La responsabilidad social interna una demisión diferenciadora del bienestar laboral*

*Internal social responsibility a differential
demission of labor welfare*

María Alexandra Gutiérrez Calderón¹

Ronald Antonio Prieto Pulido²

Farid Carmona-Alvarado³

* Este capítulo se encuentra vinculado al proyecto doctoral en Psicología de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla, Colombia.

1 <https://orcid.org/0000-0002-7576-5273> Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, Sincelejo, Colombia. maria.gutierrezc@cecar.edu.co

2 <https://orcid.org/0000-0003-3901-4250> Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. rprieto1@unisimonbolivar.edu.co

3 <https://orcid.org/0000-0002-3669-6746> Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Barranquilla, Colombia. fcarmona1@unisimonbolivar.edu.co

RESUMEN

Las organizaciones en la actualidad buscan desarrollar políticas internas que permitan mejorar las condiciones laborales, que a su vez brinden la posibilidad de poseer al ser humano como eje principal en la empresa. En ese quehacer diario las empresas buscan crecer como entidades generadoras de recursos, crecimiento que clama el desarrollo humanizado de todos sus procesos. El objetivo del presente capítulo es brindar una reflexión diferenciadora de los términos de responsabilidad social interna y bienestar laboral, que aunque en la práctica se observan similitudes, también se puede evidenciar una estrecha discrepancia y el saberla puede marcar la diferencia en las acciones de gestión del talento humano en una organización. El capítulo exhibe un marco conceptual y teórico sobre la Responsabilidad Social Interna (RSI) y el bienestar laboral en las organizaciones buscando explorar los argumentos desde la puesta en prácticas de estas dos dimensiones en el mundo laboral. El desarrollo del texto se trabaja con una metodología de revisión bibliográfica y documental tomando como puntos de referencias las diferentes fundamentaciones teóricas sobre la responsabilidad social interna y el bienestar laboral, buscando identificar aquellos puntos a favor o en contra en las disímiles prácticas desde el área de gestión del talento humano, tratando de reducir las limitaciones de la visión instrumental de la lupa de la cual se ha acostumbrado a ver la responsabilidad social empresarial.

Palabras Clave: responsabilidad social interna, bienestar laboral, gestión del talento humano.

ABSTRACT

Organizations are currently seeking to develop internal policies to improve working conditions, which in turn offer the possibility of possessing the human being as the main axis in the company. In this daily routine, companies seek to grow as resource-generating entities. Growth that calls for the humanized development of all its processes. The objective of this chapter is to provide a differentiating reflection on the terms of internal social responsibility and labor welfare, which although in practice similarities are observed can also show a close discrepancy and knowledge can make a difference in the actions of human talent management in an organization. The chapter presents a conceptual and theoretical *framework* on Internal Social Responsibility (IHR) and labour welfare in organisations, seeking to explore the arguments from the implementation of these two dimensions in the world of work. The development of the text works with a methodology of bibliographic and documentary review taking as reference points the different theoretical foundations on internal social responsibility and labour welfare, seeking to identify those points for or against in the dissimilar practices from the area of human talent management, trying to reduce the limitations of the instrumental vision of the magnifying glass of which it has become accustomed to see corporate social responsibility.

Keywords: internal social responsibility, labour wellbeing, human talent management.

1. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial un tema que en los últimos años ha despertado el interés de muchos empresarios y estudiosos pero que a su vez ha sido poco comprendido por la clase empresarial. Para el año 1953 Archie Carroll publicó su libro *Father of Corporate Social Responsibility* donde se le dio la comprensión como la obligación que adquirirían los hombres de negocio para construir políticas, que orientaran la toma de decisiones como forma de responder a los objetivos y valores sociales.

El tema de RS por ser una estrategia que atributa beneficios financieros a la empresa ha despertado el interés de estudio de muchos autores. La RS desde las organizaciones es analizada por varias ópticas, pero haremos mención a dos aspectos: la primera como un acto consciente donde las organizaciones asumen la responsabilidad hacia un bienestar común que tribute a sus intereses y la segunda relacionada a las acciones premeditadas de las organizaciones predeterminadas a la sociedad en busca de obtener un beneficio económico en especial para los altos mandos como propietarios o directivos. En otras palabras lo que hacen las organizaciones es desarrollar un conocimiento de su entorno para premeditar acciones en conservación de este, ya sea a través de políticas de conservación del medioambiente.

Siguiendo la idea anterior la RS no solo otorga beneficios financieros a las empresas si no que tributa a su crecimiento empresarial lo que Blank (2002) opinaba que el crecimiento era un objetivo que pretendían todas las organizaciones como opción de beneficio que les permitirá mantenerse en el mercado, poseer una imagen corporativa, desarrollar política de bienestar institucional y ser sostenibles garantizando su propósito empresarial.

