BALANCE SOCIAL: UN NUEVO INFORME CONTABLE

AURA AZUCENA ARDILA JIMENEZ

ELKIN BARRAGAN GUALDRON

IMELDA MARQUEZ MARQUEZ

Tesis de Grado presentado como requisito para optar el título de Contador Público.

Director: C.P. OSCAR HORACIO TORRES GALVIS.

BUCARAMANGA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE AQUINO

FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA

1992

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

Jurado

_____

Jurado

Bucaramanga, Diciembre 9 de 1992

DEDICATORIA

El esfuerzo plasmado en esta tesis de grado la dedicamos a nuestros padres, por el apoyo recibido en el transcurso de la carrera.

AURA ELKIN IMELDA

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos:

AL DOCTOR: OSCAR HORACIO TORRES GALVIS. Contador Público director de la tesis, quien con sus conocimientos supo guiar el desarrollo del presente proyento.

A LA DOCTORA: ELIZABETH LOZANO DE MARTINEZ. Asesor metodológico de la facultad de Contaduria Pública, por la asesoría prestada en la realización del proyecto.

AL DOCTOR: GONZALO RUIZ VALDIVIESO. Gerente de la empresa CICOLGAS, por su oportuna y valiosa colaboración.

A LA UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE AQUINO

A Todas aquellas personas que en una u otra forma colaboraron en la realización del presente proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	1
1. REFERENTES TEORICOS Y CONCEPTUALES	5
1.1 PLANO DE APROXIMACION HISTORICO	5
1.2 PLANO DE APROXIMACION SOCIAL	12
2. PROCESO METODOLOGICO	20
2.1 DEFINICION DE LA POBLACION Y RECOLECCION DE LA INFORMACION	21
2.1.1 Población	21
2.1.2 Muestra	22
2.1.3 Instrumentos de recolección de la información	23
2.2 RECOLECCION Y ANALISIS DE LA INFORMACION	24
2.2.1 Tabulación de datos	24
2.2.1.1 Encuesta dirigida a estudiantes	24
2.2.1.2 Encuesta realizada al sector del área empresarial	32
2.2.2 Análisis de la información	46
2.2.3 Diagnóstico	47
3. ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL BALANCE SOCIAL	48
3.1 EVOLUCION DEL BALANCE SOCIAL	48
3.1.1 A nivel Europa	50

Pág.

3.1.2 A nivel Norteamérica 59

3.1.3 A nivel Suramericano 61

3.2 FUENTES DEL BALANCE SOCIAL 68

3.2.1 Recurso humano 69

3.2.2 Responsabilidad social 73

3.3 CONCEPTOS DEL BALANCE SOCIAL 81

3.3.1 Introducción al concepto 81

3.3.2 Conceptos especificos del Balance Social 88

3.4 INDICADORES DEL BALANCE SOCIAL 95

3.4.1 Manejo de conceptos básicos del Balance social 95

3.4.2 Requisitos para seleccionar indicadores del Balance Social 97

3.4.3 Indicadores especificos del Balance Social 99

3.5 MODELOS DE BALANCE SOCIAL 107

3.5 1 Modelo Frances 107

3.5.2 Modelo Aleman 109

3.5.2.1 Area interna 109

3.5.2.2 Area externa 110

3.5.3 Modelo Colombiano 112

3.5.3.1 Area Interna 112

3.5.3.2 Area Externa 113

3.6 CARACTERISTICAS DE CADA MODELO DE BALANCE SOCIAL 113

3.6.1 Modelo Frances 114

3.6.2 Modelo Alemán 114

Pág.

3.6.3 Modelo Colombiano 115

3.7 CONNOTACIONES DEL BALANCE SOCIAL 120

3.7.1 Objetivos que persigue el Balance Social 120

3.7.1.1 Información 121

3.7.1.2 Concertación 123

3.7.1.3 Planeación 124

3.7.2 Beneficios 125

4. ANALISIS DEL MODELO COLOMBIANO 127

4.1 AREA INTERNA 127

4.1.1 Carácteristicas socio-laborales del personal 127

4.1.1.1 Demografia 127

4.1.1.2 Ausentismo 130

4.1.1.3 Rotación del personal 131

4.1.1.4 Jornada laboral 132

4.1.1.5 Salarios y prestaciones 134

4.1.1.6 Relaciones laborales 136

4.1.2 Servicios prestados por la empresa al personal 137

4.1.2.1 Salud general 137

4.1.2.2 Salud ocupacional 138

4.1.2.3 Vivienda 140

4.1.2.4 Alimentación 141

4.1.2.5 Transporte 142

4.1.2.6 Servicios especiales 143

4.1.3 Integración y desrrollo del personal 144

4.1.3.1 Información y comunicación 145

4.1.3.2 Desarrollo del personal 149

4.1.3.3 Capacitación 151

4.1.3.4 Educación 152

4.1.3.5 Tiempo libre 153

4.2 ANALISIS DE LAS CARACTERISTICAS DEL AREA EXTERNA 154

4.2.1 Relaciones primarias 154

4.2.1.1 Familia del trabajador 155

4.2.1.2 Pensionados y jubilados 157

4.2.1.3 Accionistas 159

4.2.1.4 Canales de distribución 160

4.2.1.5 Consumidor final 162

4.2.1.6 Competencia 163

4.2.1.7 Acreedores 164

4.2.1.8 Proveedores 165

4.2.2 Relaciones con la comunidad 166

4.2.2.1 Comunidad local 166

4.2.2.2 Sociedad 169

4.2.2.3 Sector publico 170

4.2.3 Relaciones con otras instituciones 171

4.2.3.1 Gremios 171

4.2.3.2 Medios de comunicación 173

4.2.3.3 Universidad 175

4.3 ENTREVISTA 179

5. CONCLUSIONES 183

GLOSARIO 186

BIBLIOGRAFIA 187

LISTA DE FIGURAS

		Pág.
FIGURA 1.	Conocimiento de Balance Social	25
FIGURA 2.	Información de la gestión social	26
FIGURA 3.	Desconocimiento del Balance Social	28
FIGURA 4.	Función de la información	29
FIGURA 5.	Orientación de la formación académica	31
FIGURA 6.	Importancia de la responsabilidad social	33

TABLA DE ANEXOS

			Pág.
ANEXO	1.	FORMATO DE ENCUESTA REALIZADA A ESTUDIANTES	190
ANEXO	2.	FORMATO DE ENCUESTA REALIZADA A EMPRESAS	192
ANEXO	3.	MODELO BALANCE SOCIAL CROYDON S.A	195
ANEXO	4.	MODELO BALANCE SOCIAL SECTOR COMERCIO	231
ANEXO	5.	MODELO BALANCE SOCIAL ENTIDADES SECTOR SALUD	233
ANEXO	6.	MODELO BALANCE SOCIAL ENTIDADES DE BENEFICIO SOCIAL	234
ANEXO	7.	MODELO BALANCE SOCIAL CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR	236
ANEXO	8.	MODELO BALANCE SOCIAL PARA EL SECTOR COOPERATIVO	237
ANEXO	9.	MODELO BALANCE SOCIAL PARA EL SECTOR DE LA CONSTRUCCION	240
ANEXO	10.	MODELO BALANCE SOCIAL PARA EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS	242
ANEXO	11.	MODELO BALANCE SOCIAL PARA EL SECTOR FINANCIERO	244
ANEXO	12.	MODELO BALANCE SOCIAL PARA EL SECTOR EDUCATIVO	246
ANEXO	13.	MODELO BALANCE SOCIAL PARA GREMIOS	247
ANEXO	14.	CONTENIDO BALANCE SOCIAL	250

LISTA DE GRAFICAS

		Pág.
GRAFICA 1.	Tipo de empresa entrevistada	34
GRAFICA 2.	Servicios que ofrecen	36
GRAFICA 3.	Objetivos sociales	37
GRAFICA 4.	Seguridad industrial y capacitación como una inversión	38
GRAFICA 5.	Aportes sociales	40
GRAFICA 6.	Informe de gestión administrativa	41
GRAFICA 7.	Conservación del medio ambiente	43
GRAFICA 8.	Beneficios que reciben los trabajadores	44
GRAFICA 9.	Satisfación del producto en el mercado	45

INTRODUCCION

El Balance Social aparece como un instrumento de gestión y dirección, ya que con él se pueden o no, hacer cosas en beneficio del desarrollo económico y social de un ente empresarial.

No se puede desconocer que los avances tecnológicos así como los cambios políticos y sociales han incidido directamente en el comportamiento del hombre y en la administración de los recursos por los cambios sufridos en la escala de valores sociales.

La responsabilidad social de la empresa juega un papel importante en el Balance Social, por esto con este trabajo investigativo se busca dar a conocer los requerimientos básicos y previos para su elaboración porque se cree necesario que la empresa conozca lo que está haciendo en el campo social y tome cociencia de la utilidad de su evaluación.

También se profundiza en los objetivos, metodología y

requerimientos del Balance Social ya que es importante que la empresa amplíe su concepto acerca de la necesidad de presentarlo como un nuevo informe contable.

La metodología que se siguió se basó en los sondeos realizados a nivel estudiantil y empresarial para determinar el conocimiento sobre el tema Balance Social, a su vez se acudió a referencias bibliográficas que permiten ampliar y dar a conocer los estudios adelantados sobre Balance Social.

Dentro de los objetivos proyectados están el determinar la importancia del Balance Social como un nuevo informe contable, recopilando información que conlleve al conocimiento del mismo y sus implicaciones, analizando los elementos que lo conforman, identificando los rubros que contiene para que este se convierta en modelo básico de consulta para su estudio e implementación.

En el primer capítulo se muestra una reseña histórica y social de lo que se conoce en el mundo sobre Balance Social y la evolución que éste ha tenido a través del tiempo.

En la segunda unidad se realizó un trabajo de campo documentado con encuestas dirigidas a estudiantes de

Contaduría Pública de la Universidad Santo Tomás de Aquino y Universidad Autónoma de Bucaramanga, así como a empresas representativas de Bucaramanga y su área metropolitana, para medir el grado de conocimiento del tema que fundamenta el desarrollo del presente trabajo.

Posteriormente en el tercer capítulo se amplía la evolución sobre el estudio del Balance Social a nivel universal, así como las fuentes, conceptos, indicadores, modelos y connotaciones del mismo como un nuevo informe contable.

El trabajo se concluyó con un cuarto capítulo en el cual se analizó el modelo colombiano propuesto por la ANDI, incluyendo una entrevista a la cooperativa COOPASAN, quienes ya manejan Balance Social.

Una vez terminado el trabajo se llegó a la conclusión de que no existe un conocimiento de Balance Social a nivel universitario en las facultades de Contaduría Pública, y a nivel empresarial; no hay un conocimiento sólido que fundamente su aplicación, debido a la falta de difusión por medio de seminarios y foros que documenten sobre el tema.

El Balance Social como un nuevo informe contable permite

evaluar la gestión social-administrativa que no muestran los estados financieros tradicionales.

1. REFERENTES TEORICOS Y CONCEPTUALES

1.1 PLANO DE APROXIMACION HISTORICO

La importancia de conocer y orientar sobre los aspectos que debe contener el Balance Social, enmarcado en la responsabilidad social que debe cumplir el empresario y el contador con los entes a los cuales deben informar, exigen la necesidad de diseñar un marco histórico sobre el tema.

Hoy en día las empresas colombianas se limitan a presentar sus informes y balances anuales exigidos por la ley y los estatutos. Sin embargo en Europa y Estados Unidos, hace años se vienen estudiando alternativas para medir y evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa.

Tanto en Europa como en Estados Unidos se han discutido y presentado propuestas sobre la gestión social de las empresas, basadas algunas en la obligatoriedad de su presentación, como es el caso especifico en Francia.

Otros paises como México, Chile, Brasil y Argentina han

presentado modelos metodológicos y experiencias concretas en Balance Social.

Al finalizar la segunda guerra mundial se vió la necesidad de asociar a los trabajadores en la gestión de empresa, buscando mejorar las relaciones laborales, permitiendo con ello contribuir a la humanización del trabajo.

Es así como en 1951 se pone en práctica la participación en la gestión y dirección de las empresas con la ley de congestión Alemana en 1951 (Es una participación paritaria, es decir, con iguales derechos de capital y trabajo), para las industrias siderúrgicas y mineras.

En la década de los años 60, Noruega pone en marcha un plan de "Democracia Industrial" que tenía por fín lograr la participación de los trabajadores a nivel de talleres. La ley de Cogestión también se pone en marcha en Suecia (1969-70), en Dinamarca con la creación de los "Comités de Cooperación" y Consejos de Empresa (1970), en Holanda (1971), en Alemania (1972) y en Bélgica y Luxemburgo (1974).

La evolución de la Teoría Científica tiene que ver mucho con el Balance social. La economía de la empresa ha pasado por tres fases:

- La Primera Fase: Como señala García Echevarria, está resumida en la concepción "Theory of the Firm", en la cual la empresa no se plantea ningún tipo de problema social, donde el empresario expone su capital, organiza su actividad y tiene como fin principal ganar cuanto más dinero mejor.

- Segunda Fase: Aparece la concepción "Sistemas de factores productivos" donde se comienza a ver la empresa como una organización compleja que busca optimizar para obtener el máximo beneficio pero con el mismo fin de la primera fase.

- Tercera Fase: Aparece la llamada "Tesis Instrumental" en la cual la empresa ya no tiene como fin exclusivo la obtención de beneficio económico, sino de los intereses variados y contrapuestos de las diferentes categorias sociales que forman la empresa o son afectadas por ella.

Al respecto García Echevarría, dice:

> Se trata pués de un modelo que recoge la amplia problemática de la realidad empresarial planteando un modelo sumamente complejo a nivel teórico, ya que en lugar de un objetivo existen varios, en lugar de un comportamiento existen muy diversos, lo que no permite una expresión a veces, sobre todo en planteamientos matemáticos, operativa. Sin embargo, es ésta la interpretación de la

> empresa que puede incorporar los problemas que plantea el "Balance Social" dentro de una politica empresarial socialmente responsable. (1)

Partiendo de un nuevo entorno evolutivo, donde las actitudes cambian radicalmente y donde se logra la participación obrera, es necesario entrar a considerar dos circunstancias fundamentales que llevaron a que se tuviese un mayor conocimiento sobre los siguientes aspectos:

- Que la empresa privada es la Institución básica del sistema socio-político de la economía de mercado.

- Que al existir un desequilibrio axiológico en la sociedad, en la empresa se siente aún más.

Todo esto lleva a ver que no será suficiente saber cuánto se gana mediante un fidedigno sistema de contabilidad, sino que ahora es necesario ver como se gana desde el punto de vista de los recursos humanos.

Francia se interesa por conocer los indicadores sociales

---

(1) GARCIA ECHEVARRIA, Dierkes M. "Balance Social de la Empresa". Revista de estudios sindicales. Madrid, 1975. Pag.57

en el año 1955. de los cuales ya en Estados Unidos se tenía un previo conocimiento por los estudios adelantados entre los años 50-60: es asi como el director de relaciones públicas de Francia L. Matrat presenta un proyecto de Balance Social

En 1958 la AFCOS "Association Francaise des Conseiller Sociaux" elabora un plan de indicadores sociales que tiene por fin servir de instrumento de gestión a los jefes de personal en las empresas.

En 1963 Le CAIPPE "Comite daction pour le developpment de L´interet des personnes au progress de leirs entreprises" recomienda a las empresas la adopción periódica de una especie de balance humano.

La AFCOD "Association Francaise des Conseillers de Direction" asociación que sucede a la AFCOS publica "Les ratios Sociaux", indicadores sociales donde se desarrolla y perfecciona el trabajo iniciado por la AFCOS en 1958".

Con el tiempo se fue madurando en la empresa la necesidad de elaborar un Informe Social y es asi como Chevalier señala que en una encuesta realizada en 1971 en Estados Unidos por el "Time Magazine" entre los directores de empresa americanos se demuestra la preocupación por los

temas sociales argumentando muchos de ellos que lo social debe tener preponderancia sobre lo económico.

El vocablo "Balance Social" aparece por primera vez en Francia en 1975 con el informe Sudreau. En Octubre de 1976 el Ministro de trabajo Beullac, presenta un anteproyecto de ley sobre el Balance Social, que tenía como característica más notables el ser obligatorio para las empresas privadas o públicas de más de 300 asalariados y multas de 2.000 a 10.000 francos o penas de prisión de dos meses o un año, para aquellos gerentes de empresa que infringieran dichas disposiciones.

Europa tuvo su confirmación legal con la ley que se promulgó en Francia en 1977, con la cual hizo obligatorio desde el año 1978 presentar anualmente el Balance social, a todas las empresas con más de 750 trabajadores, hoy con más de 150 trabajadores.

En España se empiezan a realizar estudios en 1977, cuando Victorino Jimeno director de empresa empieza a poner en práctica algunos modelos de Balance social que se habían estudiado por el Instituto Nacional de Industrias (INI).

En 1979 se celebran diversos seminarios sobre el tema, organizados por la Acción Social Empresarial, La

Asociación para el Progreso de la Dirección española.

Por su parte en Colombia la Organización Internacional del trabajo O.I.T. ha estudiado no solo los modelos y patrones de Balance Social desarrollados por diversos paises, sino también los reglamentos y leyes emanados de las autoridades públicas a ese respecto.

Desde 1972 la CECORP (Centro Colombiano de Relaciones Públicas) comenzó a recibir información sobre Balance Social y Auditoria Social, temas que fueron tratados más a fondo por el Dr. Otto Lerbinger en el marco del seminario internacional de Relaciones Públicas realizado por CECORP en 1980.

La ANDI (Asociación Nacional de Industriales) elaboró un modelo de Balance Social para Colombia. Así mismo Enka de Colombia, Fabricato y entidades como COMFAMA y FINSOCIAL (Antioquia) diseñaron sus propios modelos de Balance Social al tiempo que la ASOCORT (Asociación Colombiana de Relaciones de Trabajo) y ASCOLDES (Asociación Colombiana de Desarrollo Humano) continuaban sus estudios y recomendaciones sobre el tema.

La crisis económica y financiera vivida entre 1980 y 1983 aunada a la situación interna y externa del país, hizo que

el tema del Balance Social pasara a un segundo plano y que el modelo de la ANDI no fuera puesto en práctica por muchas compañías

1.2 PLANO DE APROXIMACION SOCIAL

El éxito de una empresa no depende sólo de su crecimiento en términos económicos, sino también de su interacción social interna y externa, logrando que la conjunción del objetivo económico y social, permita el desarrollo de la empresa y de la comunidad.

"El impacto social de la empresa en la sociedad, se mide por el empleo generado directa o inderectamente, por la apertura de nuevas oficinas y plantas, por el desarrollo de nuevos productos y de tecnología propia y por la sustitución de importaciones".(2)

El ejercicio de la Contaduría Pública cumple una función social en donde su responsabilidad se refleja a través de la Fé Pública y su práctica involucra esencialmente cuestiones sociales que afectan el bienestar económico de la nación, ésto conlleva a que la Contaduria interactúe para medir, controlar e informar la acción desarrollada.

---

(2) GOMEZ GIRALDO, Gustavo. Pbro "Metodología para la Administración del trabajo" Revista Administración de Personal. Medellín, octubre-diciembre 1981.

El Contador Público en el normal desempeño de sus funciones, ha contraído un sinnúmero de responsabilidades de carácter civil y penal, así como de prohibiciones en el desempeño técnico de su profesión. Sin embargo éste no ha asumido conscientemente su responsabilidad social, que es la que le dá la razón de ser a su particularidad de dar "Fé Pública" y de su compromiso como servidor público.

Por esto la responsabilidad social del profesional contable está en dar "Fé" de que la información que dá sea cierta, objetiva, razonable y de acuerdo con las exigencias de la comunidad.

Hoy en día los Estados Financieros que presentan las empresas dando cumplimiento a los requisitos exigidos por la ley y los estatutos, solo miden la rentabilidad en un período determinado de un capital invertido. Ninguno de estos Estados Financieros muestra la gestión social que ha tenido la empresa con sus trabajadores, comunidad y sectores que lo rodean.

Al respecto el manual de la revista ANDI hace el siguiente comentario:

> Ciertamente la empresa tiene por su misma naturaleza una finalidad económica, y es preciso que así sea porque sin economía racional el bienestar de la comunidad, resulta inalcanzable.

El trabajo y la productividad son virtudes básicas indeclinables para el empresario. Sin embargo, el crecimiento en términos meramente económicos no puede seguir considerándose como la medida por excelencia de todo progreso, pues unicamente una evaluación cualitativa puede mostrar el verdadero bienestar social y humano.

Las legítimas utilidades realizadas deben entenderse como la justa retribución al capital invertido con riesgo para fines productivos, socialmente útiles y además son fuentes de nuevas inversiones capaces de proporcionar aumento de productividad y creación de nuevos empleos adecuadamente renumerados.

El éxito de la empresa privada, su grande eficacia en las aplicaciones tecnológicas y científicas, son logros que hoy nadie puede honestamente desconocer. Por esos atributos son precisamente los que despiertan el justificado anhelo de que toda esa capacidad creativa y transformadora contribuya a la solución de los problemas de toda índole que angustian a la comunidad. Es por ello que se demande del empresario avenirse a la evolución social de nuestros tiempos y a la práctica de una ética empresarial que la refleje. Es que si su finalidad inmediata apunta a lo económico, no es ésta sin embargo -en última instancia- la razón que justifique plenamente su existencia, sino el medio o eficaz instrumento para realizar más altos fines.

Si la empresa es una comunidad de personas humanas, que mediante la unidad de trabajo, busca un objetivo común, es lógico que la moderna concepción empresarial no tiende a identificarla con el capital sino que conciba a la empresa como un ente de naturaleza social que tiene una misión de servicio. Por otra parte se acepta hoy plenamente la función social implícita en el derecho a la propiedad privada. Y desde el punto de vista social y económico se reconoce que esta condición jurídica se cumple ejemplarmente cuando el capital privado se invierte en empresas productivas, racionalmente organizadas y conscientes de su responsabilidad social.

En desarrollo de esta función le corresponde canalizar el ahorro hacia actividades productivas, suministrar oportunidades de empleo, las más amplias que resulte posible, remunerar en forma

> justa el trabajo efectivo, y ofrecer también una retribución atractiva a la inversión. Todo esto evidencia 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 energía del sistema social basado en la iniciativa particular, con eficiente ampliación de principios científicos y tecnológicos, es sin duda capaz de lograr la solución de los grandes problemas nacionales. Más que la retórica pesada y confusa de sus vehementes detractores; más que la ignorancia, simplicidad e ingenuidad con que se elaboran panaceas inexistentes para todos los males reales o imaginarios, presentes o por venir, el mayor peligro para el sistema de empresa privada consiste en respaldar con criterios utilitaristas, particulares y egoístas con olvido de su dimensión humana y de su valor como instrumento del bien común. (3)

El estudio sobre las Relaciones Humanas que realizó el Doctor Elton Mayo entre 1930 y 1945 muestra una nueva concepción sobre la organización en la cual, se da a conocer que cuando existe un buen ambiente social entre los miembros de un grupo de trabajo, cuando el jefe presta atención y estimula el trabajo del subordinado, cuando se tiene en cuenta incluso sus problemas personales la productividad aumenta.

Lo importante para el trabajador no es tanto la ejecución de su cometido para ser premiado, sino el hecho mismo de pertenecer a una organización, ya que la satisfacción en

---

(3) Documento Vicepresidencia Asuntos Sociales y Laborales ANDI, 1972.

el trabajo implica gratitud y por tanto aumento de la productividad.

Esta teoría sobre las Relaciones Humanas deja de tener influencia a partir de los trabajos de Brayfield y Crockett en 1955. los cuales muestran la escasa relación existente entre satisfacción y permanencia. No obstante el método de las Relaciones Humanas todavía se aplica y en muchos casos se puede mostrar efectividad que buenos salarios, adecuadas condiciones de trabajo y seguridad en el empleo, aumentan la productividad. Esta teoría concibe a la empresa como una gran familia de cuyas buenas relaciones depende la eficacia.

En los últimos veinte años surge una nueva tendencia en el estudio de los problemas de la organización. Los trabajos de Mc Gregor intentan poner de manifiesto que a través de la dirección participativa el trabajador puede obtener satisfacción directa por el solo hecho de realizar su trabajo de una manera personal y en consecuencia con mayor productividad.

Cuando los trabajadores determinan como llevar a cabo su trabajo, se sienten más motivados y lo hacen mejor. Aquí la empresa se concibe como un centro de participación. La necesidad de motivar al trabajador en sus labores, la

resume Louis A. Allen de ésta forma:

> El jefe necesita de otras personas para alcanzar los resultados apetecidos. Si el personal no siente entusiasmo e interés por su trabajo, si no les gustan las táreas que deben realizar de poco servirán los planes, la organización y los controles, ya que no se conseguiran tan buenos resultados como se deseaba. MOTIVAR A LOS SUBORDINADOS CONSTITUYE UNA DE LAS OBLIGACIONES DE TODO JEFE PARA INSPIRAR, ANIMAR E IMPULSAR AL PERSONAL A FIN DE QUE ACTUE EN LA FORMA DESEADA. Qué clase de conducta ha de motivar y cómo lograrlo, son las preguntas clave. (4)

Esto lleva a ver como el trabajador efectua más productivamente su trabajo si está premiado, si se le rodea de un buen ambiente y se le permite la participación sobre la manera de realizarlo. Todo éste proceso muestra que la empresa vive en función de las necesidades, motivaciones e intereses de las personas que la conforman, para estructurarse como un ente social complejo.

El cambio social de la época se manifiesta a través de las crisis de muchas de las instituciones. La familia es la primera que se está descomponiendo debido, entre otras causas, a la adaptación de una moral de origen sociológico en lugar de la moral tradicional.

La educación ya no se basa en la supuesta autoridad del

---

(4) ALLEN LOUIS A. "Teoría y práctica de la dirección profesional" Madrid: APD, 1975. Pag.241

maestro, sino que se tiende a buscar el conocimiento de una relación crítica de tu a tu. La ciencia con sus avances tecnológicos y descubrimientos le ha permitido a las grandes potencias tener un poderío armamentista capaz de destruir la humanidad y el medio que los rodea sin medir consecuencias y secuelas que puedan generar.

La empresa también se ha visto sometida a diversos cambios como la concentración económica que la obliga a buscar medios para mantenerse; el incierto futuro en que se desenvuelve, las crisis económicas que se presentan y que quiebran la fé en el desarrollismo y rompen la lógica continuista del progreso economista.

Acostumbrados desde el final de la guerra mundial a un desarrollo que parecia no tener límites, con el tiempo se nota que el planeta se presenta mas bien como un sistema cerrado (limitado) y del optimismo se pasa sin transición al pesimismo.

Pero esto tienen consecuencias importantes para la empresa. En primer lugar se produce una efectiva desaceleración económica y en pocos años se corta la inmigración de trabajadores y se soportan mediante la Seguridad Social, más de seis millones de trabajadores parados en Europa Oriental.

En segundo lugar se comprueba que más de la mitad de estas personas son jóvenes que buscan trabajo por vez primera, muchos de ellos universitarios crecientemente airados contra toda clase de estructuras socio-políticas, es decir, "materia explosiva" para la empresa tradicional.

En tercer lugar y eso es quizas lo más importante desde el punto de vista del Balance Social, aparece en Estados Unidos en los años 50, la noción de Bienestar Social y el movimiento de los Indicadores Sociales como la tabla de salvación que le queda a esta sociedad, una vez perdida la fé que tenía en el economismo a ultranza.

Si importante es situar el Balance Social en el contexto actual de cambios socio-culturales, más importante aún es señalar el desequilibrio axiológico de la sociedad, desequilibrio que se agrava en la empresa y que viene dado por la enorme diferencia de realización entre los valores económico (desarrollo científico y técnico) por un lado y por otro, las bajas realizaciones en los valores de autorealización (libertad, participación), de justicia Distributiva (no sólo de la renta económica sino de la cultura y el poder) y de la conservación de la naturaleza (dominio de la contaminación y administración de los recursoe).

2. PROCESO METODOLOGICO

El interés del grupo es lograr aclarar una serie de conceptos e ideas que se tienen acerca de la realidad del Balance Social, para poder determinar las connotaciones del mismo como un nuevo informe contable.

El tipo de estudio a desarrollar parte del conocimiento previo que se tiene sobre el problema que se planteó en el anteproyecto y sobre informaciones existentes realizadas por otros investigadores o por personas, que por los aportes que hagan a través de entrevistas y cuestionarios permitan sintetizar las experiencias sobre el tema.

Se acudió a marcos de referencia existentes y aportes de situaciones reales.

El propósito general de este estudio es destacar la necesidad de una metodología coherente y consecuente en la administración del trabajo humano en la organización empresarial, tomando como punto de partida un proceso integrado y consolidado de información acumulativa que se

denomine balance social.

En términos generales los pasos que se siguieron en el desarrollo del proyecto fueron:

- Consultas de fuente bibliográficos disponible acerca del tema "Balance Social" con el fin de obtener una información eficiente que permita profundizar un conocimiento a cerca del tema.

- Visitas a personas expertas en el tema con el fin de explorar los conocimientos que sobre el tema Balance Social se precisan.

- Presentación de modelos de Balance Social existentes en algunas empresas, que sirvan de guía para la elaboración de un Balance Social.

2.1 DEFINICION DE LA POBLACION Y RECOLECCION DE LA INFORMACION

2.1.1 Población. Para el desarrollo de este trabajo se tuvo en cuenta las empresas del sector industrial, comercial y de servicios, de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, por la importancia que estas tienen como entes generadores de crecimiento y desarrollo en el

campo socio - económico. A su vez se encuestarón también a los estudiantes de Décimo y Undécimo semestre de la facultad de Contaduría Pública de la Universidad Santo Tomás de Aquino y de la Universidad Autónoma de Bucaramaga (UNAB).

2.1.2 Muestra. Para la selección de esta se tuvo en cuenta los siguientes factores a nivel de empresa:

- La posición que goza la empresa dentro del gremio.

- El aporte como ente generador de empleo.

- Su capacidad creativa y trasformadora de la empresa en la solución de problemas sociales.

- Ser estructura organizacional como empresa.

- La forma como la tecnología adquirida ha contribuido al desarrollo económico del departamento.

A nivel estudiantil se tuvieron en cuenta los siguientes factores:

- El grado de conocimiento que se tiene sobre el Balance Social.

deben cumplir en el desarrollo de su gestión social.

2.2 RECOLECCION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

2.2.1 Tabulación de datos.

2.2.1.1 Encuesta dirigida a estudiantes. Como primer paso se graficó la encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Contaduría Pública de décimo y undécimo de la universidad Santo Tomás de Aquino y de la universidad Autónoma de Bucaramanga (Ver anexo 1), que a continuación se analiza y grafica.

- Tiene algún conocimiento sobre Balance Social?

El 87% de la población dió una respuesta negativa y un 13% respondió afirmativamente, lo que demuestra un porcentaje significativo de desconocimiento del tema. (Véase Figura 1)

- Considera que la información suministrada por los sistemas contables, muestran la gestión social de la empresa?

El 100% de la Población consideró que la información no muestra la gestión social de la empresa (Véase Figura 2), dando las siguientes razones:

FIGURA 1. CONOCIMIENTO SOBRE BALANCE SOCIAL

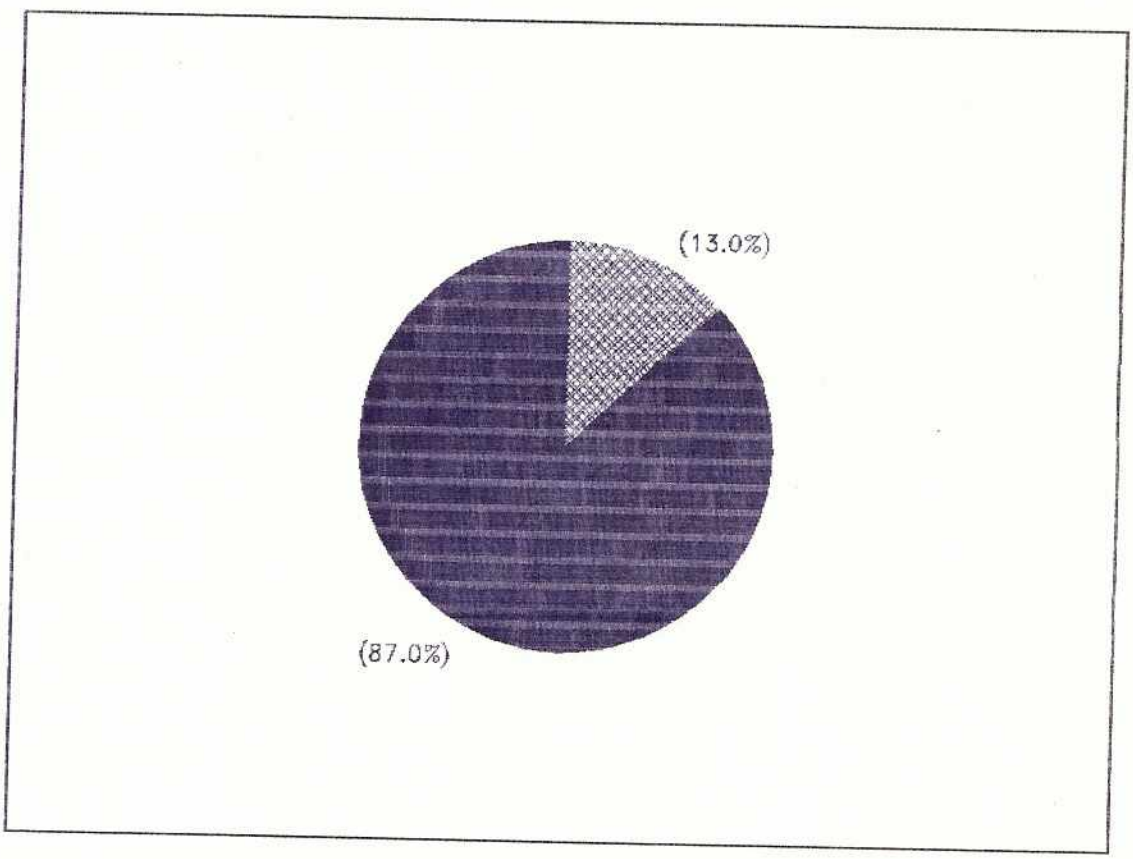
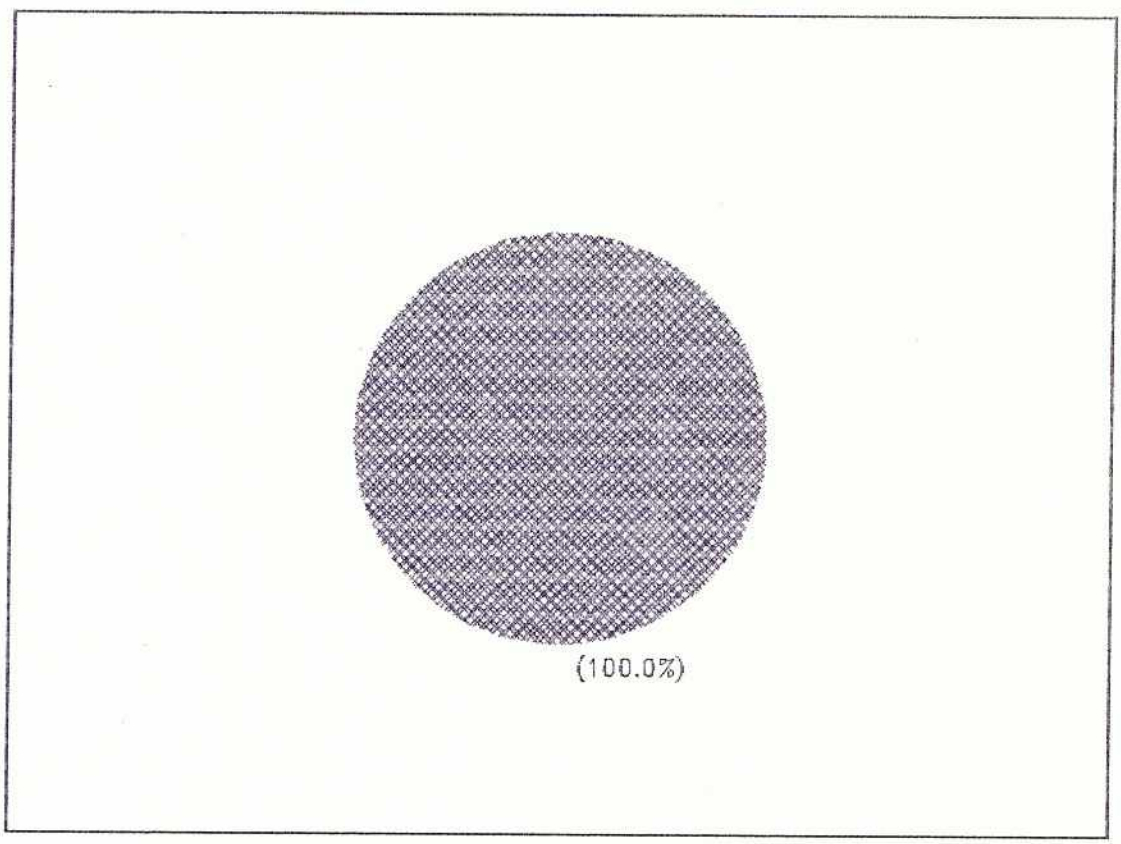


FIGURA 2. INFORNACION DE LA GESTION SOCIAL



-. El 43% respondió que solo muestran la información financiera.

