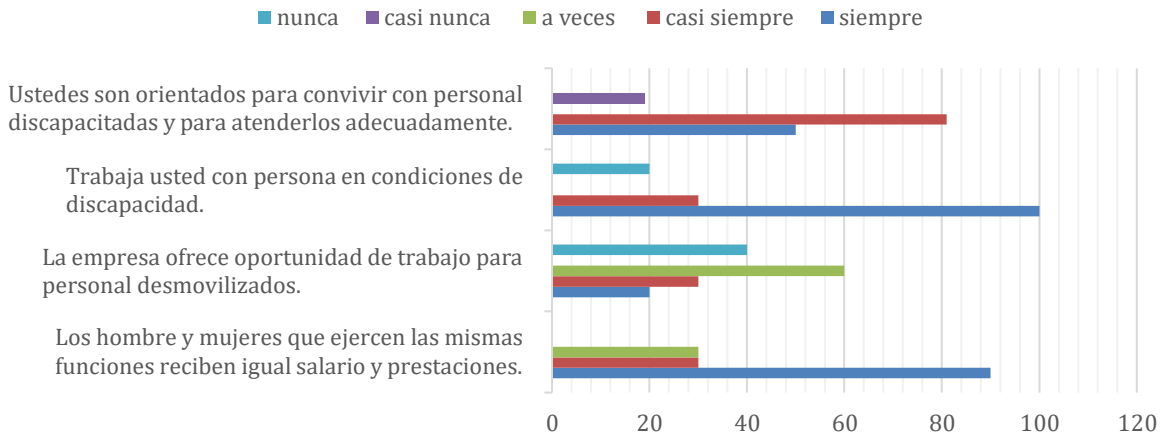
**Gráfico 2. Respeto al individuo**




Fuente: Elaboración propia (2019)

En relación con la equidad y la transparencia, se evidencia un alto sentido de compromiso de la organización. Al consultar con los participantes se puede observar que el 87% considero que siempre o casi siempre trabajan con personas que poseen alguna discapacidad, este mismo porcentaje de los colabores indicaron que siempre o casi siempre son orientados para convivir con personas que posean algún tipo de discapacidad ver gráfico 3

**Gráfico 3. Equidad y transparencia**



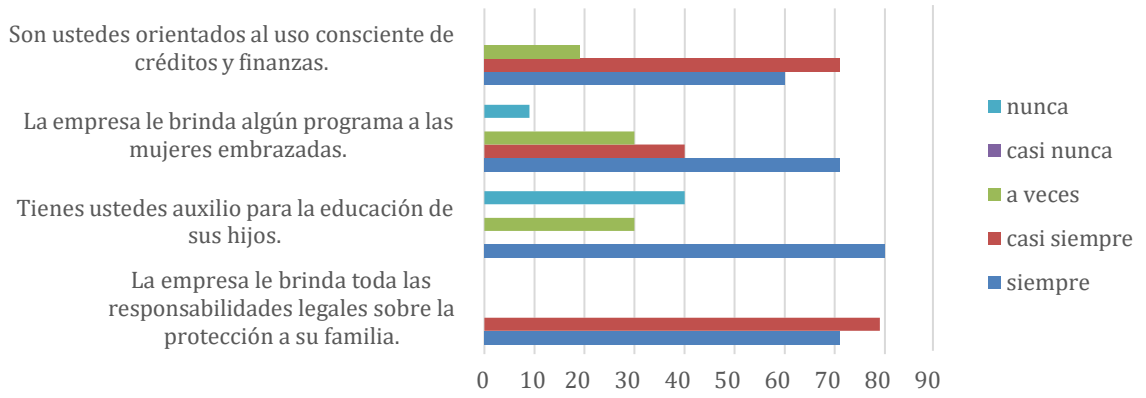

Fuente: Elaboración propia (2019)

Contratación a personal desmovilizado. Frente a este aspecto el 67% de los participantes afirmaron que nunca o algunas veces se ha contratado personal desmovilizado en la caja de compensación familiar. También se indagó sobre la equivalencia en las prestaciones entre hombre y mujeres, en lo cual el 80% de los colaboradores contestaron que siempre o casi siempre se ejercen iguales funciones y se ostentan iguales salarios entre hombres y mujeres.