Remitirnos hablar de los orígenes de la RS es evocar los postulados que se configuraron para los años 50 y 60 en los Estados Unidos para luego

ser apropiados y afianzarse en Europa en los años 90, cuando hace su intervención la Comisión Europea introduciendo en concepto con el propósito de vincular a los empresarios en una estrategia para generar empleo que a su vez permitiera mayor cohesión social (Publicaciones vértices 2009). De lo anterior se derivaba proponer un procesos que promoviera mejores relaciones entre la empresa y la comunidad y a su vez contribuyera a la solidaridad y el respeto por el medioambiente, hasta este punto solo se tuvo en cuenta la relación de la empresa con el medio, con su contexto omitiendo toda clase de RSI con los miembros de la organización.

Para la década de los años 60 y 70 los movimientos políticos y sociales comenzaron a intervenir en las empresas en Norte América, planteando una nueva óptica en la sociedad donde esta prestaba mayor atención a asuntos como la igualdad de oportunidades, el cuidado de los recursos naturales y la conservación de la energía, la protección de los usuarios y de los trabajadores Bateman & Snell (2005). Para estos años las discusiones con relación a este tema estuvieron direccionadas a concretar estrategias con las cuales las empresas podían responder a estos compromisos y comienza aparecer el concepto Responsabilidad Social Corporativa.

En la actualidad sigue la discusión con respecto al tema y la forma como esta ha sido gestionada a nivel empresarial, porque no se ha logrado llegar a un consenso, en su ejercicio donde se evidencia más la práctica instrumental como lo sugiere Pelozo y Shang (2011) o si se encaja más en un análisis conceptual, teórico y legal según López (2004), o por el contrario se debe seguir con la interpretación filantrópica y éticas basada en los enfoques del comportamiento humano según lo sugerido por Aguins y Glavas (2012).

El término de RSE ha sido muy cuestionado e incluso criticado por brindar unas falsas prácticas con respecto a su hacer, siendo considerado

un antifaz impuesto por el capitalismo para dar respuesta a algunas exigencias legales y en los casos más extremos a intereses particulares, que solo sugieren el crecimiento del capital y dejar a un lado el desarrollo del personal vinculado en la empresa.

Caravedo (1998) manifiesta que la filantropía, la inversión social y la responsabilidad social empresarial son las tres categorías que se destacan en la RS. Donde la Filantropía es el beneficio que se otorga a personas o contextos desfavorables, un ejemplo es el beneficio económico que se les puede ofrecer a fundaciones que realizan obras sociales. La contribución social hace relación a las inversiones que contribuyen a mejorar las condiciones de vida de una comunidad que a su vez contribuyen a la impronta de la imagen de la empresa, lo que connota que la RSE es determinada por la empresa de acuerdo a las acciones que lidera en términos en general en beneficio de su contexto más cercano.

Ahora bien la Responsabilidad Social siempre ha sido vista como una estrategia empresarial orientada a mejorar las relaciones de la organización con su contexto más cercano, a través de inversiones sociales que como estrategia bien direccionada puede aumentar las ganancias financieras y el reconocimiento en el mercado laboral.

2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DESDE EL DISCURSO DE LAS ORGANIZACIONES

Al escuchar hablar de la responsabilidad social empresarial internas en las empresas es remitirse siempre a los comentarios de las prácticas de Gestión del Talento Humano donde se contempla el pago de la seguridad social, las remuneraciones, carrera profesional, vacaciones entre otros beneficios que brinda la empresa a sus empleados como contribución de un servicio prestado.

Tradicionalmente la RSE tienen sus orígenes en Europa y en Norte América, países que se han convertido en pioneros al identificar las

diferentes formas en que esta se puede dar y cuáles son las prácticas más acertadas a nivel organizacional (Haslam, 2004). Actualmente algunas organizaciones internacionales como la OIT (Organización Internacional del Trabajo) la Comisión de Comunidades Europeas, el Pacto Global hacen el intento de vincular la RSI (Responsabilidad Social Interna), han orientado sus esfuerzos en relacionar las condiciones en el trabajo y la calidad de vida laboral como dimensiones importantes en las empresas, uniendo esfuerzos para demostrar que los trabajadores deberían ser reconocidos por los empresarios como el eje principal en la contribución del alcance de los objetivos, incremento de las ganancias y fines empresariales.

Schvarstein (2003) introduce la diferencia entre la RSI, manifestando que es la que refleja la propia organización hacia sus integrantes, teniendo pendiente también a los miembros de la comunidad, la cual es totalmente diferente aquella que se le impone para rendir cuentas legales; por tanto las empresas tienen el compromiso de encontrar el equilibrio entre lo exigido y lo que desea y de esta forma lograr la aceptación y el equilibrio en el bienestar tanto de los empleados como de la comunidad más cercana.