-. El 8% afirmó que existe manipulación de la información.

-. El 12% respondió que la información es solo cuantitativa.

-. El 37% desconoce el término Gestión Social. (Véase Figura 3).

- Perteneciendo la Contaduría Pública a las ciencias Sociales, considera que los informes que rinde el Contador cumplen con dicha función ?

El 13% de la población respondió que si, y a su vez el 87% dió una respuesta negativa, aduciendo las siguientes apreciaciones:

-. Solo cumplen con una función legal 15%.

-. Su función es netamente financiera el 30%.

-. No existe un informe Social el 33%.

-. Los informes presentados no son reales el 4% (Véase Figura 4).

FIGURA 3. DESCONOCIMIENTO DEL BALANCE SOCIAL EN PORCENTAJE.

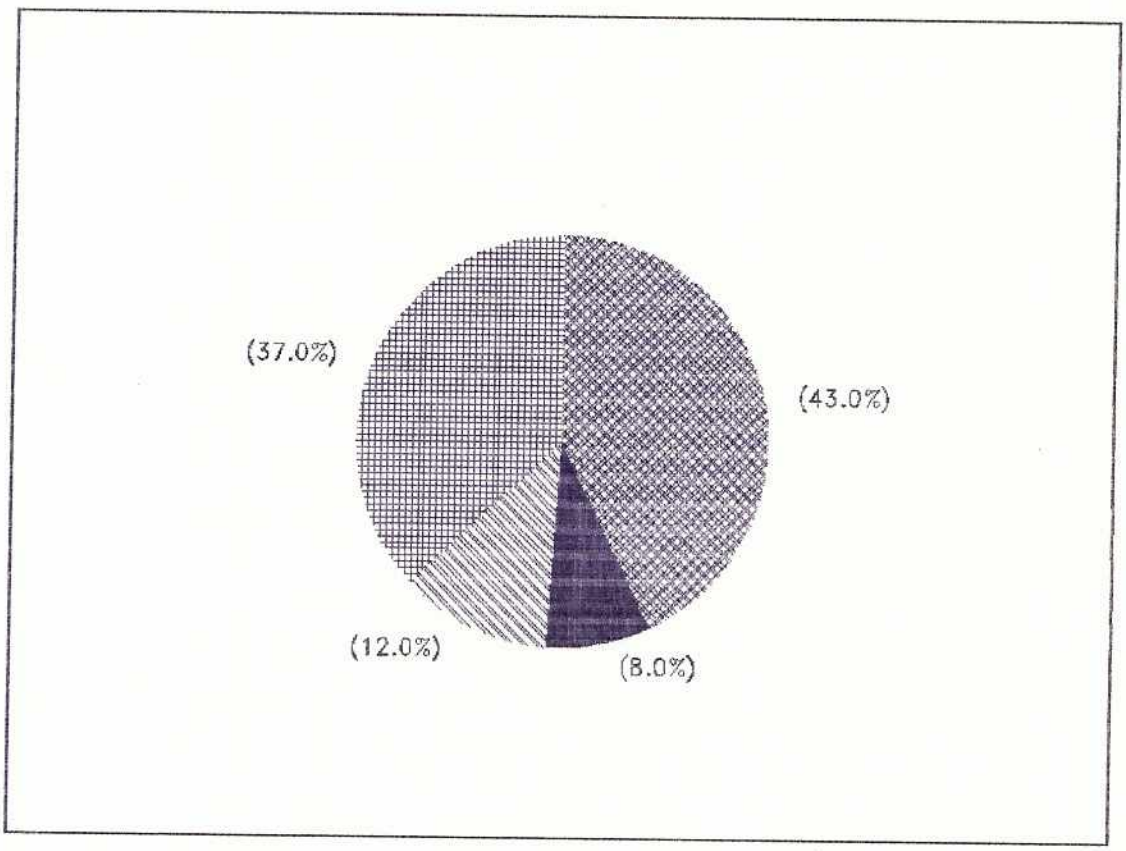
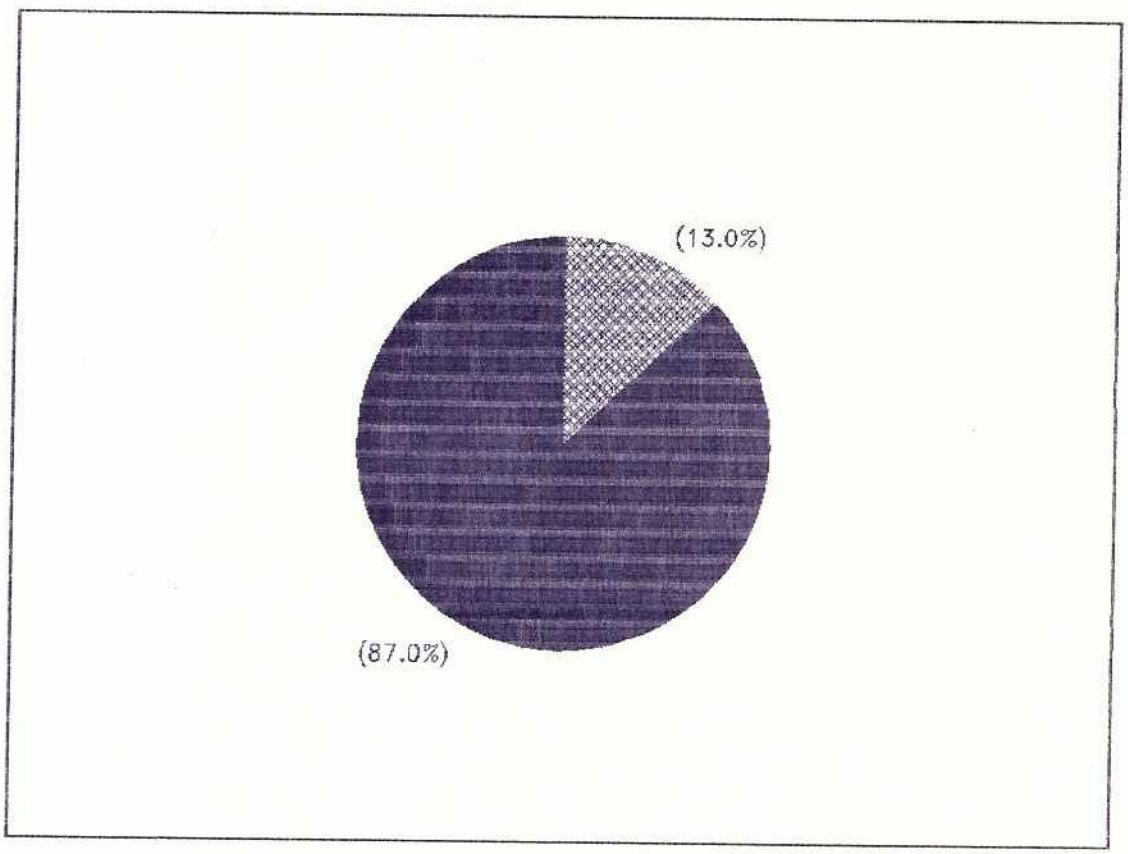


FIGURA 4. FUNCIÓN DE LA INFORMACIÓN



- La formación académica que ha recibido en la universidad, fundamenta más la orientación hacia la parte técnica, que hacia la acción social que el contador debe cumplir como dador de fé pública?

Un 80% respondió afirmativamente y un 20% dió una respuesta negativa (Véase Figura 5).

Entre el personal que respondió afirmativamente, se concluyó lo siguiente:

-. Se fundamenta en su mayoría hacia la presentación de Estados Financieros.

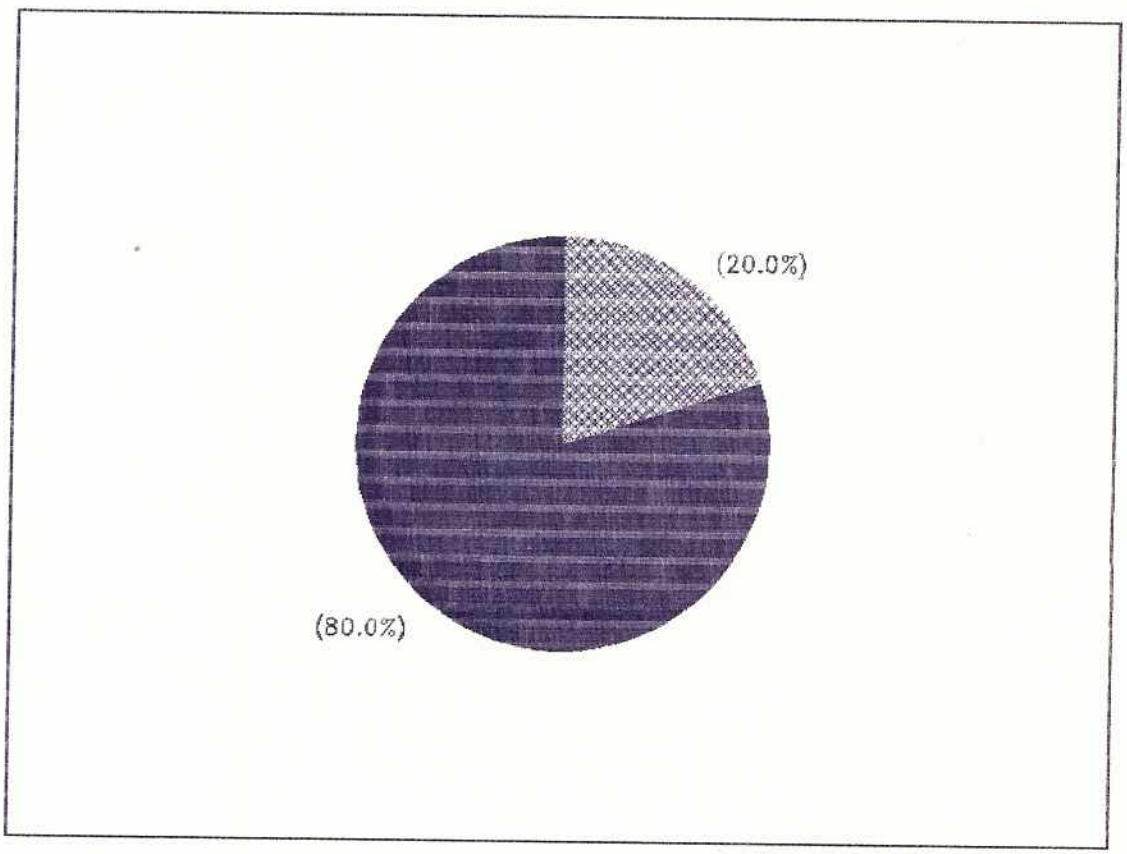
-. Los informes solo presentan cifras económicas sin tener en cuenta el impacto social que genera dicha información.

-. La técnica está dirigida solo a llevar libros contables y a la presentación de estos a través de números transcritos a unos informes financieros.

- Cree importante incluir en el pensum académico de la universidad una materia que forma en el profesional contable, su Responsabilidad Social?

Se obtuvo una respuesta afirmativa del 100% expresando las

FIGURA 5. ORIENTACION DE LA FORMACION ACADEMICA



siguientes inquietudes:

-. La formación recibida solo está fundamentada hacia la parte técnica.

-. Se desconocen términos tan importantes como Gestión Social.

-. Las áreas humanitarias deben enfocarse más hacia la parte de la responsabilidad social del contador en el desarrollo de su labor.

-. No se concientiza al futuro Contador del impacto Social que sus informes generan en la Comunidad. (Véase Figura 6).

2.2.1.2 Encuesta realizada al sector del área empresarial. La encuesta se realizó a empresas de diferentes sectores de la economía y su análisis se hizo en conjunto independientemente del sector a que pertenece. (Véase Anexo 2)

- Tipo de empresa que se entrevistó.

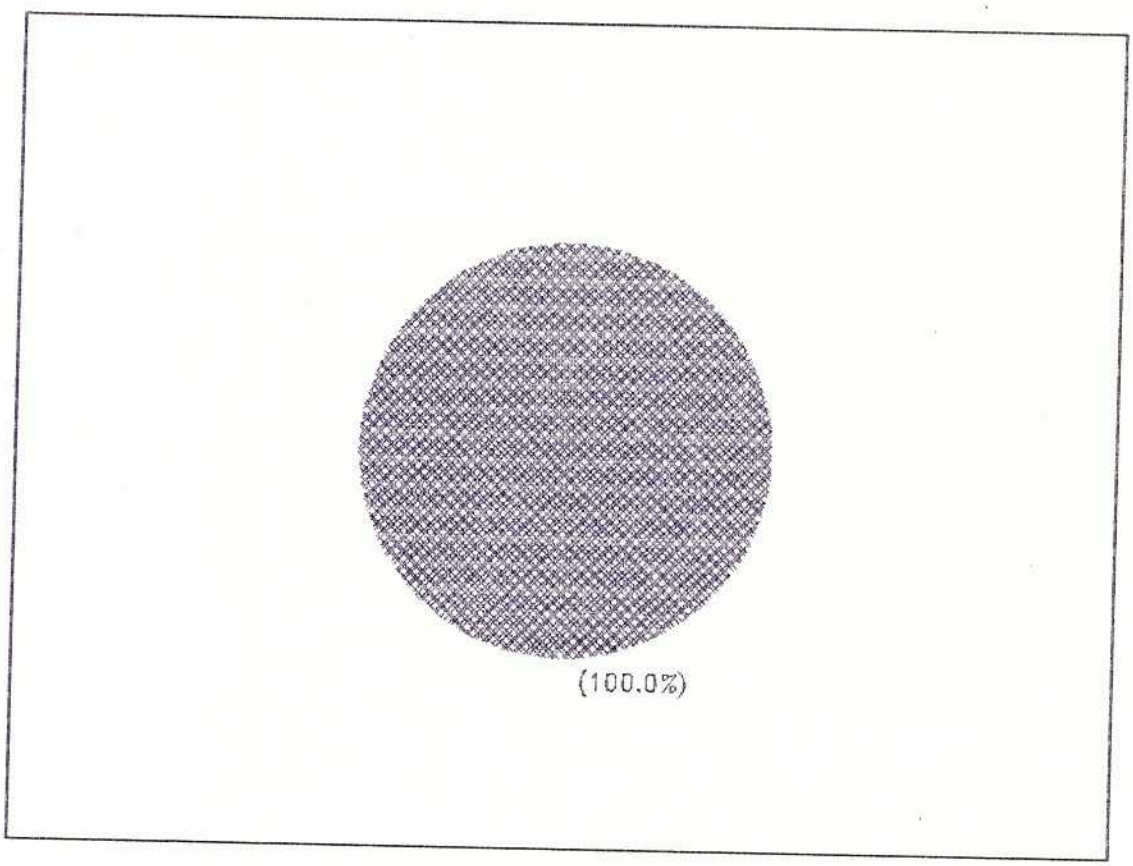
Industrial 64%

Servicios 27%

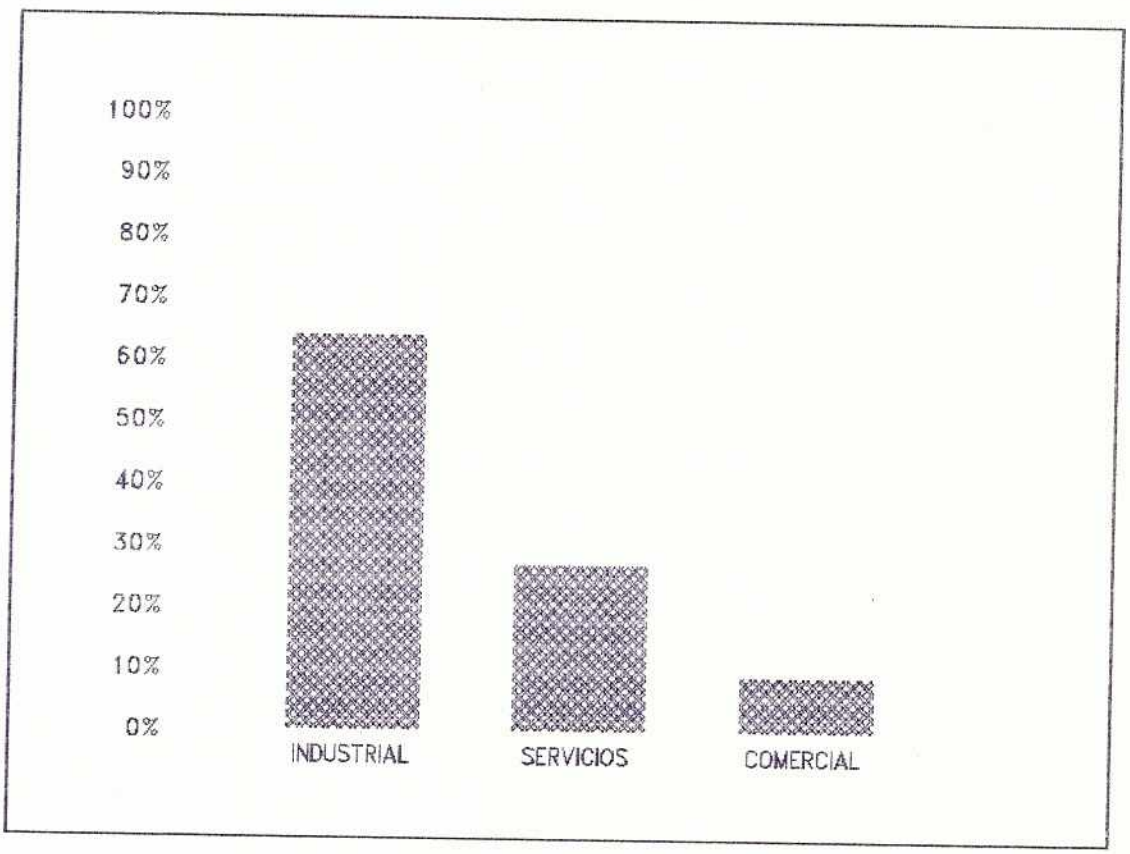
Comercial 8%

(Véase Gráfica 1)

FIGURA 6. IMPORTANCIA DE UNA RESPONSABILIDAD SOCIAL



GRAFICA 1. TIPO DE EMPRESA ENTREVISTADA



- De los servicios que se enumeran a continuación, cuales presta la empresa en el sector donde se encuentra ubicada?

Recreación 18%

Educación 36%

Empleo 100%

Otros 45%

(Véase Gráfica 2).

- En el programa de actividades a desarrollar durante el año, se trazan objetivos sociales ?

SI 64%

NO 36%

(Véase Gráfica 3)

Entre los que respondieron afirmativamente sus objetivos sociales están encaminados hacia los siguientes aspectos:

-. Salud -. Educación

-. Recreación -. Cultura

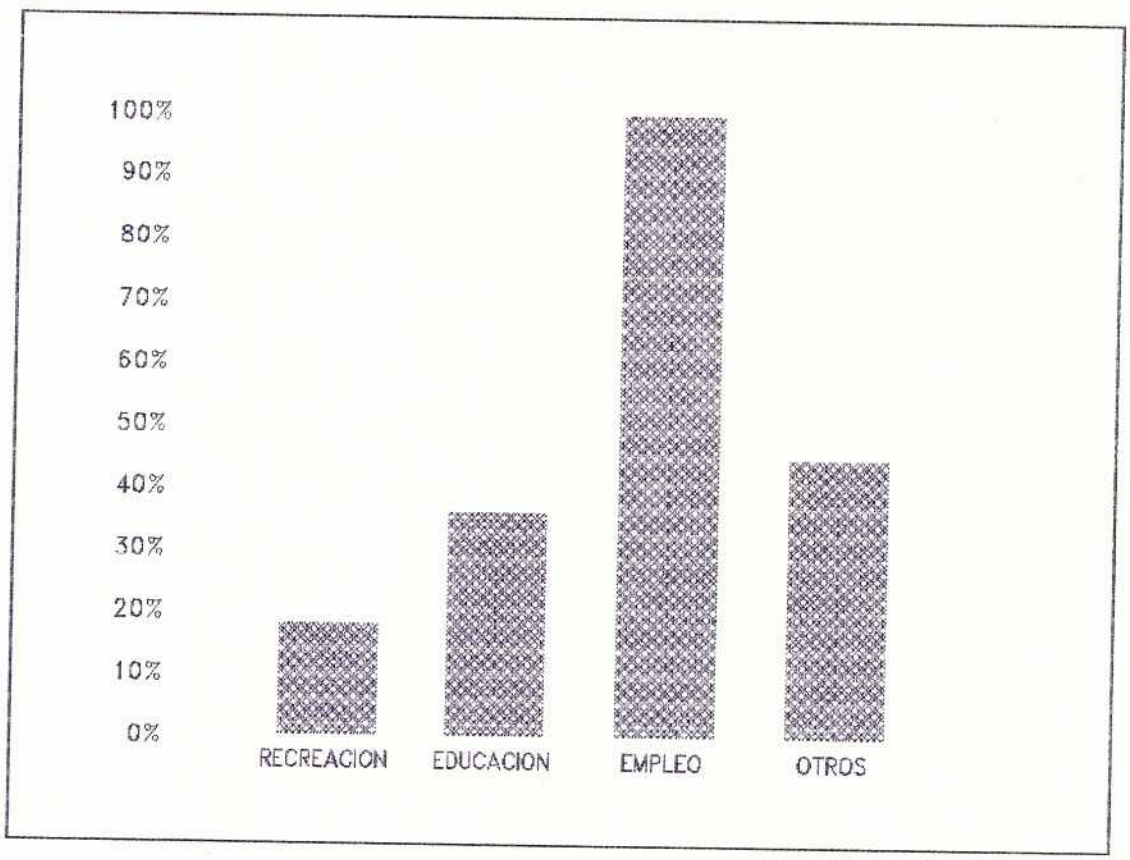
- Considera que las partidas destinadas a seguridad industrial y capacitación del personal, son una inversión?

Sí 100%

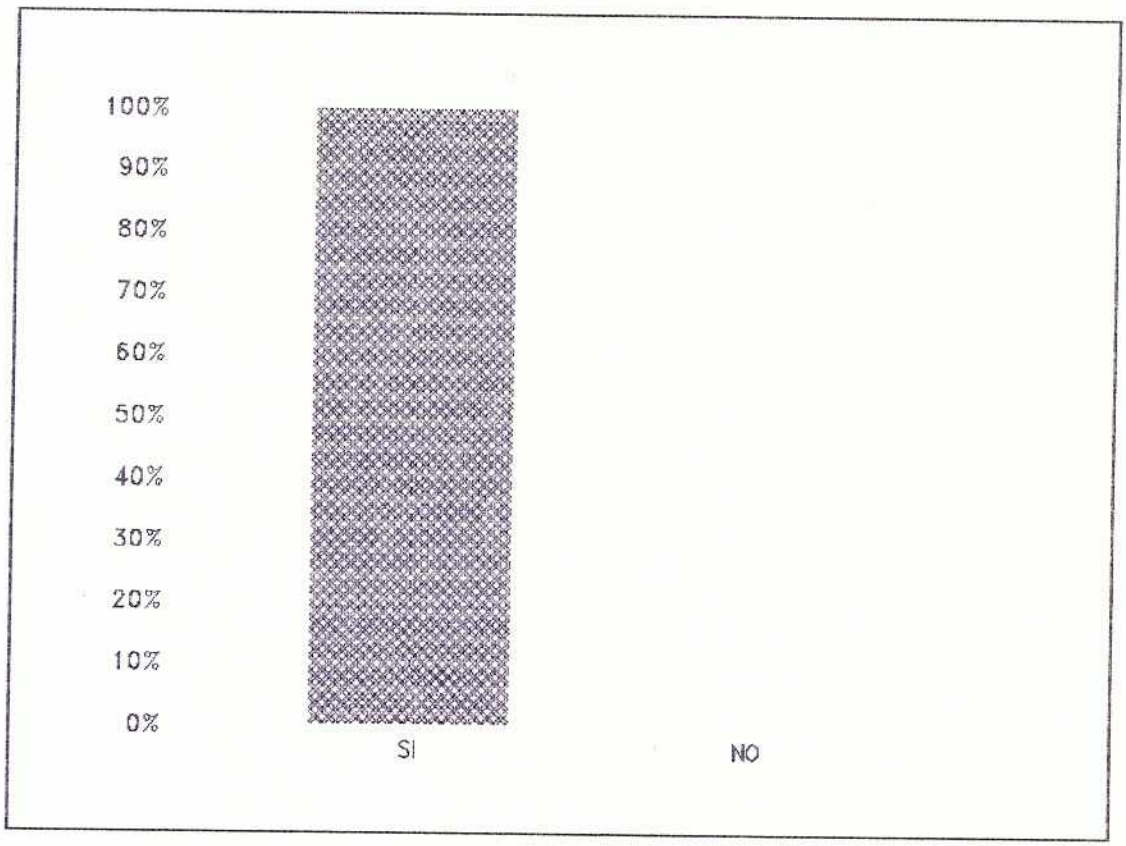
No - o -

(Véase Gráfica 4).

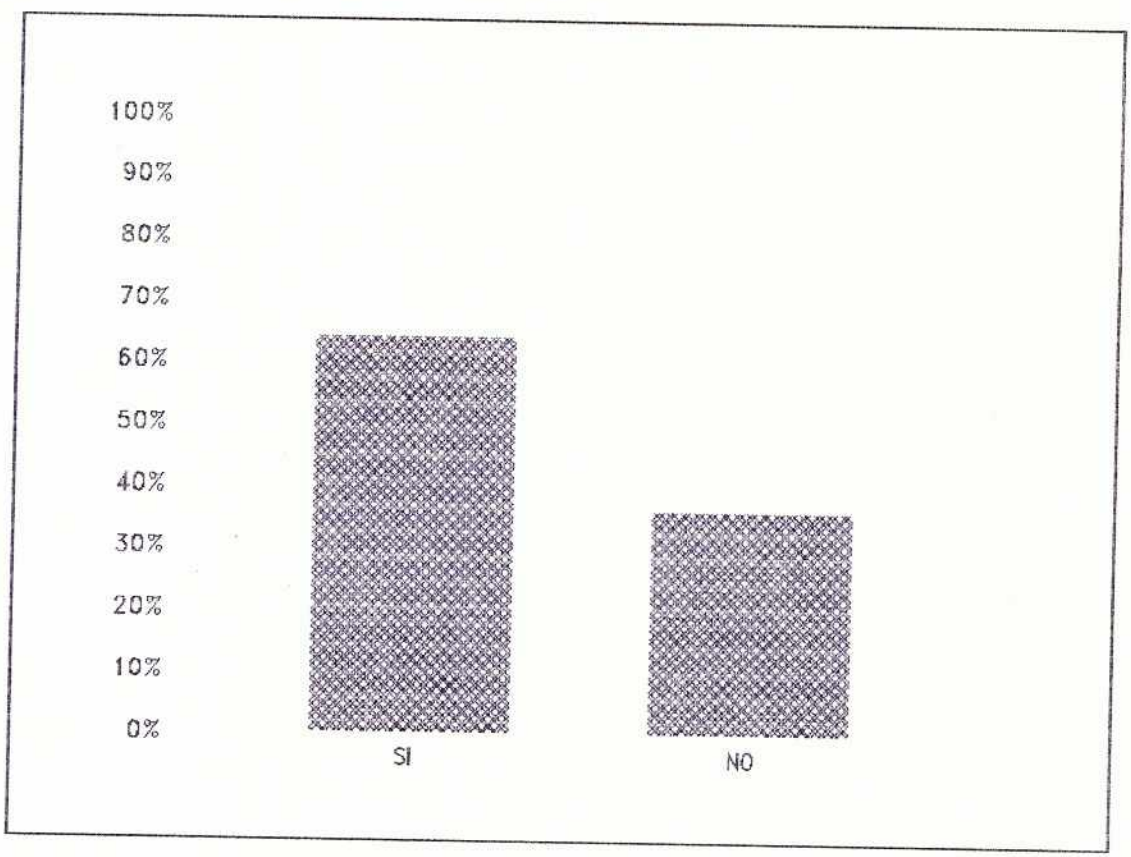
GRAFICA 2. SERVICOS QUE SE OFRECEN



GRAFICA 3. OBJETIVOS SOCIALES



GRAFICA 4. SEGURIDAD INDUSTRIAL Y CAPACITACION COMO UNA INVERSION



- Del presupuesto de gastos del año se destina una partida a las entidades de carácter social?

SI 73%

NO 27%

(Véase Gráfica 5).

Las entidades a las cuales se destina aportes son la cárcel, asilos y entidades de beneficiencia.

- Se genera algún informe que refleje la gestión cumplida por la administración?

SI 91%

NO 9%

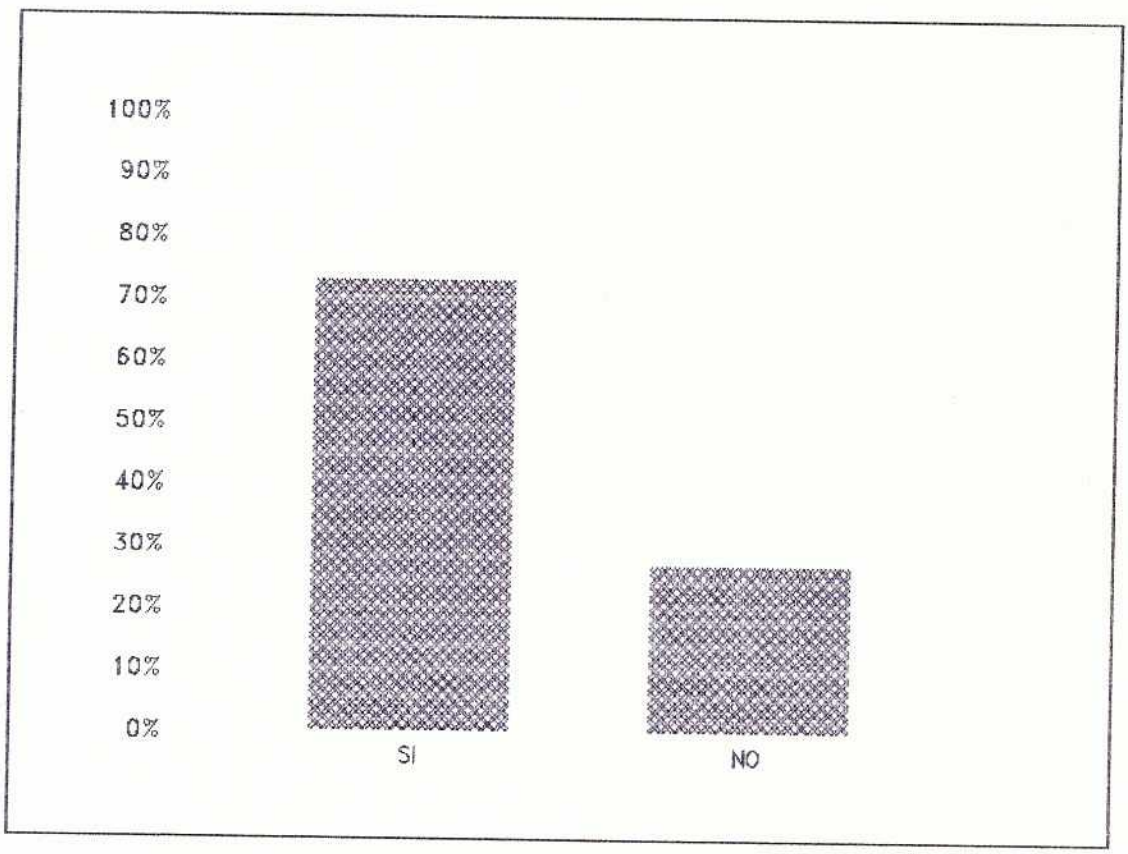
El 91% respondió afirmativamente pero esta respuesta está enfocada a la parte cuantitativa financiera de la administración y no hacia la gestión social que era el objeto de la pregunta. (Véase Gráfica 6)

- En el cumplimiento de su objeto social, se toman medidas que contribuyan a la conservación del medio ambiente ?

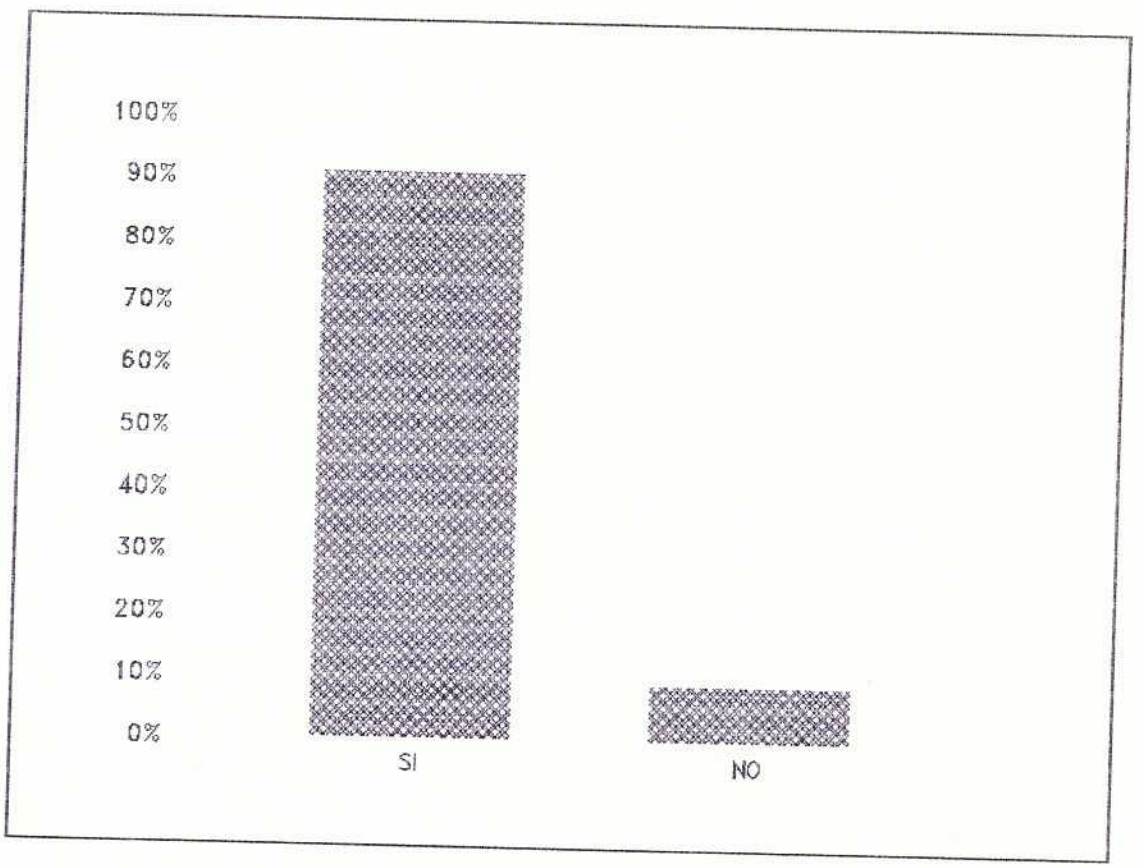
SI 45%

NO 55%

GRAFICA 5. PORCENTAJE APORTES SOCIALES



GRAFICA 6. INFORME DE GESTION ADMINISTRATIVA



Con esta respuesta negativa se refleja el poco interés hacia el daño que se genera a la comunidad sin que nadie se responsabilice de sus efectos. (Véase Gráfica 7)

De los siguientes beneficios que deberían prestar las empresas, de cuales gozan sus trabajadores y su familia?

a. Plan de Estudio 45%
b. Salud 55%
c. Recreación 36%
d. Vivienda 36%
e. Otros 27%.

