

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION HUMANA SOCIALMENTE RESPONSABLE PARA EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA*

*Jhon Jairo Galeano Toro***

Resumen

Este trabajo se sustenta en la investigación de tres ámbitos fundamentales: La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), orientada al establecimiento de relaciones equilibradas con todos los grupos de interés (stakeholders) especialmente en lo que se refiere a la relación con los trabajadores o capital humano de la organización; La Gestión del Talento Humano convertida en una generadora de valor para la organización, cuya evolución en el campo empresarial le ha permitido convertirse en un área fundamental para cumplir los objetivos de la organización; Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada grandes generadoras de empleo, con un mercado amplio para ofrecer sus servicios, dado el auge que ha tomado la seguridad en el país y su orientación política, exigiendo

* El presente artículo es el resultado de la investigación: Estado del Arte de la Gestión Humana Socialmente Responsable para Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada. Este proyecto fue desarrollado entre Abril y Septiembre de 2011, como trabajo para optar al título de: “Especialista en Administración de la Seguridad” de la Universidad Militar Nueva Granada de Bogotá en convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín.

** Administrador de Empresas de la Universidad de Medellín, Coordinador del Frente de Seguridad Empresarial del barrio Guayabal de Medellín, Jefe de Seguridad Física y Brigadista Industrial de la Empresa ALICO SA, correo electrónico: jjgaleano@alico-sa.com; jjgaleano56b@yahoo.es.

cada vez una fuerza laboral más profesional, mejor calificada y mayor capacitada, para una mejor satisfacción del cliente en los servicios suministrados.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Gestión del Talento Humano y Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada.

Introducción

Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada sin lugar a dudas tienen un fuerte mercado en el cual pueden ofrecer sus servicios, incluso se tiene en cuenta el importante renombre que ha tomado el tema de la seguridad en nuestro país a partir de la consolidación de la política de seguridad democrática en la administración del presidente Álvaro Uribe Vélez y la continuidad del nuevo gobierno, teniendo como eje que una base fundamental para la inversión y el desarrollo es una buena sensación de seguridad en el entorno.

Esto ha llevado a plantear una estrategia que genere en el colaborador de las organizaciones de seguridad privada un más alto sentido de pertenencia y orgullo tanto por su empresa como por su labor con el objetivo de que los niveles de rotación e insatisfacción descieran para mitigar las fuertes problemáticas que puede provocar a la industria en general.

Esta estrategia se ha pensado proponiendo un modelo que resuma las Prácticas de Gestión del Talento Humano Socialmente Responsables para las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada. (Ávila 2010).

La Gestión Humana es uno de los campos empresariales que durante los últimos años han tenido los mayores cambios: De ser una oficina de trámites para cumplir las prácticas de Administración de Personal, paso a convertirse en un área fundamental para lograr los objetivos organizacionales y la construcción de ventajas competitivas sostenida. Esta evolución ha conllevado mayores exigencias hacia estas dependencias y las ha obligado a modernizar sus estructuras, roles y prácticas, a fin de convertirse en generadoras de valor para sus compañías.

En Colombia se carece de un estudio integral que muestre en qué estado se encuentran los Departamentos de Recursos Humanos, sus prácticas y actividades estratégicas; que tanto ha evolucionado su dirección; como se relacionan con la gerencia y con otras dependencias; cuales son los retos nuevos que enfrentan, y que cambios perciben en relación con la concepción de gestión humana. (Calderón, Naranjo, Álvarez 2010).

La gestión del capital humano, enfocada con la visión de una empresa socialmente responsable, crea internamente un ambiente de trabajo favorable, estimulante, seguro, creativo, no discriminatorio y participativo en el que todos sus miembros interactúan a partir de bases justas de integridad y respeto que propician su desarrollo humano y profesional, contribuyendo para que alcancen una mejor calidad de vida (Cajiga, 2010).

Sin embargo, al no haber estándares de referencia para una gestión humana socialmente responsable más allá que experiencias y prácticas de otras organizaciones con sus miembros, cada empresa tiene que establecer y

considerar el concepto de responsabilidad social interna y las prácticas que de allí pueda generar para con sus empleados. Son muchas las empresas a nivel nacional interesadas en involucrarse en el desarrollo de prácticas internas socialmente responsables ya que estas aumentan la productividad, compromiso y la adhesión de los empleados, disminuye los riesgos operacionales (riesgos financieros, calidad y seguridad), mejoran la cultura organizacional, estabiliza el buen clima laboral, genera atracción y retención del talento humano idóneo, que en conjunto, incrementa el valor de la empresa, su comunicación interna y externa, la fidelidad y por ende, el aprecio de sus clientes y el posicionamiento laboral en el mercado.