En relación con el bienestar laboral y de la familia, el 87% de los colaboradores señalaron que siempre o casi siempre son orientados para el uso consciente de créditos y finanzas. También el 74% de los consultados indicaron que siempre y casi siempre la empresa brinda algún tipo de programa a las mujeres en estado de gestación.

En cuanto al beneficio de auxilio de educación para los hijos el 53% afirmo siempre recibir este tipo de auxilio, sin embargo el 47% afirmo que a veces o nunca reciben este tipo de beneficios, lo cual llama la atención ya que al ser la organización una caja de compensación familiar en su esquema de colaboración debería contemplar este beneficio para todo el personal, ver gráfico 4

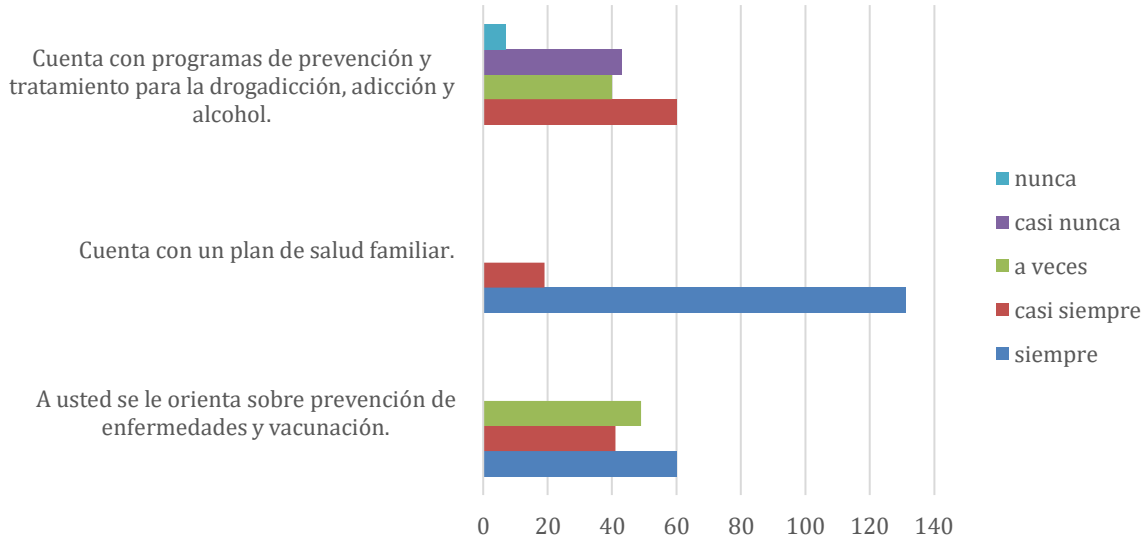
**Gráfico 4. Bienestar laboral y de la familia**




Fuente: Elaboración propia (2019)

Salud y seguridad en el trabajo. De acuerdo con la percepción de los colaboradores, el 67% manifestaron que siempre o casi siempre la organización cuenta con programas de prevención y tratamiento para drogadicción, adicción y alcohol. Otro hallazgo es que el 87% reconoció que siempre cuentan con un plan de salud familiar y el 13% consideraron que casi siempre pueden contar con ello. Por último, el 67% de los participantes indicaron que siempre o casi siempre se les orientan sobre prevención de enfermedades y vacunación, el 33% restante considero que solo a veces esto sucede, ver gráfico 5.