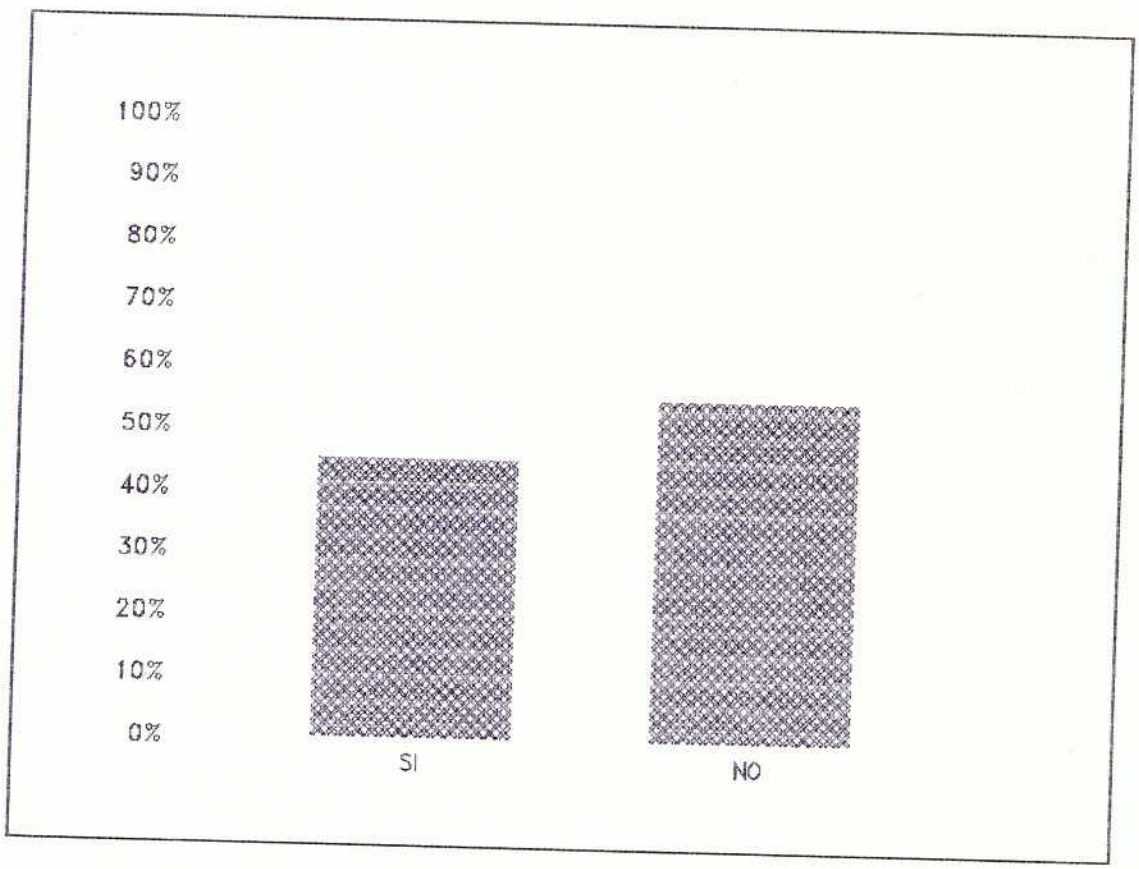
(Véase Grafica 8)

Considera que sus productos satisfacen la necesidad del cliente?

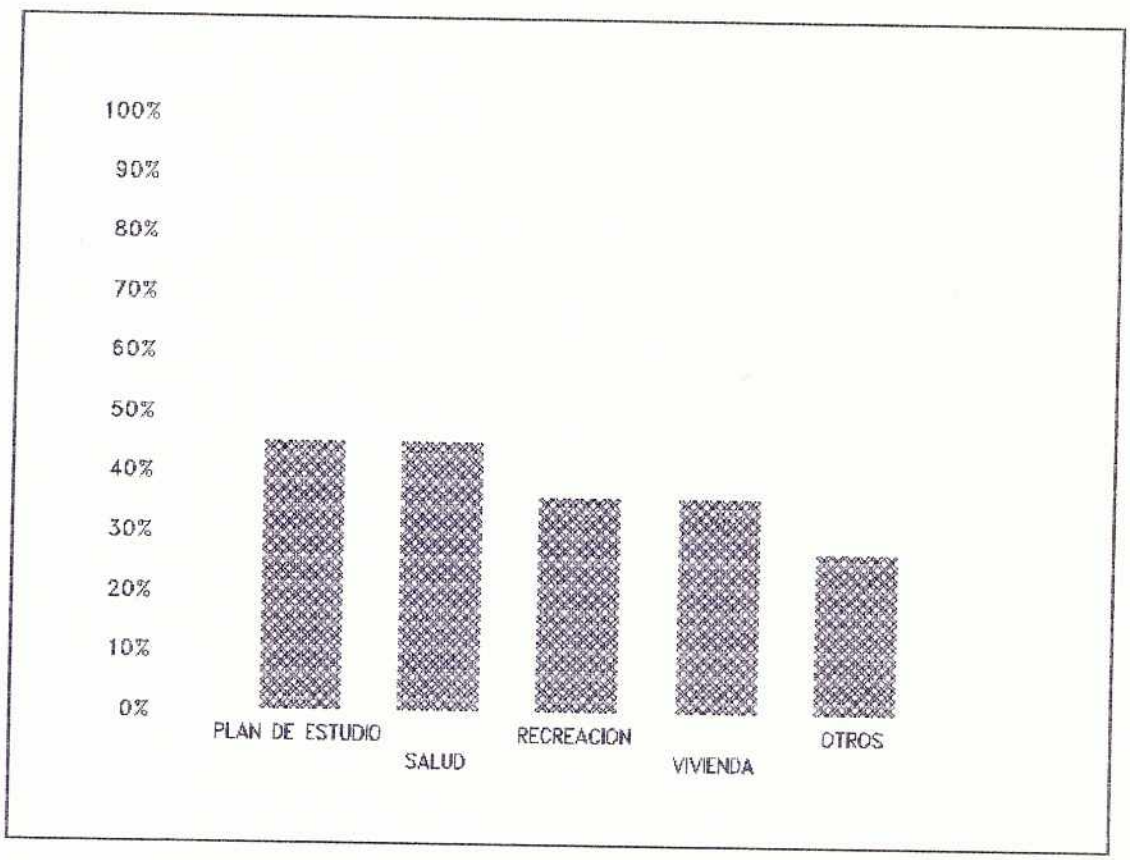
Si 100%
NO - o -

Respondieron sí el 100% aduciendo que se practican sondeos permanentes a través de encuestas y folletos, los cuales reflejan la aceptación del producto o servicio en el mercado.(Véase Grafica 9)

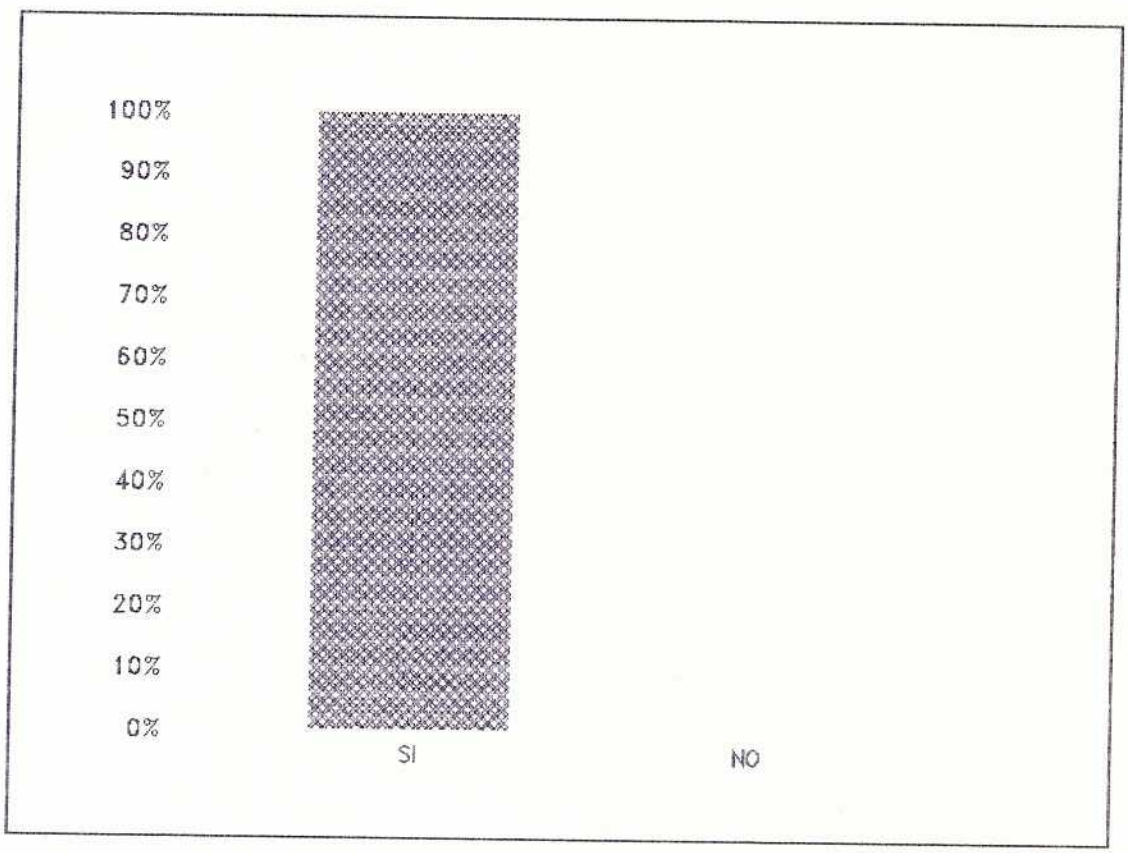
GRAFICA 7. CONSERVACION DEL MEDIO AMBIENTE



GRAFICA 8. BENEFICIOS QUE RECIBEN LOS TRABAJADORES



GRAFICA 9. SATISFACION DEL PRODUCTO EN EL MERCADO



2.2.2 Análisis de la información. A nivel estudiantil se pudo establecer una falta de información generalizada en las facultades de Contaduría Pública, sobre el conocimiento de Balance Social y a su vez, la falta de concientización de la Responsabilidad Social del Contador Público en el ejercicio de su profesión.

La formación académica recibida por el estudiantado está enfocada hacia la parte técnica y no se forma en este su Responsabilidad Social como futuro profesional, así como los efectos que generan la rendición de sus informes.

En el sector empresarial se pudo concluir que la mayoría de las empresas manejan variables e indicadores del Balance Social, pero que no se muestran en un informe por falta de conocimiento sobre su forma de presentación y adecuación.

Los Estados Financieros oficiales sólo se limitan a informar sobre los rendimientos financieros y ninguno de ellos informa sobre la gestión social cumplida por la empresa.

Por el desconocimiento del Balance Social las empresas no proyectan actividades inherentes a su Responsabilidad Social, sino que se limitan a planear actividades que

generen lucro proyectar, lo que no permite desarrollar una política social definida por parte de la administración.

2.2.3 Diagnóstico. En el área estudiantil se refleja la necesidad de entrar a conocer el Balance Social en todos sus aspectos, por la importancia que reviste como un nuevo informe contable en el desarrollo de la gestión empresarial y en el campo de la Contaduría Pública, lo que hace que surja la necesidad de dictar una cátedra que oriente hacia su conocimiento.

A nivel empresarial se percibe la inquietud del empresario de entrar a conocer el Balance Social como herramienta de gestión social de la organización. Esto hace necesario una mayor difusión del Balance Social para que este se convierta en fuente de consulta que permita una mayor eficiencia en el desarrollo del objeto social.

3. ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL BALANCE SOCIAL

3.1 EVOLUCION DEL BALANCE SOCIAL

Toda organización tiene una razón social y un objetivo de carácter económico que busca diversas finalidades como son productividad y crecimiento: pero a su vez la empresa no es un ente económico por su objetivo de rentabilidad, sino que además es un ente social. Es social porque es creada por personas, sus procesos son realizados por personas y sus beneficiarios son personas o grupos sociales. Al respecto Coolidge dice:

"Ninguna empresa puede existir sólo para si, ella provee a alguna gran necesidad y realiza algún gran servicio, no para sí, sino para otros, abandonada esta dirección, deja de ser rentable y deja de existir".(5)

El surgimiento de la sociedad post-industrial y la crisis mundial que sufrieron los paises industrializados en la

(5) CLARK COOLIDGE. "Auditoria Social para la Gerencia". Edición Diana, México 1981. Pag. 152

década de los setenta, generaron nuevos planteamientos y tesis sobre la responsabilidad de la empresa frente a sus agentes sociales.

La iglesia se pronuncia y cuestiona el cumplimiento ético de la responsabilidad del empresario frente a factores como el lucro, distribución de la riqueza, calidad de vida y democratización del capital.

El Balance Social no es una teoría nueva y hace años se viene hablando y aplicando en diversos paises; por esta razón se pueden encontrar varios modelos que obedecen a características muy particulares en cada nación: entonces, la necesidad de un Balance Social surge cuando la empresa reconoce que su actividad y su responsabilidad social trasciende a los accionistas y que abarca deberes hacia el personal y hacia toda la sociedad.

> Cuando una empresa es consciente de que su responsabilidad va más allá de la rentabilidad económica (...) puede considerar que están dadas las condiciones propicias para incorporar dentro de sus procesos administrativos la técnica del Balance Social, ya que éste constituye la mejor herramienta para medir el alcance de la política social y las posibilidades de prevención futura.(6)

(6) GALLEGO FRANCO, Mery. Ponencia en: Foro Perspectivas y Futuro del Balance Social en Colombia. Cámara Junior de Colombia, Capítulo Antioquia, Medellín. Septiembre de 1986, Pag. 9

Teniendo en cuenta que el factor social es parte integra de la empresa para su surgimiento, paises como Francia, Alemania, Estados Unidos, España y Colombia; empiezan a generar alternativas que les permita evaluar y dar a conocer su gestión en el campo que opera.

3.1.1 A nivel de Europa. Francia es el país pionero en Balance Social, pues antes de que se hiciera obligatorio por ley ya sus empresarios lo presentaban anualmente como un estudio financiero más, que mostraba la labor de la empresa en el campo en que se desarrolla.

Entre los investigadores que se resaltan en esta labor estan Bertrand de Jouvenel y H. Tezénas de Montcel (Franceses).

Bertrand basa sus investigaciones en las relaciones de la empresa con su entorno y las implicaciones que su existencia tiene sobre una determinada comunidad.

De Montcel centra su trabajo en la vida interna de la empresa, con el fín de evaluar los factores de tensión que para él, formaban un pasivo y los factores de satisfacción un activo. Dichos factores de tensión se evalúan por medio de indicadores que evalúan las huelgas, el ausentismo continuo, las dificultades de aprendizaje y otros.

La propuesta de Montcel se sintetiza en la creación de un marco conceptual con la libre dirección de indicadores que se adapte a las necesidades de la gestión de la empreea. que lo define como: "Balance Social Tensión Vs. Satisfacción".

Alan Chevalier, lider del Instituto de la Empresa, investiga sobre el tema y llega a afirmar que el Balance Social no es útil sino señala las fallas a la par con los logros (beneficios).

Propone un esquema con 95 items (indicadores) cualitativos o cuantitativos con los cuales se pretenden discernir problemas, comparar resultados con programas y recursos, definir cuales son las acciones que la empresa requiere, evaluar y hacer un seguimisnto de sus efectos.

En resúmen los temas en que se basaría el Balance Social de Chevalier sería:

- Ordenación del tiempo de trabajo (jornada y horario).
- Ordenación del espacio (urbanismo).
- Condiciones de trabajo.
- Políticas de remuneración.
- Actitud de la empresa ante los grupos y las organizaciones.
- Política del personal (actitud hacia la persona).

- El poder en la empresa.
- La actividad de la empresa y sus consecuencias sobre la sociedad.
- Las orientaciones de la empresa y su papel en la sociedad.

Para Chevalier, el Balance Social es ante todo un análisis hacia el porvenir y una proyección de las acciones que la empresa debe emprender. Empresas francesas como Singer S.A., Amora, Trane-France y Hoesch France, proponen un Balance Socio-económico partiendo de la consulta directa mediante encuestas al personal y comités paritarios.

El presidente Valery Giscard D'Estaing en 1974 nombra una comisión para el estudio y reforma de la empresa Francesa, la cual estuvo presidida por el exministro P. Sudreau, a raíz de tantas inquietudes y planteamientos sobre el tema.

En 1975 la comisión presenta al gobierno Francés un extenso informe (informe Sudreau) donde se recomienda expresamente: "Establecer un Balance social anual a nivel de cada empresa apartir de indicadores representativos de su situación social y de las condiciones de trabajo"(7).

(7) SUDREAU, Informe Comité Detudepour. "La reforma de l'antreprise", la documentation Francais 1975, Paris Pag 185.

Al año siguiente (abril de 1976) el ministro Durafour recomienda precisar un proyecto de medidas concretas para poner en marcha el Balance Social apartir de indicadores representativos.

Es en octubre del mismo año cuando el ministro de trabajo Beullac presenta un anteproyecto de ley sobre Balance Social, y finalmente la ley 77-769 del 12 de julio de 1977 establece el Balance Social obligatorio para las empresas de más de 750 trabajadores y de más de 300 trabajadores que entró a regir apartir de 1982.

Por su parte los sindicatos franceses mostraban discrepancias frente al proyecto de ley, mientras la C.F.T.C. se mostraba partidaria del establecimiento del Balance Social anual, la C.F.D.T. lo considera insuficiente porque no incide sobre los derechos de los trabajadores.

En resúmen la ley francesa exige a las empresas informar sobre siete rubros básicos:

- Empleo.
- Higiene y seguridad.
- Capacitación.
- Condiciones de vida del trabajador y su familia.

- Remuneraciones laborales.
- Otras condiciones de trabajo.

Cada uno de los siete grupos se subdivide en variables para un total de 210 items. y la información se refiere al año del Balance comparado con el año o años anteriores.

El fin que persigue la ley Francesa con el Balance Social se sintetiza en la teoría de Chevalier cuando dice: "Si existe un método experimental que permita dar cuenta de la acción social de la empresa. de medir su alcance y su valor. al tiempo que sirva de guia para el establecimiento de un programa de acción, este método debe ser global"(8). Y prosigue más adelante: "Para comprender el problema social de la empresa y para actuar sobre él, es preciso tener una visión global del tema, captar todas las combinaciones complejas y todas las interacciones"(9).

Por esto el gobierno francés consideró el Balance social como un documento único que recopila los datos cifrables que permitan apreciar la situación de la empresa en el campo social, registrar las realizaciones efectuadas y medir los cambios sucedidos en el año frente a los anteriores.

(8) CHEVALIER A., "El Balance Social de la Empresa" Universidad Emperesa. 1977 Madrid. Pag 42
(9) Ibid Pag. 70

El libro del francés E. Marqués, es una obra en la cual se resaltan tres aspectos como son las razones del Balance Social, los diferentes acercamientos al mismo y la acción gubernamental francesa sobre la legislación al respecto.(10)

Los indicadores utilizados por Marqués son divididos en dos grupos: Los destinados a los trabajadores de la empresa y los consagrados a medir la influencia empresarial sobre otros ámbitos distintos de los trabajadores (clientes, consumidores, poderes públicos y sociedad en general).

En Alemania el Balance Social integral, como se denomina, se acostumbra su presentación en una separata anexa al informe anual, no se considera un instrumento de gestión generalizado, pero si es utilizado por algunas empresas.

En 1973 el grupo Steag publicó un trabajo considerado pionero, el cual pretendió relacionar los recursos económicos con los beneficios sociales específicos, su estudio se basa en hacer un análisis de costo-efectividad y a su vez reducir los perjuicios y difundir los beneficios que la actividad de la empresa tiene sobre la

(10) MARQUES, E. "Le bilan Social, L'homme, L'entre prise, La cité" Dalloz, 1978.

sociedad.

Entre las empresas que han desarrollado Balance Social se destacan la Pieroth, Shell, Basf, Xerox y Bayer, entre otras.

En España las investigaciones en cuanto al Balance Social han estado a cargo de los sectores universitarios, la banca y el Instituto Nacional de Industrias (INI).

En 1977 Victorino Jimeno, a través de la empresa SOEMSA S.A.,pone en práctica los Balances Sociales de algunas empresas del Instituto Nacional de la Industria. Este organismo (INI) crea un grupo para el estudio y experimento del Balance Social y a su vez la fundación Rumasa y la fundación Mapfre convocan a un concurso sobre la mejor investigación en el tema.

El trabajo desarrollado por Victorino Jimeno que se resume en dos publicaciones, muestra un Balance social que se divide en tres campos, así:

- El interno, que se refiere principalmente a la relación de la empresa con sus trabajadores.

- El intermedio como él lo titula, se centra en

"delimitar la actividad de la empresa sobre sus trabajadores, pero fuera de los centros de trabajo" (11)

- El externo que registra el campo de influencia de la empresa sobre la socidad en general.

> Se presenta una lista de 750 indicadores sociales, clasificados en áreas como empleo, comercialización, tecnología, ahorro de energía, calidad del producto, publicidad, etc., relacionandolas con siete agentes sociales: Sociedad, clientes, consumidores, comunidad local, trabajadores y accionistas.(12)

Este gran número de indicadores es una aportación de gran utilidad para las empresas que deseen adoptar el Balance Social, pues tendrán la posibilidad de escoger los indicadores más apropiados a sus características.

En este informe también se plantean los efectos socioeconómicos sobre el entorno externo a la empresa, es decir, consumidores, clientes, comunidad, calidad del producto, publicidad y otros aspectos.

Los efectos sociales internos, de la empresa sobre sus

---

(11) JIMENO VICTORINO, "Los resultados Sociales de las empresas: El Balance Social", Soemsa, S.A., Madrid 1978.

(12) INI, "El Balance Social y su aplicación en el INI" Informe de los grupos de trabajo experimental de empresa, Madrid, 1978.

trabajadores también son tenidos en cuenta como son salarios, prestaciones, capacitación, condiciones de trabajo, entre otros. Este aspecto incluye también a los accionistas y a la gerencia.

A Pesar que en España, el tema de Balance Social tuvo una buena acogida en su momento, estudios realizados por expertos consideran que el tema se ha extinguido, y al respecto García Echeverria comenta: " No se le concede la importancia que posee como sistema de comunicación"(13) es decir, se practica pero no se difunde.

Un estudio realizado por la Acción Social Empresarial entre 1977 y 1978 concluyó:

- Se nota una gran ignorancia sobre el tema del balance Social.

Las empresas que lo conocen lo consideran primordialmente un instrumento de gestión y luego de información sobre los accionistas y el público en general.

- Muchas empresas consideran el Balance Social como una

(13) GARCIA ECHEVARRIA, Santiago. "Balance Social de la empresa en España". Citado por Fernando Fernández Rodríguez en el Balance Social de la empresa, Estado de la cuestión. Madrid, 1988 Pag.6

fuente de datos sobre los efectos de la empresa en la economia nacional.

- La mayoria considera que debe ser realizado por personal propio de la empresa, sin contar con asesores externos.

La obra premiada como ganadora por la fundación Rumasa pertenece a Andrew Dargerfield, en la cual se hace una descripción de las experiencias en Balance Social habidas en Europa y otros paises.

Para su elaboración propone un sistema de doce valores principales y a su vez que este se llame "Informe Social de la Empresa"(14) y desarrolla el contenido a través de un sistema de 140 indicadores agrupados por ámbitos sociales (empleados, clientes, accionistas, comunidad, medio ambiente, y agentes económicos).

3.1.2 A Nivel de Norteamérica

Estados Unidos ha sido otro de los paises que ha tenido una participación en la creación del Balance social. La idea surge de los empresarios cuando ven la necesidad de

---

(14) DANGERFIELD, Andrew. "Informe Social de la Empresa", Documents, S.A. Barcelona, 1979.

conocer indicadores sociales, se dá entre los años 50-60.

El empresario vé que ya no es suficiente saber cuanto se gana mediante un fidedigno sistema de contabilidad, sino que es necesario ver, cuanto se gana desde el punto de vista de los recursos humanos, y se propone la creación de un informe que muestre al empresario y a quien no es empresario sobre la labor económica y social que desarrolla.

Pero es realmente en 1970 cuando se empieza a analizar la forma de incluir lo social en los informes y Balances Finanacieros y se generaliza y difunde el término auditoria social, que consiste en elaborar una especie de Balance Social-contable, donde los fenómenos sociales son cuantificados en dolares.

El resultado de este esfuerzo, busca mejorar la imagen de la compañía y se considera como un instrumento de relaciones públicas, pues en el se resalta la aplicación de una política social relacionada con el personal, la comunidad, los clientes que registra un beneficio social en términos monetarios.

La creación de este informe social dió origen a que se empezara a hablar de la contabilidad del recurso humano en

la cual se considera al empleado como objetivo de inversión empresarial que genera unos costos de selección, contratación, adiestramiento, capacitación, perfeccionamiento, que en corto plazo pueden ser medidos a través de su potencial de trabajo e incidencia en la productividad.

Pero también surgen otros términos que son material de estudio como la Contabilidad Social empresarial y la Auditoria Social empresarial en la cual se tiende a valorizar en términos económicos las relaciones entre la empresa y su entorno que lleve a una verificación y un control externo en la empresa.

En general las empresas norteamericanas dirigen su informe social hacia los accionistas, medios de comunicación, gobierno y ligas de consumidores en el cual buscan ante todo evitar ser atacadas que mostrar como se contribuye en la solución de problemas sociales, ya que se considera al trabajador como un medio y no como un fin.

3.1.3 A Nivel de Suramérica

Los estudios en América Latina han tenido su orígen en el intercambio académico y cultural con Estados Unidos y Europa y a las divulgaciones que al respecto ha hecho la UNIAPAC (Asociaciones locales de la unión internacional de

Dirigentes Cristianos de Empresas) que se han apoyado en la base conceptual Europea, pero introduciendo aspectos propios de la realidad socio-económica del continente. Al respecto Duque Ramírez comenta:

> En América Latina las experiencias ya realizadas y las que están en marcha, se han ido presentando fundamentalmente por una mayor conciencia de la responsabilidad social de los empresarios, por mejorar la empresa en sus diferentes aspectos y más especialmente en el social. (15)

En Argentina la empresa SIEMENS S.A. es tal vez la que más ha profundizado y difundido sobre el tema, es así que en mayo de 1988, envió a un público seleccionado de 2000 trabajadores, líderes de opinión, su Balance social correspondiente a 1987. Posteriormente diseñó y publicó en los grandee periódicos del país una campaña institucional basada en una síntesis de su Balance, así: "Las ganancias, el personal, la capacitación en la empresa y la responsabilidad social de Siemens".(16)

La Asociación Chilena de Seguridad es la entidad que más ha difundido el tema y es así como en 1976 desarrolló un

---

(15) DUQUE RAMIREZ, Fidel. El Balance Social en América Latina. Separata del Vol. El Balance Social de la Empresa y las Instituciones Financieras. Banco de Bilbao, 1982. Pag.538

(16) BORRINI, Alberto. Periodico La Nación Buenos Aires (9 de agosto 1988) Pag.18

modelo de Balance Social con base en encuestas anónimas al personal que era en ese tiempo alrededor de 959 empleados.

El modelo propuesto, utiliza dos tipos de indicadores que son de carácter general y específico. Los primeros se relacionan con la seguridad del empleo, las relaciones humanas, la capacitación, el escalafón y las promociones, la rotación, el ausentismo y los accidentes de trabajo, etc.

Los específicos se relacionan con el cumplimiento de los pagos, los préstamos por emergencia, el derecho de opinión, fiestas del personal, entre otros. El sistema de medición se basa en indicadores de tensión y satisfacción.

El trabajo difundido por dicha asociación cubria en 1982 a 12.000 empresas que tenian alrededor de 400.000 trabajadores vinculados.

En Colombia el liderazgo en la investigación sobre Balance Social está a cargo de la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) quién en 1978 promueve el primer modelo de Balance Social para la industria colombiana, el cual se basa para su esquimatización en la ley Francesa y el modelo Aleman.

Cabe destacar el trabajo de Fabricato y Enka de Colombia,

las cuales presentaron los primeros modelos en Balance Social, cuyo autor es Jaime Eduardo Ortiz, coautor del libro "Balance Social Fundamentos e Implementación".

El modelo propuesto por la ANDI, abarca cuatro indicadores a saber: Indicadores cuantitativos, cualitativos, estáticos y dinámicos, que combinados según lo expuesto en el libro de Jaime E. Ortiz dice:

> Indicador Estático-cuantitativo: Se refieren a los efectos humanos de la empresa en términos de demográfica organizacional (Número, edad, antiguedad).
>
> Indicador Estático-cualitativo: Se refiere a la calidad del personal, nivel de formación (escolaridad), tiempo utilizado en la formación profesional, etc.
>
> Indicador Dinámico-cuantitativo: Ingresos, egresos y ascensos, es decir, movimientos del personal.
>
> Indicador Dinámico-cualitativo: Se refiere al comportamiento del personal, integración, ausentismo, despidos, accidentes de trabajo, remuneración y sus efectos sobre reclamos y reivindicaciones, entre otros.(17)

En resúmen comenta:

> Se trata de analizar al personal de la empresa en su estructura y en su evolución, vistas de manera cuantitativa y cualitativa, tratando de encontrar

(17) FERNANDEZ, María I; GALLEGO, Mery; ORTIZ, Jaime E. Balance Social Fundamentos e Implementación. Editorial Mundigráficas, 2a. edición 1991 Pag. 53

indicadores numéricos para los aspectos cualitativos.(18)

El proyecto inicial de la ANDI analizó unicamente el área interna. posteriormente se propone un modelo de Balance Social integral, en el cual se contempla tanto el área interna como el área externa, es decir se proyecta un modelo más hacia la comunidad.

Los aportes hechos al Balance Social por el estudio adelantado por la ANDI, son innumerables y entre los cuales vale destacar el que se comience a mencionar el término Balance Social en el país y a su vez crear conciencia entre los empresarios acerca de la responsabilidad social de la empresa en el área interna y externa.

El hecho de aproximar un modelo para la industria Colombiana, crea un marco de referencia en cuanto a la presentación de los resultados, y a su vez se establece un inventario de posibles indicadores.

Entre las empresas que se destacan por su presentación de Balance Social estan Enka de Colombia, Fabricato, Cerveceria Unión S.A., Bavaria S.A., Banco Industrial

(18) Revista ANDI. No. 50, Pag. 65

Colombiano, Central Castilla, Compañía de Empaques, Holasa, Ingenio Riopaila S.A., Laboratorios Lister, Mineros de Antioquia, Proleche, Simesa y Coltabaco, entre otras. Además cabe destacar que la mayoria de estas empresas son de Medellín.

Simultáneamente entidades como Comfama y Finsocial, diseñaron sus propios modelos, al tiempo que la Asociación Colombiana de relaciones de Trabajo (ASOCORT) y la Asociación Colombiana de Desarrolla Humano (ASCOLDES) continuan sus estudios y recomendaciones sobre el tema.

El Centro Colombiano de Relaciones Públicas (CECORP), reunido en Asamblea General de socios aprueba como parte de sus programas a desarrollar en 1985, la elaboración de una propuesta sobre Auditoria Social con base en investigaciones sobre Balance Social Por su parte la Cámara Junior de Colombia capítulo Antioquia diseñó el programa "La mejor proyección social de la empresa" que tenía como fín difundir sobre el tema de balance Social en el país y crear conciencia empresarial en cuanto a su responsabilidad social.

Muchas empresas hoy en día elaboran Balances Sociales, pero estos informes consolidados no se publican ni se divulgan, tal vez porque como afirmó el profesor Otto

Lerbinger en el congreso mundial de CECORP (Centro Colombiano de relaciones Públicas) realizado en Medellín en 1981:

> La toma de decisiones sociales empieza con el concepto de Responsabilidad Social la cual es vista como una continuación de cinco categorias a saber:
>
> - Cumplimiento de responsabilidades económicas, no sólo en términos legales, sino éticos y sociales.
>
> - Reducir o eliminar los costos socialee gue se han transferido a la sociedad.
>
> - Hacer inversiones sociales para mantener el flujo de beneficios sociales para el negocio.
>
> - Ayudar a solucionar problemas sociales gue producen costos para la empresa.
>
> - Actuar por el interés público, patrocinando objetivos sociales.(19)

El Departamento Nacional de Cooperativas "DANCOOP" en 1985, propuso la elaboración del Balance Social en las cooperativas en cumplimiento de la resolución 1091 gue exige la presentación de un informe gue sirva como instrumento de autoevaluación de la gestión realizada.

En la actualidad presentan y publican Balance Social la Cooperativa Lechera de Antioquia "COLANTA", las

(19) LERBINGER, Otto. Adminstración Social y Asuntos Públicos. En Seminario Internacional de Relacione Públicas. Medellín. Octubre de 1980. Pag.21

Cooperativas de Trabajadores de Fabricato. La Cooperativa de Impresores de Antioquia.

3.2 FUENTES DEL BALANCE SOCIAL

Al hablar de Balance Social necesariamente tenemos que abordar términos como recurso humano y Responsabilidad Social, pues tienen incidencia directa en su elaboración, ya que la crisis de nuestras instituciones van de la empresa a la familia.

Las empresas están sometidas a cambios determinantes, ya que por una parte están sujetos a un proceso de concentración económica que no les permite actuar equitativamente y por otra parte la ética profesional a pasado a un segundo plano con tal de satisfacer los intereses económicos de quienes poseen el capital.

La familia se ha visto afectada por la pérdida de valores morales y a su vez por la calidad de vida a que se ve sometida por la sociedad consumidora que sólo busca beneficio y lucro para unos pocos, y donde el trabajador es el que lleva la peor parte, pues la relación costo-beneficio está por encima de la acción social que deben cumplir las empresas en su proceso de crecimiento y desarrollo. Es importante, que toda empresa replantee su

objetivo económico y que tenga a la vez una proyección social.

3.2.1 Recurso Humano. Toda organización es un complemento de relaciones e interrelaciones, pero el factor fundamental en ella, es el hombre. A través de él se canalizan labores de producción, dirección rentabilidad y beneficio, que tienden hacia actividades económicas pero a su vez a un desempeño en el comportamiento humano.

La producción se logra a partir de la conducta laboral del hombre y esta revierte en él, en el desempeño de su trabajo. Por esto el empresario ha visto la necesidad de solicitar un informe en donde se reporte el recurso humano en relación con la productividad, grado de utilización y experiencia en su labor.

Es así como los franceses ven la necesidad de medir la actividad social pero no como recurso netamente productivo, sino como un recurso con expectativas, con necesidades biológicas y psicológicas para satisfacer .

La empresa como ente económico tiene la responsabilidad de conducir al personal a que se realice en su trabajo, y esta responsabilidad recae en los dueños del capital, gerentes, ejecutivos y medios de dirección.

El trabajador dedica la mayor parte de su tiempo en ella, a su vez se forma y desarrolla su personalidad y le sirve de instrumento para que satisfaga necesidades de realización, iniciativa y responsabilidad, por eso la búsqueda de un buen ambiente de trabajo, es una meta permanente, y fundamental para que las empresas replanteen su objetivo económico que se refiere a la maximización de utilidades con su objetivo general que consiste en producir bienes y/o servicios, y se compense con objetivos sociales que tiendan a mejorar los niveles de calidad de vida y que a su vez se reflejen en acción social del recurso humano.

