

EL BALANCE SOCIAL DE LA EMPRESA MUEBLES JAMAR

DUVIS ESPINOSA FIGUEROA

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR

INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

DIPLOMADO DE ACTUALIZACION DE TRABAJO SOCIAL

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

BARRANQUILLA

2001

INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente las empresas colombianas, en cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley y sus estatutos han recolectado y entregado los resultados que se refieren a la labor administrativa y financiera, los cuales quedan plasmados en los informes y balances anuales.

Sin embargo desde hace varios años en Europa y Estados Unidos se vienen estudiando alternativas para medir y evaluar el cumplimiento de la Responsabilidad Social de la empresa; en este sentido cada nación y cada empresa constituyó y presentó propuestas para la realización del Balance Social de la gestión, basadas algunas en la obligatoriedad de elaborar sus informes de Balance Social con la convicción de que es un medio adecuado de auto-evaluación, tal como lo menciona en uno de sus apartes la revista “Dinero” cuando se refiere a la responsabilidad social de la empresa privada: “Las empresas privadas tienen una responsabilidad social frente a la comunidad. Buena parte de los empresarios cumplen con creces. Sería conveniente que cada año se presente el Balance Social en el cual se pueda apreciar el aporte de cada

empresa al bienestar de la comunidad, como instrumento para medir y valorar en forma clara y precisa los resultados de la aplicación de la política social de la empresa.

Por todo lo anterior el objetivo es investigar este tema a la luz de la realidad tomando como referencia una de las empresas líderes en la costa Atlántica en venta de muebles como lo es MUEBLES JAMAR cuyo slogan “Hacemos Familias Felices” implica una responsabilidad de gran magnitud de tipo social, por el valioso aporte que brinda a la comunidad.

Este ensayo contiene detalles de la realidad, historia, filosofía, visión y valores corporativos de la organización MUEBLES JAMAR, lo cual constituye la base para definir unos postulados de la política de bienestar y responsabilidad social que desarrolla esta empresa.

DESARROLLO

Para comenzar analizaremos el tema a través de los conceptos amplios de: Responsabilidad Social y Balance Social teniendo en cuenta que la empresa es una comunidad de personas, que mediante la unidad de trabajo busca un objetivo común, como ente de naturaleza social que tiene una misión de servicio.

De allí la importancia y responsabilidad de la empresa en el mundo moderno, como unidad básica de trabajo y producción, con gran sentido de solidaridad social y constante preocupación por el bienestar colectivo.

La conjunción del objetivo económico y el social permiten el desarrollo de la empresa y el individuo. De estos elementos surge el concepto de responsabilidad social, entendida ésta como la respuesta que la empresa debe dar a las expectativas y derechos generados en los sectores con los cuales ella tiene relación en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse.

La existencia de la Responsabilidad Social dentro de la empresa sin duda debe hacer parte de sus actividades estratégicas, como una forma de competir y de crear ventajas en el futuro. Por Responsabilidad Social se puede entender, la participación activa de personas físicas o morales, que adopten políticas prácticas encaminadas a la mejora continua y definitiva de la empresa y de la comunidad en la que operan.

Vista así, entonces la responsabilidad Social conlleva aspectos como: visión, liderazgo social, vinculación con la comunidad, relaciones estratégicas con las instancias sociales, protección y cuidado con el medio ambiente, lugar de trabajo, bienestar de los empleados, y respeto a los derechos humanos entre otras; las cuales pueden llevar a una empresa a obtener un mayor favoritismo en sus productos, clientes potenciales y en sus empleados, obteniendo así, que éstos se sientan realmente comprometidos e involucrados directamente en los proyectos y en el desarrollo de nuevas iniciativas..

El **Balance Social** es definido como “ Una herramienta de gestión empresarial que le permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus

trabajadores.”, según lo menciona Jorge Vanderghen en Fundamentos e implementación del balance social.

El balance social le permite a la empresa actualizar políticas, y programas relacionados con su responsabilidad social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir, controlar y distribuir recursos que mejoren las relaciones con los sectores internos y externos, con base en la información.