Para Echeverri (2018) los sistemas organizacionales funcionan cuando estos alcanzan a comprender el desafío en sus contextos, en la importancia de implementar diseños competentes que llevados a la práctica logran mantener su utilidad y responden a las demandas de las personas, de los diseños organizacionales los cuales pueden ir más allá de una investigación narrativa, de un análisis y una simulación.

Comenzar a incluir el término y más aún las prácticas de RSI se convierte en una exigencia y en una tarea que necesita de la colaboración de todos los entes en la empresa, porque demanda comenzar a

replantear las prácticas que tradicionalmente se vienen desarrollando por unas que permitan reconocer el rol del trabajador en la empresa, promover condiciones de trabajo saludables, y sobre todo el carácter humano que propicie el reconocimiento y el respeto de los derechos humanos y laborales, aunque al momento de desarrollar las prácticas teniendo presente lo anterior las empresas dirigen sus esfuerzos para ganar reconocimiento en el mercado y no con el propósito de ver al hombre como un ser social quedándose la contribución solo en la mecánica empresarial.

En estos momentos de cambios influenciados por la globalización en las nuevas formas de administrar el talento humano de una empresa se hace necesario a nivel laboral comenzar a reconocer la RSI como una práctica que busca el reconocimiento del hombre en el trabajo, alejándolo de esa concepción mecanicista implementada por las teorías clásicas y científicas de la administración, que conllevan a las modificaciones o el perfeccionamiento de la praxis tradicional de la administración del recurso intangible de la organización. Si bien es cierto que hasta el momento no hay claridad teórica y conceptual del término de RSI es evidente que esta no debería estar sujeta a las exigencias legales estipuladas por cada país, si no que por lo contrario debería ser comprendida en relación a la calidad, las condiciones y los ambientes de trabajo.

Gaete, Valderrama & Carmona (2009) en su investigación identificaron cuatro dimensiones de la RSI, de las cuales mencionan la gestión de la diversidad, el equilibrio entre la vida laboral y familiar, la satisfacción del trabajador en su puesto de trabajo y por último la participación de los empleados en los círculos de calidad. Para ellos la gestión de la diversidad buscaba valor a las diferentes culturas, religiones y creencias de los empleados todo con el propósito de promover la participación de las minorías contemplados en los grupos étnicos y en la diversidad de

género presentes en la empresa. La segunda dimensión tiene presente un factor primordial en la vida del empleado como es el equilibrio entre lo laboral y familiar, delegando la tarea a las organizaciones de asignar horas de trabajo más equitativas, el desarrollo de beneficios sociales, un salario que contribuya a la satisfacción de manera aceptables de las necesidades de la familia, el cuidado de la salud, y la asignación del tiempo para compartir en familia.

Con relación a la tercera dimensión se orienta al compromiso que deben tener las empresas en brindar condiciones que los empleados alcancen su satisfacción laboral, a través del monitoreo de la rotación, el ausentismo y una distribución en la estructura organizacional; por último la cuarta dimensión demanda el diseño de estrategias que permitan la participación de los empleados en los procesos de la organización en los llamados círculos de calidad, la delegación del grado de autonomía en la toma de decisiones. Los autores aclaran que en ocasiones se interpretan en una dimensión instrumental y funcional lo que hace que sean vistas como burocráticas direccionándose más a lo cuantitativo limitando y negándose de esta forma la humanización de las organizaciones.

Con respecto a esta última afirmación los resultados encontrados por Jaramillo (2011) en su estudio sobre las Dimensiones Internas de la Responsabilidad Social en las micros, pequeñas y medianas empresas del programa EXPOPYME refieren que este tipo de empresas sigue considerando la RSE con relación a los derechos de los trabajadores que dan cumplimiento a la legislación laboral y a las normas estipuladas a nivel internacional por la OIT (Organización Internacional del Trabajo). Lo que deja en evidencia las carencias de las políticas a nivel empresarial con respecto al desarrollo profesional y personal de los empleados, así como de esta forma proporcionar las mejores condiciones laborales y calidad de vida, buscando llegar a un equilibrio entre lo familiar y lo laboral.

Retomando el concepto de RSE este es concebido entonces como el compromiso de las empresas direccionada a la sociedad buscando el desarrollo sostenible donde se equiparen el incremento económico y el bienestar social. Bateman & Snell (2005) afirma que las empresas que deciden ser socialmente responsables buscan maximizar sus efectos positivos en la sociedad para que estos a su vez minimicen los efectos negativos en ellas y que a largo plazo contribuya al desarrollo sostenible.