Al respecto la ANDI dice:

> Si la empresa es una comunidad de personas humanas, que mediante la unidad de trabajo busca un objetivo común, es lógico que la moderna concepción empresarial no tienda a identificarla con el capital, sino que conciba a la empresa como un ente de naturaleza social que tiene una misión de servicio.(20)

Hoy en día se tiende a informar sobre lo cuantificable, pero no se mide la capacidad humana de la organización: por esto se hace necesario la presentación del Balance Social, que muestra a través de indicadores aspectos

---

(20) Documento Vicepresidencia Asuntos Jurídicos y Sociales. ANDI. 1972

humanos.

A través de varios años en diversos paises se estudian diferentes sistemas de recolección de información del recurso humano, que permita un mejor conocimiento del hombre en su desempeño, tanto dentro de la organización como fuera de ella. Todo esto ha dado orígen a que se hable de la Contabilidad Social.

Jack Araujo la define como:

"Un subsistema de la contabilidad referido a hechos sociales tanto del recurso humano en la empresa como de los que se suceden por fuera de ella, en la comunidad en la cual esta se halla inserta"(21).

El conocimiento del hombre es el mejor elemento de planificación y mejoramiento de la calidad de vida, no solo en la parte interior de la organización sino en los distintos sectores a los cuales se proyecta.

La Contabilidad Social identifica datos referidos a hechos sociales, es decir, recoje y describe aquella información con características sociales como pueden ser necesidades

(21) ARAUJO ENSUNCHO, Jack. Balance Social su Análisis e Interpretación. Celiec. Medellín, Agosto de 1988. Pag.6

de vivienda, inversiones en capacitación e inversión demográfica, entre otros.

No sólo se hace referencia al recurso humano dentro de la empresa (área interna), sino que relaciona hechos sociales que surgen de la interacción de esta con el medio externo como accionistas, comunidad, proveedores, jubilados,etc.

La información que reporta la contabilidad tradicional es netamente económica, y no dá a conocer los hechos sociales que la empresa de una u otra forma desarrolla sin planificación, y que dadas las circunstancias podían generarle un desequilibrio en su desempeño, por esto es importante que el empresario se concientice de que juega un papel importante y que debido al conocimiento que tenga de los recursos con que cuenta tanto en la parte humana como en los factores productivos dependerá su crecimiento en el mercado.

Las empresas deben estar atentas a responderse preguntas como: Cúanto le cuesta el ausentismo del personal?, En cuanto tiempo puede capacitar un supervisor?, Qué costo le representa la accidentalidad?. Qué beneficios y costos le genera la rotación de personal?; estas y muchas otras puede plantearse el empresario, para desarrollarlas y mostrarlas en el Balance Social, si es consciente del

conocimiento del recurso humano con que cuenta en la organización.

Comunmente se interpreta como "gasto" los presupuestos tendientes a evaluar el recurso humano, olvidando que los beneficios que este puede reportar es productividad y crecimiento, son "inversiones" en bienestar, desarrollo, capacitación y selección que se verán a corto, mediano o largo plazo en el mejoramiento de la organización.

Muchas empresas fracasan en el mercado, pero no porque sus productos o servicios, sean malos, sino porque sencillamente desconocen el recurso humano y anteponen otros factores al momento de selección del personal sin conocimiento de causa.

3.2.2 Responsabilidad Social. Cada vez con mayor frecuencia en los últimos tiempos y en mayor número de países, al manejo de las empresas, se está involucrando la medición de la "Responsabilidad Social de la Empresa". Por esta razón en Colombia se ha venido estudiando y promoviendo, sobre como la gestión de la empresa debe ser considerada con un sentido integrador de sus aspectos económicos y sociales dentro y fuera de ella, es decir, hacia su interior y hacia su medio ambiente.

Por lo tanto es un hecho que las empresas van entrando al

terreno de una gestión social que necesita de procedimientos y criterios para registrar su proyección social en el Balance Social, como un nuevo estado financiero o informe social.

Al respecto José Morales Mancera dice:

> La nobleza de ser empresario, es distinta de la aburrida tarea de ser un hombre de lucro. La misión del empresario, la vocación empresarial, no consiste en volverse el más rico, sino convertir a la empresa, y al país en los más ricos; es entender la empresa como una unidad humana en la que todos participan, y de la que todos deben llevar parte, no solo en dinero sino también de la cultura y el desarrollo humano.(22)

En la actualidad ningun empresario responsable debe tomar como único parámetro de medida de su gestión empresarial, el maximizar utilidades, sino que su responsabilidad principal debe estar encaminada a generar bienestar y desarrollo, olvidándose de que el único responsable del desarrollo del país es el gobierno, ya que este establece marcos, normas, políticas que favorecen y facilitan el desarrollo, pero el principal generador de desarrollo tiene que ser el empresario privado a través de sus políticas empresariales.

---

(22) MORALES MANCERA, José. "Empresa y Propiedad"

La empresa como unidad económica es no solo administradora del capital de sus propiedades, sino también, de los factores de producción que le confía la comunidad; por lo tanto la empresa es una coalición de intereses que deben ser satisfechos por igual.

Producto de lo anterior la responsabilidad social de la empresa tiene su orígen en el hecho de que la empresa actua en y para una sociedad, en un contexto frente al que ha de afrontar las consecuencias de su actividad, y del ejercicio de la potestad que la propia sociedad le confiere.

La contabilidad ha visto penetrar el concepto de responsabilidad social en sus planteamientos, teniendo en cuenta los siguientes efectos:

- La cantidad de usuarios a los que se dirige la información financiera a aumentado considerablemente al igual que su contenido.

El concepto actual de usuario ya no solo incluye à los propietarios sino que se extiende a todos los interesados en la actividad empresarial, entre los que se encuentra la colectividad.

El intento de satisfacer las necesidades de los usuarios

ha generado un incremento del contenido de los Estados Financieros tradicionales, así el deber de informar inherente a la responsabilidad social, conlleva un considerable aumento de datos que no solo muestran los rendimientos financieros, sino que en él incluya la gestión social realizada por la empresa en un período determinado.

- Las definiciones de la contabilidad como disciplina científica comienzan a incluir elementos que aluden su dimensión social.

> La Contabilidad es un sistema de medida y comunicación, para proveer información económica y social con respecto a una identidad identificable, que permita a sus usuarios juicios informados y decisiones conducentes a la colocación optima de recursos y al cumplimiento de los objetivos de la organización. (23)

En esta definición se hace notar que la información suministrada por el sistema contable debe contener el factor social, el cual va dirigido a la colectividad teniendo como base la responsabilidad social.

- El papel de la información contable es un factor determinante en el desarrollo económico.

---

(23) LANGENDERFER. H.Q. "A conceptual frame wort for financial reporting", Journal of Accountancy, July 1973. Pag 50

La responsabilidad social genera una ampliación de la información de un sistema contable, donde pasa a una nueva especialidad de la profesión del Contador Público, denominada Contabilidad Social, la cual es un proceso de captación, medida, valoración y representación del comportamiento social de la empresa, con el objeto de evaluar dicho comportamiento y comunicar sus resultados en los grupos sociales interesados, tanto internos como externos, aplicando un sistema de partida doble que registre los costos y beneficios sociales producidos por la entidad.

La responsabilidad social concibe a la empresa como un ente o institución social, que preocupa a un conjunto de grupos con intereses propios; dicho de otra forma, es como una derivación del concepto de entidad complementada con la idea de responsabilidad ante el conjunto social.

Esta noción ha dado orígen a una nueva faceta informativa, acerca de la responsabilidad social de la empresa moderna (Balance Social), que abarca multitud de frentes y aspectos que tocan los distintos grupos o sectores interesados en la marcha de la empresa.

Las fuentes de la responsabilidad social, pretenden

mostrar los factores por los cuales la empresa debe asumir una determinada responsabilidad ante la sociedad.

Estas fuentes se han clasificado desde varios principios, que para algunos debe obedecer a aspectos económicos, sociales y sicológicos , que se manifiestan tanto al interior como al exterior de la actividad empresarial. Todos ellos se enfocan a mostrar como la empresa, dada su caracterización actual juega un papel importante en el ordenamiento social, por medio de su influencia en la distribución del ingreso, en el manejo del mercado y su capacidad para modificar el ambiente en que opera.

Es por esto, que la empresa debe observar su actividad, ya no en función de objetivos exclusivamente económicos, sino teniendo en cuenta su papel dentro del orden social en que actua y ante el cual es directamente responsable.

La Responsabilidad Social está ligada en parte a la ética social del empresario, pues cada día son menos las personas conformistas, capacee de expresar su inconformismo, dando a conocer habilidosamente las buenas o malas acciones que se deriven de su acción participativa en el medio que actua.

Es indispensable que se recupere la ética social para

mantener una actitud moral de rechazo a los sobornos y malos manejos, a no decir la verdad, disfrazarla, cambiarla o no expresarla como medio para evadir responsabilidades.

Una empresa requiere como cualquier organización, tener valores en que creer, como son la ética en los negocios, calidad del producto, calidad de vida del trabajador, su familia y comunidad donde opera, ya que su marco de responsabilidad social se define en cartas de principios, credos institucionales, etc., que sustentan su actividad.

Lo que sucede en la empresa es parte de un país y por tanto sus fenómenos económicos y sociales afectan positiva y negativamente al mismo en su desarrollo y crecimiento.

El credo de Johnson y Johnson del cual es autor el general Robert Wood Johnson se basa en la necesidad de que el empresario asuma su responsabilidad social; al respecto dice:

> En una sociedad empresarial, toda decisión de negocios tiene consecuencias sociales y puede despertar el interes del público. Siempre que la empresa contrata, construye, vende o compra, está actuando tanto para el público como para ella misma y deberá estar dispuesta a aceptar la plena responsabilidad de sus actos ...(24)

(24) JOHNSON Y JOHNSON. Nuestro credo (S.C), mayo 21 de 1979. Pag.2

Siendo la Responsabilidad Social una fuente para llegar a la elaboración del Balance Social, esta debe ser previa para que se den las condiciones que hagan factible su realización.

Una responsabilidad social previa requiere de:

- La existencia de una política social que permita fijar parámetros tendientes al cumplimiento de esa Responsabili dad Social.

- El apoyo de la alta gerencia es una herramienta esencial que hace que sea factible la proyección de actividades tendientes amostrar un Balance Social.

- La existencia de una estrategia integral es fundamental, ya que a través de ella se plantean objetivos, planes y presupuestos de tal forma que todos los funcionarios de la empresa se involucren en el compromiso de Responsabilidad Social para que el Balance Social cumpla verdaderamente sus objetivos.

- Conocimiento del concepto y contenido del Balance Social. De este conocimiento se desprende la convicción de la necesidad e importancia del Balance Social, ya que éste se debe realizar bajo esa responsabilidad previa.

- Definición de Objetivos. Con base en el conocimiento de la realidad de la empresa se debe proyectar la información que posee sobre su política y programas sociales, con el fín de definir los objetivos y metas para la proyección del Balance Social.

El Balance Social implica una visión de la empresa totalmente nueva, un cambio en la forma de enfocar los objetivos organizacionales y una perspectiva distinta a la tradicional en cuanto a su función social.

Bajo estos planteamientos es la empresa la que tiene el deber de informar, la responsabilidad social del profesional contable está en dar "FE" de que esa información sea cierta, objetiva y razonable.

3.3 CONCEPTOS DE BALANCE SOCIAL

3.3.1 Introducción al Concepto. El término "balance" proviene del frances "balance" (balancear de un lado a otro) y de la palabra "balanza" que proviene del latín "bilancia" que se refería a un instrumento destinado a medir y comparar el peso de dos cuerpos.

Existe en física una teoría matemática de la balanza cuyos principios se encuentran implícitamente en la base del

invento de la contabilidad por partida doble realizado por Lucas Paccioli, hace cerca de cinco siglos.

De esta fecha hasta la primera década del siglo XX, se desarrollaron las escuelas modernas de contabilidad, ésta toma cuerpo como ciencia sobre la base de la existencia de un activo empresarial, dispuesto para la acción, cuyo respaldo financiero corresponde, con la exactitud que requiere la teoría de la balanza, a un pasivo propio o ajeno, siendo la relación entre ambos forsozamente igual a uno.

El término Balance, representa un instrumento de auto equilibrio, pues un apunte en el Debe, debe tener un equivalente exacto en el Haber, el Activo es rigorosamente igual al Pasivo.

Al respecto José A. Garmendia hace el siguiente comentario:

> La misma tendencia "Balancista" se experimenta cuando se enfoca la situación del Balance Social de la empresa, a través de los ratios sociales. No es difícil argumentar que todo ratio compara dos masas, una positiva y otra negativa, una deseada y otra realizada, una prevista y otra realizada, lo que es y los que debe ser, el Debe y el Haber, el Activo y el Pasivo, extrapolación que resulta a todas luces abusiva.
>
> En realidad el método de los ratios sociales se

> puede caracterizar precisamente por su anti-balancismo en el sentido de que lo regular es que ambas masas comparadas, numerador y denominador no coincidan, al contrario lo que sucede en contabildiad donde por principio son iguales.
>
> La información cuantitativa de la situación social de la empresa puede concebirse en el sentido de un balance, balanza equilibrio o comparación entre dos fenómenos sociales cuantificados, pero no en el sentido de la contabilidad, cuyo principio es radicalmente distinto.(25)

Antes de definir Balance Social debemos aclarar ciertos términos que estan intimamente ligados a este concepto como son contabilidad, contabilidad social, contabilidad del recurso humano e informe social.

- Contabilidad: Anteriormente la contabilidad se definia como el "arte de registrar y resumir en forma significativa y en términos de moneda los eventos de tipo financiero para producir balances".

Hoy en día la contabilidad cumple un papel diferente dentro de la empresa ya que se concibe como un "sistema informativo de comunicación social de hechos económicos, financieros, administrativos y sociales". Esta estructura determina cuatro elementos que son:

---

(25) GARMENDIA, José A. "Manual de Aplicación del Balance Social en la empresa" editorial Corporación Científica. Pag.78

- El comunicador y para nuestro caso el contador y todo el recurso humano vinculado a él.
- Los medios como son las computadoras, los libros, etc.
- El mensaje como son el Balance, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en la Situación Financiera, Las Notas a los Estados Financieros, Estado de Utilidades Retenidas.
- Por último los receptores que son los usuarios, administradores, accionistas, proveedores y otros.

Se dice que la contabilidad es un sistema porque interactuan un conjunto de elementos que son indispensables para la actividad que desarrolla como ya dijimos el comunicador, los medios, el mensaje y el receptor.

Es informativa y de comunioación porque tiene en cuenta el comportamiento de entrada de los datos, es decir, no solamente comunica, sino que también recepta y capta la informaoión.

Para elaborar los mensajes y enviarlos a su destinatario, primero se recogen los datos, se seleocionan los que realmente se necesitan y los demás no se tienen en cuenta.

Para comunioar algo se debe primero estar informado de ese algo, o sea, el proceso informativo precede al de

comunicación y en consecuencia no son la misma cosa. aunque generalmente se utilizan como sinónimos.

- Contabilidad Social: Es social porque la información que la contabilidad comunica, no es solo de interés dentro de la empresa sino para otros sectores con los cuales se relaciona directa e indirectamente, como son el estado, los bancos u organizaciones de crédito, los sindicatos y los accionistas. Es decir, los mensajes contables van dirigidos a una diversidad de sectores sociales y por ello se afirma que la contabilidad es "un sistema informativo de comunicación social".

No es social en el sentido de la naturaleza de la información que comunica, por cuanto, independientemente que comunica hechos económicos o financieros, el sistema es social por el público al cual van dirigidos los mensajes.

El adjetivo "social" requiere un cuestionamiento como es: Qué es lo social en la empresa?, Qué produce la empresa?, Quien los produce?, y Con que consecuencias sociales?.

Esto muestra que la empresa es una organización motivada en su origen y funcionamiento por una serie de categorias sociales para producir algo extremadamente complejo que

debe ser consumido por esas mismas categorias sociales. Lo que es social solo puede ser definido en lo que se produce y a quien afecta lo producido.

Por lo dicho anteriormente la Contabilidad Social se define como un subsistema de la contabilidad referido a hechos sociales, tanto del recurso humano en la empresa como de los que se suceden por fuera de ella, en la comunidad con la cual ella interactua, es decir, implica describir y recoger toda aquella información que en su contenido exprese características sociales como son información demográfica, necesidades de vivienda, inversiones en capacitación, etc.

- Contabilidad del Recurso Humano: Los norteamericanos fueron los iniciadores de este proceso, ya que vieron la necesidad de conocer un informe sobre el recurso humano. Esta investigación demoró dos años (1967-1969) y el enfoque contable que se le dió estaba fundamentado en recolectar información sobre el recurso humano utilizado en relación con la producción.

Interesaba saber de qué manera el recurso humano era rentable para la empresa, cual era el nivel de productividad y a su vez el grado de utilización y potencialidad. Bajo esta concepción el recurso humano fué

medido en término de dólares y de ahí partió la necesidad del estudio de indicadores para cuentificarlos en un informe que mostrara el grado de utilización y calidad del mismo.

En la contabilidad del recurso humano, la información que recoge se integra al Balance Financiero.

El estudio del recurso humano exige mayor integración con el área de relaciones laborales, industriales y administrativas del personal. Todos estos puntos se resumen en lo que denominaremos Balance Social que sería un instrumento de gestión a partir de indicadores representativos de la situación social de la empresa y de las condiciones de trabajo.

Dentro de la empresa encontramos un sistema informativo y de comunicación llamado contabilidad y no existe sino una sola. Lo que ocurre es que como esta produce multiples mensajes, hay la tendencia de identificar a la contabilidad con su mensaje repectivo.

Por ello lo correcto es decir: El mensaje financiero de la contabilidad, y no la contabilidad financiera, el mensaje administrativo de la contabilidad y no la contabilidad administrativa o el mensaje social de la

contabilidad y no la contabilidad social. Solo existe la contabilidad como una sola unidad.

3.3.2 Conceptos específicos del Balance Social. El desarrollo histórico del Balance Social se ha dado con base en las condiciones propias de cada país. En esa misma forma las definiciones del Balance Social van a presentar enunciados distintos aunque todas involucren elementos comunes.

En el proceso a seguir presentamos diferentes definiciones partiendo de la más simple hasta llegar a nuestra propia definición, en la cual se involucra los elementos que a nuestro juicio hacen parte de LO QUE ES y DEBE SER el Balance Social.

En Francia como ya es conocido, fué el primer país que implantó el Balance Social por ley, al respecto la ley francesa lo define como:

> Un documento único que resume los datos principales expresados en cifras, que permiten apreciar la situación de la empresa en el terreno social, registrar las realizaciones efectuadas y medir los cambios ocurridos en el curso del año y el precedente.(26)

(26) CRAGOGNA, Dante. "El Balance Social de la Empresa", revista Administración de Empresas, No XI. Buenos Aires, 1980.

En esta definición se tienen en cuenta la presentación solo de cifras monetarias, excluyendo los elementos cualitativos que surjan.

El modelo Frances se basa especificamente en el análisis de la parte interna, así este informe social de evaluación se refiere especificamente al desarrollo del trabajador dentro de la empresa.

Por su parte la Asociación Chilena de Seguridad, define el Balance Social como:

> Un instrumento de gestión que persigue conocer la evolución del clima social en la empresa, para que de esa manera se orienten las políticas, acciones y estrategias a seguir en materia social, de acuerdo con las preferencias de las personas que trabajan en la Asociación Chilena de Seguridad. Su importancia radica en que el Balance Social es una herramienta objetiva de medición, que permite conocer los avances o retrocesos que han experimentado en materia social, nuestros funcionarios durante el período.(27)

Como ya es sabido la Asociación Chilena de Seguridad llegó al Balance Social a través de encuestas al personal, y podemos resaltar que en sus objetivos se encuentran la medición, evaluación y planeación.

Las empresas norteamericanas enfocan el concepto de

(27) Asociación Chilena de Seguridad. Instructivo Balance Social. Santiago, marzo de 1981. Pag.1

Balance Social hacia una Auditoria Social y lo define como "El exámen hecho por profesionales capacitados para tal fin, de la información dada por las empresas e instituciones acerca de los costos incurridos y beneficios aportados por aquellas para el bienestar de la comunidad" (28).

A través de este sistema los norteamericanos informan acerca de la gestión administrativa en el ámbito social, realizada en base a datos monetarios y se constituye en una herramienta básica para la toma de decisiones sobre politica y programas sociales.

El banco de Bilbao en Madrid, define el Balance Social como "La evaluación periódica y sistematica de todas las actividades de la empresa".(29) Esta definición se proyecta sobre las consecuencias de la actividad económica sobre el conjunto de la sociedad, en la cual toda gestión es sinónimo de responsabilidad social.

Por su parte la O.I.T. (Organización Internacional del Trabajo) a través del asesor de empleados para América Latina, Ignacio Espinosa Baquero, lo define como: "Un

(28) CRACOGNA, Dante. El Balance Social de la Empresa. revista Administración de Empresas No.XI Buenos Aires. Abril-Septiembre 1980 Pag.338
(29) Banco de Bilbao, Balance Social 1979, Madrid 1980 Pag.15

instrumento de gestión, que de acuerdo con las actuales tendencias es incorporable al manejo de personal y a la prevención de situaciones internas y externas".(30)

En Colombia la ANDI (Asociación Nacional de Industriales), define el Balance Social como:

> Una técnica de evaluación periódica y sistemática de los recursos hamanos de la empresa y de la proyección de ésta en la comunidad, con fines de información a los diferentes públicos, concertación a diversos niveles y planificación tanto del personal como del conjunto de actividades de la institución.(31)

Esta definición involucra las areas interna y externa de la empresa, en donde se sugiere una evaluación periódica y sistemática.

Para Jack Araújo, el Balance Social es:

> Un mensaje que contiene, según una nomenclatura y una modalidad precisa, una cierta cantidad de información racionalmente dispuesta en términos de variables e indicadores, así como cuadros y gráficos de tendencias que muestran el resultado de la gestión social de la empresa, relativo al recurso humano o al medio externo, en un período determinado".(32)

---

(30) ANDI, O.I.T., Cámara Junior de Colombia, Capitulo Antioguia, Manual de Balance Social, Medellín 1986. Pag.28

(31) Ibid Pag.

(32) ARAUJO ENSUNCHO, Jack. Balance Social, su análisis e interpretación. Revista Celiec No.1988 Pag.12

Aqui se resalta el Balance Social como un informe para orientar decisiones, planear, evaluar y controlar el recurso humano de la empresa y el impacto de ésta en la comunidad.

Por otro lado, Alberto Espinosa López, considera que el Balance social es:

> Un instrumento de diagnóstico que permite medir, a través de indicadores precisos, el desarrollo real de la organización en el campo social, cuantificar objetivamente su desempeño, medir el impacto que está teniendo en la sociedad, comparándolo con el desarrollo que debería tener, facilitando la información de planes y estrategias que conduzcan al desarrollo de los individuos, la organización, la comunidad y el país. (33)

Aquí se involucra el término diagnóstico y a su vez se señalan las metas de desempeño en donde se evalúa el desarrollo que tiene la empresa, con lo que debería tener, lo que conduce a la formulación de planes en el área interna y externa.

Jaime Eduardo Ortiz, basado en su experiencia y realización del Balance Social de Fabricato y Enka de Colombia, lo define como:

> Un instrumento de medición que permite conocer y evaluar en términos cuantitativos y/o

(33) ESPINOSA LOPEZ, Alberto. Balance Social. Revista Javeriana No. 546 Bogotá Julio de 1988 Pag.10

> cualitativos, los resultados (activos y pasivos) de la gestión social de la empresa, dentro de un período determinado y frente a las metas preestablecidas y aplicar las acciones correctivas necesarias y/o planear el desarrollo para los períodos siguientes.(34)

Esta definición establece parámetros cualitativos y cuantitativos, así como de activos y pasivos sociales, frente a los cuales su aporte es muy significativo, también se involucran aspectos de la conducta humana que no deben ser medidos con base en criterios matemáticos.

El pasivo social hace referencia a la responsabilidad social que contrae toda empresa con los sectores con los cuales debe relacionarse para el desarrollo de su objeto social, y se constituyen en una especie de "debe" organizacional.

El activo social está compuesto por todos los recursos que posee la empresa en dinero, herramientas, tiempo y personal, y su limitación está determinada por las metas a cumplir.

Otra forma de definir Balance social es definiendo lo que no es, ya que el Balance Social no es una descripción

---

(34) ORTIZ CANCINO, Jaime Eduardo. Balance Social Fundamentos e Implementación. segunda edición, junio de 1991. Editorial Mundigráficas Ltda.

literaria de las acciones realizadas, ni un medio para justificar las investigaciones sociales, ni un mecanismo para componer o maquillar la imagen de la empresa.

Gustavo Gómez Giraldo afirma:

> No es Balance Social la relación detallada de las acciones asistenciales, recreativas, de relaciones públicas, donaciones, etc., de la organización. No es Balance Social enumerar los extralegales, los beneficios para los trabajadores, los cursos de capacitación para el trabajador y su familia. El Balance Social mira a una información que permita concertación y programación; mira a verificar las condiciones de vida laboral, mira el carácter grato y gratificante de la calidad de vida en las organizaciones y mira a establecer las determinaciones del grupo social o personal respecto a su desempeño.(35)

Con base en toda la teoría analizada a través del estudio realizado, se establece la siguiente definición de Balance Social:

Es un nuevo informe a través del cual se dá a conocer la gestión desarrollada por la empresa en relación con sus trabajadores (área interna) y con el medio que interactúa (área externa), además de servir como carta de presentación en la rendición de informes a socios y terceros, de las actividades realizadas, en cumplimiento

(35) GOMEZ GIRALDO, Gustavo. Una Metodología para la Administración del Trabajo: Balance Social. Revista Administración de Personal. Medellín octubre-diciembre de 1981. Pag 14.

de su responsabilidad social, por medio de indicadores que permiten cuantificar su desempeño, comparándolo con el que debería tener, medir el impacto que está teniendo en la sociedad, además de facilitar la formulación de planes y estrategias que conduzcan al desarrollo del objeto social, en beneficio de sus trabajadores, la empresa, la comunidad y el país.

3.4 INDICADORES DE BALANCE SOCIAL

3.4.1 Manejo de Conceptos Básicos de Balance Social.

Cuando la empresa tiene claramente definida su responsabilidad social, puede entonces determinar por sí misma cuales son los campos de actividad que va evaluar y por lo tanto cuales son las variables e indicadores de su Balance Social.

Las variables se refieren a aquellos campos de actividad que en su contenido pueden variar y los indicadores expresan ese cambio. Aunque existen diversas definiciones a la noción de indicador, quizás la más concisa es la siguiente: "Un indicador es la imagen cifrada de una situación o fenómeno que corresponde a un sistema". (36)

---

(36) CARMONA GUILLEN, J. A. "Los Indicadores Sociales Hoy" Investigaciones sociológicas, 1977; Madrid, Pag 28.

Esta definición encierra ciertos aspectos a resaltar:

- Se trata de una imagen: Imagen que no corresponderá nunca o casi nunca al concepto semántico que quiere representar, pero a la que se le supone un grado de validez suficiente desde el punto de vista social. Por ejemplo al medir el grado de ausentismo posiblemente no se pueda hacer con exactitud, sin embargo utilizando la estadística estos datos pueden considerarse útiles y significativos.

- Cifrada: Un indicador se desarrolla a través de algunos tipos matemáticos de escala como intervalos, ordinales, etc., o de combinaciones que puedan efectuarse entre ellas.

- Describe una situación o fenómeno: Evalúa el fenómeno investigado. Así por ejemplo el número total de trabajadores de una empresa en un momento dado es un indicador, mientras que el aumento o disminución de ese número es el que se desea conocer. Tanto la situación como el fenómeno forman parte del sistema a evaluar.

Dentro del indicador investigado pueden surgir los subindicadores que profundizan más la información que suministra el indicador, por ejemplo, el ausentismo por

enfermedad profesional puede generar como subindicadores: Número de personas por área de trabajo, incapacidades pagadas y promedios de aumento o disminución.

3.4.2 Requisitos para Seleccionar Indicadores del Balance Social.

- Significación teórica: Los indicadores del Balance Social deben basarse en una crítica previa de los sistemas existentes, primero a nivel general y después a nivel particular.

- Selectividad: El número de ellos puede ser tan grande que se convierta en inmanejable. Por tanto es necesario trabajar un proceso de reducción seleccionado aquellos indicadores más relevantes.

Lo que se trata de alcanzar es optimizar la relación entre la necesidad de ganar validez a través de un gran número de indicadores y la comodidad de manejar el mínimo posible.

- Jerarquia: Es decir dentro de todo sistema existen ciertos elementos que la representan y tienen mayor importancia a nivel de empresa. Así en una empresa de la rama química será motivo de mayor preocupación evaluar los

indicadores de contaminación que en una empresa dedicada a la actividad bancaria: los efectos de selección deben adaptarse a los fines perseguidos por el Balance social.

- Operatividad: Los indicadores han de ser posibles, es decir, ha de existir la información de base necesaria o la posibilidad de crearla para formarlos. De nada valdría diseñar una lista ideal de indicadores que cumplan las exigencias pero que sea irrealizable su cuantificación.

- Concertación: El sistema de indicadores debe satisfacer la necesidad de información con una extensión mínima, pero lo más significativos posibles. Por ejemplo al evaluar la demografía en una empresa se incluye sexo, edad, estado civil, nivel educativo, antiguedad y procedencia geográfica entre otros.

En la economía de mercado prevalece el concepto de empresa como la organización que mediante la combinación de capital y trabajo produce unos bienes o servicios con ánimo de lucro.

La organización pasa así por tres etapas:

- Disposición y utilización de recursos
- Transformación en productos
- Venta y obtención de beneficios.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) la define como: "Aquel estado de bienestar físico, psíquico y social, no meramente la ausencia de enfermedad" todos los indicadores que se utilicen deben estar dirigidos a conseguir la salud bien sea previniendo la enfermedad o curándola.

- Indicadores de Seguridad: Se entenderá no sólo el orden laboral (huelgas, incidentes, etc) que puedan afectar la seguridad física del personal, sino también aspectos que afectan la seguridad del empleo, continuidad de la empresa, integración laboral, etc., es decir, aquellos que traduzcan las posibilidades de existencia futura de la propia empresa.

Un ejemplo de este indicador puede ser:

$$\frac{\text{Costo de reposición tecnológica-Amortizaciones acumuladas}}{\text{Costo de reposición tecnológica}}$$

Donde el costo de reposición tecnológica sería lo que le costaría reponer hoy, no el mismo activo, sino aquel que sea capaz de cumplir la misma función según la técnica. Otro podría ser:

$$\frac{\text{Número de proveedores regulares}}{\text{Número de proveedores posibles}}$$

El número de proveedores posibles se determina en el departamento de compras sobre una lista de los mismos con capacidad suficiente de atender las necesidades de la empresa.

- Indicadores de Riqueza Material: Se refieren a la rentabilidad económica de la empresa y a su grado de saneamiento financiero, así como a la cuantía de los dividendos cobrados por los accionistas o capitalizados en reservas, finalmente el nivel de vida de los trabajadores de la empresa.

A nivel de empresa se pueden dar los siguientes indicadores:

$$\frac{\text{Beneficios netos actuales}}{\text{Capital actualizado}} \times 100$$

El beneficio neto se obtiene del saldo de la cuenta de pérdidas y ganancias deducido el impuesto.

El capital actualizado comprende la masa de activo propio y ajeno cuyo valor contable debe estar actualizado a pesos corrientes.

$$\text{Indicador de reservas} = \frac{\text{Total reservas acumuladas}}{\text{Total de activos}}$$

Este índice tiende a demostrar el nivel de autofinanciación de la empresa.

$$\text{Indicador de Recursos Propios} = \frac{\text{Activos - Pasivo exigible}}{\text{Activos}}$$

A través de él se dá a conocer la proporción de activos que no es propiedad de la empresa.

Las ventas es seguramente el hecho empresarial más importante, pués de ellos dependerá el desarrollo de sus actividades.

Un posible indicador sería:

$$\frac{\text{Ventas reales}}{\text{Ventas reales + Ventas previstas}}$$

A través de él se puede mirar la proyección del mercado que espera alcanzar la empresa durante el siguiente año de actividades.

Un indicador sobre la rentabilidad de la acciones se puede obtener por los dividendos cobrados sobre el capital autorizado, a su vez se puede determinar la satisfacción del accionista respecto a la rentabilidad por medio de encuestas.

Los indicadores que en un momento dado pueden determinar el nivel de vida de los trabajadores de la empresa se pueden dar a través de encuestas donde se pregunte sobre el tipo de vivienda que habita, ya sea propia o de arriendo, trabajadores cobijados con pensiones de jubilación, grado de satisfacción con la renta percibida.

Todos estos indicadores buscan ser una "carta de presentación" de la empresa ante la comunidad y el medio con que interactua.

- Indicadores de Conocimiento: Buscan mostrar la labor de investigación destinada a la adquisición de saberes como a la labor divulgativa y educativa de la empresa-trabajador, que se darán a través de los patrocinios que se otorguen, así como del plan educacional que promueva la organización con el trabajador y su familia. Los posibles indicadores son:

$$\text{Becas al personal} = \frac{\text{Personal becado}}{\text{Total personal trabajador}}$$

$$\text{Becas a familiares} = \frac{\text{Familiares becados}}{\text{Total familiares dependientes}}$$

$$\text{Nivel de estudios} = \frac{\text{Personal estudios secundarios}}{\text{Personal trabajador}}$$

$$\text{Formación de alto nivel} = \frac{\text{\# de participantes en cursos de actualización}}{\text{Personal universitario}}$$

- Indicadores de Prestigio: Se refieren al grado de poder económico de la empresa, imagen comercial y laboral, asi como a su política humanitarista. Los posibles indicadores son:

-. Poder del mercado: Si la empresa vende al mercado extranjero puede trabajar indicadores que demuestren el grado de participación en el mismo, si solo maneja el mercado nacional puede determinar indicadores por zonas para determinar su poder comercial.

$$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Ventas Nacionales}} \qquad \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Ventas extranjeras}}$$

-. Indicadores para Reportar la Imagen de la Empresa: Tienen que ver con reclamaciones que se den a nivel de productos que distribuya (devoluciones), como también por las demandas en que se involucre la organización por liquidación de sus trabajadores.

-. Indicadores Humanitarios: Tiene que ver con el volúmen de donaciones que la entidad otorgue a las

entidades oficiales de caracter social; también se puede determinar otros para mostrar el grado de personal despedido, antiguedad del personal vigente.

-. Indicadores de Conservación de la Naturaleza: Por conservación de la naturaleza se entiende el mantenimiento y control de la posible contaminación industrial dentro de límites, no sólo perjudiciales para la salud, sino agradables. Comprende igualmente las idóneas condiciones ambientales de trabajo. Dentro de este indicador se puede avaluar la parte interna y externa.

La parte interna tiene que ver con el grado de zonas verdes, ruidos a que están sometidos los trabajadores, iluminación de las instalaciones, temperatura y humedad para desarrollar las labores.

En la parte externa se debe evaluar el grado de contaminación que se genera a la comunidad que habita la zona donde se encuentra ubicada la empresa, además de dar a conocer que planes desarrolla para evitar que la contaminación sea mínima.

- Indicadores de Calidad de las Actividades: La calidad de las actividades comprende las condiciones organizativas de trabajo y la participación en la gestión de la empresa.

las actividades culturales y las recreativas; conjunto de condiciones que puede traducir las posibilidades de desarrollo de la persona-trabajador en el seno de la empresa.

Dentro de las condiciones de trabajo se puede evaluar el personal temporal, políticas que se siguen para su contratación como tal, horas extras,trabajo nocturno, criterios para seleccionar el personal.

Entre las actividades culturales debe evaluarse biblioteca de la empresa y su número de lectores, visitas a lugares artísticos, excursiones exposiciones de arte en la empresa, otras actividades artísticas como teatro, danzas, etc., en los deportes el número de trabajadores enrolados en la empesa o ajenos a la misma, todas deben tener como base para anotar su participación el total de trabajadores de la empresa para ver en que grado son participativas dichas actividades.

Como ya se dijo los indicadores que se utilicen dependen del objeto social que desarrolle la empresa, además deberá tenerse en cuenta si es de carácter público o privado para la selección de los mismos y su evaluación, enmarcando de esta forma la responsabilidad social por la organización con el trabajador y su medio.