Por tanto, un modelo que resuma las Prácticas de Gestión Humana Socialmente Responsable para las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, el cual a su vez reúna las experiencias más significativas de las organizaciones que han tenido desarrollos en la gestión humana socialmente responsable, y que sistemáticamente resuma todo estos avances en categorías aplicables al contexto colombiano, es necesario y además, ineludible.

En este sentido se pretende dar respuesta a la pregunta: ¿Cómo gestionar socialmente responsable el talento humano y cuáles serían las principales categorías a tener en cuenta para su ejecución en las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada? (Ardila, Rodríguez, Tuta 2010).

Desarrollo

Antecedentes

La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad a personas, el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre bienes de la persona que recibe su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, es el ente gubernamental encargado de vigilar y asegurar que todas las empresas que se dedican a la prestación de este tipo de servicios, cumplan con la legislación vigente, la Superintendencia es un caso especial de la administración central, está adscrita al Ministerio de Defensa y no posee personería Jurídica.

Al analizar los tipos de clientes que demandan estos servicios, se puede establecer que el mayor número de contratos lo demanda el sector residencial, seguido del comercial, de servicios, e industriales, con una participación del 69% para estos tres sectores. El sector concentra el 15% de sus actividades en la prestación de sus servicios a sectores como el Bancario y de Empresas Públicas.

Si se mide la demanda de servicios de SVP por los valores de los contratos, el sector gubernamental, tanto a nivel nacional como regional, representa las contrataciones más importantes.

Por último, se percibe un bajo nivel de penetración en sectores tales como Transporte, Comunicación, Petrolero, Portuario, entre otros. Estos sectores requieren una oferta más especializada de servicios de SVP.

Este bosquejo permite poner en perspectiva el sector hoy en Colombia. Más allá de esto, y siguiendo la tendencia internacional y aprovechando los beneficios de la PCSD (Política de Consolidación de la Seguridad Democrática), el sector tiene enormes potencialidades de desarrollo.

El 80% de los costos en la actividad de seguridad, se derivan de la gestión del talento humano, desde el reclutamiento de personal hasta la desvinculación del mismo, ésta actividad es clave para cualquier organización que pertenezca a este gremio, pues de la correcta gestión del talento humano, no sólo depende el correcto uso de los recursos, sino su permanencia en el mercado. Aragón, Monroy (2009).

Estas organizaciones, constituidas legalmente según lo establecido por el decreto 356 de 1994 y bajo la supervisión, inspección y control de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, han venido presentando, una problemática representada en los altos niveles de rotación laboral, generando gastos no previstos dirigidos a la selección e incorporación de nuevo personal así como bajo desempeño y por tanto baja satisfacción del cliente con los servicios suministrados.

En estos procesos de selección se establecen unos perfiles que usualmente buscan cumplir con las necesidades particulares de la organización, sin embargo la baja oferta por el tipo de cargos, vigilantes, no permite que se cumplan las

requisiciones de los perfiles y se deban contratar personas no tan calificadas como debiera ser para ocupar estas vacantes. Debido a esto, las personas que son ubicadas en estos puestos, llegan usualmente al cargo, encontrando en éste una última opción para tratar de solventar sus necesidades básicas.

Entonces, la falta de motivación y la insatisfacción personal en el lugar de trabajo, así como la falta de personal capacitado y comprometido con la organización para el desempeño eficiente y eficaz de su trabajo, ha traído como resultado una elevada tasa de rotación del personal operativo, no se cuenta con un adecuado esquema de control de las relaciones obrero patronales, las entidades del sector de la protección social no han desarrollado programas especiales para la prevención y atención de la problemática médica, psicológica y bienestar familiar para los trabajadores del sector; esta situación ha causado serias complicaciones a la industria que ha tenido que recurrir a aumentos en los sueldos y a bonificaciones para intentar mantener al personal pero que, al estar reguladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, tendrán un límite.

La vigilancia y la seguridad privada se ha convertido en uno de los sectores de mayor demanda de mano de obra dentro del conjunto de la economía nacional, en lo referente a vigilantes o guardas de seguridad, lo que representa cuatro veces lo que emplean los sectores hotelero y bananero y dos veces el floricultor, supera en 30 mil hombres a los efectivos de la Policía Nacional, como quiera que en la actualidad existen cerca de 170.000 guardas de vigilancia privada que generan su

sustento y el de sus familias en esta actividad, según las estadísticas que presenta la Policía Comunitaria – DIPON. (Documento CONPES 3521).

El sector de la seguridad privada en Colombia, ha tenido durante los últimos 10 años, un auge importante, convirtiéndose en una de las principales fuentes generadoras de empleo en el país. La fuerte competencia al interior del gremio, el ingreso de la inversión extranjera y la evolución y uso constante de la tecnología, hacen que este sector se enfrente a retos importantes en los cuales, incluso se juega la permanencia de las organizaciones. El sector presenta una elevada tasa de rotación del personal operativo, no se cuenta con un adecuado esquema de control de las relaciones obrero patronales, las entidades del sector de la protección social no han desarrollado programas especiales para la prevención y atención de la problemática médica, psicológica y bienestar familiar para los trabajadores del sector.