Dentro del contexto de la situación económica del país la industria del mueble tuvo en los noventa uno de los peores desempeño de todas las manufacturas. En 1998 la producción ya había descendido a menos del 90% de la de 1999 (4.4%) y a partir de ese momento cayó en picada, sin que en el 2000 llegara a mostrar la recuperación que exhibió la mayoría de las otras ramas de la industriales.

Aunque a niveles del sector del mueble las cifras no son muy optimistas a corto plazo, se proyecta para el 2001 un aumento de la producción real del mueble del 7%, impulsada principalmente por las exportaciones netas y por una leve recuperación de la demanda interna desde niveles muy

deprimidos. Solo en las últimas partes del año se mostrará una aceleración significativa que continuará en el 2002.

MUEBLES JAMAR, empresa en estudio, a pesar de estar dentro de este sector no sufrió graves consecuencias por los resultados de la economía Colombiana. Estrategias tales como la expansión del mercado y la fidelidad de sus clientes, permitieron que el año 2000 fuese un año aceptable en ventas.

El Balance Social, como herramienta de gestión empresarial le permite a la Gerencia general, la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además permite evaluar las acciones en termino de costo –beneficio, parámetros dentro de los cuales se desarrollan acciones tendientes al cumplimiento de su responsabilidad social interna y externa.

Lo anterior debe ser conjugado con la visión empresarial de **MUEBLES JAMAR**, la cual reza así “ Incrementar las ventas a través del desarrollo del prototipo ferias soportándose en un mejoramiento continuo en la eficiencia de las operaciones logísticas incluyendo servicio de

postventas”. Asimismo para garantizar dicho crecimiento, debemos estar soportados en una sólida recuperación de cartera.

A dos años nuestras ventas deberán aumentar a través de nuestro primer impulso de exportación hacia las islas del Caribe. Aumentaremos nuestra participación en el mercado llegando al interior del país a través del prototipo Feria. Así comenzaremos nuestro proceso de expansión nacional. Todo lo anterior estará cimentado por colaboradores altamente motivados, capacitados, entrenados y comprometidos con el crecimiento y desarrollo organizacional; la Familia Jamar será ejemplo de organización en la que todos desearían ingresar.

La misión de Muebles Jamar se traduce en un lema “ Hacer Familias Felices”. Lo anterior lo hace a través de la venta de muebles, telas y colchones de máxima calidad a los mejores precios a nivel nacional. Con gran variedad de diseños y facilidad de pago, para llegar a todos los niveles socioeconómicos, convirtiéndose en líder del país y protagonistas del desarrollo de nuestra región.”

Una vez presentada la misión y visión se hace necesario conocer las rutas que se han establecido para la consecución, tales derroteros son sus valores, a saber:

- * Calidad
- * Innovación
- * Servicio
- * Trabajo en Equipo
- * Orientación al logro

La definición de cada valor representa la concepción y asimilación que de ellos han hecho cada uno de sus directivos y trabajadores.

CALIDAD: Consideramos que el trabajo bien hecho es un deber. Solo de esta manera garantizamos la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

INNOVACIÓN: Consideramos que siempre existe una mejor forma de hacer las cosas buscando siempre la eficiencia .

SERVICIO: Porque sabemos que la razón de nuestra existencia es servir ya que dando es que recibimos.

TRABAJO EN EQUIPO: Trabajando conjuntamente en pro de la consecución de una visión común, sabemos que de esta manera alcanzaremos resultados extraordinarios.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS: Porque nuestro paso por esta vida es dejar huellas, nuestro desempeño debe ser recordado por objetivos alcanzados.

Adicional a lo anterior JAMAR desarrolló un plan estratégico cuyos objetivos se encuentran en: Eficiencia Operativa, Personal Competente y Comprometido y Flujo de Caja Libre.