Daft (2000) hace una comparación con la ética para poder comprender el concepto de la Responsabilidad en la empresa, donde expone que la ética hace la distinción entre lo correcto y lo incorrecto. Por otro lado concebía la RSE como una obligación que debía ser cumplida por los ejecutivos en pro de los intereses y el bienestar de la organización y de la sociedad. Carroll (1991) es su postura más radical considera que las empresas modernas tienen la creencia de la RSE es la responsabilidad que les compete con la sociedad y con los accionistas e inversionista de la empresa, lo que es una postura materialista que exige un cambio de paradigma que comience a vincular postulados que puedan trascender a un nuevo concepto que permita destacar al ser humano en las organizaciones.

En su conjunto las definiciones de RSE relacionada con la integración voluntaria que desarrollan las empresas, incluyendo las preocupaciones en el medioambiente y sociales que pueden ser el resultado de diferentes operaciones comerciales y de las relaciones existentes con sus participantes. Una empresa logra ganar aceptabilidad social no solo al cumplir con las exigencias legales, sino que además debe invertir en el recurso humano y garantizar su bienestar laboral (Gutierrez *et al.*, 2018).

3. RETOMAR LA HUMANIZACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

Al analizar los actuales modelos de gestión se puede evidenciar disertaciones subjetivas que conllevan el respeto del ser humano, la valoración

al talento humano, la autonomía, la confianza, la participación, y las políticas que contemplen el bienestar laboral y la calidad de vida en el trabajo, todas estas concepciones hacen parte de la RSI que buscan moldear el comportamiento humano en las empresas. Enríquez (1995) aporta que el sujeto es un individuo que es consciente de su existencia en el mundo y de su rol en la vida social que incluye la organizacional.

Si atamos esta idea a los pensamientos de Michel Foucault y de Andrew Chan podemos concretar que el sujeto es consciente de sus procesos de subjetivación, que le brinda la posibilidad de elegir como construye y reconstruye. Lo que se convierte en un postulado clave al momento de demostrar que los postulados de la RSI son institucionalmente conscientes por un grupo social que lleva implícito un acuerdo tácito, establecido en una dimensión simbólica, en unos valores compartidos sobre lo que se establece o no a nivel organizacional.

Se puede destacar entonces que la RSE en las organizaciones a nivel interno se direcciona al comportamiento socialmente aceptable y responsable para sus trabajadores, lo que exige atribuirle el valor real a los empleados como personas, que pasan su mayor tiempo en el trabajo y que este espacio se convierte en parte de su vida y de acuerdo como se de este vínculo va a marcar su desempeño, su compromiso en el ejercicio funcional en la actualidad y al futuro de la empresa, lo que más adelante se va a convertir en el producto de la función social que esta puede liderar en su contexto. Lo que para López (2004) la responsabilidad social se convierte en un tipo de responsabilidad regulada, lo que hace que se cambie el discurso y la concepción de lo que es la responsabilidad social.

En la corta descripción hasta aquí realizada se encuentra un punto a resaltar y tiene que ver con los estudios realizados sobre el tema de RS ha sido direccionado en la relación entre la empresa y los factores exteriores,

como cuidado del medioambiente, desarrollo con las comunidades, y propuestas culturales en los contextos más próximos a la ubicación de la empresa. Por el contrario al tema que compete la RSI han sido menos estudiados, quizás porque a la final se piensa que son acciones menos visibles y por tanto no generan ganancias y se convertirá en un gasto para la empresa, negándose la oportunidad de verlos como una inversión que a la final se verá reflejada en ganancia.

El poco interés prestado por las empresas a la RSI tiene que ver con esa poca visibilidad que para los empresarios no logra trascender en la imagen de la empresa en la sociedad. Esta postura un tanto egoísta niega que estas son un elemento de integración social, donde confluyen valores y prácticas éticas que ejercen dentro de ella. El poder comprender este fenómeno brinda la posibilidad de conocer las relaciones establecidas dentro de la misma. Es por eso que en la actualidad las empresas han comenzado a valorar las cualidades personales que pueden continuar a una mejor integración entre los jefes y subalternos que contribuyan a través del reconocimiento del sistema social el reconocimiento de los tipos de reglamentos es social y de esta manera construir nuevas políticas formales que aportan al mismo sistemas social de la empresa.

Es una tarea de las organizaciones proponer objetivos claros con respecto a la RSE y cada uno de sus grupos de interés, de ahí que para la empresa sea prioritario generar ganancias a través de estar vigilante del comportamiento económico que permitan la permanencia en el mercado. A lo que se refiere a los accionistas se debe responder de manera transparente al cumplimiento de políticas justas y concertadas; con respeto a los empleados la responsabilidad empresarial es proveerlos de herramientas que permitan alcanzar su desarrollo personal y profesional que pueda contribuir a una mejor calidad de vida, a través de una buena remuneración, programas de salud, programas para la familia, planeación de carrera, seguridad entre otros Bateman & Snell (2005).