3.5 MODELOS DE BALANCE SOCIAL

A continuación se presentan tres modelos de Balance Social y sus características:

3.5.1 Modelo Frances. Este modelo contiene siete (7) variables y sus respectivos indicadores.

- Empleo:
-. Número de trabajadores.
-. Trabajadores en el exterior.
-. Trabajadores contratados.
-. Trabajadores desvinculados.
-. Promociones.
-. "Chomage" (Desempleados remunerados por el estado).
-. Puestos para minusválidos.
-. Ausentismo.

- Remuneración:
-. Monto de la remuneración o masa salarial total.
-. Niveles de la remuneración.
-. Forma de calcular la remuneración.
-. Prestaciones sociales.
-. Masa salarial total incluido las prestaciones sociales.
-. Participacion en las utilidades de los trabajadores.

- Higiene y Seguridad:

-. Accidentes de trabajo y de trayecto.

-. Repartición de los accidentes de trabajo y su naturaleza.

-. Enfermedades profesionales.

-. Comité de higiene y seguridad.

-. Gastos en materia de seguridad.

- Otras condiciones de trabajo:

-. Duración del tiempo de trabajo.

-. Organización y contenido del trabajo.

-. Condiciones físicas de trabajo.

-. Organización y contenido del trabajo.

-. Condiciones físicas de trabajo.

-. Transformación de la organización del trabajo.

-. Gastos empleados en el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

-. Medicina del trabajo.

-. Trabajadores incapacitados.

- Formación:

-. Formación profesional contínua.

-. Comisiones para formación.

-. Aprendizaje.

- Relaciones Profesionales:

-. Representante del personal y delegados sindicales.

-. Información y comunicación con el personal.

-. Diferencias concernientes a la aplicación del derecho laboral.

- Otras Condiciones de Vida Dependiendo de la Empresa:

-. Obras sociales.

-. Otras prestaciones sociales.

Cada una de esta variables y subvariables tienen una serie de indicadores que en total suman 218. Además, cada indicador se presenta mostrando la información clasificada en 3 categorias: trabajadores, empleados medios, técnicos y ejecutivos. todo ello debe mostrarse por el año corriente y los dos años inmediatamente anteriores.

3.5.2 Modelo Aleman

3.5.2.1 Area Interna

- Los Trabajadores:

-. Salarios.

-. Ventajas extrasalariales.

-. Promoción.

- Formación:

-. Condiciones de trabajo.

- Accionistas:

-. Rentas.

-. Participación en la renta.

3.5.2.2 Area Externa

Factores macroeconómicos y su incidencia sobre el conjunto de la sociedad.

- Empleo generado:

-. Directo.

-. Indirecto.

- Actividad productiva:

-. Crecimiento.

-. Producción.

-. Productividad.

- Comercio Exterior Importación:

-. Exportación.

- Tecnología:

-. Nivel tecnológico.

-. Patentes.

-. Gastos de investigación.

- Ahorro de Energía.

- Impuestos.

-. Específicos.

-. Ventajas fiscales.

-. Subvenciones.

- Financiación.

-. Exterior

-. Ventajas financieras

- Contribución Ciencia y Educación:

-. Publicaciones.

-. Información exterior.

-. Efectos externos de la formación.

Efectos socio-económicos sobre el entorno exterior de la empresa:

- Clientes.

-. Calidad

-. Servicio técnico-comercial

- Consumidores.

-. Seguridad en los productos

-. Publicidad

- Comunidad Local:

-. Contribuciones económicas (impuestos locales, servicios prestados,etc.)

-. Efectos sobre bienestar comunitario (empleo local, contaminación, inducidos).

3.5.3 Modelo Colombiano

3.5.3.1 Area interna

- Características Socio Laborales del personal:

-. Demografia.

-. Ausentismo.

-. Rotación del Personal.

-. Jornada Laboral Salarios y Prestaciones.

-. Relaciones Laborales.

- Servicios Sociales de la Empresa al personal:

-. Salud General.

-. Salud Ocupacional.

-. Vivienda.

-. Alimentación.

-. Transporte.

-. Servicios Especiales.

- Integración y Desarrollo del Personal:

-. Información y Comunicación.

-. Desarrollo del personal.

-. Capacitación

-. Educación

-. Tiempo Libre

3.5.3.2 Area Externa

- Relaciones Primarias.

-. Familia del trabajador.

-. Pensionados.

-. Accionistas.

-. Canales de Distribución.

-. Consumidor final.

-. Competencia.

-. Acreedores.

-. Proveedores.

- Relaciones con la Comunidad.

-. Comunidad Local.

-. Sociedad.

-. Sector público.

- Relaciones con Otras Instituciones:

-. Gremios.

-. Medios de Información.

-. Universidad.

3.6 CARACTERISTICAS DE CADA MODELO DE BALANCE SOCIAL

3.6.1 Modelo Frances

El modelo Francés se denomina BALANCE SOCIAL, solo cubre la parte interna y se refiere al recurso humano dentro de la empresa; manejan en promedio 210 items y la información se refiere al año del balance, comparándolo con los dos anteriores.

Se presenta como un informe separado del informe anual administrativo y financiero y puede incluir cuadros estadísticos, gráficas de los principales indicadores, fotografias que pretenden ilustrar mejor el mensaje para hacerlo mas grato y comprensible. Este modelo es standar y debe contener los mismos indicadores y variables establecido según la ley 77-769 del 12 de julio de 1977 el cual lo hace obligatorio para las empresas de más de 150 trabajadores hoy.

3.6.2 Modelo Aleman

Se denomina BALANCE SOCIAL INTEGRAL ya que cubre área interna y área externa y no es un instrumento de gestión generalizado pero sí aplicado por algunas empresas. Su presentación se hace como una separata al informe anual.

Su publicación se empezó a hacer a partir de 1.972 , no existen estadísticas sobre las empresas que lo presentan

por no ser obligatorio.

3.6.3 Modelo Colombiano

Se denomina BALANCE SOCIAL INTEGRAL como el modelo Aleman por cubrir la parte interna y externa. Este modelo fué propuesto por la ANDI y su presentación se hace de dos formas, en algunos casos se incluye dentro del informe anual asignándole a este un espacio que va desde unos pocos párrafos hasta varias páginas. en otros casos se produce como un informe separado. Su publicación se hizo a partir de 1.980 por las empresas Fabricato, Enka y Peldar.

El modelo colombiano está compuesto por áreas esenciales como son el área interna también llamado Informe Laboral y el área externa llamado Informe Social.

Con el Balance Social se busca canalizar la información que maneja la contabilidad del recurso humano y plasmar la responsabilidad social que desarrolla la empresa con el medio que interactúa, y a su vez esta información se utilice en dar solución a los problemas de la empresa y la comunidad.

La contabilidad del recurso humano se desarrolla como una técnica contable para aplicarse en el desempeño y en el

desenvolvimiento conductual del empleado. La relación que tienen con el Balance Social no está dada en la representación directa de cuentas, el aporte de esta teoría está representada por el método del cálculo que equivale a lo que se denomina en términos de Balance Social como indicadores y se aplica más directamente en el área de responsabilidad interna de la compañía.

El área interna normalmente se divide en tres partes que son:

- Características socio-laborales del personal
- Servicios sociales de la empreea al personal
- Integración y desarrollo del personal

En la primera parte se trata de dar a conocer y analizar el ausentismo, rotación del personal, jornada laboral, salarios en promedio, prestaciones sociales y otros beneficios de que goce el trabajador de acuerdo a pactos colectivos por prestaciones legales y extralegales.

En cuanto a los servicios sociales que la empresa presta al personal para la satisfacción de necesidades esenciales como salud general y ocupacional, asesorias que la empresa presta, solución a problemas de vivienda, transporte y alimentación.

En relación con la integracion y desarrollo en objeto está relacionado con el deber del empresario de brindarle al trabajador un uso adecuado del tiempo libre, ya que sólo trabajo rutiniza y no permite generar otras actividades complementarias como son el desarrrollo en el campo del arte, la cultura, la recreación, y el deporte, que mejoran el buen nombre de la organización, a traves de representaciones de sus mismo trabajadores.

También se hace énfasis al desarrollo de información que tienen los trabajadores, la cual no se refiere únicamente a la información para el mejor desempeño del cargo, sino también a todo lo referente a la vida de la empresa, pues mientras más conocimiento se tenga de la organización, se desarrolla un sentido de pertenencia fundamental para que el desarrollo por parte del trabajador se haga como una prolongación de su realización.

El área externa trata tres partes fundamentales que son:

- Relaciones primarias
- Relaciones con la comunidad
- Relaciones con otras instituciones

En el primer punto se enfatiza con unos vínculos sociales y económicos con sectores de la comunidad que a su vez tienen derechos y expectativas originadas por la relación

directa que tienen con ella. Estos sectores de la comunidad son la familia del trabajador, a la cual se deben atender sus necesidades básicas, que redunda en el desempeño del trabajador.

Estas relaciones primarias se extienden también a la responsabilidad social de la empresa con sus pensionados para adaptarlos a su nueva vida y al cumplimiento de sus obligaciones salariales, y a su vez se debe suministrar datos que muestren la integración que la empresa logre con sus accionistas, distribuidores, acreedores y proveedores, en el cumplimientos de pactos y convenios de cooperación y desarrollo.

En cuanto a las relaciones con la comunidad se deben a dar a conocer las acciones que la empresa desarrolla en manteria de infraestructura, educación, salud, vivienda, creacion de empleo, etc.: no sólo se refiere al pago de impuestos, sino al desarrollo de nuevos productos, sustitución de importaciones, exportaciones y medios para brindar seguridad social.

La responsabilidad social de la empresa no se refiere solo al pago oportuno de aportes e impuestos sino a la participacion con su experiencia y conocimiento en el desarrollo de proyectos de beneficio común, que con la

colaboración del gobierno se pueden afrontar problemas donde se compartan responsabilidades. La verdadera responsabilidad de la empresa se dá en convertir problemas sociales en verdaderas soluciones.

Las relaciones con otras instituciones se dan específicamente con los gremios, la universidad y los medios de información ya que estos sectores contribuyen a la creación y permanencia de la misma.

Debe aclararse que las empresas en su etapa previa a la realización del Balance social, deben definirse los datos que se van a recolectar a lo largo del período.

Esta etapa previa del Balance social de denomina Informe Social, que consiste en la descripción detallada de las accciones que la empresa ha desarrollado en el período, en las áreas interna y externa.

Con base en este informe la empresa fija las metas que se propone cumplir en el período siguiente y que evaluará el Balance Social.

Así el Informe Social es una descripción analítica, apoyada en cifras, de las actividades realizadas por la empresa en el campo de su responsabilidad social. En

cambio, el Balance Social es la confrontación estadística de los resultados frente a metas prefijadas de antemano, y complementada con análisis de interpretación.

Para una mejor aclaración se incluye un modelo de Balance Social realizado por Croydon S.A. en año 1987. (véase anexo 3).

3.7 CONNOTACIONES DEL BALANCE SOCIAL

3.7.1 Objetivos. Partiendo de que los objetivos básicos que persigue el Balance Social son la información, concertación y planeación, pasaremos a analizar los propuestos por la ANDI en su manual, los cuales son:

- Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad social en un período determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

- Como herramienta de gestión empresarial el Balance Social le permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además le permite evaluar las acciones en términos de costo-beneficio.

- Disponer de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales ella tiene relación, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.

- Como instrumento de gestión le permite a la

> empresa actualizar políticas y programas relacionados con su responsabilidad social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios que se desprenden de sus acciones.(37)

3.7.1.1 Información. En primer término el Balance Social es en si mismo información para la dirección de la empresa sobre su situación interna y externa, que lleva a elaborar una especie de inventario social, a través de una serie de datos que reflejan el grado de cumplimiento de la responsabilidad social.

Con el Balance social se informa no sólo a la dirección a través de datos estadísticos sobre el recurso humano, inversiones y programas desarrollados, sino que permite evaluar y cuantificar la acción desarrollada en términos de costo y beneficio.

Se suministra información a la gerencia y accionistas, que muchas veces desconocen sobre la situación general de la organización, pués estos datos se encuentran dispersos y requieren de este informe para que se cuantifiquen y muestren en forma de poder ser evaluados y analizados.

A través del Balance Social se logra tener una visión global de todos los aspectos económicos y sociales que se

(37) ANDI, Manual de Balance Social, Medellín 1986. Pag.28

hayan invertido dentro de la organización, si se tienen en cuenta que el Balance Financiero es insuficiente como patron de medida, para visualizar la realidad de la empresa, porque este no muestra la riqueza invertida en el recurso humano como fuente de trabajo y desarrollo.

El objetivo de informar del Balance Social también está ligado no sólo al derecho que tienen los accionistas y directivos, sino que también está dirigido a sus trabajadores y sociedad, ya que forma parte de la credibilidad y confianza que se debe fomentar y demostrar.

La base fundamental para informar a través del Balance Social se canaliza a través de la veracidad y honestidad con que se realice su elaboración, partiendo de que no sólo se informa sobre logros alcanzados sino que se deben reflejar las fallas y debilidades que tuvo la organización en el desarrollo de su objeto en el año transcurrido, buscando mejorar y mantener los beneficios que repercuten en su buen nombre.

La labor de informar requiere de una planeación, ya que "si usted no dice lo que es su empresa, otros se adelantaran a decir lo que no es"(38), por esto hay que

(38) O.I.T., C.E.O.E. Comunicación y Organizaciones Empresariales. Madrid. 1984 Pag. 1

decir lo que se hace bien, para que no digan otros una versión herrada de lo que hace la organización.

Es muy común que se critique la empresa privada, porque se tiene una imagen de que sólo trabaja en función del lucro y no contribuye al desarrollo económico y social, básicamente porque se desconocen sus aportes como generadores de progreso y desarrollo social con sus trabajadores y la comunidad en la cual interactua, lo cual fundamenta más la necesidad de presentar un Balance Social de su gestión.

Aunque la ley colombiana no exige todavia su presentación, es un hecho que el empresario debe informar acerca de su responsabilidad social, generando un sentido de pertenencia positiva con los medios con los cuales se encuentra ligada su gestión empresarial para fomentar imagen que vende y genera desarrollo permitiendo el desarrollo de objetivos y metas mayores.

3.7.1.2 Concertación. El objetivo concertación tiende a la conciliación de la Responsabilidad Social de la empresa con las espectativas y derechos con los cuales ella tiene relación como son trabajadores, gobierno, proveedores, acreedores, competencia y gremios entre otros.

La concertación busca establecer a través del diálogo,

acuerdos y fijar metas que lleven a una planeación con los diferentes sectores sociales.

Este objetivo del Balance Social ha contribuido a profesionalizar la labor de relaciones industriales en la empresa, y busca obtener resultados que lleven a plantear reformas acerca de la política social de la organización.

3.7.1.3 Planeación. A través de este objetivo se busca que la información acumulada en el Balance Social se obtenga con sus propios presupuestos y programas que permitan un desarrollo integral de sus trabajadores y comunidad.

Los resultados que se obtengan determinan por sí mismo qué áreas merecen mayor atención por parte de la organización para desarrollar programas que contribuyan a solucionarlos.

La evaluación que se desarrolle a través de la planeación permitirá una mejor distribución de los recursos para maximizar sus aportes en términos de costo-beneficio en el período respectivo.

En síntesis el objetivo planeación "genera un tácito compromiso de mejoramiento progresivo, ya que no tendría sentido obtener cifras tan significativas en los aspectos

sociales y laborales, sino se determinan metas de mejoramiento de las mismas".(39)

Por todo lo anteriormente expuesto podemos concluir que los objetivos que persigue el Balance Social tienden ante todo a facilitar los medios para la obtención de los resultados.

3.7.2 Beneficios. Busca sintetizar los logros que se pueden alcanzar en el desarrollo de su gestión a través de este informe.

- Permite evaluar la gestión social de la empresa en sus áreas interna y externa en un período determinado.

- Sirve como herramienta de gestión que conduce a la toma de decisiones buscando un mejoramiento a la política social desarrollada.

- Contribuye a un mejoramiento en la relación empleado-empleador, lo cual conduce a que se cree un grado de pertenencia del trabajador hacia la empresa.

(39) GALLEGO FRANCO, Mery. Foro Perspectivas y Futuro del Balance Social en Colombia. Cámara Junior Pag. 13-14.

- Conlleva a que se constituya dentro de la empresa un banco de datos históricos.

- A través de él se logra determinar los beneficios y espectativas que el trabajador tiene acerca de la empresa.

- Sirve de instrumento evaluador de los aspectos económicos y sociales que se desarrollan dentro de un período.

- Como un nuevo informe suministra datos sobre los aportes de la empresa al desarrollo del país.

- Con el Balance Social se refleja la imagen de la organización en la sociedad y su jerarquía en el gremio en el cual actua.

4. ANALISIS DEL BALANCE SOCIAL COLOMBIANO

Por ser de interés el dar a conocer el Balance Social colombiano se presenta a continuación ciertas caracte rísticas del modelo propuesto por la ANDI.

El área interna suministra la información y evaluación del cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa con sus trabajadores y se trata de dar a conocer cualitativa y cuantitativamente las características demográficas de los trabajadores, causas de ausentismo, la rotación del personal y la jornada laboral así como el total pagado por la empresa a sus trabajadores por concepto de salarios, prestaciones sociales y a su vez dar a conocer las relaciones con el personal sindicalizado.

4.1 AREA INTERNA

4.1.1 Características socio-laborales del personal

4.1.1.1 Demografía:

- Sexo.
- Nivel educativo.
- Edad.
- Antiguedad.
- Estado civil.
- Procedencia geográfica.
- Clase de contrato del trabajador.

La información demográfica es básica para la definición de la politica social de la empresa y es determinante para la planeación de programas encaminados a conocer necesidades laborales y sociales del recurso humano de la empresa.

La identidad del personal (masculino y femenino) permite determinar con claridad que tipo de programas debe diseñarse para el uso adecuado del tiempo libre, pues seran diferentes las actividades recreativas a desarrollar dependiendo de la mayoria de sexo masculino o femenino.

El conocimiento del estado civil condiciona el sentido de pertenencia y responsabilidad del trabajador. A su vez el nivel educativo de los trabajadores condiciona el tipo de programas de capacitación e integración, asi como los ascensos, promociones y desarrollo del personal.

La procedencia geográfica de los trabajadores no sólo demuestra el interés de la empresa por la región donde

opera, ya que la generación de empleo propio de la región repercute en el nivel de vida de la comunidad.

Al respecto el manual de la ANDI dice:

> En lo referente al sexo, la edad y el estado civil, se pueden clasificar los datos obtenidos por nivel y por áre a, con respecto a la edad, lo universalmente es agrupar en categorias de "menos de 25", "25 a 30", "30 a 35", "35 a 40", "40 a 45", "45 a 50", "50 a 55", "55 a 60" y mayores de 60 años.
>
> En cuanto al nivel educativo la base de la clasificación está contemplada en el decreto 80 de 1.980, en el cual la educación superior se divide en Técnicas, tecnológica, Universitaria y Formación Avanzada. Deben agregarse los trabajadores que sólo tengan educación primaria y secundaria. También aquí se debe tener el nivel y el área.
>
> Para obtener el promedio de antiguedad se clasifica el tiempo de servicio de los trabajadores de la empresa en intervalos de "0 a 5", "10 a 15", "15 a 20" y más de 20 años.
>
> La procedencia geográfica se refiere al domicilio de los trabajadores y se clasifica en Local, Regional, Nacional e Internacional. Se considera local cuando el trabajador reside en el mismo municipio donde está ubicada la empresa: regional, cuando reside en municipio diferente al de la empresa, pero en el mismo departamento.
>
> De acuedo con el Código Sustantivo del Trabajo, los contratos de trabajo se clasifican por su duración en: Contrato a término fijo, a término indefinido y por el tiempo que dure la realización de la obra o labor determinada. Además, es necesario tener presente el
>
> número de vinculaciones que se hacen por intermedio de las agencias de servicios temporales.(40)

(40) ANDI, Manual de Balance Social. Medellín 1986 Pag.39

4.1.1.2 El ausentismo. Sus causas se pueden determimar por los diferentes canales a estudiar por la empresa para encontrar los correctivos.

El análisis de dichas causas es fundamental para la planeación y organización de actividades tendientes para disminuirlos y a su vez minimizar el costo que ellos generan en la mano de obra.

Los índices que se determinen hacen parte del clima organizacional de la compañía, ya que pueden estar basados en causas reales como enfermedad profesional, accidentes o permisos justificados, pero otros pueden reflejar la insatisfacción del personal.

El manual de la ANDI maneja los siguientes indicadores:

> Para medir el Ausentismo se encuentra universalmente aceptada la siguiente fórmula:
>
> $$\frac{\text{Número de horas perdidas}}{\text{Número de horas laborables}} \times 100$$
>
> Esta fórmula es aplicable a todos los indicadores de la variable Ausentismo, exceptuando COSTO, y sólo se refiere a la JORNADA LEGAL. El costo del ausentismo se pude medir con la siguiente fórmula:
>
> Total de días perdidos X salario diario promedio X (1 + Factor Prestacional).(41)

(41) Ibid Pag. 40

4.1.1.3 Rotación del Personal.Esta variable tiende a analizar la entrada y salida del personal en el período que se evalúa asi como el proceso de selección y rotación del mismo.

Es difícil fijar un parámetro de ingreso o de egreso de personal, pero en ambos casos deben especificarse por separado las causas del mismo, en el Balance Social, sin embargo lo importante está en mostrar la permanencia y generación de empleo de la compañía.

El índice de selección refleja la calidad y efectividad de los procesos seguidos para la vinculación y contratación del mismo. Al respecto la ANDI hace el siguiente planteamiento:

> Se anota el personal que ingresa y egresa de la empresa en el período que se está evaluando. En los egresos deben tenerse en cuenta las cuasas, tales como renuncias, despidos con justa causa y sin justa causa, etc. Las fórmulas pertinentes son:
>
> $$\text{Ingresos: } \frac{\text{Número de Ingresos}}{\text{Número promedio de trabajadores en el período}} \times 100$$
>
> $$\text{Indice de Rotación: } \frac{\text{Número de egresos}}{\text{Número de promedio de Trabajadores en el período}} \times 100$$
>
> El aumento o disminución del empleo en el período evaluado se mide con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Empleo final - Empleo inicial}}{\text{Empleo inicial}}$$

El Indice de Selección es la relación entre el número de personas contratadas y el número de trabajadores en el período de prueba.

$$\text{Indice de Selección} = \frac{\text{Número de personas contratadas}}{\text{Número de trabajadores en período de prueba}} \times 100$$

El número de personas contratadas se refire únicamente a las que pasaron el período de prueba.

Comprende los siguientes items:

- Ingresos
- Indices de rotación
- Indice de selección (42)

4.1.1.4 Jornada Laboral. Es necesario un análisis independiente de la jornada laboral establecida por ley, ya que muchas empresas operan jornadas diferentes a la normal.

Sin embargo, en su análisis es importante definir las condiciones propias de trabajo y la política que la empresa adopta en este sentido, ya que al márgen de toda modalidad es importante que ningún horario atente contra el bienestar del trabajador y su familia.

---

(42) Ibid Pag.41

Dentro del análisis de la jornada laboral, los indicadores horas extras y vacaciones tienen mayor relevancia, ya que estas de una u otra forma condicionan la salud física y mental de los trabajadores.

La utilización de horas extras se puede deber a muchos factores como:

- Pérdida de tiempo en la jornada normal, para luego justificarlas.
- Solicitarlas porque ello genera un mayor ingreso.
- Imposibilidad de contratar gente capacitada que supla el cargo por cierto tiempo.

Con respecto al uso del tiempo de vacaciones, esta tiene dos aspectos a considerar:

- Necesidad del trabajador al descanso.
- El deseo del trabajador de acumularlas por necesidades económicas, o simplemente disfrutar al mínimo decretado por ley.

El análisis de estos indicadores conducirá a la empresa a establecer, mantener o modificar su política en este campo.

El análisis de la ANDI comenta lo siguiente:

> Anótese la duración de la jornada establecida en la empresa, teniendo en cuenta la jornada diurna, nocturna y los turnos. Igualmente debe anotarse si la empresa tiene establecido un horario flexible, y si éste opera para todo el personal, o sólo para determinados niveles.
>
> Las horas extras semanales deben cuantificarse por nivel y por área.
>
> En cuanto a vacaciones legales es necesario conocer el número de trabajadores que disfrutaron su período de vacaciones, el número de trabajadores que las acumularon y el número de trabajadores que solicitaron su pago y no las disfrutaron durante el período que se evalúa, por nivel y por área.(43)

4.1.1.5 Salarios y Prestaciones. Es tal vez el aspecto más importante de toda organización en el cumplimiento de la responsabilidad social, ya que el pago de un salario justo al trabajador compensa su labor y contribuye a elevar su calidad de vida, la de su familia y la comunidad que lo rodea.

El manual de Balance Social establece la variable salarios y prestaciones que se subdivide en los indicadores salarios, prestaciones y manejo de nómina. Al respecto el manual de la ANDI hace las siguientes aclaraciones:

> Los indicadores de la variable SALARIOS Y PRESTACIONES se refieren al valor en pesos que ha pagado la empresa por cada uno de ellos, durante el período evaluado.

(43) Ibid Pag.42

Para saber el Factor Prestacional se debe emplear la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Prestaciones}}{\text{Salarios}}$$

Esta fórmula nos dice por cada peso de salario, cuanto pagó en prestaciones. Por ejemplo por cada peso de salario, una empresa pagó 0.80 cvs de prestaciones.

Además es importante conocer que porcentaje corresponde a prestaciones por cada peso de remuneración.

Se obtiene con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Prestaciones}}{\text{Salario más prestaciones}} \times 100$$

Por último si se desea saber cuál es la remuneración mensual que la empresa paga a cada trabajador, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Salario más prestaciones pagadas durante el año}}{12}$$

Comprende los siguientes items:

- Salarios:
. Total pagado.
. Salario mínimo de la empresa.
. Porcentaje de incremento.
. Salario promedio.

- Prestaciones:
. Valor de las prestaciones en pesos.
. Factor prestacional.
. Total pagado por prestaciones.

- Manejo de la Nómina:
. Cumplimiento en los pagos.
. Número y causa de reclamos.
. Solución a los reclamos.
. Errores de nómina. (44)

(44) Ibid pag. 43

Además es importante que la empresa dé a conocer el valor pagado por prestaciones legales, convencionales y voluntarias.

Las prestaciones voluntarias obedecen a una política social aplicada de acuerdo a la conciencia de la empresa pensando en el desarrollo integral de su personal y a la satisfacción de necesidades básicas del trabajador.

4.1.1.6 Relaciones Laborales. Es muy importante esta variable en el manejo del recurso humano por parte de la compañía, ya que la buena marcha de las relaciones laborales depende de las relaciones que ella establezca con el personal sindicalizado en caso de existir sindicato, porque este órgano constituye un grupo de presión muy fuerte, que influye positiva y negativamente en todo el personal, y en los niveles de productividad.

En el manual de la ANDI la variable Relaciones Laborales, se mide a través de los indicadores número y clase de sindicatos que operan en la empresa, el porcentaje de participación sindical, el tipo de negociación vigente (pacto o convenio) y el número de trabajadores cubiertos, huelgas del período evaluado, así como los reclamos y demandas presentados contra la empresa, capacitación sindical y el valor de los aportes de la empresa al

sindicato en dinero, sede, dotación, etc.

Cuando no exista sindicato dentro de la compañia esta variable tiene que ver con la aplicación de la ley laboral.

4.1.2 Servicios Sociales de la Empresa al Personal. Aquí se dan a conocer las acciones y servicios desarrollados por la organización para satisfacer necesidades básicas del trabajador. Se divide en las siguientes variables: Salud general, salud ocupacional, vivienda, alimentación, transporte, asesorias y servicios especiales; los cuales ofrece la empresa de acuerdo con el tipo de objeto social que realiza, todo esto dentro del área interna.

4.1.2.1 Salud General. Se refiere esencialmente a los servicios que la empresa presta, diferentes a los del ISS (Instituto de Seguros Sociales) que tienen como fin especifico proporcionarle al trabajador seguridad y estabilidad en la labor que desarolla.

El indicador medicina asistencial que propone el manual de la ANDI se evalúa mediante los subindicadores número y tipo de servicios, número de casos atendidos y costo de los servicios.

Como es sabido muchas empresas adquieren seguros conjuntos

con sus trabajadores, especialmente para brindar al trabajador seguridad en caso de enfermedad que requiera hospitalización y cirugia.

Muchas empresas también registran en esta variable los auxilios otorgados por anteojos, tratamientos odontológicos y auxilio de medicamentos, las cuales son prestaciones convencionales.

Si la empresa cuenta con un departamento de primeros auxilios, debe darlo a conocer y mostrar el número de casos atendidos y costo de los mismos.

4.1.2.2 Salud Ocupacional. Se entiende por esto los programas referentes a medicina del trabajo, higiene del trabajo y seguridad industrial, que buscan prevenir y solucionar los problemas que se presenten entre el trabajador y su trabajo, incluyendo un control del medio ambiente laboral y la prevención de riesgos profesionales.

En Colombia los programas de salud ocupacional están reglamentados por el decreto 614 de 1984 y la resolución 2013 de 1986.

Al respecto el manual de la ANDI hace las siguientes aclaraciones:

La medicina del trabajo es la especialidad que se dedica a estudiar la problemática de salud que se presenta entre el hombre y su trabajo.

Comprende los siguientes iteme.:

- Medicina Ocupacional: Exámenes de preempleo, controles periódicos de acuerdo con los riesgos, programas de medicina preventiva, reubicación del personal con problemas de salud, ausentismo por incapacidad médica, programas de educación en salud.

- Higiene Industrial: Identificación de factores de riesgo y estudios ergonómicos de oficios.

- Seguridad Industrial: Manuales sobre normas de seguridad, uso de elementos de protección personal, mantenimiento de maquinaria y los equipos industriales.

- Accidentalidad: Número de accidentes, índice de frecuencia, índice de gravedad o severidad, índice de lesiones incapacidades, accidentalidad por población, porcentaje de accidentalidad, días promedio de incapacidad por accidente.

- Reportes de accidentes.

- Enfermedad Profesional: Número de enfermedades profesionales, índice de frecuencia, número de días perdidos por enfermedad profesional, índice de severidad o gravedad, promedio de días de incapacidad por enfermedad profesional.

- Campañas de prevención

- Comités paritarios

- Inversión total en programas de salud ocupacional

- Recursos humanos y sus calificaciones. (45)

En el índice de enfermedad profesional no sólo es necesario considerar la enfermedad producida por un agente

(45) Ibid Pag.47-48

especifico físico o químico, sino también por desadaptación del trabajador a su ambiente de trabajo, por sus ambiciones, frustaciones, motivaciones, éxitos, fracasos, vida familiar y social, etc., como es el caso de la enfermedad de nuestro tiempo, el stress.

4.1.2.3 Vivienda. Es tal vez una de las problemáticas sociales que hoy afecta al trabajador colombiano, por esto es importante que la empresa participe en la obtención de esta para que se le garantice al trabajador un mejor vivir.

Algunos programas de vivienda se encuentran pactados por convención colectiva en las empresas, y otros obedecen unicamente a la política social de la compañía para contribuir al bienestar humano de su personal.

El manual de la ANDI propone al respecto:

> El indicador Potencial de Usuarios, se refiere al número de trabajadores "Jefes de Hogar" que no tienen vivienda y que reúnen los requisitos exigidos por la empresa, para obtener este beneficio.
>
> Destinacion del Fondo: Debe especificarse el número de soluciones de vivienda, el valor total de éstas y el porcentaje que corresponde a adquisición, mejora y liberación de gravámenes.
>
> Es preciso anotar el número de Asesorias en Programas de Vivienda que la empresa presta a sus trabajadores en materia técnica, financiera, etc.

La variable vivienda comprende los siguientes items:

- Personas con vivienda
- Personas sin vivienda
- Potencial de usuarios
- Recursos del fondo de vivienda
- Destinación del fondo: Para mejorar, para adquisición, para liberación de gravámenes.
- Asesoría en programas de vivienda
- Número de soluciones.(46)

En este rubro deben darse a conocer también las liquidaciones parciales de cesantías para compra, mejoras o liberación de gravámenes en la adquisición de vivienda.

4.1.2.4 Alimentación. Otro factor que inquieta a las empresas para el desarrollo de su labor. Es tan importante que debido al crecimiento de nuestras ciudades, al cumplimiento de una jornada laboral y a los problemas de transporte público, han conducido a desarrollar programas de alimentación en sus plantas físicas o cerca al lugar donde realizan su labor.

Estos programas se desarrollan en la gran mayoría mediante pagos conjuntos entre la empresa y el personal o pagos simbólicos al trabajador que le permita contratarlo sin mayores contratiempos.

El servicio de alimentación y su tipo depende en parte

(46) Ibid Pag. 56

de la ubicación de la compañía y la política social que ella desarolla.

La ANDI propone en su manual los siguientes aspectos a tener en cuenta:

> En lo referente al Servicio de Restaurante es necesario tener en cuenta si es prestado o administrado directamente por la empresa, por el sindicato, por los trabajadores o por un tercero. Anote, si hay este servicio, el número de usuarios, número de servicios por día, y el número y causa de los reclamos.
>
> Debe anotarse el Costo Total del Servicio, teniendo en cuenta el aporte hecho por el trabajador y por la empresa.
>
> Los manipuladores son aquellos trabajadores del restaurante o cafetería que fabrican y distribuyen alimentos. Debe anotarse la cantidad de Exámenes Médicos que se les practican y su frecuencia.
>
> En resúmen la variable alimentación comprende los siguientes ítems:
>
> - Servicio de restaurante
> - Número de usuarios
> - Número de servicios por día
> - Número y causa de los reclamos
> - Costo total del servicio: Total empresa y total trabajador.
> - Exámenes médicos a los manipuladores de alimentos: cantidad y frecuencia. (47)

4.1.2.5 Transporte. En este rubro tal vez inciden los mismos factores enunciados en la alimentación, y que

(47) Ibid pag. 57

esencialmente tratan de mejorar la calidad de vida del trabajador.

Las empresas grandes han optado por contratar servicios de transporte a terceros o empresas especializadas en esta labor para evitar el stress que puede vivir el trabajador en el transcurso del desplazamiento del trabajo.

Algunas empresas otorgan préstamos para compra de vehículos, siendo esta es otra forma de contribuir al bienestar del trabajador y su familia.

El Manual de la ANDI al respecto propone:

> En el Servicio de Transporte debe indicarse si este es propio, contratado o si se paga en dinero al trabajador.
>
> En cuanto a los Préstamos para Adquisición de Vehículos, debe anotarse su número, préstamos por nivel y por área y su Costo.
>
> Comprende los siguientes items:
>
> - Servicio: Propio de la empresa, contratadc, en dinero.
> - Costo del servicio para la empresa
> - Número de usuarios
> - Número de rutas
> - Número y causa de reclamos
> - Préstamos para adquisición de vehiculos: Número y costo. (48)

4.1.2.6 Servicios Especiales:

---

(48) Ibid Pag 58

Esta variable hace alución a los servicios que de una u otra forma la organización presta al trabajador ya sea directa o indirectamente, por lo general con carácter gratuito.

La prestación de estos servicios tiende a evitar en el trabajador los fraudes, acaparamiento de productos u otros que produzca la empresa, ya que si se ofrecen con un descuento para ellos, se traduce en beneficio y a su vez muestra la política social de la compañía para con ellos, mejorando el poder adquisitivo del empleado.

El manual de la ANDI dice al respecto:

> Se debe cuantificar el número de asesorias que presta la empresa a sus trabajadores por nivel y por área. La asesoría en seguros se refiere a la adquisición, reclamaciones y manejo de los seguros que adquiera el trabajador.
>
> Estas asesorías no requieren la existencia de un departamento especializado en la empresa, porque pueden ser prestadas a través de los funcionarios vinculados a la entidad.
>
> Esta variable comprende los siguientes items:
>
> - De Asesoría Jurídica
> - De Asesoría Tributaria
> - De Asesoria en Derecho de Familia

4.1.3 Integración y Desarrollo del Personal. El manual de la ANDI al respecto comenta:

> La satisfacción de las necesidades del trabajo no se refieren únicamente a sus requerimientos básicos, es necesario tener en cuenta que el desarrollo integral del hombre contempla otros aspectos como son: El derecho a la información, la integración a la empresa por medio de su participación, la capacitación, la educación y el uso adecuado de su tiempo libre.(49)

4.1.3.1 Información y Comunicación: El hecho de vivir en un mundo convulsionado y donde los avances tecnológicos son la noticia del día, además de ser el fondo de todas las actividades sociales y humanas que repercuten de una u otra forma en su comportamiento.