La visión, misión y valores hasta ahora conocidos, sirven como marco de referencia para deducir o extraer algunos aspectos que sustenten la política social de la organización. Con base en este enfoque , es importante resaltar la existencia de políticas de trabajo y atención al

cliente en los cuales convergen la aptitud y el desempeño de los equipos humanos, con las estrategias de servicio. A nivel interno se cuenta con:

* **Colaboradores altamente Motivados:** en la organización Muebles Jamar el crecimiento individual y el mejoramiento de los niveles de desempeño se basan en el aprendizaje de nuevas conductas, habilidades y conocimientos a través de la capacitación y del entrenamiento. Con esto se busca mantener empleados versátiles frente a situaciones cambiantes del negocio, gracias a la actualización en temas relacionados a nuestras necesidades, al entrenamiento como soporte estratégico fundamental para el desarrollo continuo.

* **Colaboradores entrenados y comprometidos:** La organización Jamar tiene un plan de entrenamiento específico el cual le permite desarrollar empleados idóneos y competentes en cada área.

A NIVEL EXTERNO: Las estrategias definidas como soporte fundamental de la política empresarial han permitido:

* **Hacer Familias Felices,** esto se logra a través de los productos que se ofrecen, los diferentes planes de ventas que se manejan, facilidad de

crédito, servicio de asesoría en decoración, llevando todos estos servicios a diferentes niveles de la población.

*Ofrecer productos de calidad, esto se logra con el mejoramiento de talleres, con el fin de crear una imagen integral de sus productos y servicios, motivo por el cual busca un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad, de modo que sea posible diseñar, producir, manufacturar y mantener bienes y servicio de calidad a los niveles más económicos de la mayor utilidad y que sean siempre satisfactorios para el consumidor.

* Crédito fácil y precios bajos: es decir, crédito fácil y rápido, diferentes planes de ventas que con cuotas iniciales bajas, abarcan el mercado en los estratos 5 y 6, en la actualidad nuestra clientela pertenece a los estratos 1,2,3,4, el crédito en la organización JAMAR, es el punto de apoyo para dos operaciones importantes como son las ventas y el recaudo. Es así como todas las acciones buscan guardar un equilibrio entre las metas comerciales y de cartera con el fin de contribuir con el logro de los niveles de rentabilidad esperados.

Otras estrategias implementadas para lograr la existencia, mantenimiento y competitividad de la empresa, es la organización de FERIAS, que consiste en el montaje de un punto de venta provisional por máximo 15 días en una ciudad donde no existe físicamente MUEBLES JAMAR, utilizando todas las formas de ventas como (contado, crédito, tarjeta Jamar, libranzas y cooperativas).

Adicional a todo lo anterior contamos en el área de transporte conformado por 35 contratistas los cuales cubren el área metropolitana, ocho (8) transportadores a nivel de toda la costa y dos (2) transportadores internos que cubren Barranquilla – Cartagena. Donde el objetivo primordial es ofrecer un servicio eficiente, seguro y rápido para la satisfacción de nuestros clientes.

Para materializar todo lo anterior y lograr los objetivos y metas establecidas para la organización JAMAR, vale la pena decir que toda empresa tiene por su misma naturaleza una finalidad económica, y es preciso que así sea porque sin una economía racional el bienestar de la comunidad resulta inalcanzable.

CARACTERÍSTICAS SOCIO LABORALES:

En concordancia con la ley y con su filosofía laboral la empresa garantiza igualdad de condiciones y oportunidades a todos sus trabajadores sin distinción de raza, sexo, religión o nacionalidad.

DEMOGRAFÍA: Vinculados a MUEBLES JAMAR, a Diciembre de 2000, se registraron 92 empleados permanentes y 217 temporales, para un total de 309 empleados vinculados directamente a Muebles Jamar.

SEXO Y ESTADO CIVIL: Dentro de la población de trabajadores de la organización JAMAR, tenemos 204 hombres y 105 mujeres, donde 67.9% son casados y el 32.6% son solteros.