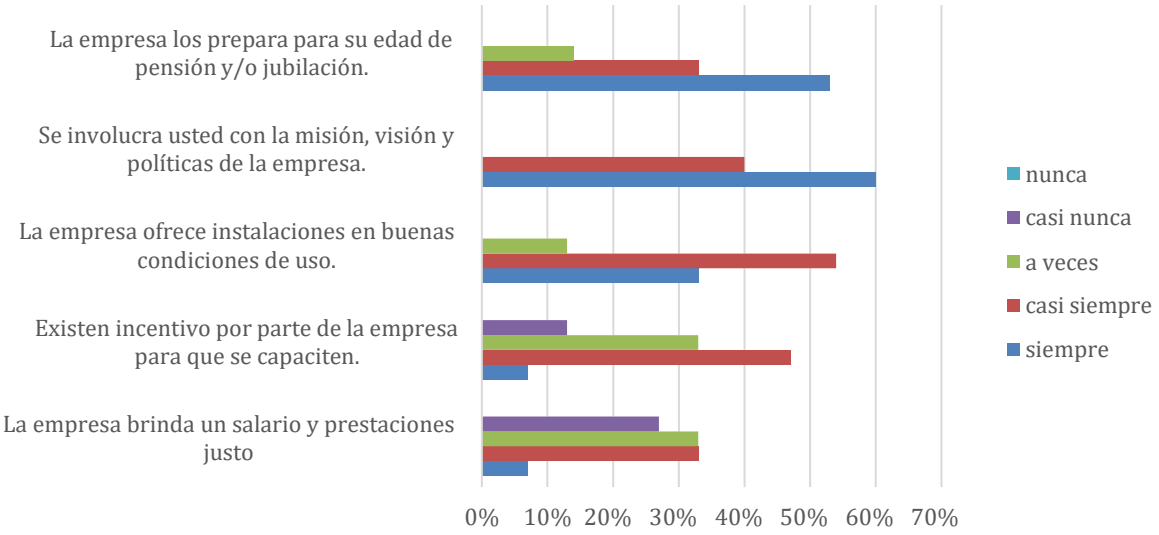
**Gráfico 5. Salud y seguridad de los trabajadores**




Fuente: Elaboración propia (2019)

***Trabajo Decente.*** En cuanto a esta dimensión el 86% afirmo que siempre o casi siempre se les prepara a los colaboradores para el momento en que lleguen a su edad de pensión y/o jubilación. Por otra parte, los colaboradores sienten un alto grado de pertenencia con la organización el 60% y el 40% manifiesto que siempre o casi siempre respectivamente, se sienten identificados con la misión visión de la caja de compensación familiar. También tienen la percepción de comodidad con las instalaciones, el 87% de los participantes considero que siempre o casi siempre la organización garantiza que las instalaciones cuenten con buenas condiciones de uso para el personal ver gráfico 6.