Desafortunadamente esta información en muchas veces no es suministrada por la empresa y esto produce en el hombre ansiedad para obtenerla y por esto surge el fenómeno del rumor que causa mucho daño a la organización

La información eficazmente elaborada contribuye a disminuir la insertidumbre, permite limar asperezas, acercar las partes en conflicto y a su vez crear un clima propicio para el desarrollo de una vida laboral, amigable y llevadera en toda institución.

Los procesos de comunicación e información son la base de integración del trabajador a la empresa, de su

---

(49) Ibid Pag. 60

interrelación con el medio con el cual interactúa, influyen en la calidad de trabajo en el sentido de pertenencia que se debe crear en el empleado de la organización en el cual pertenece.

Cuando se habla de información se refiere al tipo de mensajes que de manera vertical emite al organización sin esperar de ellos ninguna respuesta. Un ejemplo es una circular normativa de la gerencia a todos los empleados.

La comunicación se refiere al proceso por el cual se emiten mensajes a través de diferentes medios y se espera una respuesta del receptor. Un ejemplo de esto es cuando se emiten boletines donde se invita a los trabajadores a promover actividades para celebrar la navidad dentro de la organización.

En general, las carteleras y los boletines de las empresas son medios de comuicación, y los memorandos y circulares obedecen a políticas de información. La ANDI en su manual resalta al respecto:

> El indicador Información para el Desempeño del Cargo, se refiere a la información que la empresa ofrece al trabajador para el eficaz cumplimiento de las funciones asignadas a su puesto de trabajo. Esto implica que hay que averiguar con exactitud qué necesidad de información hay en cada una de las secciones de la empresa y de qué manera hay que transmitir las informaciones, para que sus

destinatarios las puedan aprovechar de la mejor manera posible. Puede ser relativa a manejo de equipos, organización interna de la empresa, reglamentos, normas, funciones, manuales de productos o servicios, ventas, etc.

Esta información no debe limitarse al período de ingreso del trabajador a la empresa, sino que debe ser un proceso continuado.

Medio es el canal a través del cual se emiten los mensajes. La empresa debe anotar los medios que utiliza para la transmisión de esta información en las categorias mencionadas.

El Contenido Cualitativo se refiere al tema de los mensajes. Puede clasificarse en información sobre la empresa : Historia, objeto social, capital, organización, proyectos, etc; Información para el trabajador: Contrato de trabajo, reglamentos, servicios a que tiene derecho por su afiliación al ISS, SENA, Cajas de oompensación e ICBF, etc; e informnación específica para el mejor desempeño del cargo. Debe anotarse el contenido de la información de acuerdo con esta clasificación.

Hay algunas informaciones que interesan por igual a todo el personal de la empresa como por ejemplo las relacionadas con prestaciones sociales o servicios que brindan la empresa.

Hay informaciones absolutamente imprescindibles para todo el personal, como por ejemplo medidas de seguridad en caso de incendio.

La Periodicidad se refiere a la frecuencia con la cual se emiten los mensajes. Debe anotarse si la información de la empresa se entrega al personal periodicamente y con qué frecuencia (mensual,bimestral, trimestral, semestral o anual).

La Comunicación para lograr el sentido de Pertenencia, se desarrolla como un proceso continuado que busca la integración del trabajador a la empresa y la identificación de éste con los objetivos y metas de la misma.

El sentido de pertenencia se manifiesta en el cuidado de equipos, herramientas, instalaciones y materiales de trabajo; en el bajo índice de ausentismo; en la mayor productividad; en la

actitud de los trabajadores en situaciones dificiles de la empresa y en la identificación del trabajador con los objetivos de su empresa.

Los medios orales como reuniones de integración referentes a asuntos laborales, profesionales o sociales; los circulos de participación o de calidad, la comunicación interpersonal con los directivos y los grupos primarios, son los que más influyen en el desarrollo del sentido de pertenencia. Igualmente los medios escritos y audiovisuales tienen importancia para este efecto.

Dentro de los medios escritos las carteleras y los boletines han tenido especial desarrollo en las empresas porque a través de ellos se invita a los trabajadores a participar respondiendo con inquietudes, sugerencias o temas específicos.

Otro medio utilizado por el momento para el fomento y mantenimiento en el sentido de pertenencia y para medir la efectividad de los medios que la empresa utiliza, son las encuestas de opinión.

Debe anotarse qué medios utiliza la empresa y su periodicidad.

En el contenido cualitativo de la información, el cual busca integrar los trabajadores a la empresa tienen singular importancia los temas relativos a la situación, realizaciones y proyectos de la entidad y también aquellos que se refieren a los acontecimientos en la vida de los trabajadores. Debe anotarse el contenido de la comunicación, especificando el número de veces que se comunicó sobre un determinado tema, ejemplo, situación de la empresa, proyectos, etc.

La circulación de publicaciones se refiere a que los temas especializados, que llegan a la dirección general de fuera de la empresa o de la empresa misma sean entregados a las secciones o departamentos interesados para su conocimiento y uso.

Se debe anotar el número de publicaciones especia lizadas llegadas a la empresa y puestas en circulación, y el tema al cual se refieren.(50)

---

(50) Ibid Pag. 61, 62 y 63

4.1.3.2 Desarrollo del Personal. Se basa esencialmente en generar un cambio de valores, es decir mostrar que el desarrollo humano no es solo material, sino que es algo más profundo que crea un espíritu de superación y un deseo de participación a través de un eficiente desempeño al desarrollo de sus labores.

Anteriormente el valor del trabajo se centraba en recibir un salario justo para satisfacer necesidades básicas, hoy en día esa concepción ha cambiado, el trabajador espera un salario justo para satisfacer necesidades que la sociedad, la tecnología y el medio con el cual interactúa le han impuesto.

Al respecto la ANDI comenta:

> El principio de la integración contempla la necesidad de que se logre la mayor identificación posible del individuo con su entorno, beneficiándo se de ello tanto la empresa como el personal.
>
> Por otra parte, las acciones para alcanzar este objetivo, logran que el trabajador se sienta valorado, reconocido y respetado.
>
> En cuanto a la evaluación del desempeño la empresa debe tener en cuenta las calidades, cualidades, intereses y potencialidades del personal, con el fín de responder a sus aspiraciones profesionales y económicas. La empresa debe cuantificar las evaluaciones realizadas por nivel y por área.
>
> El indicador referente a los Ascensos o Promociones por Nivel o por Area se mide con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Número de Trabajadores promocionados}}{\text{Número de trabajadores}} \times 100$$

El número de trabajadores es por área, por nivel y el total.

El Porcentaje sobre el Total de Vacacaiones se refiere al número de vacantes que fueron llenadas por trabajadores de la misma empresa. Su fórmula es:

$$\frac{\text{Número de promociones}}{\text{Número de vacantes}} \times 100$$

Vale la pena anotar que este índice es bastante significativo, pues es reflejo de la capacitación y desarrollo del personal.(51)

Esta variable comprende los siguientes indicadores:

- Evaluación del Desempeño: Permite " determinar las habilidades y destrezas de cada uno de los trbajadores, para ubicar su proyección hacia cargos de mayor responsabilidad en la compañía"(52).

- Ascensos o Promociones: Obedecen a una política cohoerente en materia de evaluación del desempeño, que tenga en cuenta no sólo la calidad y potencialidad del personal, sino también al eficiente proceso de selección, inducción y capacitación adelantado por la empresa.

(51) Ibid Pag. 64-65
(52) ESCOBAR MARTINEZ SA. Gestión Social, Bogotá 1.989 Pag. 8

4.1.3.3 Capacitación. Con ella se busca crear en el hombre conocimientos y habilidades que trasciendan en su labor diaria, además que le permita escalar posiciones en un futuro e incluso crear su propio negocio.

Al respecto el manual de la ANDI dice:

> El personal de una empresa necesita capacitarse debido a que la economía, la técnica y la sociedad están sometidas a continuos cambios y a nuevos desarrollos y debido así mismo a que el personal tiene que adaptarse a las exigencias resultantes de esas modificaciones. El hecho de descuidar la formación y el perfeccionamiento del personal suele tener consecuencias graves para la empresa, como la de dejar de estar en condiciones de competir.
>
> La capacitación tiene también como finalidad impartir conocimientos que trasciendan el área en que se desempeña la persona en ese momento.
>
> La investigación de necesidades permite planificar adecuadamente los programas de capacitación de la empresa para los trabajadores distribuir los recursos destinados a ese rubro, de manera que respondan a las espectativas del personal y a los requerimientos de la empresa. Debe anotarse el número y el tipo de investigaciones realizadas.
>
> La capacitación a través de recursos internos es la que se brinda con personal de la empresa. La capacitación a través de recursos externos es la que se contrata con personas o entidades externas.
>
> Debe anotarse el número de programas,el número de participantes, el tema del curso y las áreas de trabajo cubiertas.
>
> La inducción es el proceso de acercamiento y conocimiento del nuevo personal a su cargo y a la empresa. La inducción teórica se dá a través de visitas, audiovisuales y conferencias entre otros medios.

La inducción práctica es cuando se dá un entrenamiento previo al desempeño del cargo en una o varias áreas de trabajo.

Debe anotarse con respecto al número total de ingresos, cuantos trabajadores recibieron la inducción teórica, práctica, o teórica-práctica por niveles y por áreas.

En resúmen comprende los siguientes items:

- Investigación de necesidades
- Número de programas
- Número de participantes
- Costo Total
- Capacitación con recursos internos
- Capacitación con recursos externos
- Inducción:
. Teórica
. Práctica (53)

4.1.3.4 Educación: El manual de la ANDI sobre este indicador comenta:

Debe anotarse el número de trabajadores a quienes la empresa les facilita económicamente recibir educación primaria, secundaria, superior y formación avanzad.

La educación superior está reglamentada por el decreto 80/80 en educación técnica, tecnológica, universitaria y de formación avanzada.

La formación avanzada comprende educación continuada (cursos cortos de actualización), especialización y formación académica (doctorado y magister).

Comprende los siguientes items:

- Primaria
- Secundaria
- Superior
- Formación avanzada

(53) ANDI. Manual de Balance Social, Medellín 1986 Pag. 66

- Costo Total
- Biblioteca:
. Número de usuarios
. Número de volúmenes (54)

4.1.3.5 Tiempo Libre:

Esta variable se refiere a las actividades patrocinadas por la empresa o a las que ella hace algún aporte, para la utilización del tiempo libre de su personal.

Deben anotarse las actividades deportivas, culturales y sociales que la empresa patrocina sola o conjuntamente con otras entidades.

El costo del mantenimiento de instalaciones se refiere al valor que la empresa paga por el sostenimiento de zonas sociales, culturales o deportivas para sus trabajadores.

Los clubes de aficionados son los grupos de trabajadores que se reunen para desarrollar una actividad común diferente a su trabajo.

Comprende los siguientes items:

- Actividades deportivas:
. Tipo de actividade
. Número de participantes
. Costo total
- Actividades Culturales:
. Tipo de actividad
. Número de participantes
. Costo total
- Actividades Sociales
. Tipo de actividad
. Número de participantes
. Costo total
- Costo del mantenimiento de instalaciones.
- Clubes de aficionados (55)

(54) Ibid Pag. 67
(55) Ibid Pag. 68

4.2 ANALISIS DE LAS CARACTERISTICAS DEL AREA EXTERNA:

En esta área se analizan los sectores sociales con los cuales la empresa tiene relación. y es aquí donde la responsabilidad social de la compañía es diferente para cada uno de ellos, en la medida en que se dé el beneficio o servicio.

Esta sección tiene su importancia por el hecho de que son los sectores sociales unidos a los trabajadores, los que posibilitan su existencia, desarrollo y supervivencia, y en consecuencia esperan de ella el cumplimiento de su responsabilidad social.

Como hemos dicho ya, las características propias de cada empresa son las que en un momento determinado inciden para la creación de indicadores, variables o la utilización de los propuestos en el manual de la ANDI, ya que como cualquier modelo es susceptible de modificar, ampliar o adaptar según las necesidades.

Los sectores que analiza el área externa son:

4.2.1 Relaciones Primarias: Los vínculos sociales y económicos tienen una relación más directa con los sectores que la empresa interactúa, y esto hace que su acción incida en cada uno de ellos.

4.2.1.1 Familia del Trabajador: Es tal vez el órgano social más apreciado y por el que el trabajador dá todo de si para realizar su labor siempre y cuando sus necesidades básicas se encuentren satisfechas, ya que permite estabilidad emocional que repercute en la productividad, porque aunque se diga lo contrario, las necesidades no satisfechas de su hogar, influyen en el desarrollo del trabajo, en sus relaciones interpersonales y en las actitudes hacia la empresa.

La satisfacción de necesidades básicas en el núcleo familiar, se convierten en un medio de proyección de la empresa, en un generador de opinión pública positiva o negativa.

El manual de la ANDI muestra las siguientes variables:

> Salud:
>
> En el tipo de servicios deben clasificarse los servicios que la empresa brinda a la familia del trabajador, bien sea directamente o a través de profesionales contratados por la empresa, o indirectamente a través de pólizas de salud. Deben tenerse en cuenta en ambos casos, servicios como consulta externa, odontología exámenes de laboratorio, hospitalización y cirugia, entre otros. También los fondos especiales para la salud, administrados por la empresa o por el sindicato.
>
> El costo de los servicios se refiere al costo total de estos y a la participación de estos y a la participación de la empresa y del trabajador en el cubrimiento del mismo.

maneja los siguientes items:

- Tipo de número de servicios
- Número de beneficiarios
- Costo
. Por la empresa
. Por el trabajador

Educación:

En cuanto al número de beneficiarios de las becas y de los auxilios de escolaridad debe especificarse el número de becas y auxilios destinados a estudios de primaria, secundaria, superiores y formación avanzada.

Comprende los siguientes items:

- Cursos de capacitación:
. Número de beneficiarios
. Costo
- Becas para hijos de trabajadores:
. Número de beneficiarios
. Costo de las becas
- Auxilio de escolaridad:
. Número de beneficiarios
. Costo de los auxilios
- Escuela propia:
. Número de beneficiarios
. Costo

Recreación:

Se debe especificar el tipo de actividad: Cultural, deportiva, social y vacacional entre otras, al igual que el número de beneficiarios y el costo total de los programas.

Comprende los siguientes items:
- Actividades
- Número de beneficiarios
- Costo

Fondo de Ahorro:

Está destinado específicamente a la familia del trabajador. Cuando la empresa aporta a este fondo un porcentaje de acuerdo con lo ahorrado por el trabajador, debe anotarse el monto de este aporte, el número de ahorradores y el valor mensual de los ahorros.

Otro aspecto que se debe tener en cuenta, es el de

los prestamos que se hacen a través del Fondo de ahorro, anotando el número de estos y el valor.

En resúmen comprende los siguiente items:

- Número de ahorradores
- Valor de los ahorros por mes
- Aporte de la empresa
- Préstamos

Fondo Calamidad doméstica:

Debe anotar el número de préstamos y el número de trabajadores beneficiados. (56)

4.2.1.2 Pensionados y Jubilados. Hoy en día los empresarios deben ser más conscientes con los trabajdores que contribuyen a la buena marcha de sus labores, y que cumplidos los requisitos de edad y tiempo de servicio, merecen una retribución especial, por esto se proyectan programas encaminados a darle al jubilado una preparación para la nueva forma de vida que va a desarrollar, creándole una actitud mental positiva, que le haga entender que su vida no se acaba con la terminación de su vinculación laboral con la compañía.

Al respecto el manual de la ANDI dice:

> Cuando la legislación colombiana habla de pensionados, este término se refiere tanto a las personas que disfrutan la pensión de vejez a cargo del ISS, como a las que gozan de pensión de jubilación a cargo de la empresa.

(56) Ibid Pag. 71

En esta variable sólo deben tenerse en cuenta las pensiones de jubilación y las pensiones compartidas, porque sobre éstas la empresa asume un costo directo, anotando en cada caso el valor pagado por ella.

Los programas de Pre-jubilación buscan básicamente la adaptación del jubilado a una nueva forma de vida. Estos pueden estar orientados a la utilización del tiempo libre y al desarrollo de una nueva actividad, entre otros. Debe especializarse el tipo de actividad, el número de beneficiarios y el costo de estos programas.

Los programas de post-jubilación son un justo reconocimiento a los servicios prestados por todas aquellas personas que contribuyeron al desarrollo de la empresa. Estos programas están orientados a la utilización del tiempo libre, al aprovechamiento de su experiencia, capacidades y habilidades en bien de la sociedad.

Entre ellos pueden encontrase los grupos de asesores en un campo específico, los círculos literarios para tertulias e intercambios, clubes sociales y terapias de grupo. Debe anotarse el tipo de programas, número de beneficiarios y costo de los programas.

Las asociaciones de jubilados pueden constituirse por jubilados de una misma empresa o de varias empresas. Debe anotarse el número de asociados y el monto de los aportes de la empresa cuando ésta contribuye a ellas.

Comprende los siguientes ítems:

- Número de trabajadores con pensión de jubilación
- Número de trabajadores con pensión compartida entre la empresa y el ISS.
- Costos:
. Por pensión de jubilación
. Por pensiones compartidas
. Total
- Programas de prejubilación
. Tipo
. Número de beneficiarios
. Costo
- Programas de post-jubilación
. Tipo
. Número de beneficiarios
. Costo

- Asociaciones de jubilados
. Número de asociados
. Aportes de la empresa.(57)

4.2.1.3 Accionistas. En el balance social se valúan los medios, el contenido y la periodicidad del proceso de comunicación de la empresa con sus accionistas.

Un accionista bien informado podrá tomar las decisiones correctas y actuar consecuentemente durante una asamblea o durante una coyuntura difícil de la compañía, respaldando a la dirección y garantizando la supervivencia de la empresa misma y del sistema democrático y de libre iniciativa.

Para lograr estos objetivos el proceso no se debe limitar a la información puramente económica, ni mucho menos a la etapa previa a la asamblea de accionistas, sino que tiene que informarse constantemente sobre proyectos, realizaciones, programas y resultados, ya que ellos son los primeros interesados en saber sobre la marcha de la empresa.

La ANDI en su manual al respecto dice:

> El Balance económico no se refiere únicamente al Balance financiero, sino que además debe contemplar información sobre proyectos de investigación de nuevos productos, apertura de

(57) Ibid Pag. 72

nuevos mercados, desarrollo de tecnologia propia, sustitución de importaciones, etc. Igualmente la empresa debe informar sobre las dificultades que afronta en el desarrollo de su labor.

Los temas sociales se refieren a la proyección interna y externa de la empresa, es decir a las acciones que reflejen el cumplimiento de su responsabilidad social.

La información referente a la libre empresa promueve el papel de la iniciativa privada en el desarrollo del país y en la defensa de los principios democráticos.

Debe anotarse la información que sobre la empresa se ha entregado a los accionistas, la frecuencia de ésta, los medios utilizados y el contenido cualitativo que puede ser económico, social y sobre la libre empresa.

En cuanto a la información para la asamblea, debe anotarse el tipo de información, especificando si ésta comprende aspectos tales como el número de accionistas, Balance económico y Balance social entre otros.

Comprende los siguientes aspectos:

- Información sobre la empresa
. Frecuencia
. Tipo de medios
. Contenido cualitativo: Económico, social y libre empresa.
- Información para la asamblea
. Número de accionistas
. Distribución accionaria
. Balance económico
. Balance Social (58)

4.2.1.4 Canales de Distribución. La responsabilidad social, a través de esta variable se materializa en un adecuado proceso de comunicación, en los servicios que

(58) Ibid Pag. 73

ella presta a los distribuidores para el eficaz desempeño de su labor, así como en la publicidad y en el empleo indirecto que se genera.

El manual de la ANDI al respecto dice:

> Debe anotarse el tipo y la frecuencia de la información que la empresa brinda a sus distribuidores con respecto a su historia, organización, funcionamiento, nuevos productos, formas de pago, balance económico y balance social entre otros.
>
> La variable canales de distribución maneja los siguientes items:
>
> - Detallista:
> . Información sobre la empresa
> . Información sobre el producto
> . Servicios: Asesorías, garantías, capacitación.
> . Publicidad
> . Empleo directo generado
>
> - Mayorista:
> . Información sobre la empresa
> . Información sobre el producto
> . Servicios: Asesorías, garantías, capacitación.
> . Publicidad
> . Empleo directo generado .
>
> - Agente intermediario:
> . Información sobre la empresa
> . Información sobre el producto
> . Servicios: Asesorías, garantías, capacitación
> . Publicidad
> . Empleo directo generado.(59)

La información sobre el producto debe manejarse adecuadamente como medio de información externa que la

(59) Ibid pag. 74

empresa debe suministrar. Del buen manejo que se haga de esta herramienta dependerá en gran parte su permanencia en el mercado.

Los medios utilizados son generalmente circulares, boletines de volantes, plegables, correo directo, visitas a los puntos de venta y otros.

Además dentro de la responsabilidad social de la empresa, en este campo, están las campañas de publicidad, ya que éstas tienen como fin llegar a un mercado para incrementar las ventas de un producto, con beneficios indiscutibles para la empresa.

Los beneficios de una adecuada política social repercuten en los canales de distribución, y esta a su vez redunda en una mejor imagen de la empresa a la comunidad.

4.2.1.5 Consumidor final. Este punto sin lugar a dudas, debe responder a las expectativas que tiene el consumidor frente a él, y la empresa tiene la responsabilidad de garantizar calidad, precio y servicio.

Holasa consiente de su responsabilidad social, trazó el siguiente objetivo, en la feria de la conserva y los usos de la hojalata: "Colaborar con nuestros clientes con la

premisa de que estamos a su lado y nos interesa su negocio".(60)

4.2.1.6 Competencia. El desarrollo de una labor conjunta y coordinada por las empresas, aportando recursos económicos, humanos y técnicos, facilitan el cumplimiento de esta labor, para maximizar los beneficios en su gestión.

Un ejemplo al respecto se dió con "Premier de Moda 87" en la cual Coltejer, Tejicondor y Tejidos Unica se unieron para crear conciencia en el país acerca de la moda colombiana, incrementar las ventas textileras, y promover el trabajo de los diseñadores nacionales. La conformación de este grupo de trabajo permitió lograr los objetivos propuestos, que en forma independiente hubiera sido difícil de alcanzar.

Dentro de este campo también es usual que se realicen campañas institucionales para promover actividades y programas para crear conciencia en áreas que beneficien a la comunidad.

El manual de la ANDI maneja los siguientes items.:

(60) HOLASA, Balance Social, 1988, Pag. 15

- Pactos que la empresa celebre con sus competidores: Se refieren estos a acuerdos que hacen las empresas competidoras relacionados con precios, descuentos, etc. Ejemplo: tener precios similares para productos similares.

- Convenios de Cooperación por medio de los cuales los competidores se comprometen a trabajar en un campo especifico común a todos, con el objetivo de estimular, ayudar, enseñar, etc., de tal forma que se beneficie la comunidad y de alguna manera la empresa. Ejemplo: Las aseguradoras hacen un convenio con el INTRA para educar a los conductores de vehículos, los textileros hacen un convenio con EAFIT para crear una facultad de Ingeniería de Producción.

- Las Campañas Institucionales: Son aquellas que efectúan los competidores para patrocinar un programa o actividad que beneficie a la comunidad o a su sector empresarial, sin hacer mención de aquellas en particular. Ejemplo: Las ensambladoras de motocicletas realizan una campaña publicitaria sobre seguridad de las motocicletas; las textileras se unen en una campaña contra el contrabando de textiles. Debe anotarse el número de campañas y el objetivo de las mismas.(61)

4.2.1.7 Acreedores. El cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa con sus acreedores se materializan en un adecuado y continuado proceso de comunicación.

En este proceso de información debe dársele a conocer al acreedor no sólo la situación económica y financiera, sino también sobre la buena marcha del negocio, nuevos proyectos y su gestión social al respecto, esto posibilita una mejor relación y contribuye en un momento dado en crear una aptitud positiva hacia la empresa.

(61) Ibid Pag.78

El manual de la ANDI al respecto dice:

> Si bien es cierto que las entidades financieras exigen a la empresa toda la información económica y social también es cierto que la empresa debe cumplir este requisito con los demás acreedores, puesto que la información oportuna y veraz sobre la empresa posibilita un mejor entendimiento. Debe anotarse el tipo y la frecuencia de la información.
>
> Pagos Oportunos: Debe anotarse el cumplimiento con los vencimientos, puesto que ello contribuye al desarrollo y permanencia de otras empresas.
>
> Téngase en cuenta el número y tipo de los acuerdos de pago celebrados entre la empresa y los acreedores, en la búsqueda de soluciones que beneficien a ambos.(62)

4.2.1.8 Proveedores. Cumplen en parte una función similar a los acreedores y con los cuales la empresa debe cumplir una gestión y responsabilidad social, además de mantenerlos informados sobre las necesidades de la misma para lograr los suministros.

El manual de la ANDI maneja los siguientes items:

> - La Información Sobre la Empresa: Está dirigida al proveedor con el fín de que este conozca no sólo lo que se refiere a la estrutura de la empresa y al balance economico y social, sino también a la capacidad instalada, caracteristicas de los equipos o maquinarias, niveles de producción y tipos de productos. Debe anotarse el

(62) Ibid Pag. 79

tipo y la frecuencia de la información.

- La Información Sobre el Producto: Es la que se refiere a los requerimientos en cuanto a las materias primas, proceso de elaboración, calidad, empaque, etc. Anótese el tipo y la frecuencia de la información.

- Empleo Directo que Genera: En cuanto sea posible debe anotarse el empleo directo generado por los proveedores, puesto que éste empleo hace parte del empleo indirecto que genera la empresa.

- Creación de Nuevas Empresas: Cuando la empresa decide sacar al mercado un nuevo producto puede requerir de más proveedores. Sucede lo mismo en el caso de una sustitución de importaciones o en la compra de una nueva maquinaria. Téngase en cuenta el número de empresas creadas por requerir de nuevos proveedores.(63)

4.2.2 Relaciones con la Comunidad. Comprende esencial esencialmente las relaciones que la empresa establece con la comunidad local, la sociedad y el sector público.

El desarrollo de acciones de la empresa con la comunidad y la sociedad en general, son una respuesta de éstos con la compañía para su permanencia y progreso.

4.2.2.1 Comunidad Local: Es la que de una u otra forma sale beneficiada por la permanencia de la compañía en la región. Una de las formas de participar activamente es generando empleo a gente de la región, ya que no sólo el estado debe garantizar al ciudadano una estabilidad

(63) Ibid Pag. 80

laboral, sino la empresa privada debe tener prioridad por el personal de la región, ya que de esta forma se contribuye a elevar el nivel de vida de la población y evitar su desplazamiento a la ciudad.

El hecho de que la comunidad sea el primer beneficiado con la generación de empleo, es una forma de proyectar responsabilidad social, ya que esta comunidad de una forma u otra es la que recibe los beneficios o perjuicios que cause la empresa en los procesos de producción y en el desarrollo de su gestión. La compañía debe trabajar al máximo para elevar los beneficios y minimizar los impactos negativos.

Carbocol en un informe sobre su gestión de la Guajira dice lo siguiente: "La participación de la empresa privada en el ambito social y económico de las comunidades que integran su área de influencia, es un factor que contribuye al desarrollo regional y nacional" (64)

La empresa para poder definir la política social a seguir, debe realizar un estudio de necesidades de la región para satisfacerlas en su medida, por medio de programas de salud y capacitación, educación, infraestructura, cultura,

(64) Asociación Carbocol - Intercor. Beneficios para la Guajira. Bogotá, mayo de 1987. Pag.3

desarrollo de tecnologia en fin todo proyecto que tienda a solucionar problemas de la comunidad.

El Manual de la ANDI comenta al respecto:

> Cuando se habla de comunidad local se refiere al municipio donde está domicialiada la empresa. Este indicador cobra mayor importancia cuando éste municipio es diferente a la capital del departamento.
>
> Debe anotarse el número de trabajadores que la empresa emplea del mismo municipio y el porcentaje que estos representan con relación al número total de trabajadores de la empresa.
>
> Los programas con la comuniad local son de diversos tipos. Así por ejemplo, los de infraestructura se refieren a la construcción que la empresa voluntariamente haga para el mejoramiento del alumbrado público, acueducto, teléfono, mantenimiento de vias, señalización, etc.
>
> Comprende los siguientes items:
>
> - Número de trabajadores: Porcentaje sobre el total de trabajadores de la empresa.
>
> - Programas con la comunidad local:
> . Infraestructura
> . Educación
> . Salud
> . Recreación
> . Civicos
> . Creación de empleo
> . Otros
> . Costo por programa
> . Costo total
> - Asesoria a la Comunidad
>
> - Conservación del medio ambiente:
> . Tipo de Programas
> . Costo (65)

(65) Ibid Pag. 82

4.2.2.2 Sociedad: En este campo la empresa no sólo debe evaluar su gestión sobre su aporte a la comunidad, sino evaluarlo para mostrar su política en términos de costo-beneficio, ya en sus programas de donaciones, que le permita mostrar si es eficiente o hay necesidad de modificarlo.

El manual de la ANDI al respecto dice:

> Los indicadores de la variable sociedad, comprende la proyección social de la empresa, en un entorno más amplio que el de su comunidad local, de tal forma que su beneficio se extiende a la sociedad en general.
>
> - Empleo Generado: Debe anotarse el total de trabajadores de la empresa, como empleo directo, y hasta donde sea posible el empleo que genera a través de los canales de distribución y proveedores, como empleo indirecto.
>
> - Apertura de Nuevas Oficinas y Plantas: Se refiere a la espansión de la empresa en comunidades diferentes a las de su sede principal, realizando una política de descentralización industrial que conduzca a una más racional utilización espacial. Debe anotarse el número de oficinas y plantas nuevas y el número de empleos directos geneados.
>
> - Desarrollo de nuevos productos y Tecnología propia: Es importante resaltar no solo la fabricación de un nuevo producto, sino también lo que este significa respecto a una necesidad de mercado y el empleo que se generó con el desarrollo de él.
>
> La tecnología propia debe tenerse también en cuenta como una contribución de la empresa a la sociedad, por el empleo que genera y al aumento en la calidad del producto.

- Sustitución de Importaciones: Debe anotarse los productos que comenzaron a fabricarse en la empresa, en reemplazo de los importados; el empleo que se generó y el monto de las divisas que dejaron de salir del país por concepto de la no importación

- Exportaciones: Debe anotarse el monto de las divisas que le reportó al país los productos exportados por la empresa.

- Programas especiales: Son los que la empresa desarrolla en campos como infraestructura, educación, salud y recreación entre otros, en el marco de la sociedad en general, no limitándose sólo a lo que contribuye a su comunidad local. Igual sucede también en el caso de las contribuciones a las soluciones de desastres o tragedias naturales. Anote el tipo de programa y el costo de cada uno.(66)

4.2.2.3 Sector Público: A través de este indicador se muestra la participación de la empresa privada en la solución de problemas que aquejan al país con sus contribuciones por medio de sus aportes o impuestos que paga para dar cumplimiento a un requisito legal y obligatorio.

La actual situación del país reclama una participación conjunta del estado y la empresa privada en la solución de necesidades y problemas de la comunidad.

El manual de la ANDI maneja los siguientes items:

(66) Idid Pag. 83 y 84

- Impuestos y aportes: Debe anotarse el valor total de los impuestos y aportes pagados por la empresa, discriminando cada concepto.

- Participación en proyectos del sector público de interés regional o nacional: Deben anotarse los aportes y la participación de la empresa en el desarrollo de obras o actividades que beneficien a la comunidad regional. Por Ejemplo: Participación en la presentación de alternativas para el desemplec, la contaminación ambiental y la seguri dad; construcción de puentes peatonales y glorie tas; arbolización y cuidado de fuentes naturales; participación en veedurias cívicas; programas de reciclaje; señalización de carreteras, etc.

- Participación de empleados en entidades públicas: las empreeas son depositarias de personal calificado y competente que pueden poner al servicio de la solución de numerosos problemas administrativos y sociales que se plantean en la gestión pública.

Este indicador se refiere no sólo a la participación de juntas o consejos directivos, sino también en comités permanentes o temporales que convoquen las autoriades.(67)

4.2.3 Relaciones con otras instituciones. En el cumplimiento de la responsabiliad social, la empresa establece relaciones con otras instituciones sociales como son los gremios, los medios de comunicación y la universidad, con los cuales se desarrollan vínculos que cumplen un doble efecto, ya que estas empresas e instituciones se complementan mutuamente y se necesitan en el desarrollo de su labor.

4.2.3.1 Gremios: Para toda organización es necesario

(67) Ibid Pag. 85

pertenecer a un gremio empresarial que represente sus intereses con los de otras empresas del mismo sector económico ante sus interlocutores sociales, políticos y económicos, para presentarse una posición unificada que permita lograr una defensa más efectiva, contribuyendo al desarrollo y consolidación de los sistemas democráticos y de libre empresa.

Como es sabido los objetivos de los gremios son muy amplios, por un lado participan en la defensa del sistema de iniciativa privada, de la economía social de mercado a la participación en la vida, el desarrollo y el bienestar de la soicedad, a la prestación de servicios a sus afiliados, a la representación de estos frentes a terceros y la promoción de los intereses de los afiliados ante la opinión pública en general y el gobierno en particular.

A través de los gremios se han desarrollado en el país investigaciones, presentación de proyectos para solucionar problemas sociales y económicos del país, defensa de los intereses nacionales por encima de los de partido, a su vez que su sirven como fiscalizadores y críticos de la gestión gubernamental generando mayor unificación por parte de la empresa en la defensa de sus proyectos.

Al evaluar la variable Gremios en el Balance Social, no

tiene mayor importancia expresar que la empresa está afiliada a dos, tres o cuatro gremios, ni tampoco indica si su presencia es participativa nominal, es decir, sino participa en el desarrollo de la organización empresarial en forma activa y permanente.

La responsabilidad social que interesa evaluar en esta variable a través del Balance Social es mostrar su presencia activa como fuerza de opinión, como grupo de consulta frente al gobierno, el congreso y los medios de comunicación social, utilización de servicios que este le ofrece, la difusión de sus beneficios y objetivos y en resúmen el sentido de pertenencia hacia él.

Espinosa Baquero hace la siguiente cita al respecto:

> En grandes lineas las actividades de un gremio son la presentación de los afiliados frente a terceros, en especial frente al gobierno y a las centrales sindicales la participación en los procesos de desarrollo económico y social del país, la presentación de servicios y la promoción de los intereses de los afiliados ante la opinión pùblica y el gobierno.(67)

4.2.3.2 Medios de Comunicación: La relación Medios de Comunicación - Empresa, no se establece al azar, se

(67) ESPINOSA VAQUERO, Ignacio. Situación de las Organizaciones de Empleadores en el Contexto Socio-económico Actual de América Latina 1984

requiere de un trabajo continuo de acercamiento, satisfacción de necesidades y expectativas, para evitar la incertidumbre, especulación, rumor y en muchos casos el sensacionalismo.

Para lograr la formación de una opinión, la comprensión de una sociedad frente a situaciones adversas de la compañía y poder transmitir el significado de su labor, es necesario que exista y opere el principio de transparencia informativa, es decir aquel que se establece que todo es público, salvo los aspectos que la confidencialidad y la ética empresarial exigen.