LUGAR DE TRABAJO: La población trabajadora la tenemos distribuida de la siguiente manera: La planta de personal de la ciudad de Barranquilla cuenta con 255 trabajadores, en Cartagena contamos con 53 empleados y en Santa Marta contamos con un (uno) 1 empleado.

CLASE DE CONTRATO: Del total de trabajadores vinculados a la empresa tienen contrato a término indefinido 85 empleados, a término fijo inferior a un año tenemos 219 empleados, aprendices Sena tenemos dos (2), estudiantes ,en práctica tenemos tres (3).

INDICADORES LABORALES: Durante el año 2000 se laboraron 339 días en un horario de 8:00-12:00 y de 1:30 –6:00p.m con un total de 48 horas semanales.

SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES: en el año 2000 se canceló en salario a todo el personal la suma de \$657.253.373 millones de pesos.

VACACIONES: Se otorgaron 420 días de vacaciones, con un total de 28 empleados.

INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL.

ACTIVIDADES SOCIALES: Como un reconocimiento a la labor de los empleados, se realizó en días especiales celebrando con ellos algunos d

de los acontecimientos mas importantes como:

* Celebración día del Vendedor, número de personas beneficiadas: 48.

* Celebración día de la secretaria, número de personas beneficiadas:
18

* Actividad de integración de las áreas financiera, cartera, recaudar, correo, sucursales de Cartagena, número de personas beneficiadas: 129.

* Actividad de integración a todo el personal de Barranquilla – Cartagena, número de personas beneficiadas: 153

* Actividad de integración área de cartera, número de personas beneficiadas: 31

* Celebración día de la mujer, se entregó un obsequio a todas las empleadas de la organización.

* Celebración fiesta de Navidad, con la participación de 150 personas

* **PUBLICACIONES:** En Muebles Jamar se publica trimestralmente la revista NOTIJAMAR, dirigida a los empleados, sus familias y proveedores que tienen relación comercial con la empresa. En el año 2000 circularon cuatro (4) ediciones.

* **CORREO ELECTRÓNICO:** Herramienta fundamental para circular la información a nivel interno y que sea conocida por todos los empleados de la organización.

* **CARTELERAS:** Se mantiene informado al personal sobre los sucesos ocurridos en la organización, también se publican temas de interés personal, salud, deportes, tecnología y recreación entre otros.

* **GRUPOS PRIMARIOS:** Muebles Jamar tiene la estrategia de grupos primarios, un gran aliado para el desarrollo de su gestión administrativa, principalmente en lo que se refiere a comunicación y participación del personal en los procesos de la empresa. Con una periodicidad definida por el grupo, no superior a 15 días, el jefe se reúne con sus inmediatos colaboradores para compartir la información generada por la empresa durante este tiempo y retroalimentarse con las discusiones y aportes que allí se generan.

* **ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN:** Espacios creados para que los diferentes departamentos de la organización se reúnan y de esta forma mejorar cada día las relaciones interpersonales, identificar y resolver

problemas que afecten la prestación de un buen servicio, la participación creativa de los trabajadores y comprometerlos con el mejoramiento de los procesos, todo lo cual fortalece el sentido de pertenencia y apoya el proceso de ser cada día mejores. Entre estos grupos tenemos: Grupo de Gerencia, grupo Ceja, Grupo GAAD, Grupo programa mi mejor servicio, Grupos primarios.

DESARROLLO DE PERSONAL.

PROGRAMAS FORMATIVOS:

* **CAPACITACION INTERNA:** Se desarrollaron 2.285 horas de capacitación a nivel interno, con un total de participación de 104.

* **CAPACITACION EXTERNA:** Se desarrollaron 1.842 horas de capacitación a nivel externo con la participación de 35 empleados. Presentando un incremento del 79%.

* **PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO:** Se desarrollaron 399 horas de entrenamiento, con la participación de 25 empleados especialmente al

personal que participa en las ferias y el que sirve de apoyo en las temporadas altas.

* **AUXILIO UNIVERSITARIO:** La organización Muebles Jamar en su compromiso de apoyar el crecimiento integral de sus colaboradores, ofrece el Auxilio Universitario, en el cual se invirtió la suma de \$390.000, con un número de personas beneficiadas de tres 3 empleados.