La gestión por competencias, brinda grandes ventajas para los trabajadores actuales y futuros, debido a que contarán con un mecanismo para certificar tanto los conocimientos adquiridos como las habilidades y actitudes desarrollados en su vida laboral y profesional, mejorando sus posibilidades de movilidad laboral, y disponiendo de información sobre las mismas, para el adecuado desempeño de sus funciones y para planificar posibles trayectorias de desarrollo personal y profesional.

La recuperación del concepto de profesión frente al de puesto de trabajo y el concepto de competencia frente al de función y tarea, tienen importantes efectos sobre el modo de gestionar la estructura profesional y a las personas, siendo el más destacados de ellos el incremento en la flexibilidad de la organización, la cual es condición necesaria para la supervivencia de las organizaciones frente a la alta competitividad y cambios acelerados en el entorno que enfrenta las empresas en la actualidad.

El tipo o nivel de competencia tiene implicaciones prácticas para el planeamiento de recursos humanos. Las competencias de conocimiento y habilidad tienden a ser características visibles y relativamente superficiales, lo cual nos da a pensar que son competencias relativamente fáciles de desarrollar y la manera más fácil de hacerlo es a través de la capacitación. Aragón, Monroy (2009).

Hoy en día las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de incorporar las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos, como parte de su estrategia de negocio y ello tiene la doble función de servir como catalizador de las demandas sociales y ayudar a realizar los procesos de gestión humana en las organizaciones.

En las investigaciones realizadas por Saldarriaga (2007) y que dan origen a esta ponencia, se constata que aunque en la mayoría de las empresas las tendencias de gestión humana utilizadas son la gestión del conocimiento, la gestión por competencias, el outsourcing y los planes de carrera, entre otros; de una u otra manera todas ellas están relacionadas íntimamente con la

responsabilidad social y aunque ésta no es asumida por sí misma como una estrategia de gestión humana, se encuentra presente en el accionar cotidiano de las empresas y en sus procesos de gestión del talento humano y hasta cierto punto determina la manera en que se implementan las estrategias utilizadas, y más aún, configuran a la responsabilidad social como una estrategia de gestión humana que va tomando forma y va incidiendo de manera directa en la administración de las personas en la organización.

En este sentido, en muchas empresas se recorre el camino señalado por Aktouf (1998) cuando afirma que la Administración debe dejar de ser tan mecanicista como lo ha sido y de considerar al ser humano como una máquina, pues el ser humano por su naturaleza misma, tiene siempre presente la necesidad de sentirse involucrado e implicado en lo que hace. Esto es, el ser humano es siempre un ser que necesita establecer un lazo psicológico con la actividad que desempeña, necesita ser reconocido y valorado como un ser integral y no simplemente como un engranaje más dentro del proceso de producción. Concepción que, de suyo, implica la aplicación del concepto de responsabilidad social hacia las personas que forman parte de la organización.

Así las cosas, según Saldarriaga (2008), la gestión humana actual se convierte en una estrategia del negocio y se encuentra apoyada no en las tendencias más reconocidas y utilizadas en el entorno, sino en la forma en que éstas son aplicadas en las empresas, mediante procesos reflexivos, analíticos y contextualizados a sus propias realidades y a las realidades del entorno en el que se encuentran inscritas, esto es, cada vez más la Gestión Humana es asumida por las empresas y

organizaciones como un imperativo de responsabilidad social hacia el interior y hacia el exterior y visionada no sólo como fuente de crecimiento económico, o reconocimiento social, sino como una forma de administrar eficiente y acertadamente el personal. (Saldarriaga 2007) (3-5).

Responsabilidad Social Empresarial: Concepto, Contexto Histórico y Evolución.

Un primer acercamiento al concepto propuesto nos hace darnos cuenta de manera obvia que está compuesto por tres elementos: el fundamento en la idea de la responsabilidad, su nítida vertiente y orientación social y, por último, el sujeto sobre el que se aplica, es decir, la empresa. Empecemos por éste último. Una *empresa* es toda aquella actividad humana de carácter económico que se diseña y se pone en marcha con el objetivo de generar resultado a través de la realización de transacciones económicas. Una *empresa* es aquella estructura multiorganizada dirigida por personas en la que, con el concurso de otras personas, reclutadas y formadas al efecto, se trabaja en pos de un objetivo común y donde, con la puesta en marcha de procesos, técnicas, herramientas e instrumentos, se consiguen logros con el objetivo final de la obtención de un beneficio económico que repercute tanto en la propia organización, como en sus integrantes y, consecuentemente, en el conjunto de la sociedad.