**Gráfico 6. Trabajo Decente**



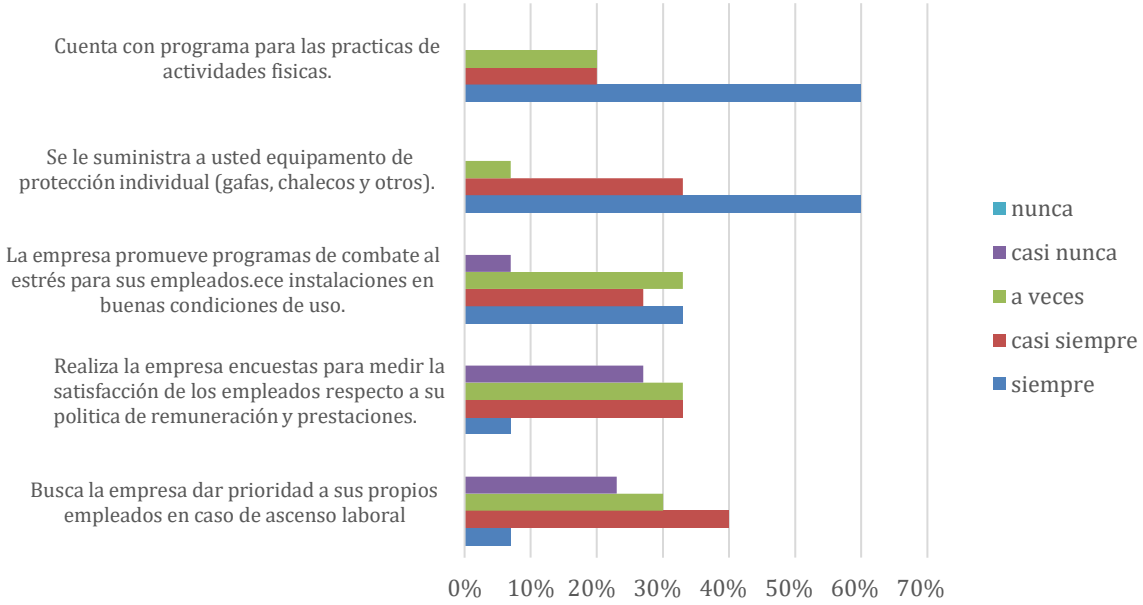

Fuente: Elaboración propia (2019)

Incentivos académicos, el 47% considero que casi siempre la caja de compensación brinda beneficios de este tipo, el 33% considero que a veces y el 13% casi nunca. Sin embargo, se puede contemplar que no se presenta una plena satisfacción con la remuneración a pesar de las condiciones y beneficios que ofrece la caja de compensación, pues solo el 33% indico que casi siempre se les brinda un salario justo, el 33% considera que a veces y el 27% afirman que casi nunca es justo el salario que reciben por su labor.

Desarrollo profesional, se identifica que la empresa vela por la integridad de sus colaboradores, quienes afirman en un 60% siempre recibir equipamiento de protección individual. Por otra parte se evidencia los esfuerzos de la organización por desarrollar programas para combatir el estrés, sin embargo el dialogo con los colaboradores no es tan efectivo pues el 60% afirmo que a veces o casi nunca la caja de compensación realiza encuestas para medir la satisfacción de sus colaboradores. Por último, el ascenso laboral no siempre es priorizado para los

trabajadores internos de la caja pues el 53% considero que a veces o casi nunca se priorizan a los propios empleados en casos de ascenso laboral, ver gráfico 7

**Gráfico 7. Desarrollo profesional**




Fuente: Elaboración propia (2019)

# DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten destacar lo siguiente: la caja de compensación tiene programas que estimulan y reconocen las sugerencias de su público interno, con el objetivo que puedan participar activamente en los procesos internos de la misma; de igual manera pone a disposición de sus empleados toda la información sobre sus derechos y deberes laborales.

Los resultados de la dimensión dialogo y participación indican que existe correspondencia con los planteamientos que desde la gestión humana y la alta dirección expresan al contemplar como un aspecto importante el acceso de los trabajadores a la información referente a sus deberes y derechos como empleados.

Se evidencia que existe respeto por el individuo ya que pese a que se utilizan etiquetas como edad y sexo; también se aplica políticas de no discriminación, se respeta la legislación laboral, hay equidad y la transparencia, se evidencia que casi siempre se fomenta la convivencia organizacional entre la diferencia. Finalmente, se demostró que existen condiciones que ofrecen trabajo decente,

pues se prepara al trabajador para el retiro, se brindan buenas condiciones de trabajo, incentivos y beneficios.

## CONCLUSIONES

A manera de conclusión los resultados demuestran que la empresa, busca crear un diálogo abierto, honesto y transparente con sus empleados. En cuanto a la dimensión de respeto al individuo, la organización orienta esfuerzos importantes al desarrollo del ser en sus colaboradores, siendo empáticos con personas en condición de discapacidad y el respeto a la diversidad y las diferencias.

En cuanto a la dimensión de trabajo decente, existen brechas con relación a las expectativas de los colaboradores y el desempeño de la organización en esta materia, temas como el salario o la oportunidad de crecimiento laboral son algunas de las inquietudes que poseen los colaboradores.