Por último según Daft (2000) la RSE dirigida a los clientes se direcciona a la entrega de productos y servicios de calidad donde los clientes puedan satisfacer de manera favorable sus necesidades. Las organizaciones deben tener presente que a los clientes les afectan los cambios que se realicen a nivel empresarial sobre los bienes y servicios que ofertan,

Hasta este punto siguiendo el orden de ideas anteriormente expuestas la Responsabilidad Social Interna se sigue observando desde una mirada instrumental, que se preocupa solo por cumplir los compromisos normativos con relación a la legislación laboral, lo que hace que se oculten prácticas de deshumanización e intolerancia en las relaciones laborales, dando paso a la inclusión de los conceptos de deshumanidad, desvinculación que no son más que generadores de la indiferencia social en las organizaciones y de la construcción de la subjetividad con relación a las acciones que se desarrollan desde las empresas.

4. BIENESTAR LABORAL

Al nivel organizacional el Bienestar Laboral se ha convertido en una instancia empresarial para dar respuesta a lo que se concibe como el cuidado y desarrollo de los empleados en las organizaciones, tratando de reflejar la integración de lo teórico y lo psicosocial. Las acciones del bienestar laboral se han centrado más en programas de tipo sociales direccionadas a favorecer las condiciones morales y mentales del trabajador, aunque posteriormente se han llevado a cabo estrategias para la mejora de las condiciones laborales.

El bienestar laboral en las organizaciones debe ser vista y proyectada en el ser humano donde se tenga la capacidad y posibilidad de llevar una vida con motivos para valorar y a la vez desarrolle en las personas la capacidad de preocuparse por su familia. Por otro lado el bienestar humano conlleva a tener una seguridad personal y ambiental, la posibi-

lidad de tener acceso a bienes materiales que conlleven a llevar una vida digna, una buena salud y relaciones sociales favorables.

La palabra bienestar se ha convertido en un referente teórico desde que la Organización Mundial de la Salud en 1948 donde en su declaración constitucional definiera la salud como un estado de completo bienestar psicológico, físico y social. Es en este momento que se abre la brecha y se comienza a relacionar el bienestar en el trabajo, lo que ha sumado el interés de disciplinas como la psicología específicamente en el área de trabajo y de las organizaciones a estudiar este tipo de dimensiones a nivel empresarial.

La preocupación por el Bienestar Laboral se remonta desde el siglo XIX donde teóricos de la gerencia se comenzaron a preocupar por la satisfacción de los trabajadores pero en ese momento eran soportadas en principios morales y de valores religiosos. Barley y Kunda (1992) tenían la concepción de que como los empresarios habían alcanzado riquezas y un reconocimiento en el mercado laboral por medio del trabajo de sus empleados, tenían la obligación de asumir responsabilidades no solo en lo económico sino con todo aquello que causara bienestar individual y colectivo de sus empleados.

Luthans (2008), en su libro *Comportamiento Organizacional* brinda un concepto de bienestar laboral como aquellas actitudes que demuestran de forma específica los empleados con relación a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, en el comportamiento y en la práctica de administración del recurso humano son de gran interés.

Por otro lado el nacimiento de las teorías de las relaciones humanas contribuye a la eficiencia en el desarrollo de los programas en las organizaciones donde los empresarios puedan comprender que estas van más allá de la moralidad y que se puedan brindar acciones como las presta-

ciones sociales, el reconocimiento de las vacaciones, los servicios de salud que los pueda ayudar a aumentar su crecimiento y por ende su rendimiento en las organizaciones.

Al paso de la segunda guerra mundial las estrategias de bienestar laboral se direccionan más hacia el incremento de la fidelidad, la motivación, posteriormente se comienza a tener en cuenta la compensación y decisiones participativas Barley y Kunda (1992). Es importante acotar que para los años 70 se comienza a ligar el concepto de bienestar laboral con calidad de vida laboral, como respuesta a la preocupación a la decreciente satisfacción en el trabajo Kasty Rosenzweig, (1987). Lo que implica un cambio de paradigma con respecto a concebir el dar cosas y proponer estrategias que direccionen y promuevan más el desarrollo humano en las organizaciones.

Algo que se ha convertido en tema de curiosidad es que a través de la satisfacción en el trabajo se puede medir el bienestar laboral, lo que lleva a la reflexión hasta donde las empresas pueden proveer políticas para lograr esto. Así el grado de satisfacción será medido por la cantidad de recompensas que se les da a los trabajadores con relación a lo que ellos consideran que deben de recibir (Robbins, 1994).