El segundo de los términos que configura la expresión que tratamos de desentrañar lo supone su vertiente de *conexión social*. No podemos dejar de tener en cuenta que la empresa es una invención también social, radicada de manera ineludible en la propia sociedad e insoslayablemente conectada con todos sus

condicionantes: legales, económicos, relacionales,... y humanos. La conexión entre la sociedad y las empresas es absoluta y orientada en ambas direcciones. Así, las empresas aportan recursos para que las sociedades crezcan y mejoren; la sociedad y el estado aportan a su vez numerosos recursos para que éstas también crezcan y mejoren en una interacción de beneficio mutuo. Además, el modelo capitalista tardío y su correlato político social a través del denominado Estado Social y Democrático de Derecho exige y obliga a un entendimiento entre el poder político y social con el económico. Si todo ello lo conectamos con las modernas necesidades que demanda el tejido social, así como con el cada vez mayor peso específico que suponen las empresas de todo tipo pero en especial las multinacionales y las transnacionales y globales, nos damos cuenta de la importancia de la interacción entre empresas y sociedad. Las empresas son cada vez más grandes y poderosas y es obligación del ámbito político y jurídico garantizar la defensa de los ciudadanos ante los posibles abusos y desmanes de las macro organizaciones. De ahí surgen conceptos como el de “empresa ciudadana”, es decir, aquellas empresas que tienen una arraigada y asumida conciencia de su influencia social o el de “vigilancia social” que es aquella actividad de control que ejercen los actores sociales y las organizaciones no gubernamentales ante los excesos de los generadores de riqueza. De este modo y como un tercer actor protagonista en esta representación, entre la sociedad y las empresas, están las ineludibles actuaciones de control y de redistribución que debe realizar el Estado, quien, por una parte, debe velar por el respeto de los

derechos de los ciudadanos, y que, por otra, ha de facilitar los medios para que las empresas ejerzan sus funciones dentro del marco de la más absoluta legalidad.

Nos falta, por tanto, tratar el tercero de los términos en la trilogía de elementos planteada un poco más arriba y esto es, qué entendemos por responsabilidad y en concreto como la aplicamos a las empresas.

Consideramos que *la responsabilidad* es, en general, la obligación de justificar la propia actuación con respecto a criterios o reglas, además de la fiscalización de la misma y, en caso de juicio negativo, el deber y obligación de asumir la correspondiente sanción. Si la aplicamos en concreto al ámbito societario supone la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores (modernamente llamados “stakeholders”, es decir, grupos de interés con los que las empresas mantienen relaciones). En términos un poco más técnicos, el desarrollo de una sociedad moderna y avanzada exige a las empresas que tomen buena nota de las consecuencias sociales de su actuar, incorporando para ello una actitud más positiva en la consideración de las necesidades, los valores y los intereses sociales. En definitiva, supone también una reacción de las empresas provocada por el requerimiento sobre un control efectivo de las externalidades y los costes sociales generados por la actividad económico-empresarial, debido a que se considera que el mero beneficio económico no puede ser el único índice de la eficiencia social y económica de lo aportado por las empresas.

“*STAKEHOLDERS*” o Grupos de Interés con los que la empresa mantiene relaciones:

- a) Clientes y Consumidores
- b) Personal
- c) Proveedores, contratistas y subcontratados
- d) Socios de Negocio
- e) Accionistas y propietarios
- f) Competencia
- g) Entorno Económico y Financiero
- h) Entorno Social
- i) Entorno Medioambiental
- j) Fuerzas Sociales
- k) Sindicatos y Asociaciones ciudadanas
- l) Administraciones Públicas
- m) Comunidades Locales
- n) Medios de Comunicación Social

En cuanto a los tipos de responsabilidad empresarial los más destacados por literatura son:

- a) *La Responsabilidad Económica*: que afecta a la obtención del máximo beneficio posible así como el logro del mayor valor que se pueda generar para el accionista o propietario.

- b) *La Responsabilidad Sociocultural*: concretada en la realización de obras de interés social o benéfico o en el mantenimiento de una adecuada consideración sobre las mismas.
- c) *La Responsabilidad Medioambiental*: en conexión con el Desarrollo Sostenible y que afecta a la obligación que tienen con el cuidado del medio ambiente y el entorno natural. Carneiro Caneda, Manuel (2010).

Orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial

El empresario responsable socialmente es aquél que contrata y dirige a sus contratados o empleados; y que dirige y es propietario de un negocio o empresa. Este individuo es responsable cuando dirige y vigila su trabajo y el de sus empleados. Realiza su trabajo con cuidado en lo que hace o decide. Alcanza la responsabilidad al responder ante la justicia de sus actos, garantiza así mismo y a sus trabajadores el compromiso de solucionar los problemas que se plantean en su negocio. Pero no solamente, en el interior de su empresa, sino que además tiene y siente la obligación moral de responder ante la sociedad. En este momento cuando podemos calificarle como empresario social. Puesto que pone en común sus actos de modo beneficioso para las personas. Y por el hecho de poner en común, de unir, coordinar actos en asociación con empresarios de la misma profesión o gremios, se le puede acreditar la corporatividad; porque actúan unidos ante la comunidad en interés público. Es decir, en interés para los seres humanos. Este interés puede definirse como la resolución de los problemas. Y los problemas a los que nos enfrentamos hoy en día son: alto grado de explotación ejercido

sobre los trabajadores, incluso menores de edad; precariedad laboral; monopolios que ejercen el dumping social, dumping económico y ecológico; proceso de deshumanización como consecuencia de las nuevas tecnologías y la globalización económica; la adicción al trabajo o “workaholie”; el acoso laboral; el mobbing; la contaminación medioambiental; los escándalos corporativos en Estados Unidos entre los años 2001 al 2003; el “self-dealing” o al hecho de operar los directivos de una empresa con el objetivo de hacer máximo el valor y beneficios de su paquete de acciones, entre otros problemas.

La responsabilidad social empresarial no sólo surge y se desarrolla en los años actuales; sino que los periodos papales influyeron e incluso, fueron estos pontífices quienes tomaron las riendas; y en su labor de análisis y crítica nos dejaron las bases para poder desarrollar las estrategias y políticas empresariales actuales.

León XIII, 1878-1903: Su Encíclica “Rerum Novarum” 1891 sobre la situación de los obreros, sobre el salario justo o el asociacionismo obrero mixto (patronal obrero). La responsabilidad social corporativa ya se reconocía, basada en la relación entre empresario y empleado para la mejora y resolución de los problemas y además la creación por gremios hoy en día llamado corporativismo.

Juan XXIII, 1958-1963: en su encíclica “Mater et Magistra” 15 de mayo de 1961 abordó sin tapujos los problemas más candentes de la humanidad, entendía de paz, de justicia y de socialización. Su segunda encíclica “Pacem in Terris” 1963 sobre la concienciación mundial ante los acontecimientos del Concilio Vaticano II

(1962-1965) y el estado de los pueblos en el mundo, sobre todo en pleno período de Guerra Fría (1964-1991) constituyen el hito durante el papado de Juan XXIII.

Desde un punto de vista económico, el inicio de la Guerra Fría se inició con la firma del Tratado de Bretón Woods, gracias al cual, Estados Unidos diseñó el nuevo orden económico internacional cuyos pilares fueron el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Grupo del Banco Mundial, los Bancos de Desarrollo Regional (europeo, asiático, africano y latinoamericano-caribeño) y la actual Organización Mundial del Comercio (OMC) (antigua GATT).

Juan XXIII anticipó la formación de bloques económicos y el desarrollo de una globalización económica en donde los beneficios empresariales sustituyen a la dignidad del trabajo humano. “Pacem in Terris” aboga por el derecho a un trabajo digno, remunerado con un salario justo, establecido conforme a las normas de la justicia, y que por lo mismo, según las posibilidades de la empresa, le permita, tanto a él como a su familia, mantener un género de vida adecuado a la dignidad del hombre, y con unas condiciones de trabajo que no debiliten las energías del cuerpo, ni comprometan la integridad moral, ni dañen el normal desarrollo de su juventud.

Juan Pablo II, 1978-2005: en lo que respecta a sus documentos pontificios destaca la Carta Encíclica “Laborem Exercens” (sobre el trabajo humano), publicada el 14 de septiembre de 1981 con motivo del 90 aniversario de la “Rerum Novarum”, en donde se nos hace una clara distinción entre “el trabajo en sentido objetivo”, es decir, lo que la persona produce y el “trabajo subjetivo” el que nos obliga a valorar al que trabaja de acuerdo con la dignidad que corresponde a la

persona humana. Se recomienda la dignidad del trabajo en función a “buscar principalmente no en su dimensión objetiva, sino en su dimensión subjetiva, al ser el primer fundamento del valor del trabajo el hombre mismo, su sujeto”.

Según Juan Pablo II “el trabajo es un bien del hombre, es un bien de su humanidad; porque mediante el trabajo el hombre no sólo transforma la naturaleza adaptándola a las propias necesidades, sino que se realiza a sí mismo como hombre, es más, en cierto sentido se hace más hombre”. El ser humano ha de trabajar en condiciones dignas para realizarse a sí mismo y para conseguir, al menos en parte, su propia felicidad. Cuando no se trabaja, o se hace con desidia, se atraen los vicios y las malas costumbres. De ahí que la obtención de un trabajo que dignifique al ser humano, es uno de los factores fundamentales que contribuyen hacia una paz social estable, y duradera; en donde “la verdad, la justicia, el amor y la libertad constituyan fundamentos de la convivencia humana, bajo la guía de la justicia”. “El trabajo es para el hombre, no el hombre para el trabajo”, ya que un trabajo realiza tanto el aspecto individual como el colectivo.