Lo evidenciado en el proceso de investigación permite expresar que los trabajadores de la caja de compensación se sienten motivados con las prácticas de responsabilidad social, establecidas por la empresa. Asimismo se observa sentido de pertenencia en la organización en donde respetan al individuo e invierten en su capacidad de aprendizaje.

Finalmente, la responsabilidad social permite a las empresas la captación de talento humano calificado y, al mismo tiempo, hace que el trabajador se sienta estimulado a mantenerse en el empleo, aumentando sus niveles de satisfacción, compromiso y lealtad.

## REFERENCIAS

Barreto, J. Corredor, A. Forero, B. (2016). Estado de la responsabilidad social de una empresa del sector palmicultor medido a través del instrumento ethos – tema “Público interno”. Tomado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_administracion/488.

Cortina, J. Arias, C. Espitia, N. Arbeláez, D. (2019). Prospective and territorial development in island areas: empirical evidence from Bocachica-Colombia. *Problems and Perspectives in Management,* 17(4), 176.

Cobos, J. Arbeláez, D. Carrillo, C. (2019). Programas de agricultura urbana como estrategia para la generación de modelos de negocios inclusivos. *Aglala,* 10(1), 196-220.

Constantin, E. Baias, C. (2015). Employee voice-key factor in internal communication. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 191(2), 975-978.

Cruz, A. (2018). Los beneficios que brindan las experiencias de ocio de las cajas de compensación familiar en Colombia. Estudio de caso de la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar en el Huila. *Revista Impetus*, 10(1), 35-44.

Díaz, J. (2014). Aproximaciones conceptuales al desarrollo empresarial. *Aglala*, 5(1), 86-106.

Díaz, J, Dearco, E., y Arbeláez, D. (2018). Modelo conceptual de gerencia de la felicidad. *Revista Orbis*, *14*(41).

Franco, V. Arbeláez, D. (2015). La responsabilidad social empresarial y la lucha contra la pobreza.*Saber. Ciencia y libertad*, 10(1), 115-124.

García, M. Del Río, A. García, A. (2015). Oferta educativa de las cajas de compensación, hacia un horizonte de responsabilidad social. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, *7*(1), 95-100.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México. McGraw-Hill.

Instituto Ethos. (2016). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social. Tomado de: https://www.ethos.org.br/conteudo/indicadores/#.XcIOF5pKjIU.

Jokonya, O., Kroeze, J. A., y van der Poll, J. A. (2015). Investigating users' perception of stakeholder approach during IT adoption in organizations. *Procedia Computer Science*, 72, 244-251.

Liu, W., Shao, X., De Sisto, M., & Li, W. (2020). A New Approach for Addressing Endogeneity Issues in the Relationship Between Corporate Social Responsibility and Corporate Financial Performance.*Finance Research Letters*, 101623.

Presuttari, L (2016). Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial. Universidad siglo 21. Pp. 57. Tomado de: https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Leisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos, M. (2015). Las fundaciones y su concepción y gestión de la responsabilidad social. *Saber, ciencia y libertad*, *10*(1), 87-100.

Ríos, M. y Romero, Z. (2016). Responsabilidad social universitaria. *Saber, ciencia y libertad*, 11(1), 187-196.

Roa, A. (2018). El binomio ocio-familia desde el enfoque humanista: el caso de las familias de la Caja de Compensación Familiar del Huila. Lúdica Pedagógica, (26). https://doi.org/10.17227/ludica.num26-9415.

Wong, A. Kim, S. (2020). Development and validation of standard hotel corporate social responsibility (CSR) scale from the employee perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102507.

Ye, N., Kueh, T. B., Hou, L., Liu, Y., & Yu, H. (2020). A Bibliometric Analysis of Corporate Social Responsibility in Sustainable Development. *Journal of Cleaner Production*, 122679.

Yoon, B., y Chung, Y. (2018). The effects of corporate social responsibility on firm performance: A stakeholder approach. *Journal of hospitality and tourism management*, *37*, 89-96.