La C.E.O.E y la O.I.T expresan lo siguiente:

> Las empresas y las organizaciones empresariales han de acometer el reto de informar a los ciudadanos y a las fuerzas politicas y sociales de la realidad de las empresas, exponer las opiniones y preocupaciones de los empresarios y divulgar la idea de la libre empresa como sistema para la libertad y la justicia social.(68)

Esto nos permite ver que la responsabilidad social del empresario está en desarrollar tal proceso, que dé al periodista la oportunidad de satisfacer un interés profesional que a su vez es un interés ciudadano, ya que

---

(68) Organización Internacional de trabajo O.I.T. y Confederación Española de Organizaciones Empresariales C.E.O.E Comunicación y Organizaciones Empresariales, Madrid 1984. Pag. 13

por intermedio de ésta se logra dar a conocer la gestión de la organización para que sea analizada, comprendida y asimilada por la comunidad.

La falta la información o la información defectuosa provoca en los individuos y en los grupos sociales, actitudes que generan el rumor y las falsas noticias, pues si el empresario no da a conocer lo que hace la empresa, facilmente otros diran lo que no es, lo que hace mal, o simplemente lo que deja de hacer.

La ANDI al respecto dice:

> El empresario debe informar para:
>
> - Satisfacer el derecho que tiene la sociedad a conocer la realidad de sus empresas y organizaciones.
>
> - Ayudar a los periodistas a realizar su labor informativa.
>
> - Contribuir a propagar las ideas y puntos de vista del empresario.
>
> - Complementar y equilibrar informaciones a menudo parciales, porque su fuente es interesada. La mejor forma de obtener, es dar al profesional la oportunidad de contratar sus fuentes de información.(68)

4.2.3.1 Universidad: El pais necesita profesionales

(68) ANDI, Orientaciones para sus Relaciones con los Medios de Comunicación. Medellín. Pag. 4

campos determinados de la producción, puede revertirse a la universidad a través de ideas, sugerencias o programas. Esta asesoría también puede ser en áreas administrativas o de manejo. Anote qué tipo de asesorías ha brindado la empresa a la universidad.

- Laboratorios: Se refiere a las donaciones de equipos y materiales para laboratorios que la empresa hace a la universidad y su costo. También debe tenerse en cuenta la utilización por parte de la empresa de estos laboratorios.

- Docencia: Debe anotarse el número de profesionales que la empresa permite que estén vinculados a la univerrsidad a través de la cátedra.

- Conferencias: Anote el número y tipo de conferencias que los profesionales de la empresa dictaron en la universidad.

- Práctica de Estudiantes: Algunas empresas suelen darle a los estudiantes la oportunidad de completar su formación a través de prácticas en las áreas específicas de su profesión. Debe anotarse el número de estudiantes en práctica, el costo de éstas y la frecuencia, especificando si son ocasionales o permanentes.(69)

Con el análisis hecho a las diferentes variables propuestas en el manual de la ANDI, se hace resaltar:

- Todas estan enmarcadas en el cumplimiento de una responsabilidad social y política social que la organización defina al respecto.

- Es necesario que se materialice y difunda la necesidad de su presentación como un Nuevo Informe, que le permita a

(69) Ibid Pag. 92-93

la empresa autoevaluar su situación como gestora de desarrollo y crecimiento en un marco de responsabilidad social, laboral y económica.

- El desarrollo y la práctica que las empresas hagan del Balance Social, permitiran ir acumulando conocimientos y expectativas que se podran dar a conocer en la medida que estos se realicen.

- Su elaboración y divulgación es un medio más para dar a conocer su gestión como empresa y su marco de responsabilidad en nuestra economía.

Teniendo en cuenta que al analizar las variables que maneja el Balance Social, todas de una u otra forma deberan informar sobre los mismos aspectos que comprende al área interna, lo que hace absecible el modelo propuesto por la ANDI para todas las empresas independiente de su objeto social.

El área externa es la que debido al objeto social que desarrolle la organización variará en su contenido y por esto creemos importante incluir como anexos algunos modelos para sectores diferentes tomados del libro "Balance Social Fundamentos e implementación" (ver anexos 4 al 13), en el cual se hace la aclaración que debido a

las diferencias sustanciales de el tipo de organización, su información sobre el área externa variará. La idea es que cada organización se ubique en el modelo que mejor corresponda a su objeto social.

También se incluirá como anexo el contenido del Balance Social propuesto por Alberto Espinosa López (ver anexo 14), en el cual expone algunas variables e indicadores que sirven de base y análisis para la empresa al momento de implantar su Balance Social.

4.3 ENTREVISTA

Agradecemos la siguiente entrevista al Doctor LAZARO BRILLA Revisor Fiscal de la empresa Coopasan, quien muy amablemente accedió a comentar su conocimiento sobre el tema. La entrevista fué realizada por ELKIN BARRAGAN G. integrante de este proyecto.

EB. Qué beneficios por experiencia aporta el Balance Social a la empresa?

LB. Es una proyección que se hace de la empresa, en este caso cooperativa a la comunidad, porque ésta en un momento dado no conoce qué se hace por ella, se transfiere publicidad que a su vez repercute en el desarrollo de la

comunidad, porque se mira como algo vital de la región, como es el caso de Ecopetrol en Barrancabermeja, que vende imagen.

EB. Qué buscan las empresas reflejar con el Balance Social?

LB. Mostrar la parte interna de ella, es decir, esa cultura que ella transmite a sus trabajadores y que nadie conoce, y motiva al trabajador a querer su empresa, mostrando los aspectos que ella les reporta, sin que tengan que ser económicos, así como la capacitación que se proporciona a todos sus integrantes, y que puede mejorar su modo vivendis, que a su vez repercute en su familia, lo esencial es mostrar imagen interna y externa a nivel de la empresa.

EB. Ha sido difícil su implantación?

LB. No ha sido difícil, lo que pasa es que no se han dado todos los mecanismos necesarios para su implantación, por la falta de divulgación y lo poco que de él se conoce en nuestro medio, para su presentación.

EB. Qué opinión personal tiene acerca del Balance Social?

LB. Es un informe representativo que muestra la parte

social del recurso humano, como a su vez los beneficios de que gozan todas las personas que se involucran de una u otra forma a la empresa, sin embargo hay que tener cuidado de caer en la parte mercantilista de vender imágen sin reportar beneficio. En síntesis se busca dar a conocer la cara oculta, porque la empresa no es sólo un cúmulo de pesos sino que esta maneja un recurso económico y un recurso humano que reportan trabajo y desarrollo al pais, en el campo que se desarrolla.

EB. Qué procedimientos se siguen para la recolección de la información suministrada en el Balance Social?

LB. Una base de datos que requiere de una planeación para su proyección posterior en el Balance Social. Ante todo se requiere de una planeación de las actividades a desarrollar, para ir recogiendo la información que se proyectará en el Balance Social, esta base de datos se proyecta a nivel general, campo interno y externo, para que sean representativos.

EB. Qué indicadores tienen mayor relevancia para el estudio del Balance Social?

LB. Todos aquellos que tengan relación con el factor humano, beneficios que obtenga el trabajador y todas

aquellas variables susceptibles de cuantificar como proyección de necesidades y beneficios que se reporten en la empresa y que abarquen la comunidad que sale favorecida.

CONCLUSIONES

A través de la investigación realizada sobre Balance Social, acudiendo para ello a fuentes bibliográficas y experiencias de personas que tienen relación directa con el tema, así como el grado de conocimiento por parte de los estudiantes de contaduria Pública canalizado por medio de entrevistas en las Universidades Santo Tomás de Aquino y universidad Autonoma de Bucaramanga se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó las connotaciones del Balance Social en el cual son fundamentales los objetivos que persigue y los beneficios que aporta como un nuevo informe contable.

- Con la consulta de diferentes fuentes bibliográficas se recopiló información acerca del Balance Social, que permitió conocer sobre su historia, evolución, desarrollo e importancia de este informe en la gestión social desarrollada por la empresa.

- La empresa en el desarrollo de sus actividades maneja elementos que conforman el Balance Social, pero estos no

han sido plasmados en un informe que muestre la gestión social por no existir un modelo básico para su presentación.

- Identificados los rubros que maneja el Balance Social, es importante establecer que todas las empresas manejan los mismos rubros en su parte interna, pero estos difieren en su parte externa dependiendo del objeto social que desarrolla y a su vez los beneficios que reporta.

- No existe un conocimiento sobre el tema Balance social a nivel estudiantil en las facultades de Contaduría Pública, así como en el sector empresarial.

- Se hace necesario crear conciencia en torno a la necesidad de aplicar el Balance Social como una herramienta de gestión empresarial.

- No existe un modelo único aplicado universalmente, ya que el Balance Social es un informe aún en proceso de perfeccionamiento y adaptación a las condiciones de cada empresa.

- Se requiere la difusión del Balance Social, mediante la ralización de seminarios, foros, simposios dirigidos a estudiantes de las ciencias sociales y empresarios, donde

se resalte la importancia de este nuevo informe que muestre la gestión social.

- Este trabajo busca dejar un base para que surjan nuevos proyectos que investiguen sobre la implementación del Balance Social en los diferentes sectores de la economía.

- Con el Balance Social se quiere rescatar los valores del ser humano, sin tener que sacrificar la rentabilidad de la empresa, sino por el contrario para el beneficio común.

- Es importante estimular los aportes de quienes están aplicando modelos de Balance Social ya que la práctica generalizada puede llevar a que se requiera la obligatoriedad de su presentación como un Nuevo Informe Contable.

GLOSARIO

ACDE: Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa.

AFCOD: Association Francaise des Conseillers de Direction.

AFCOS: Association Francaise des Conseillers Sociaux.

ANDI: Asociación Nacional de Industriales.

CECORP: Centro Colombiano de Relaciones Públicas.

CFDT: Confederación Francesa Democrática del Trabajo.

CGT: Confederación General del Trabajo.

CAMFAMA: Caja de Subsidio Familiar de Antioquia.

OCDF: Liste des Preoccupation Sociales.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

RATIOS: Indicadores del Balance Social Francés.

SIMESA: Siderúrgica de Medellín S.A.

UNIAPAC: Asociaciones Locales de la Unión Internacional de Dirigentes Cristianos de Empresas.

BIBLIOGRAFIA

ALLEN, Louis A. "Teoría y práctica de la dirección profesional" Madrid: APD, 1975. P.241

ANDI. El Balance Social, Proyecto para Colombia.Revista ANDI No.50. Medellín 1980. P.28

_____. Documento Vicepresidencia Asuntos Jurídicos y Sociales, ANDI. 1972

ANDI, OIT. Cámara Junior de Colombia, Capítulo Antioquia, Manual de Balance Social, Medellín, 1986 P.28-105

ARAUJO ENSUNCHO, Jack. Balance Social su Análisis e Interpretación. Celiec. Medellín, Agosto, 1988 P. 6

Asociación Carbocol-Intercor. Beneficios para la Guajira. Bogotá, mayo 1987. P.3

Asociación Chilena de Seguridad. Instructivo Balance Social. Santiago, marzo 1981. P.1

Banco de Bilbao, Balance Social 1979, Madrid 198 P.15

BORRINI, Alberto. Periódico La Nación Buenos Aires (9 de agosto 1988) P.18

CARMONA GUILLEN, J. A. "Los Indicadores Sociales Hoy" Investigaciones sociológicas, 1977; Madrid, P. 28

CLARK COOLIDGE. "Auditoria Social para la Gerencia". Edición Diana, México 1981. P. 152

CHEVALIER A., "El Balance Social de la Empresa" Universidad Emperesa, 1977 Madrid. P.42

CRACOGNA, Dante. El Balance Social de la Empresa. Revista Administración de Empresas No.XI Buenos Aires. Abril -Septiembre 1980 P.338

DANGERFIELD, Andrew. "Informe Social de la Empresa", Documents, S.A. Barcelona, 1979.

DUQUE RAMIREZ, Fidel. El Balance Social en América Latina. Separata del Vol. El Balance Social de la Empresa y las Instituciones Financieras. Banco de Bilbao, 1982. P.538

ESCOBAR MARTINEZ SA. Gestión Social, Bogotá 1989 P. 8

ESPINOSA LOPEZ, Alberto. Balance Social. Revista Javeriana No. 546 Bogotá Julio 1988 P.10

ESPINOSA VAQUERO, Ignacio. Situación de las Organizaciones de Empleadores en el Contexto Socio-económico Actual de América Latina 1984

FERNANDEZ, María I; GALLEGO, Mery; ORTIZ, Jaime E. Balance Social Fundamentos e Implementación. Editorial Mundi gráficas, 2a. edición 1991 P. 53

GALLEGO FRANCO, Mery. Foro Perspectivas y Futuro del Balance Social en Colombia. Cámara Junior P.9,13,14.

GARCIA ECHEVARRIA, Dierkes M. "Balance Social de la Empresa". Revista de estudios sindicales. Madrid, 1975. P.57

GARCIA ECHEVARRIA, Santiago. "Balance Social de la empresa en España". Citado por Fernando Fernández Rodríguez en el Balance Social de la empresa, Estado de la cuestión. Madrid, 1988 P.6

GARMENDIA, José A."Manual de Aplicación del Balance Social en la empresa" editorial Corporación Científica. P.78

GOMEZ GIRALDO, Gustavo. Pbro "Metodología para la Administración del trabajo" Revista Administración de Personal. Medellín, octubre-diciembre 1981.

HOLASA, Balance Social, 1988, P. 15

JIMENO VICTORINO,"Los resultados Sociales de las empresas: El Balance Social", Soemsa, S.A., Madrid 1978.

JOHNSON Y JOHNSON. Nuestro credo (S.C), mayo 1979. P.2

INI, "El Balance Social y su aplicación en el INI" Informe de los grupos de trabajo experimental de empresa, Madrid, 1978.

LANGENDERFER, H.Q. "A conceptual frame wort for financial reporting", Journal of Accountancy, July 1973. P.50

MORALES MANCERA, José. "Empresa y Propiedad"

MARQUES, E. "Le bilan Social, L'homme, L'entre prise, La cité" Dalloz, 1978.

Organización Internacional de trabajo OIT y Confederación Española de Organizaciones Empresariales CEOE Comunicación y Organizaciones Empresariales, Madrid 1984. P.13

OIT, CEOE Comunicación y Organizaciones Empresariales. Madrid, 1984 P. 1

ORTIZ CANCINO, Jaime Eduardo. Balance Social Fundamentos e Implementación. segunda edición, junio de 1991. Editorial Mundigráficas Ltda.

SUDREAU, Informe Comité Detudepour. "La reforma de l'antre prise", la documentation Francais 1975, Paris P. 185.

ANEXO 1. FORMATO DE ENCUESTA REALIZADA A ESTUDIANTES

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE AQUINO
FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA
BUCARAMANGA

El objeto de esta encuesta es determinar el conocimiento que usted tenga sobre el Balance Social, el cual se tomará como base para la investigación que se está realizando; por lo tanto se solicita sea respondida con la mayor seriedad.

Todos los datos serán estrictamente confidenciales. A continuación encontrará una serie de afirmaciones, por favor dar respuesta a ellas, marcando con una (X) y complementándolos.

1. Tiene algún conocimiento sobre BALANCE SOCIAL.

SI ____
NO ____

2. Considera que la información suministrada por los sistemas contables, muestran la gestión social de la empresa.

SI ____
NO ____

Por que?_____
_____
_____

3. Perteneciendo la Contaduría Pública a las ciencias sociales, considera que los informes que rinde el Contador cumplen con dicha función ?

SI _____
NO _____

Por que ? _____
_____
_____

4. La formación académica que ha recibido en la universidad, fundamenta más la orientación hacia la parte técnica, que hacia la acción social que el contador debe cumplir como dador de FE PUBLICA ?

SI _____
NO _____

Por que ?_____
_____
_____

5. Cree importante incluir en el pensum académico de la universidad una materia que forme en el profesional contable, su responsabilidad social ?

SI _____
NO _____

Por que ?_____
_____
_____

MUCHAS GRACIAS!

ANEXO 2. FORMATO DE ENCUESTA REALIZADA A EMPRESAS

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE AQUINO
FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA
BUCARAMANGA

El objetivo de la siguiente encuesta es determinar el conocimiento que usted tenga sobre BALANCE SOCIAL. La cual se tomará como base para investigación que se esta realizando. Todos los datos obtenidos, serán estrictamente confidenciales.

1. Tipo de empresa

a. Industrial _____
b. Comercial _____
c. Servicios _____

2. De los servicios que se enumeran a continuación, cuales presta le empresa en el sector donde se encuentra ubicada?.

a. Recreación _____
b. Educación _____
c. Empleo _____
d. Otros _____

3. En el programa de actividades a desarrollar durante el año, se trazan objetivos sociales ?

SI _____
NO _____

Cuales ?_____
_____
_____

4. Del presupuesto de gastos del año, se destina una partida a las entidades de carácter social?

SI _____
NO _____

5. Considera que las partidas destinadas a seguridad industrial y capacitación del personal, son una inversión?

SI _____
NO _____

Por que ?_____
_____
_____

6. Se genera algún informe que refleje la gestión cumplida por la administración ?

SI _____
NO _____

De que manera _____
_____
_____

8. De los siguientes beneficios que deberían prestar las empresas, de cuales gozan sus trabajadores y su familia?.

a. Plan de estudio _____
b. Salud _____
c. Recreación _____
d. Vivienda _____
e. Otros _____

Cuales _____
_____

9. Considera que sus productos satisfacen la necesidad del cliente?.

SI _____
NO _____

En que forma se canalizan dicha información?_____
_____
_____

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 3. MODELO DE BALANCE SOCIAL

CROYDON S.A
BALANCE SOCIAL 1987

CONTENIDO

INTRODUCCION
CARACTERISTICAS SOCIOLABORALES DEL PERSONAL
Demografía
Sexo
Edad
Estado Civil
Nivel de Escolaridad
Rotación
Antigüedad
Salarios y Prestaciones
Ausentismo
Relaciones Laborales
Bienestar Sociolaboral
Logros Importantes
Servicios del Personal.

SEGURIDAD INDUSTRIAL
Medicina Asistencial
Medicina Ocupacional
Reubicación del Personal con Problemas de Salud.
Manuales y Normas de Seguridad
Elementos de Protección al Personal

DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Círculos de Calidad
Educación para el Trabajo
Comunicación y Publicaciones.

DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS.
INVESTIGACION
INDUSTRIAS EN LAS QUE HA REPERCUTIDO EN FORMA DIRECTA
EL DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS.
GERENCIA DE FLUJO DE MATERIALES
SERVICOS DE MERCADEO
Información suministrada a los distribuidores.
Servicios de asesoria y capacitación
Merchandising
Publicidad
Eventos deportivos externos.

RELACIONES CON LA COMODIDAD LOCAL
BALANCE DE ACTIVOS Y PASIVOS
CUADROS REPRESENTATIVOS DEL BALANCE SOCIAL.

CROYDON S.A
División de Relaciones Industriales
Bienestar Laboral

En la administración de la compañía, en forma integral, hay todo un proceso de desempeño para cada una de las fases y para el proceso en sí, que, o bien se fundamenta en criterios de información permanente y actualizada o bien de prescinde de la información y se administra por instrucciones y corazonadas.

Existe un instrumento de gestión denominado BALANCE SOCIAL, que fundamentalmente permite analizar y evaluar los resultados de las inversiones sociales de la empresa en el período dado, en forma tal que enfrentados los puntos débiles se establezcan los correctivos necesarios para lograr mayor efectividad y proyección en las acciones. El balance social se constituye en herramienta valiosa para orientar las políticas sociales de la Empresa hacia el futuro.

El Balance Social se preocupa y discrimina en aquellas circunstancias en que haya participación activa y creativa, planeación y programación, verifica las

condiciones de vida laboral; soporta y sustenta los grados de satisfacción dentro de una perspectiva de vida integral.

Debe plantear y controlar indicadores psicosociales: Ausentismo, índices de participación ocupacional, síndromes, éxitos alcanzados, rotación de nuevos productos, ventajas culturales de la organización. Además. Además debe tener presente la información demográfica y laboral, la movilidad de la pirámide estructural, edades, antigüedades etc.

El Balance Social se convierte en dinámica mediante una profunda y persistente retrospectiva y una proyección de las tendencias establecidas, de tal manera que la proporción entre lo deseable y lo posible, el resultado y la meta; conduzca a que todas las inversiones de la empre sa en materia social tengan una planeación, concertación, control y evaluación; así los profesionales de relaciones industriales se convierten en asesores de desarrollo industrial y organizacional.

BALANCE SOCIAL 1.987

1.987, fué para CROYDON S.A. el año donde se consolidó la filosofía de "GENTE Y TECNOLOGIA EN ACCION", lema

institucional que enmarcó los cincuenta años de existencia de la empresa y que al interior de la organización ubica al hombre como protagonista de todos los procesos, innovador, capaz de utilizar el análisis creativo para apropiarse de los conocimientos tecnológicos, desarrollar las habilidades requeridas, asumir las actitudes que garanticen la aceptación y el impulso de nuevos adelantos tecnológicos y administrativos. Esta concepción del hombre creativo, estructurada conceptualmente dentro de una perspectiva grupal, permite impulsar y fortalecer la elección conjunta a través del trabajo de grupo y el logro efectivo y eficaz mediante un trabajo de equipo.

Este enfoque filosófico nos sirve de base para presentar, a través del Balance Social de 1987, las principales inversiones hechas por la empresa en materia social y las acciones desarrolladas para alcanzar un mejoramiento integral en la calidad de vida de todos sus miembros. Del lema Gente y Tecnología en acción, se deriva la estructura organizacional de la Compañía y al rededor "del hombre como un todo y todos como CROYDON" se definieron los más relevantes programas sociales.

En primer lugar presentamos las variables relacionadas con la Descripción Demográfica del personal, tales como, sexo, edad, estado civil, escolaridad, etc; en segundo lugar

aparecen los resultados cualitativos de las diferentes áreas, seguidos de una descripción de las acciones y resultados en la parte Organizacional y Administrativa; el desarrollo tecnológico y estrategias de mercadeo.

Finalmente presentamos los cuadros comparativos entre 1986 y 1987 de algunas de las variables que afectan tanto la calidad de vida integral como el clima y cultura de la Organización.

CARACTERISTICAS SOCIO-LABORALES DEL PERSONAL

DEMOGRAFIA

Distribución de la población.

CROYDON S.A., a diciembre de 1987 contaba con un total de 1.045 trabajadores activos distribuidos en la siguiente forma: 856 personas en producción y 189 en administración. La proporción entre los dos niveles es de 4.5%. Con relación a 1986 el incremento fue de 62 personas en producción, correspondiente a un 6,4 % del total y de 25 personas en admistración para un 2,6%.

El porcentaje global de incremento entre los dos años fue de 9.08%. Este aumento poblacional refleja no sólo el crecimiento de la Organización, sino de cómo la Empresa

contribuyó a disminuir uno de los más graves problemas sociales come es el desempleo. El número de jubilados en 1987 era de 3558, clasificados por zona geográfica así:

Cali 259, de los cuales 158 reciben pensión plena y 101 pensión compartida; Bogotá 95 y de estos 54 reciben pensión plena y 41 pensión compartida; Barranquilla 4, quienes reciben pensión plena de la Empresa. El total de personas con Pensión plena de la empresa era de 216.

SEXO

Del total de 1.045 trabajadores, había 668 hombres y 377 mujeres; lo que nos indica que por cada mujer hay 1.77 hombres. Esta proporción se da con respecto al total del personal, pero varía en el área administrativa donde cada 3.6 hombres hay una mujer y en producción por cada 1,5 hombres hay una mujer.

Lo anterior nos muestra cómo la participación de la mujer es mayor en los niveles de producción, donde se ocupa principalmente de los trabajos de revisión y terminación final del zapato, labores que por su cuidado y responsabilidad requieren de delizadeza y minuciosidad, características propias de la mujer.

Las mujeres, no obstante constituir una minoría, tiene

gran importancia dentro del proceso y ejercen de otra parte una marcada influencia en la cultura de la Organización.

EDAD

El 83% de la población de CROYDON S.A., tiene más de 31 años de edad, habiendo alcanzado el grado de madurez suficiente para que los objetivos y metas individuales esten definidos. El rango más alto de edad se presenta entre los 36 y los 40 años, manteniéndose igual al año 86. La ubicación del personal en los niveles más altos de la escala, asegura una mayor experiencia, estabilidad y conocimiento amplio en el oficio.

ESTADO CIVIL

El porcentaje de los trabajadores que han definido su situación de pareja con cierta estabilidad es de 77% correspondiente a 581 casado y 157 uniones libres.

El 19% es soltero y el porcentaje restante lo conforman las personas viudas o separadas. Las uniones libres son más frecuentes en los operarios, lo cual refleja un fenómeno socio- cultural de nuestro país, debido a que las uniones libres constituyen una forma de organización

familiar, aprobada y aceptada sin ningún tipo de censura por los sectores populares.

NIVEL DE ESCOLARIDAD

El nivel académico del personal muestra una tendencia ascendente en relación con el año 86, el porcentaje de trabajadores que han realizado estudios de bachillerato y superiores es de 57%, frente a un 55% del año anterior. En el área administrativa observamos que un 80% de los empleados ha alcanzado un nivel de estudios superior (Universitario).

Podemos concluir que cada vez la empresa cuenta con personal más calificado y que existe mayor interés en las personas por ampliar su nivel académico, logrando en esta forma una mayor proyección profesional y personal.

ROTACION

La rotación de personal en 1987 se dió en la siguiente forma: Ingresaron a producción 182 personas y se retiraron 120 lo que nos da un incremento de 83 personas y un índice de rotación acumulada de 18,6%. En administración ingresaron 60 personas y se retiraron 34, para un índice de rotación acumulada de 25.6%. Con

relación al total de la población en índice de rotación fue de 19.27%.

Si se comparan ingresos contra egresos podemos concluir que se presentó un nivel de rotación favorable por cuanto hubo más ingresos que egresos. Así mismo podemos confirmar la expansión estructural de la empresa.

ANTIGUEDAD

El promedio de antigüedad a diciembre de 1987 era de 11.66 en los operarios y 7.13 en los empleados. Con relación a 1986 las principales variables se presentaron en los siguientes rangos: de 0-5 años, donde el incremento fue de 152 personas y de 16-20 años, donde el incremento fue de 198 personas. Con más de 26 años de servicio había en diciembre 33 personas. Esta información nos muestra la alta estabilidad laboral existente en CROYDON S.A., garantía de mayor seguridad para el trabajador y su familia.

No hay que desconocer que la estabilidad en producción refleja una de las conquistas laborales de nuestros trabajadores en relación con los despedidos sin justa causa; sin embargo, no es este el único factor que interviene por cuanto la estabilidad a nivel de empleados

es también significativa y el mayor porcentaje de antigüedad en administración se da en el rango de 16-20 años. Con más de 6 años de servicio había en diciembre de 1987 118 empleados.

SALARIOS Y PRESTACIONES

En 1987 CROYDON S.A. Pagó por concepto de salarios y prestaciones sociales un total de 958 millones de pesos, lo cual representa un incremento de 235 millones con respecto al año 86.

El promedio de ingresos de un trabajador en producción, incluyendo prestaciones legales y extralegales fué de $79.342 mensuales, sin tener en cuenta los aportes que la empresa realiza a entidades del Estado.

El factor prestacional en 1987 fue de 187% y se descompone en los siguientes rubros:

Prestaciones Sociales	: 75.5%
Aportes Legales	: 19.6%
Jubilaciones	: 53.5%
Calzado y Overolores	: 4.5%
Casino	: 21.5%
Transporte	: 12.4%

El total de aportes de la empresa al ISS, SENA, CAFAM el ICBF, fue de 143 millones.

El costo de la nómina de jubilados representa aproximadamente un 10% del costo de la nómina del personal activo. Por este concepto la empresa pagó en 1987 un total de $ 98.489.642

Cabe destacar dentro de la política salarial de CROYDON S.A., que no sólo existe preocupación porque el trabajador reciba un salario acorde con el oficio desempeñado, sino que celosamante se controla que la administración de los salarios se haga con exactitud y oportunidad, observando además todas las disposiciones legales y convencionales.

AUSENTISMO

El índice de ausentismo con la relación a 1986 muestra un incremento de 0.33, representado principalmente por un aumento en los días perdidos por enfermedad común y permisos no remunerados. En los demás rubros se observa disminución, siendo significativo el hecho de que casi todos corresponden a permisos por situaciones de calamidad, lo cual nos indica que durante 1987 se presentaron menos incidentes en las familias de los trabajadores.

Es importante, además aclarar que no obstante haberse incrementado el número de días perdidos por accidentes de trabajo, estos bajaron sensiblemente con respecto a 1986, no sólo en número sino en cuanto a frecuencia y severidad. En el cuadro que corresponde a seguridad industrial se observa claramente esta situación.

RELACIONES LABORALES

El año de 1987 transcurrió en un ambiente de paz laboral, dándose únicamente los reclamos repetitivos, derivados de la administración de la convención; solo se presentaron dos demandas por comité de arbitramento convencional.

El total de afiliados al sindicato a diciembre de 1987, era de 595 agrupados según la Organización Sindical así: Sindicato de Base 530 afiliados, equivalente a un 67.86% y sintracaucho-plástico 65 afiliados, para un 8.32%. Ambos sindicatos pertenecientes a la FESTRAC y a la CUT.

BIENESTAR SOCIO LABORAL

La administración de los beneficios convencionales y la planeación de todos lo programas de bienestar obedece a la filosofía de la división de relaciones industriales, que entre otras consideraciones establece:

"Las personas son el común denominador de la eficiencia de la Empresa y además de la preocupación por la productividad; existente a igual nivel el interés por la persona.

La administración de personal en CROYDON S.A., tiene como finalidad común la de lograr la máxima coordinación entre los intereses de la compañía con los de los trabajadores".

Para dar cumplimiento a los objetivos de la división se introdujo en 1987 el concepto de Mercadeo Social aplicado a la prestación de los servicios al personal, alcanzando en esta forma, mayor efectividad y oportunidad en los servicios, una mejor preparación de las personas encargadas de administrarlos, información permanente y detallada a los usuarios, disminuyendo así trámites innecesarios y pérdida de tiempo.

Como logros importantes destacamos:

- Un 70% del personal posee vivienda propia.

- Con motivo de cumplirse en 1987 los 50 años de existencia de la Compañía, CROYDON S.A., donó $3'2000.000 para ser entregados a tres de los trabajadores que presentaran una situación más crítica en vivienda, ofreciéndoles así una solución adecuada y efectiva.

- 80 hijos de trabajadores cursaron estudios de bachillerato, becados por la empresa y 20, estudios universitarios.

- Se realizó un total de 9 eventos deportivos con la participación de 524 personas; lo cual nos muestra un aumento bastante significativo no sólo en número de programas sino en cuanto a la cobertura de los mismos.

Los eventos más destacados fueron:

- Torneo interno de fútbol, con la participación de 12 equipos y un total de 216 jugadores.

- Torneo de bolos, 15 equipos y 60 jugadores de ambos sexos.

- Atletismo, se programaron pruebas en 5 modalidades diferentes, con la participación de 46 trabajadores.

- Tenis de campo, se programaron 2 clínicas y un torneo relámpago para un total de 23 participantes.

- Tejo, se realizó torneo relámpago con la participación de 32 trabajadores.
- Se inició la escuela de fútbol para hijos de los

trabajadores entre 7 y 18 años, con la vinculación de 60 jóvenes.

- Vale la pena destacar ademas, la excelente campaña cumplida por el seleccionado de fútbol de mayores, en el torneo interempresas, organizado por la Caja de Compensación Familiar CAFAM. Habiendo llegado hasta octavos de final entre 64 equipos.

Los programas de recreación beneficiaron tanto al trabajador como a su familia, participando en las actividades realizadas un total de 2.051 personas.

La inversión total de la empresa en los programas deportivos y culturales fué de $2.336.533 frente a una inversión de $845.421 en 1986.

Para garantizar una mayor efectividad de las acciones, la empresa cuenta con recursos institucionales tales como: Un profesional en Arquitectura, encargado de ofrecer asesoría técnica y especializada a todo el personal. Un grupo de Recreación conformado por 25 operarios y empleados capacitados específicamente. La Brigada de Bomberos y Socorristas integrada por 80 personas.

El costo total de los auxilios otorgados en los rubros de educación, salud y calamidad doméstica: fue de

$12´622.489.

Se otorgaron préstamos para vivienda por valor de $20´295.500. distribuidos según el número de beneficiarios en la siguiente forma:

58 Préstamos para calamidad de vivienda.
37 Préstamos para mejoras locativas de vivienda.
8 Préstamos para adquisición de vivienda.
9 Préstamos para construcción en lote propio.
9 Préstamos para compra de lote de terreno.
5 Préstamos para cancelar cuota de amortización.

El total de trabajadores a quienes se les otorgó préstamos de vivienda fue en 1987 de 126.

Por concepto de la calamidad doméstica se aprobaron por valor de $16´401.450, beneficiando a 606 personas. Finalmente podemos concluir que todos los servicios de la Empresa a nivel de bienestar, se prestaron buscando satisfacer adecuadamente las necesidades de su personal en pro de un mejor clima laboral y calidad de vida.

SERVICIOS AL PERSONAL

En 1987 la compañía prestó el servicio de transporte para todo el personal a través de 9 rutas que cubren el

perimetro urbano y el municipio de Soacha. El costo del transporte ascendió a $38'372.541 que comparativamente con 1986 representa un incremento del 32%.

Para atender las necesidades alimentarias del personal la Compañía cuenta con un casino, donde se presta el servicio para todos los trabajadores en los distintos turnos; el costo por el servicio es de 1 peso para los operarios, y 10 pesos para los empleados. Por este concepto los gastos de la empresa ascendieron a $98.104.624. Buscando una mejor prestación del servicio se desarrollaron en 1987 las siguientes acciones:

- Seminario de capacitación sobre nutrición y conservación de los alimentos con la participación de representantes sindicales, empleados de la empresa, contratistas y empleados de CROYDON.

- Remodelación y reparación de la instalaciones de la cocina y restaurante.

- Planeación de los menús, respondiendo a las necesidades nutritivas y calóricas específicas de los trabajadores de la empresa, de acuerdo con las recomendaciones de una dietista-nutricionista contratado para tal fin.

Para optimizar las comunicaciones se centralizaron los servicios de manejo y control de correspondencia, conmutador y telex. Asi mismo se adquirió un equipo de telefáx, que, por constituir uno de los adelantos más importantes de transmisión de copias de documento, mejoró notoriamente las comunicaciones externas.

Se implementó un nuevo sistemas de registro y control de correspondencia general que permite centralizar toda la información escrita que generan las dependencias de la Compañía, obteniéndose de esta forma: la reducción de copias innecesarias y evitar la duplicidad de archivos.

SEGURIDAD INDUSTRIAL

Medicina asistencial

Durante el período de 1987 se adjudicaron y atendieron 3.622 citas médicas en el consultorio médico ubicado en las instalaciones de la Compañía.

Adicionales al servicio de consulta médica, están los suministros de droga y traslado de enfermos. El primero tuvo cobertura del 100% y el segundo, un total de 163 enfermos o accidentados, fueron trasladados a la dependencia del Seguro.

TIPO DE SERVICIO	CASOS ATENDIDOS	COBERTURA
Citas médicas	3622.	Sobre 1.045 Trabajadores, 3.32 citas por persona.
Suministro de drogas.		Para los trabajadores que lo requieren en los 3 turnos.
Traslado de enfermos	163	sobre 1.045 trabajadores un traslado por cada 7 trabajadores.

Medicina Ocupacional

Para controlar el estado de salud de aquellos trabajadores expuestos a un riesgo especifico se practicaron 5 diferentes pruebas que arrojan los siguientes resultados:

TIPO DE EXAMEN	PERSONAL EXAMINADO	PORCENTAJE NORMAL	FRECUENCIA
Agudeza visual	136	53.7%	Anual
Cuadro hemático	152	69.0%	Anual
Coprológico	28	39.3%	Anual
Espirometría	334	87.7%	Anual
Audiometría	122	63.1%	Anual

Reubicación del personal con problemas de salud.

Un total de 10 trabajadores fueron reubicados o asignados a horarios especiales, debido a problemas de salud.

Manuales y Normas de Seguridad.

Se elaboran normas de seguridad para 64 operaciones,

consideradas las de mayor riesgo potencial y modelo para operaciones similares.

Elementos de protección personal.

La compañía suministró los siguientes elementos de protección personal de acuerdo con el riesgo. El porcentaje de uso de los elementos de protección, observado en las inspecciones fue del 81%.