Pero la iniciativa institucional de mayor eco internacional es el Pacto Mundial promovido por el secretario general de la ONU, Kofi Annan. El denominado Global Compact supone la publicación de un Código de Conducta de aplicación internacional para la implicación en los comportamientos socialmente responsables y que deben asumir las organizaciones y las empresas. Pretende aglutinar a las entidades lucrativas, las instituciones y la sociedad civil, siendo respaldada por la Secretaría General de Naciones Unidas. El Global Compact es el primer foro internacional destinado a examinar las cuestiones críticas

relacionadas con la globalización, así como poner normativas y soluciones a problemas. El planteamiento de Kofi Annan fue expuesto en el Foro Económico de Davos (Suiza) en enero de 1999, aunque su oficialidad fue en julio de 2000 en la propia sede de las Naciones Unidas en Nueva York. Hace un llamamiento a la comunidad internacional para fomentar la colaboración y crear un mercado mundial más equitativo con cabida para todos.

- *Derechos humanos*: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional y evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.

- *Normas laborales*: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso obligatorio. La abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

- *Medio Ambiente*: Las empresas deben apoyarse en la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Se puede decir, que la Responsabilidad Social Corporativa no es más que el saber hacer, hacer saber y hacer el bien dentro de la comunidad, de la sociedad donde estamos presentes; ya seamos empleados, directivos, titulares del negocio, clientes o consumidores. Y tal concepto tiene su origen, como puede observarse a

lo largo de la lectura, en la doctrina social de la iglesia. Profesora Ma Olga González Ruiz. DOC, pag. 1 – 15.

Enfoques de la Responsabilidad Social Empresarial Desarrollados de Acuerdo a la Época.

- 1) El primero es el libertario, también conocido por enfoque económico, el cual sostiene que el objetivo principal y último de la empresa es el de obtener utilidades para sus accionistas, en donde la colocación de recursos se hace de manera práctica para responder a dicho objetivo; es decir, maximizar las utilidades de la empresa para responder financieramente. Este enfoque coincide con lo planteado con Friedman en 1962, que apuntaba que “la responsabilidad social de la empresa es incrementar su beneficio atendiendo a la ley y la costumbre ética”. En un primer momento se asumió este criterio, sin embargo, las nuevas realidades económicas, políticas y sociales condujeron a una definición más amplia de que es la responsabilidad social empresarial.
- 2) Un segundo enfoque, es el modelo de interés propio (self-interest) o también conocido como enfoque económico social, el cual sostiene que las acciones socialmente responsables que lleven a cabo los empresarios recibirán una contraprestación por parte de la sociedad en determinadas circunstancias. Esto implica que una empresa socialmente responsable tendrá apoyo de la sociedad si los empleados, los clientes y las personas

en general tienen una opinión favorable de la empresa. Al observar la sociedad un comportamiento social por parte de la empresa, la primera favorece a la segunda una mayor permanencia en el mercado.

- 3) El tercero, es el enfoque de la moral personal, que es uno de los métodos utilizados por los teóricos para la determinación de la responsabilidad social empresarial, la cual consiste en el análisis de la estructura y la naturaleza de la corporación en sí misma. En este aspecto, es relevante la congruencia de las prácticas organizacionales con valores corporativos y una práctica transparente en la que no exista la corrupción y se le dé prelación a la ética corporativa.
- 4) Y el cuarto, es el de los grupos de interés, el cual establece que la obligación de la empresa no está limitada a los accionistas, sino que comprende a un grupo más amplio denominado “stakeholders” o públicos interesados, quienes son todas las personas y/u organizaciones que son o pueden ser impactados por la empresa, sea negativa y/o positivamente. En este caso los trabajadores son el grupo en el que se plantean una gran variedad de asuntos que afectan directamente la productividad de la organización y que por tanto, son de mayor complejidad. Ardila, Rodríguez, Tuta (2010).

Conceptos de RSE Emitidos por Órganos Empresariales, Gubernamentales y Multilaterales.

“la RSE es la decisión de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible, trabajando con los empleados, sus familias y la comunidad local, y también con la sociedad en su conjunto, para mejorar su calidad de vida” (World Business Council for Sustainable Development, 2006).

De acuerdo con el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas, la RSE es:

“La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con el entorno. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir a plenitud las obligaciones jurídicas, sino también ir mas allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores” Libro verde, COM (2001) 366.