* **PRESTAMO ESTUDIO UNIVERSITARIO:** Se invirtió la suma de \$18.388.500 pesos, con un número de 40 personas beneficiadas.

***PROGRAMA DE BACHILLERATO SEMIESCOLARIZADO:** Se beneficiaron en el año 2000, de este programa un número de cinco (5) empleados, con una inversión de \$2.154.000.

* **ACTIVIDADES DEPORTIVAS:** Buscando crear para la integración y el sano esparcimiento entre los trabajadores, la empresa organizó las siguientes actividades deportivas:

* Campeonato interno de microfútbol, con la participación de 100 empleados, con una inversión de \$2.240.000 mil pesos.

Participación maratón interempresarial, con la asistencia de dos (2) empleados, con una inversión de \$70.000 pesos.

* **RELACION CON LA COMUNIDAD:** Conscientes de su misión de contribuir al bienestar y progreso de la comunidad, respaldó diversos programas encaminados al crecimiento, seguridad, bienestar de la misma. Adicionalmente la Organización participó como patrocinador de diversos eventos e instituciones de carácter social, deportivo, cultural y económico tales como:

*Patrocinio a escuela de fútbol “Príncipes de Paz”.

* Patrocinio Clubes deportivos.

* Obras sociales como: donación a la cárcel de mujeres El Buen Pastor, desplazados, damnificados de Soledad, donación a bingos pro obras benéficas.

* Patrocinio comparsas que participan en el carnaval de Barranquilla.

* **GREMIOS:** hacemos parte de la asociación de ASOCENTRO, institución que se dedica a trabajar por la resuperación del centro de Barranquilla.

* **UNIVERSIDADES:** Se establecen convenios con las universidades de Barranquilla como la Universidad del Norte, Autónoma, Cuc, Libre, Litoral, permitiendo que los estudiantes desarrollen su semestre de práctica en las diferentes áreas de la empresa, como una forma de contribuir a la formación profesional de estas persona.

CONCLUSIONES

No cabe duda que las empresas que aplican la responsabilidad social empresarial, obtienen mayores ventajas ya que a través de ella lograrán mayor valor económico agregado, ventas, reconocimiento, fidelidad, fortalecimiento, presencia en su sitio de radicación, lealtad de sus trabajadores y admiración dentro del comercio e industria.

Resulta importante que toda empresa se mida en términos de Responsabilidad Social, a través de su respectivo balance ,que le permita mostrarse como un ente de naturaleza social que tiene una misión de servicio.

Por tal motivo se puede decir que la empresa MUEBLES JAMAR, es una de las pocas empresas que brindan beneficio, apoyo y productividad social gracias a su efectiva gestión en cuanto a responsabilidad y balance social se refiere.

Vale la pena destacar que los clientes aprecian el hecho de que una empresa participe con la comunidad dándole así importancia a aspectos que la favorecen, en la medida en que ésta los introduzca en sus políticas de responsabilidad social en la que obtendrá resultados a corto y largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

DINERO, Revista. Edición No. 103 de 2000, Abril... Pág. 70.

DINERO, Revista. Edición No. 112 de 2000, Abril ...Pág. 93

REALES, Adalberto, Modelos para elaborar ensayos, reseñas, informes y ponencias. Edición 2da. Editorial Antillanas.

MANUAL DE BALANCE SOCIAL, Andi, Organización Internacional del Trabajo OIT, Cámara de Júnior de Colombia, Capítulo Antioquia, Edición 2da.

BALANCE SOCIAL, Cerrejón Zona Norte, Nueva Edición. Año 1995.

BALANCE SOCIAL, Protección S.A. 1997.

BALANCE SOCIAL, Fundamentos e implementación, 2da. Edición, Junio 1991. Jorge Vanderghen, Lima (Perú).

BALANCE SOCIAL, Mery Gallego y María Isabel Fernández. 2da Edición. 1991.