El bienestar laboral ha sido comprendido desde el ejercicio de la práctica como todas aquellas acciones lideradas por las organizaciones para favorecer las condiciones intra organizacionales de los empleados. Desde otro punto de vista competitivo las empresas se preocupan por la gestión de lineamientos de bienestar en miras de generar competencias que las coloque en ventajas con respecto a las empresas de su misma razón social y productiva buscando fortalecer las ganancias económicas y que a su vez les permita posesionarse en el mercado laboral.

En su libro *Comportamiento Organizacional* Alles (2008) hace una relación del bienestar laboral con la satisfacción laboral, manifestada cuando los trabajadores sienten una satisfacción más alta, mejoran los indicadores de calidad en el área de recursos humano. Presenta además una relación con la Rotación donde la satisfacción laboral dada a través del bienestar laboral está directamente asociada con la baja rotación o las ausencias de ausentismo por parte de los empleados. Se encuentra también una relación con el ausentismo e impuntualidad, los cuales en su aumento suele relacionarse con la satisfacción laboral.

De lo anterior que se le otorgue importancia a los entornos saludables en el trabajo, en donde las acciones vayan dirigidas a lograr que los trabajadores sientan bienestar y no implica solo las condiciones ambientales, sino también las relaciones interpersonales, una empresa bien estructuradas donde el alcance de sus objetivos generen salud emocional y que a su vez se vea reflejada en ambientes familiares, en la estima propia y el cuidado de su salud en ambientes laborales. Es entonces que estos factores se encuentran interrelacionados en las empresas donde los entornos o espacios físicos en los puestos de trabajo como el ruido, la iluminación, espacios tranquilos y los contextos psicosociales donde se desempeñen las funciones va afectar directamente la seguridad y salud de los trabajadores; de aquí que las empresas con modelos económicos abiertos se estén preocupando por controlar estos factores y poder responder a los comportamientos de la demanda y el reto del mantenimiento de los empleados.

Un punto de interés para algunos expertos y académicos para el estudio de bienestar laboral tiene que ver con su relación directa con la satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo, los objetivos alcanzados por la empresa, la complacencia de los clientes por la atención recibida. En sus inicios el bienestar laboral estuvo direccionado a programas sociales que buscaban el mejoramiento de las condiciones mentales y

morales del trabajador; más adelante sus intereses fueron avanzando y se comenzaron a direccionar estudios guiados a modificar los ambientes de trabajo, premisa que continúa en la actualidad negando la oportunidad de avanzar en el término y de esta forma contribuir de mejor forma a la calidad de vida laboral.

El bienestar laboral en nuestro país (Colombia) ha sido pensado por las empresas solo como una estrategia liderada para responder a las exigencias de la normatividad legal y no como estrategias que realmente estén direccionadas para el bienestar psicosocial y familiar de los empleados. De estas formas dentro de la praxis de bienestar laboral se encuentran la remuneración, factores ergonómicos, seguridad e higiene laboral, ambientes y tecnologías del trabajo, prácticas que en sí pueden estar alejadas de lo que realmente implica una verdadera RSI.

Todo lo anterior para responder al artículo 12 del Código Sustantivo del Trabajo, el cual da a conocer los derechos de los empleados con relación a su recreación y dispersión, postulado que ha limitado la reflexión a nivel organizacional y de cierta forma ha generado un atraso en los postulados que se deben de establecer en las empresas con relación al bienestar laboral.

El ejercicio desde Bienestar Laboral ha estado sujeto a dimensiones relacionadas con los valores, la moral y la religión desde finales del siglo XIX, con la concepción que como los empresarios habían logrado riquezas y cierto posicionamiento en el mercado estarían obligado moralmente a responder al bienestar de los empleados Barley y Kunda (1992).

Varios autores han definido bienestar laboral desde diferentes percepciones, por ejemplo Konntz y O'Donnell (1995) relaciona la satisfacción laboral con el bienestar que experimentan los empleados con respecto a su trabajo, que está también ligada con su motivación laboral.

El bienestar laboral en una empresa debería de contemplar lograr un estado de bienestar en sus trabajadores que no se fundamente en una filosofía filantrópica en dar recursos materiales si no que por lo contrario gestione prácticas desde el área de gestión del talento humano que impacten los estilos de dirección, los sistemas de comunicación y compensación a través de un cambio de paradigmas y de cultura organizacional.

El bienestar laboral puede estar influenciado por factores para favorecer al desarrollo de los empleados, como la posibilidad de brindarles oportunidades de crecimiento personal, profesional y familiar a través de estrategias que permitan mantener una buena calidad de vida que aumente el grado de satisfacción en el trabajo. Algunos factores que pueden permitir que el empleado logre sentirse cómodo con lo que hace tiene que ver con la oportunidad de autonomía que se le brinde en su lugar de trabajo, de trabajar en equipo, las adecuadas y bien direccionadas cadenas de mando, el reconocimiento en su lugar de trabajo, las buenas relaciones que se puedan establecer entre la gerencia y los empleados.