Según el Banco Mundial la RSE es “una serie de políticas y prácticas vinculadas a la relación con los actores sociales clave, con los valores, el cumplimiento de los requerimientos legales y el respeto a las persona, comunidades y al medio ambiente” (Banco Mundial, 2006).

Según el CCRE – Centro Colombiano de Responsabilidad Social – (2005a) La responsabilidad social es un enfoque de negocio que integra un marco de respeto y compromiso con los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente, para contribuir con el desarrollo económico sostenible.

Según la CCRE (2004), La Responsabilidad Social es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

Por su parte la ANDI, hacia los años 90 la define como “El compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general”.

Estos conceptos de la Responsabilidad Social son las que parecen guiar su implementación en las empresas colombianas, en las cuales la visión de ésta como una estrategia de gestión humana no ha sido contemplada. Sin embargo cuando se contrastan los resultados esperados con la implementación de la responsabilidad social y los resultados obtenidos, se puede ver una diferencia, ya

que dichos resultados apoyan la concepción de que la responsabilidad social está directamente vinculada con los procesos de gestión humana y que puede ser asumida como una estrategia de gestión humana en consonancia con los objetivos estratégicos del negocio.

Los resultados obtenidos con la implementación de la Responsabilidad Social demuestran que la responsabilidad social tiene efectos no sólo en el incremento de la productividad y la competitividad organizacional o en el buen nombre de la empresa, sino también en el sentido de pertenencia, el mantenimiento de un buen clima organizacional y fortalecimiento de la cultura organizacional, en las relaciones interpersonales e incluso en el servicio al cliente. Vargas (2009).

La responsabilidad social se centra en el sujeto, se enmarca en el respeto y dignificación de las condiciones laborales, de las relaciones sociales de producción, en la valoración de las personas y en la potenciación del talento humano, lo que se ve revertido en el incremento de la motivación, el sentido de pertenencia y en la productividad y competitividad de la organización. Estos y otros aspectos hacen parte del bienestar laboral que la empresa debe brindar a sus miembros y que es uno de los vectores de la responsabilidad social. Vargas (2009).

Beneficios de la RSE para la Organización

La Cámara de Comercio en el Manual para la Consultoría de Responsabilidad Social Empresarial (2008) afirma que ofrecer a los trabajadores un escenario de trabajo como éste trae beneficios incalculables para la organización, algunos de los cuales son:

- a) Optimiza competencias laborales.
- b) Reduce el ausentismo laboral.
- c) Eleva la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
- d) Disminuye la rotación del personal.
- e) Reduce el estrés.
- f) Permite mantener la motivación y el compromiso de los trabajadores.
- g) Fortalece la cultura y el clima organizacional.
- h) Mayor control de los factores externos, que inciden en el desempeño empresarial.
- i) Reduce costos e incremento en ingresos.
- j) Mejora la eficiencia.
- k) Genera liderazgos constructivos. Ardila, Rodríguez, Tuta (2010)

Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es una función administrativa que implica planeación, organización, dirección y control de las actividades del recurso

humano, ya que las personas son el principal activo en la organización. Es decir, es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. Debido a los nuevos escenarios por los cuales estamos transitando, Chiavenato (2002) destaca tres aspectos importantes que vale la pena mencionar, estos son: La globalización, el permanente cambio de contexto y la valoración del conocimiento.

Asimismo la gestión del talento humano en las empresas se ha ido revolucionando a través de cambios y transformaciones favorables con el paso de los años y a una gran velocidad, dándole un enfoque obsoleto al sistema tradicional de la ARH (Administración de Recursos Humanos).

Se dice que cuando nos encontramos con empresas realmente exitosas o inteligentes, éstas tienden a crecer, y para esto tienen que recurrir a la adquisición de capital, de tecnología más moderna, y por ende más personal, entre otras. De aquí parte la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos, capacidades y actitudes del capital humano para lograr un buen posicionamiento en el mercado, como una ventaja competitiva, ya que nuestro mercado es muy cambiante, para lo cual debemos estar preparados. Fuente: Libro Gestión del Talento de Pilar Jericó, ed. 2001, pag. 68.

Peter Drucker escribió en 1989:

“La educación se transformará en las próximas décadas más de lo que lo ha hecho desde que, hace más de trescientos años, fue creada la escuela moderna gracias al libro impreso. Una economía en la que “el conocimiento” ha llegado a hacer el verdadero capital y el primer recurso productor de riqueza, formula a las instituciones educativas nuevas y exigentes demandas de eficacia y responsabilidad educativas. Continúa más adelante: Tendremos que redefinir el concepto de persona formada. Están cambiando de forma espectacular y rápida los métodos de aprendizaje y de enseñanza, en parte como resultado de nuevo desarrollos teóricos sobre el proceso de comprender y aprender, y en parte por la nueva tecnología”.