RIESGO	E.P.P	CANTIDAD 1987	COSTO
Golpes pies	Botas seguridad	135 pares	
Lesión manos	Guantes varias ref.	32.980 pares	$ 9.656.156
Polvos	Protección	2.400 caretas	240.000
Ruido	Tapones Auditivos.	2.400 pares	216.000
Partículas	Protección visual	50 gafas	50.000
Gases y vapores	Protección Respiratoria	45 caretas 222 filtros	815.000

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Los planes de acción adelantados por la gerencia de desarrollo Organizacional, constituyen la columna vertebral del manejo administrativo de los recursos humanos de la Compañía y se orienta principalmente a:

- Desarrollar el potencial humano de acuerdo con la

tecnología actual.

- Ofrecer una estructura administrativa que complemente tanto el desarrollo tecnológico como el avance de la persona y su socialización organizacional.

- Diseñar las estratégias de desarrollo y funcionamiento de la empresa.

- Proveer el recurso humano con proyección dentro de la Compañía, teniendo en cuenta las bases científicas de selección.

Las acciones mas importantes realizadas por el Departamento de Desarrollo Humano en 1987 orientadas a lograr los objetivos enunciados, fueron en su orden los siguientes:

CIRCULO DE CALIDAD

Se crearon 9 círculos para un total de 23 en 1987 ampliándose significativamente la participación de las personas en el programa, tanto a nivel de operarios como de empleados.

Se realizaron 13 presentaciones a Gerencia, dando como resultado económico un beneficio para la compañía de

$ 20´561.416.

CROYDON S.A., fue nombrado Miembro de la Junta Etica Nacional de Círculos de Calidad.

Nos visitaron con el fin de conocer el programa, 12 instituciones educativas y empresariales.

Educación para el trabajo.

Se realizaron 120 actividades de capacitación con una cobertura de 1.000 participantes y una inversión total de $ 5´453.600. Las horas-hombre de capacitación suman $ 1´372.582.

Se diseñó la Carrera Ocupacional para el Supervisor, basada en los siguientes criterios: niveles de avance y proyección del supervisor, procesos de formación y contenido de los mismos. Con la implementación de la carrera del supervisor se obtendrá hacia un futuro la proyección y desarrollo de la persona que ingresa a la producción.

COMUNICACION Y PUBLICACIONES

A través de distintos medios, se logró en 1987 optimizar la comunicación con el personal y hacia el exterior,

permitiendo: un mejor clima organizacional, claridad y oportunidad en la información y proyección de la imágen institucional.

En 1987 se realizaron las siguientes comunicaciones internas:

COMUNICACION	CANT.
Boletines de seguridad.	10
Noticroydón T.V.	9
Revistas de control de calidad	6
Revistas Noticroydon	3
Boletines Noticroydon	5
Coleccionables.	2

DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS

Cada una de nuestros productos va encaminado a satisfacer una necesidad existente en un tipo determinado de mercado; si bien algunos de ellos no son realmente para generar una ampliación a un nuevo mercado insatisfecho, se hacen con el fin de presentar una nueva alternativa al consumidor, quien debido a la gran influencia de la moda dentro del calzado, espera siempre encontrar algo nuevo para satisfacer su necesidad.

Dentro de los desarrollos más relevantes en cuanto a productos lanzados en el año 1987, podemos citar:

R-2000 Zapato de jogging elaborado con la más

alta tecnología existente dentro de este género del calzado, el cual presenta como gran novedad,la incorporación de una unidad computarizada, la cual suministra valiosa información al usuario acerca del ejercicio realizado.

Este zapato ubica a Colombia dentro de los cuatro países fabricantes de este tipo de novedad tecnológica o única en América.

R-74 Bota para basketball elaborada en cuero con suela de poliuretano caucho, técnica esta que solamente dos fabricantes en latinoamérica básketbol estamos aplicando para la construcción de suelas.

Bota Jungla Elaborada en caucho y cuero sintético diseñada para los difíciles trabajos que deben cumplir nuestras fuerzas Armadas bajo arduas condiciones ambientales.

Bota bombero Una bota especialmente desarrollada para los cuerpos de Bomberos profesionales del país, teniendo en cuenta necesidades

especificas existentes en nuestro medio.

Línea infantil Fue remodelada la línea infantil existentes teniendo en cuenta los estudios realizados en el Hospital Infantil.

La participación de estos nuevos productos para 1987 representó el 19% sobre el total de las ventas.

INVESTIGACION

Nos hemos vinculado con las Universidades a través de dos programas básicos:

a. Prácticas industriales para estudiantes de último semestre, de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional.

b. Desarrollo de proyectos de grado. Durante 1987 se desarrollaron dos tesis de grado de las facultades de Ingeniería Química de la Universidad de América y de la Universidad Nacional. Los temas desarrollados fueron: "Fabricación de cauchos ficticios a partir del aceite de soya" y " Reología de adhesivos"

INDUSTRIAS EN LAS QUE HA REPERCUTIDO EN FORMA DIRECTA EL DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS

En general se ayudó a crear alta conciencia de calidad en

la industria nacional, destacando entre otros logros los siguientes:

- RIOTEX, inició un amplio estudio para evitar el corte de aguja en tejidos de punto (malla gris para el R-2000).

- INDUSTRIAS REAL, desarrolló para CROYDON S.A., un cordón especial que requería de un proceso singular de teñido.

- COUSIN, desarrolló hilo nylon 100% con lubricación especial y alta resistencia.

GERENCIA DE FLUJO DE MATERIALES

En 1987 hubo un cambio en la estructura organizacional del área de operaciones, por lo cual se creó el área del flujo de materiales, quedando bajo su dependencia los Departamentos de Compras, Comercio Exterior, Servicios al Cliente y S.P.C. Se buscaba con esta nueva estructura optimizar de una manera funcional las áreas que de forma directa contribuyen a la solicitud, tramitación, planeación de la materia prima, con el fin de garantizar la disponibilidad de la misma de acuerdo con la programación de producción.

Como logros se destacan entre otros los siguientes:

- Lograr la constitución de la mayoría de repuestos mecánicos de máquinas importadas en talleres locales, lográndose un promedio de ahorro del 15%.

- Aprobación de dos (2) contratos a través del plan Vallejo en tiempo récord, con los siguientes beneficios ofrecidos por el mismo.

- A nivel de los principales proveedores nacionales el impacto de las compras fue de 1.0% aproximadamente distribuidos en las siguiente forma:

COMPRAS NACIONALES	MILLONES
Químicos	1000
Cueros	344
Textiles	516
Material de Empaque	154
Hilos	85
Cordones	370
Miscelánea	165

RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL

Las empresas en la medida en que se desarrollan y ejercen una marcada influencia no sólo en la zona geográfica de ubicación sino en la cultura de sus consumidores y de todas aquellas personas que indirectamente se ven afectadas por su crecimiento.

Hemos mostrado a través del presente documento, cómo

algunas de la acciones de la Empresa han repercutido favorablemente en la familia de nuestros trabajadores a través de programas de promoción familiar y de nuestros clientes mediante la implementación permanente de proyectos para mejorar la tecnología y calidad de los productos.

Es importante sin embargo, enfatizar en otras inversiones de la Compañía, que contribuyeron en 1987 al mejoramiento y desarrollo de la comunidad.

- Pavimentación de la vía de acceso a nuestras instala ciones, obra que tuvo un costo total de $6´000.000.

- Construcción de un moderno laboratorio para investigación científica, por valor de $ 17´000.000.

- Construcción del obelisco para identificación institucional, por valor de $ 11´000.000.

- Publicación del libro sobre Villa de Leiva, aporte cultural de gran significión.

Por último y como rubro importante, destacamos las donaciones en dinero y calzado que la empresa otorga a

algunas de la instituciones de bienestar, a nivel local y

nacional. En 1987 se beneficiaron un total de 45 instituciones.

Coincidiendo con la celebración de los 50 años de existencia de la Compañía, CROYDON S.A. se vinculó a la campañía adelantada por el diario "EL TIEMPO"; para regalar una casa a DAVID, el niño hemofílico y otorgó una donación por valor de $ 2´000.000. Así mismo entregó a la obra "El Minuto de Dios" $ 1´000.000.

BALANCE DE ACTIVOS Y PASIVOS

1987 puede definirse como el año de mejores resultados en el área social que en 1986, resultados que en cierta forma fueron el producto de la revisión y ajuste de las políticas sociales de la Compañía y particularmente de la División de Relaciones Industriales. La introducción de conceptos tales como:

"Hacer las cosas bien desde el principio" "Mercado Social de los beneficios", enmarcados por nuestro lema institucional "Gente y Tecnología en acción", trajeron como consecuencia un mayor dinamismo en la administración del personal acciones más agresivas y una mayor cobertura social.

Es así como finalizando el año de 1987 podemos hablar de

un balance positivo casi en todos los rubros. Merecen mencionarse especialmente los siguientes:

- Estructura organizacional más sólida y con mayor proyección.

- Incremento de las actividades de participación e identificación con los objetivos de la empresa.

- Elevación de la imagen institucional.

- Consolidación y sistematización de los programas.

- Mayor competitividad en el mercado, con productos nuevos y de calidad.

- Mayor desarrollo tecnológico.

- Vinculación más activa de la familia del trabajador a los programas.

- Reactivación y crecimiento de los circulos de calidad.

- Introducción de nuevas y modernas técnicas de comunicación interna.

Los factores negativos están representados por:

Aumento en el índice de ausentismo en 0.34 puntos, máximo cuando intervienen variables controlables como, permisos no remunerados y accidentes de trabajo.

Los permisos no remunerados pueden originar en ocasiones un sobrecosto por horas extras y de hecho afectan la productividad.

A nivel de beneficios convencionales se observó disminución en el número de usuarios de los préstamos para vivienda y calamidad de vivienda.

En producción esta situación se explica porque el aumento de los fondos convencionales se hizo en 1986, originando para este año un incremento de la capacidad del fondo.

Los exámenes de salud ocupacional aparentemente constituyen un índice negativo por haber disminuido el número de beneficiarios, pero la justificación está dada porque no se realizaron las pruebas de rayos X y serología (antes obligatorias pero inoperantes); en su lugar se hicieron pruebas más completas con el personal expuesto a un riesgo específico.

I. CARACTERISTICAS SOCIO LABORALES DEL PERSONAL

A. DESCRIPCION DEMOGRAFICA

1.SEXO	1986			1987			VBLE		
	OPERA	EMPLE	TOTAL	OPER.	EMPLE	TOTAL	OPER	EMPL	TOTAL
HOMBRES	484	129	613	520	148	668	36	19	55
MUJERES	310	35	345	336	41	377	26	6	32
TOTAL	794	164	958	856	189	1045	62	25	87

2.EDAD	1986			1987			VBLE		
	OPERA	EMPLE	TOTAL	OPER.	EMPLE	TOTAL	OPER	EMPL	TOTAL
21-25	64	35	99	44	0	44	-20	-35	-55
26-30	93	30	123	101	32	133	8	2	10
31-35	166	36	202	146	55	201	-20	19	-1
36-40	184	38	222	190	56	246	6	18	24
41-45	131	11	142	161	26	187	30	15	45
46-50	105	9	114	120	13	133	15	4	19
51-55	40	4	44	70	4	74	30	0	30
56 0 +	11	1	12	24	3	27	13	2	15
TOTAL	794	164	658	856	189	1045	62	25	87

3.EST CIVIL	1986			1987			VBLE		
	OPERA	EMPLE	TOTAL	OPER.	EMPLE	TOTAL	OPER	EMPL	TOTAL
CASADO	438	109	547	456	125	581	18	16	34
SOLTERO	149	35	184	169	39	208	20	4	24
VIUDO	22	0	22	22	0	22	0	0	0
SPARADO	57	8	65	66	11	77	9	3	12
U.LIBRE	128	12	140	143	14	157	15	2	17
TOTAL	794	164	958	856	189	1045	62	25	87

4.NIVEL	1986			1987			VBLE		
	OPERA	EMPLE	TOTAL	OPER.	EMPLE	TOTAL	OPER	EMPL	TOTAL
PRIM I	101	0	101	101	0	101	0	0	0
C	323	1	324	343	1	344	20	0	20
SCUND I	303	13	316	338	13	251	35	0	35
C	53	22	75	58	22	80	5	0	5
TE\CO I	2	10	12	2	10	12	0	0	0
C	4	25	24	4	37	41	8	12	12
UNIVE I	7	25	32	9	25	34	2	0	2
C	1	53	54	1	66	67	0	13	13
POSTGRD	0	15	15	0	15	15	0	0	0
TOTAL	794	164	958	856	189	1045	62	25	87

5. ROT	1986			1987			VBLE		
	OPER	EMPLE	TOTAL	OPER.	EMPLE	TOTAL	OPER	EMPL	TOTAL
INGRESOS	54	28	82	200	60	260	146	32	178
RETIROS	68	31	99	117	34	151	49	3	52
PROMOC.	3	9	12	9	3	12	6	-6	0

6.ANTIG	1986			1987			VBLE		
	OPERA	EMPLE	TOTAL	OPER.	EMPLE	TOTAL	OPER	EMPL	TOTAL
0-5	42 6%	57 34%	99 11%	180 21%	71 38%	251 24%	138 129%	14 27%	152 96%
6-10	178 24%	41 25%	219 24%	140 16%	35 19%	175 17%	38 -36%	6 12%	44 28%
11-15	405 54%	47 28%	452 49%	271 32%	33 17%	304 29%	134-125%	14 27%	120 -76%
16-20	1 0%	9 5%	10 1%	169 20%	39 21%	208 20%	168 157%	30 595	198 125%
21-25	79 11%	3 2%	82 9%	20 2%	1 1%	21 2%	59 -55%	2 -4%	61 -39%
26-30	43 6%	6 4%	49 5%	61 7%	6 3%	67 6%	18 17%	0 0%	18 11%
31 Y +	1 0%	3 2%	4 0%	15 2%	4 2%	19 2%	14 13%	1 2%	15 9%
TOTAL	749	166	915	856	189	1045	107	51	158
%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

B.SALARIOS

INDIC.	1986 OPERA	1986 EMPLE	1986 TOTAL	1987 OPER.	1987 EMPLE	1987 TOTAL	VBLE OPER	VBLE EMPL	VBLE TOTAL
SALARIOS	278878414	202212000	481090414	355780571	271120241	626900812	76902157	68908241	145810398
PROM D MES	30577	1014549.5		34636	119542		4059	17992.5	
PROM D VIDA	1019	3384.5		1155	3985		136	600.5	
CESANT PAG.	54186661	51763000	105949661	92403664	65889022	158292686	38217003	14126022	52343025
INTCES CONS	7541642	6080000	13621642	12000354	9433298	21433652	4458712	3353298	78120010
INT CES PAG									
PARC.	3435294	3515000	6950294	5394308	333509	8729517	1959014	179791	1779223
PRIMA SERV.	24760617	18447000	43206617	31844968	24565352	56410320			
PRIMA D NAV	22121772	17252000	39373772	263208002	21242413	47563215	4199030	3990413	8189443
VACACIONES	13259539	9458000	22717539	16970274	10938427	27908701	11562465	1480427	13042892
AUX. VACACI	5035670	4945000	5238100	5238100	6389247	11027347	202430	844247	1046677

APROPIAC.	1986	1987	VARIABLES
I.S.S	70587000	87484933	16897933
SENA	9902969	13982560	4079591
CAFAM	19785338	27965123	8179785
I.C.B.F.	9902969	13982560	4079591

NOTA: En los valores del ISS, se incluye aporte del trabajador.

C. AUSENTISMO

DIAS-HOM INDI\RES	1986 HOR HOM PERIODO	1986 DIAS H PERIODO	1986 HRAS H INDICE	1987 PERIODO	1987 DIAS H PERIODO	1987 HRAS H INDICE	VBLES PERIODO	VBLES PERIODO	VBLES INDICE
PERM. REMUN	642	5136	.22	625	5000	.45	-17	136	.23
PERM NO REM	654	5232	.23	765	6120	.54	111	888	.31
ENFERMEDAD	4220	33760	1.48	47217	33736	3.1	-3	24	1.62
ACC DE TRAB	452	3616	.15	508	4064	.37	56	448	.22
PERM SINDIC	620	4960	.21	619	4952	.45	-1	8	.24
PER FALL FLI.	197	1576	.06	188	1504	.13	-9	72	.07
PER NAC HIJO	78	624	.02	72	576	.04	-6	48	.02
SANC DISCP	23	184	.008	26	208	.008	3	24	0
TOTAL	6886	55088	2.378	7020	56160	5.088	134	1072	2.71

II. BIENESTAR SOCIOLABORAL

1. EDUCACION	1986 OPERA	1986 EMPLE	1986 TOTAL	1987 OPER.	1987 EMPLE	1987 TOTAL	VBLE OPER	VBLE EMPL	VBLE TOTAL
AUX ES PRI	887600	98000	985600	125700	27000	152700	369400	172000	541400
HIJOS BENF	442	33	475	314	45	359	-128		
AUX ES BTO	1004400	100000	1104400	1586000	193000	1779000	581600	93000	674600
HIJOS BENF	382	25	407	317	28	345	-65		
AUX ES TRA	268000	367000	635000	82500	682201	764701	-185500	315201	129701
HIJOS BENF	38	28	66	9	18	27	-29	10	-39
BECAS BTO	3114000	0	311400	433400	0	433400	1220000	0	1220000
HIJOS BENF	65	0	65	80	0	80	15	0	15
BECAS UNIV	599000	175000	774000	1079000	767165	1846165	480000	592165	1072165
HIJOS BENF	20	20	40	20	20	40	0	0	0

2. VIVIENDA	1986 OPERAR	1986 EMPLEA	1986 TOTAL	1987 OPERAR	1987 EMPLE	1987 TOTAL	VARIAB OPERA R	VARIAB EMPLE	VARIAB TOTAL
PRESTAMOS	188774000	13090000	31864000	10005000	7380000	1785000	8769000	5710000	1.4E+07
BENEFECIARIOS	133	22	155	62	24	86	71	2	69
CALAM.VIV	1902000	0	1902000	2910500	0	2910500	1008500	0	1008500
BENEFIACIARIOS	96	0	96	58	0	58	-38	0	38
VISITASDOMIC	306	14	320	330	24	354	24	10	34
PLANOSARQ.	29	9	38	35	8	43	6	1	5

3. CALAM.DOM	1986 OPERAR	1986 EMPLEA	1986 TOTAL	1987 OPERAR	1987 EMPLE	1987 TOTAL	VARIAB OPERAR	VARIAB EMPLE	VARIAB TOTAL
PRESTAMOS	10540000	19900000	12530000	1323527	3166123	16401450	2695327	1176123	3871450
BENEFIACIARIO	630	37	667	575	31	606	-55	-6	-61
AUX.FALLECIM	342000	40000	382000	414000	150000	564000	72000	110000	182000
BENEFICIARIOS	38	3	41	46	10	56	8	7	15
TOTAL	10882000	2030000	12912000	13649327	3316123	16965450	2767327	1286123	4053450
	668	40	708	621	41	662	-47	1	-46

4. SALUD	1986 OPERAR	1986 EMPLEA	1986 TOTAL	1987 OPERAR	1987 EMPLE	1987 TOTAL	VARIAB OPERAR	VARIAB EMPLE	VARIAB TOTAL
AUXINCAPAC	1252000	384000	1636000	1723753	671914	2395667	471753	287914	759667
BENEFIACIARIOS	410	70	480	574	93	667	164	3	167
AUXANTEOJOS	787500	71000	858500	580000	200200	780200	-207500	129200	-78300
AUXMATERNIDAD	110000	9000	119000	141285	59572	200857	31285	50572	81857
BENEFICIARIOS	36	2	38	41	7	48	5	5	10
SALACUNAS	3045000	0	304500	306000	0	306000	1500	0	1500
BENEFICIARIOS	68	0	68	28	0	28	-40	0	-40
F. SALUDOCUPA	530000	19000	579000	490700	0	490700	-39300	-49000	-88300
BENEFICIARIOS	2656	300	2956	772	0	772	-1884	-300	-2184
CONSDISPENS.		3305			3622			313	

5. DEPORTEREC. CULTURA	1986 No EVEN	1986 PARTIC	1986 COSTO	1987 No EVEN	1987 PARTIC	1987 COSTO	VARIAB No EVEN	VARIAB PARTIC	VARIAB COSTO
DEPORTES	2	240	343421	9	524	1912753	7	284	1569312
RECREACIONY	11	2648	502000	8	2051	423800	-3	-597	78200
CULTURA									

SERVICIOS	1986 PRO. USU	1986 COSTO	1987 PRO. USU	1987 COSTO	VARIAB PRO. USU	VARIAB COSTO
CASINO	245	67765000	82	94949873	82	27184873
TRANSPORTE	103	28896000	741	38122141	638	9226141
PRES. VEHIC.	0	3185000	0	3000000	0	185000
BENEFICIARIOS	0	6	0	4	0	2

PROCESOS 1987 ORGANIZACION	1986 No PROG	1986 No PARTIC	1987 No PROG	1987 No PARTIC	VARIAB No PROG	VARIAB No PARTIC
EVEN. CAP.INT.	36	640	52	350	16	-290
EVEN. CAP.EXT.	52	270	68	650	16	380
PASANTIAS	9	0	2	140	-7	140
VISITAS UNIV.	55	253	35	451	-20	198
PRACT. UNIV.	4	15	6	13	2	-2

V. SEGURIDAD INDUSTRIAL

INDICADORES	1986 NUMERO	1987 NUMERO	VARIABLES NUMERO
NUMERO DE ACC.	102	81	-21
INDICE DE FREC.	46.18	32.03	-14.15
INDICE DE SEV.	212.5	187.17	-25.33
SES. ENT. BRIG.	10	9	-1
PERSONAL REUB.	12	10	-2

ANEXO 4. MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA EL SECTOR COMERCIO

AREA EXTERNA.

1. Clientes

1.1 Instalaciones
- Presentación
- Aseo
- Distribución
- Estética
- Espacios
- Seguridad
- Facilidad acceso: rutas, pargueo. etc.

1.2 Calidad del Servicio
- Horario
- Presentación personal de los empleados
- Atención
- Amabilidad
- Interés
- Información
- Oportunidad
- Solución a inquietudes o reclamos
- Disponibilidad
- Conocimiento de la mercancía por los empleados

1.3 Mercancía
- Calidad
- Variedad
- Precio
- Formas de pago
- Cantidad disponible
- Empaque
- Investigación de necesidades.

1.4 Servicios de Post Venta
- Devoluciones y reposiciones
- Atención de reclamos
- Distribución
- Asesoría

2. COMUNIDAD LOCAL

2.1 Seguridad
- Pisos
- Estantería
- Partes externas del edificio

2.2 Medio ambiente

- Aseo y ornato
- Presentación
- Ruido
- Ventilación.

2.3 Aportes económicos y culturales
- Obras cívicas
- Promociones
- Acción comunal

ANEXO 5. MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA ENTIDADES DEL SECTOR SALUD

AREA EXTERNA:

1. Comunidad

   1.1 Beneficiarios

      1.1.1 Tipo de Beneficiarios:
      - Particulares
      - Con tarifa diferencial

      1.1.2 Tipos de Remisión:
      - Entidades Oficiales
      - Entidades Privadas
      - Entidades Mixtas

      1.1.3 Características Demográficas:
      - Edad
      - Estado Civil
      - Sexo
      - Procedencia geográfica

   1.2 Servicios

      1.2.1 Asistencial
      - Urgencias
      - Consultas médicas
      - Rayos x
      - Laboratorio
      - Cirugías

      1.2.2 Docencia
      (Ver Universidad)

      1.2.3 Investigaciones
      - Número de investigación
      - Tipo de Investigaciones
      - Inversión

      1.2.4 Educación en Salud

2. SOCIEDAD

   2.1 Campañas
   2.2 Aportes Científicos

3. UNIVERSIDAD

   3.1 Intercambio de servicios
   3.2 Práctica de estudiantes.

ANEXO 6. MODELO DE BALANCE PARA ENTIDADES DE BENEFICIO SOCIAL

AREA EXTERNA:

1. COMUNIDAD

    1.1 Servicios

        1.1.1 Generación de empleo

        1.1.2 Orientación y Asesoría

        1.1.3 Educación

        1.1.4 Salud

        1.1.5 Vivienda

        1.1.6 Protección

        1.1.7 Inversión Total

    1.2 Población Atendida

        1.2.1 Sexo

        1.2.2 Edad

        1.2.3 Escolaridad

        1.2.4 Procedencia geográfica

2. COOPERACION INTERINSTITUCIONAL

    2.1 Internacional

        2.1.1 Vínculo
            - Asesoría
            - Servicios
            - Programas
            - Capacitación
            - Económico

        2.1.2 Tipo de Institución
            - Oficial
            - Privada

    2.2 Nacional

        2.2.1 Oficiales: Vínculo

- Asesoría
- Servicios
- Programas
- Capacitación
- Económico

2.2.2 Privadas: Vínculo
- Asesoría
- Servicios
- Programas
- Capacitación
- Económico

3. UNIVERSIDAD

3.1 Intercambio de Servicios

3.2 Práctica de Estudiantes.

ANEXO 7. MODELO DE BALANCE SOCIAL CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR

AREA EXTERNA

1. AFILIADOS

1.1 Subsidios

1.1.1 En Dinero
- Beneficiarios
- Inversión

1.1.2 En Salud
- Educación: radio, a grupos
- Servicios médicos: número e inversión
- Inmunización: número e inversión
- Préstamos: número e inversión
- Salud Oral: número e inversión
- Rehabilitación: número e inversión

1.1.3 En Nutrición
- Bonos: número e inversión
- Complementación nutricionales: número e inversión
- Educación: número e inversión

1.1.4 En Educación
- Número de cursos
- Número de beneficiarios
- Orientación a la familia: número de personas
- Número de horas
- Biblioteca: usarios, préstamos de libros
- Famiempresa: empleos generados, inversión
- Inversión total.

1.1.5 En Recreación
- Capacitación: número y horas
- Número centro recreativos
- Número y tipos de eventos
- Número de usuarios
- Turismo social: número de usuarios
- Inversión

1.2 Unidades de Servicios

- Número
- Asistentes a Programas
- Programas: número en "especiales" y asistentes
- Programas: socioculturales: número y asistentes
- Programas: para la tercera edad: número y asistentes

- Inversión

1.3 Vivienda
- Número de casos y tipos
- Beneficiarios por tipo
- Asesoria técnica
- Créditos: número e inversión

1.4 Mercadeo social
- Número de usuarios
- Regulación de precios
- Créditos: número e inversión.

ANEXO 8. MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA EL SECTOR COOPERATIVO

AREA EXTERNA

1. SOCIOS

1.1 Distribución demográfica

- Número de socios
- Sexo
- Edad
- Estado Civil
- Distribución geográfica
- Rotación social
- Ingresos
- Egresos en el período (causas)
- Número de beneficiarios (grupo familar)

1.2 Servicios de la Cooperativa a sus socios

- Ahorro y crédito
- Mercadeo
- Vivienda
- Seguridad social (salud, seguros)
- Producción

1.3 Integración y desarrollo del socio

- Comunicación e información
- Capacitación cooperativa
- Recreación
- Educación coooperativa

1.4 Sentido de pertenencia del socio

- Participación en programas
- Participación en Asambleas
- Participación en Consejo de administración
- Participación en Juntas
- Participación en Comités

2. FAMILIA DEL SOCIO

2.1 Salud
2.2 Educación
2.3 Recreación
2.4 Integración
2.5 Otros

3. COMUNIDAD LOCAL

- Campañas
- Aportes en cultura

4. SOCIEDAD

- Descentralización de servicios

5. SECTOR COOPERATIVO

- Otras Cooperativas
- Organismos de Segundo Grado
- Organismos de Tercer Grado

ANEXO 9. MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA EL SECTOR DE LA CONSTRUCCION

1. COMUNIDAD

1.1 Seguridad

- Riesgos para personas y vehículos, así como edificios
- Robos
- Accidentes
- Personas extrañas en la comunidad

1.2 Aseo

- Calles
- Paredes
- El sector

1.3 Tránsito vehicular

- Suspensiones
- Trancones
- Desvíos
- Trastornos
- Demoras
- Ocupación de las vías

1.4 Contaminación

- Ruido
- Polvo
- Escombros
- Olores
- Daños en las vías
- Gases
- Explosivos

2. ESTETICA

2.1 Daños

- Vías
- Redes
- Edificaciones
- Muros

2.2 Perjuicios

- Suspensión de servicios públicos
- Racionamientos

2.3 Sociales

- Discriminación en servicios del sector para los trabajadores, v.gr. en Bancos.
- Comparaciones sociales.

2.4 Obras

- Seguridad
- Aseo
- Contaminación
- Estética

ANEXO 10. MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS

AREA EXTERNA

1. COMUNIDAD

1.1. Seguridad

- Redes
- Montajes
- Instalaciones
- Equipos
- Espacios
- Objetos

1.2 Calidad del servicio

- Información
- Entrega oportuna
- Especificaciones
- Permanencia del servicio
- Reparaciones
- Atención en taquillas y oficinas
- Respuesta a reclamos

1.3 Educación

- Técnica
- Preventiva
- De ayuda

1.4 Inversiones

- Acueducto
- Alcantarillado
- Energía
- Mataderos
- Plazas de mercado
- Vías
- Infraestructura
- Equipos
- Teléfonos
- Ornato.
- Otros servicios
- Inversión total

1.5 Tarifas

- Tipos

- Facilidades

1.6 Información

- Oportunidad, claridad y totalidad
- Medios utilizados
- Cobertura

1.7 Cobertura

- Zonas
- Unidades servidas y porcentajes.

ANEXO 11. MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA EL SECTOR FINANCIERO

AREA EXTERNA

1. CLIENTES

1.1 Servicios

- Horarios
- Número de oficinas por ciudades
- Cajeros electrónicos
- Chequeras sin costo
- Pago de Impuestos, servicios, colegios, etc.
- Calidad de la atención
- Facilidades: agilidad, tramitación, etc.
- Controles y seguridad
- Información: frecuencia, calidad
- Ubicación física
- Condiciones locativas
- Atención de reclamos
- Pluralidad de cobertura (tipo de usuarios)

1.2 Productos (Servicios)

1.2.1 Número de cuentas corrientes
- Personales
- Institucionales

1.2.2 Préstamos

1.2.3 Tarjetas de Crédito
- Uso nacional
- Uso Internacional
  a. Número de usuarios
  b. Valor de las compras

1.2.4 Tarjetas de débito

1.2.5 Ahorro

1.2.6 Préstamos
- Vivienda
- Vehiculo
- Calamidad
- Libre inversión
- Estudios

1.2.7 Seguros

2. COMUNIDAD LOCAL

3. SOCIEDAD

3.1 Descentralización de oficinas

3.2 Cobertura de la atención

3.3 Campañas educativas, y sobre creación de valores

ANEXO 12. MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA EL SECTOR EDUCATIVO MODELO PARA LA UNIVERSIDAD

AREA EXTERNA

1. COMUNIDAD

1.1 Comunidad Educativa

1.1.1 Beneficiarios (Estudiantes)

- Número
- Edad
- Sexo
- Estado Civil
- Procedencia geográfica
- Porcentaje sobre el total
- Becados

1.1.2 Servicios

1.1.2.1 Docencia

- Número de aspirantes admitidos
- Número de aspirantes rechazados
- Indice de deserción

1.1.2.2 Investigación

- Tipo de investigación
- Número de investigaciones
- Número de investigadores
- Destinaciones:
  - Oficiales
  - Privadas
- Fuentes de investigación

1.1.2.3 Extensión

- Asesoría
  - Número
  - Tipo
  - Costo
- Educación continuada
  - Tipo
  - Número usuarios

- Difusión
- Medios
- Costo
- Tipo de difusión

2. SOCIEDAD

2.1 Número de Egresados

2.2 Tipo de Formación

2.3 Apertura de Nuevos Programas

2.4 Programas descentralizados

3. SECTOR PUBLICO

3.1 Aportes

3.2 Participación en Proyectos

3.3 Participación de Empleados en Entidades Públicas

4. OTRAS ENTIDADES EDUCATIVAS

4.1 Tipo de Instituciones

4.2 Nivel de participación
- Comités
- Convenios

5. EMPRESA PRIVADA

5.1 Intercambio de Servicios
- Asesorías
- Investigaciones
- Número
- Frecuencia
- Número de Empresas que ofrecen práctica
- Número de practicantes.

ANEXO 13 MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA GREMIOS

1. AREA EXTERNA

   1.1 AFILIADOS
   - Tipo y número de Afiliados (naturales y Jurídicos)
   - Distribución Geográfica
   - Distribución por Sectores Económicos
   - Antigüedad promedio de afiliación

   1.2 Servicio al afiliado
   - Investigaciones (Número y tipo)
   - Consultas y Gestiones
   - Asesorias
   - Documentación
   - Locales y oficinas para uso del afiliado
   - Organización de Exportaciones y ferias
   - Servicios Secretariales (Telex, Fax, etc,)
   - Representación del afiliado ante entidades públicas
   - Participación en generación de empleo

   1.3 Desarrollo y participación del Afiliado
   - Información y Comunicación
   - Participación del Afiliado
     - En Juntas Directivas
     - En Asamblea General
     - En Comités Especializados
     - En Comisiones Externas
       - Sectoriales
       - Temáticas
   - Capacitación del Afiliado

2. OTROS GREMIOS
   - Nacionales
   - Subregionales
   - Regionales
   - Internacionales

3. ESTADO

   3.1 Aportes con:
   - Investigaciones
   - Personas Capacitadas
   - Proyectos
   - Información
   - Ideas

3.2 Participación en:
- Debates
- Análisis de situaciones.

ANEXO No. 14
CONTENIDO DEL BALANCE SOCIAL

VARIABLE		INDICE DE MEDICION
Relaciones con el personal	INDICADOR Salarios y prestaciones	% sobre curva del mercado equidad interna.
	Manejo de nomina Relaciones laborales	Oportunidad, errores, recla mos % de tiempo perdido.
	Ausentismo Accidentes de trabajo Rotacion de personal	No. de dias incapacidad Indice de personal egresa dos promedio de trabajado res en el periodo.
	Condiciones Ambientales	No. de enfermedades profe sionales, eliminacion de factores de riesgo.
	Desarrollo de personal	Indice de promociones. evaluacion del desempeno. Curso de capacitacion.
	Tiempo Libre	No. de calidad de activida des deportivas, culturales y sociales.
	Familia del trabajador	No. de calidad de servicios prestados (salud, educacion recreacion).

VARIABLE	INDICADOR	INDICE DE MEDICION
Accionistas	Préstamos Planes de Vivienda	Soluciones, No. y valor % de personal de cierta antigüedad con vivienda propia.
	Rentabilidad desarrollo Solidez (Minefotocopias)	% de utilidad/ patrimonio % de crecimiento / año anterior. No. y Calidad de directivos claves, endeudamiento, liquidez, diversificación.
	Impacto Social	Indicadores de desarrollo Social
Clientes: Canales de distribución	Desarrollo de nuevos canales	No. y crecimiento individual de detallista. Mayoristas y distribuidores
	Calidad de servicio	% de clientes satisfechos
Consumidor final	Satisfacción del cliente	Calidad, precio. servicio. Innovación
Proveedores y acreedores	Desarrollo de nuevos proveedores	No. y crecimiento individual. Cantidad y calidad de asistencia técnica.
	Pagos oportunos	No. de días promedio de retraso.
Comunidad	Participación en programas de desarrollo de la comunidad.	No. e impacto de los programas emprendidos en educación, salud, recreación y otros.
Medio ambiente	Contaminación	Aíre, aguas, ruido, desechos.
Sociedad	empleo generado	No. de nuevos empleos generados / total empleados.

VARIABLE	INDICADOR	INDICE DE MEDICION
	Generación de desarrollo	Nuevos productos y tecnologías, Nuevas oficinas y plantas Sustitución de importaciones y nuevas exportaciones.
Sector público	Impuestos y aportes	Valor pagado por los distintos tipos de impuestos y aportes.
	Participación en la solución de problemas prioritarios del país.	No., calidad e impacto de las propuestas presentadas. Apoyo o crítica constructiva a las iniciativas del gobierno.
	No fomento de inmoralidad	No sobornos, ética, honestidad en todos los actos de la empresa.