Un programa de bienestar laboral con direccionamientos fuertes a nivel organizacional puede despertar sentimientos de pertenencia con la empresa, la cual más adelante va a influenciar con el compromiso y lealtad con la empresa, además que va a promocionar y generar ambientes más saludables y seguros con mejores rendimientos y el fortalecimiento del trabajo en equipo. Cuando estas políticas están bien definidas pensando en el bienestar del empleado estos van a saber que su trabajo es valorado, disminuyendo los conflictos laborales y lo más importante el empleado tendrá una actitud de sentido de pertenencia con su empresa, convirtiéndose además de esta forma es una estrategia eficiente de mantenimiento de empleados desde el área de gestión del talento humano.

4.1. *El bienestar laboral y la responsabilidad social empresarial*

La responsabilidad social de las organizaciones con respecto al bienestar laboral tiene que ver más allá con la remuneración de los empleados, si no que por el contrario debe generar políticas que impacten el estado de ánimo de los empleados que pueda favorecer su calidad de vida.

La RSE busca integral un modelo de bienestar laboral en las empresas a través del fortalecimiento de estrategias no salariales, si no que por lo contrario debe promover la participación directa de la empresa y la sociedad, y es aquí donde se debe de liderar el desarrollo del bienestar, un buen clima laboral y planes de desarrollo organizacional.

5. *MÉTODOS*

Como se mencionó al inicio del capítulo el objetivo principal del texto fue realizar una reflexión teórica de los conceptos de RSI y Bienestar Laboral, por lo que se adoptó como metodología la investigación cualitativa teniendo que esta tiene como principio según Taylor y Bogdan, (1984) la comprensión del mundo complejo desde las experiencias vividas o de las personas que la hayan experimentados.

Se eligió dentro del enfoque cualitativo la investigación documental, precisamente por la búsqueda, la revisión sistemática y el análisis que se realizó de manera sistemática de la información recolectada. La revisión documental se hizo con respecto a dos conceptos la RSI y el Bienestar Laboral, buscando primero identificar los diferentes conceptos en distintos espacios de tiempo para poder concluir su similitud y si realmente existe una línea diferenciadora entre ellas, que a su vez permitiera la cimentación de un conocimiento, que orientara las prácticas de gestión del Talento Humano en las organizaciones.

Según Galeano (2004) la rigurosidad de la revisión documental está soportada en el rastreo, la ubicación, inventario, selección de la información y en la consulta de las fuentes y los documentos que servirán

como insumo principal para el desarrollo de la investigación. La confiabilidad de este tipo de investigación está en el orden y la clasificación de todas las fuentes primarias y secundarias de las cuales seleccionamos información para poder comprender los dos conceptos de interés en la investigación.

6. RESULTADOS

La responsabilidad interna de las organizaciones y el bienestar laboral han sido términos que se han prestado para confusión en su quehacer empresarial ya que en muchas ocasiones no se logra diferenciar el impacto de una hacia la otra y la forma de interactuar de manera diferente a nivel empresarial. Como se mencionó en párrafos anteriores esto se puede deber al discurso que se maneja de las dos, la cual la convierte en algo instrumental en cumplimiento de la normatividad legal.

Por otra parte el que las empresas puedan comprender los aciertos y desaciertos en las prácticas a nivel organizacional sobre la responsabilidad interna y se haga la reflexión a profundidad sobre su razón social, sus políticas y cómo direccionaría las estrategias que permitieran darle un bienestar laboral y social a los empleados según las exigencias legales pero también comportamentales de los empleados se podrán desplegar mejores ejercicios que contribuirían a la calidad de vida laboral.

Las mayorías de las empresas no logran entender los conceptos y la línea diferenciadora entre lo que se plantea como política y se practica en las empresas con relación a las RSI y el bienestar laboral.

7. DISCUSIONES

Es importante comenzar a nivel organizacional a fortalecer y trabajar en esas dimensiones que aunque no son cien por ciento económicas favorecen al alcance de los objetivos y tiene que ver más con generar políticas internas que le permitan tener buenas prácticas a nivel empre-

sarial. Se debe de acotar que la responsabilidad interna requiere de grandes esfuerzos de las organizaciones en el desarrollo de políticas claras desde el área de gestión del talento humano y otras dependencias institucionales que rompan los paradigmas de generar solo bienestar económico y no una verdadera satisfacción laboral a través de estrategias de RSE.

8. CONCLUSIONES

Se plantea que la responsabilidad social interna a nivel empresarial es una construcción que se debe de ir trabajando en su cotidianidad y que requiere del apoyo tanto de los administrativos como de los empleados; debe de haber un compromiso mutuo liderado por acuerdos que permitan establecer políticas que contribuyan a una mejor calidad de vida laboral. Por otra parte el bienestar laboral, la puesta en marcha de direccionamientos ya estudiados y establecidos por la empresa la cual se convierte en una labor de siempre desarrollar y nunca acabar.

Es importante que las empresas puedan gestionar desde la dependencia del talento humano estrategias que impliquen un mejor desarrollo y por ende una mejor calidad de vida en el trabajo que implique tanto el bienestar de los trabajadores como de sus familiar, ya que una empresa que siente preocupación por lo anterior dará un paso a la excelencia y logrará encontrar el equilibrio en la calidad laboral y un alto rendimiento de su actividad económica, generando además un alto desarrollo empresarial.

REFERENCIAS

Aguinis, H., & Glavas, A. (2012). What we know and don't know about corporate social responsibility: a review and research agenda. *Journal of Management*, 38(4), 932-968. <http://dx.doi.org/10.1177/0149206311436079> [Links]

- Alles, M. A. (2008). *Comportamiento Organizacional. Como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica S.A.
- Barley, S. & Kunda, G. (1992). "Estructura y diseño vs. Lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial". *Tecnología Administrativa*, IX(20), 135-192.
- Bateman, T. & Snell, S. (2005). *Administración: Un nuevo panorama competitivo*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Blank, B. (2002). *La Administración de Organizaciones: Un Enfoque Estratégico* (3ª ed.). Cali: Artes Gráficas del Valle.
- Caravedo, B. (1998). *Perú: empresas responsables*. Lima: SASE y Perú.
- Carroll, A. (1981). *Corporate social Responsibility: evolution of a definitional construct*. Business and Society.
- Ceballos, V. (2013). *El empleo*. Obtenido de El empleo: <https://goo.gl/p6SRia>
- Daft, R. (2000). *Teoría y diseño organizacional*. México: International Thomson.
- Echeverri, I., Urina, M., Ariza, P. y Mantilla, M. (2018). El Trabajo Colaborativo entre Ingenieros y Personal de la Salud para el Desarrollo de Proyectos en Salud Digital: Una Visión al Futuro Para Lograr Tener Éxito. *Revista AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*.
- Enriquez, E., Davel, E., Vasconcelos, J En "Recursos" Humanos e subjetividad. 4. ed. Rio de Janeiro: Vozes.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: EAFIT.
- Gaete, R., Valderrama, C. y Carmona Robles (2009). Diagnóstico de la Función de Gestión de Recursos Humanos de los Servicios Públicos de la Ciudad de Antofagasta en Chile desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Corporativa Interna. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 1(13), 39-71. <https://doi.org/10.14409/da.v1i13.1248>
- Gutierrez, M., Prieto, R. & Carmona, F. (2018). Responsabilidad social como una intervención psicoterapéutica interna en sistemas no clínicos. *AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5).
- Haslam, A. (2004). *Psychology in Organizations the social identity approach*. Edt. SAGE.
- Jaramillo, O. (2011). La Dimensión de la Responsabilidad Social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa expopyme de la Universidad del Norte. *Pensamiento y Gestión*, 31, 167-195.

- Kast, F. & Rosenzweig, J. (1988). *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias*. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H., O'donnell, C. & Weihrich, H. (1985). *Administración* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill.
- López, F. (2004). *Responsabilidad social corporativa: entre lo social e lo regulado. Caso siderurgia brasilera*. Rio de Janeiro.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Distrito Federal, México: Editorial McGraw-Hill.
- Pelozo, J., Shang, J. (2011). How can corporate social responsibility activities create value for stakeholders? A systematic review. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 39, 117-135.
- Peña, A. R. (2015). *Recreación en horas laborales, una norma que quedo en el olvido*. Obtenido de <https://goo.gl/930FOA>
- Portafolio. (2012). *El Bienestar Laboral Ayuda a Retener*. Obtenido de <https://goo.gl/b7ErkC>
- Publicaciones Vértice (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. Málaga: Publicaciones Vértice.
- Revista Dinero (2006). *Inversión rentable*. Recuperado de: http://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/inversion-rentable_27637.aspx.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. México. Prentice Hall.
- Robbins, S. & Coulter, M. (1996) *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Schvarstein, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones: desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de la responsabilidad social*. Argentina: Paidós.

Cómo citar este capítulo: Gutiérrez Calderón, M. A., Prieto Pulido, R. A. & Carmona Alvarado, F. (2021). La responsabilidad social interna una dimensión diferenciadora del bienestar laboral. En Reyes-Ruiz, L., Carmona Alvarado, F., & Sánchez Villegas, M. (Eds.), *Aproximaciones epistemológicas y teóricas de las acciones investigativas en el doctorado en Psicología* (pp.215-236). Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.