Aunque es interesante el planteamiento que hace Drucker respecto a que la información se debe convertir en un conocimiento “útil” y compromete directamente a las instituciones educativas, no se debe ignorar que la empresa también tiene la misión no sólo de la explotación de ese conocimiento, sino de la generación, construcción y mantenimiento del mismo, a través de la administración del talento humano, que al final de cuentas, es quien crea realmente la diferenciación para las organizaciones, construyendo su capital intelectual y estableciendo las características que le permitan su perdurabilidad. Aragón, Monroy (2009).

Concepto Moderno de Gestión Humana

La gestión humana trasciende los procesos propios de la Administración de Personal y se ha transformado en una función encargada del gobierno de las personas, la organización del trabajo, el manejo de las relaciones laborales, la gestión de las prácticas de Recursos Humanos y la comprensión de los mercados laborales, que apuntan de manera holística a cumplir los objetivos organizacionales mediante el apoyo a las estrategias organizacionales y al desarrollo de las personas.

Lo anterior implica una política de dirección de las personas que debe ser formulada, apropiada y empoderada, que compromete a todos los cargos directivos con personas a cargo, donde el área de Recursos Humanos se constituye en el corazón de la función, al convertirse en el socio estratégico de la dirección y en el vocero de los empleados. La gestión humana está directamente relacionada con otros procesos de la empresa y otros elementos de la gestión exitosa, entre ellos la estrategia, la cultura organizacional, la gestión del conocimiento, la calidad, la productividad y la innovación. A partir de reconocer el papel de los recursos y capacidades internas para cumplir la estrategia, empezó a desempeñar un papel fundamental tanto el capital humano como el área que lo dirige, el primero como fuente de talentos y la segunda como capacidad de soporte.

La gestión del conocimiento es una práctica avanzada de gestión humana, pues trata en esencia de generar, difundir, apropiar y aplicar el conocimiento

donde las personas deben ser competentes, mantener actitud positiva al cambio, estar motivadas y dispuestas para la acción y contar con las habilidades para su aplicación.

La Gestión Humana aporta a la productividad de la empresa al formar y motivar a las personas las vuelve más eficientes y ello minimiza costos y al fomentar prácticas de alto rendimiento reduce los tiempos del ciclo productivo, agrega valor al crear ambientes creativos a la innovación y cuando apoya la creación de una cultura de la calidad está incidiendo directamente en esta.

La gestión humana hoy debe posibilitar el establecimiento de una estrategia de negocios que confíe en las personas como fuente de ventaja competitiva sostenida, una cultura gerencial que comparta y defienda esta creencia y unos gerentes de recursos humanos que entiendan las implicaciones del capital humano sobre los problemas del negocio y puedan modificar el sistema de recursos humanos para solucionar esos problemas y que entiendan que la función de la gestión humana hoy es formar líderes más que empleados pasivos.

Los problemas y tópicos del quehacer de la gestión humana (desde lo teórico y no necesariamente desde lo práctico) han cambiado a lo largo del tiempo, centrándose más en apoyar el desarrollo de las capacidades de los empleados, realizar una gestión por competencias y gestión del conocimiento y dirigir de forma adecuada el talento humano, más que controlar, supervisar y simplemente administrar el personal con miras a obtener su rendimiento en detrimento de las condiciones laborales. Calderón, Naranjo y Álvarez. (2010).

Comportamientos Socialmente Responsables en el Área de Gestión Humana.

- a)** Formación y aprendizaje continuo a todos los niveles de la organización, en especial en materia medioambiental y social.
- b)** Delegación y trabajo en equipo, buscando la motivación de las personas en su desempeño.
- c)** Transparencia y comunicación a todos los niveles.
- d)** Conciliación entre trabajo y familia, por medio de la flexibilidad y horarios razonables.
- e)** Diversidad de la fuerza laboral, en la que podrá encontrarse representación de distintos grupos étnicos y sociales: jóvenes y mayores, hombres y mujeres, discapacitados, etc.
- f)** Salarios justos a través de una política de retribuciones coherente y transparente.
- g)** Igualdad de oportunidades y procesos de selección y contratación responsables.
- h)** Participación en los beneficios y en el capital por parte de los empleados, que fomenten el compromiso con la gestión y la marcha de la empresa.
- i)** Empleabilidad y perdurabilidad del puesto de trabajo buscando el desarrollo profesional y humano.
- j)** Salud y seguridad en el trabajo como condiciones básicas del puesto, cumpliendo y mejorando las medidas legalmente exigibles.

- k) Responsabilidad con todos los grupos en procesos de reestructuración. La atracción y retención de empleados motivados y competentes es una de las ventajas pretendidas con estos comportamientos. Carneiro (2009).

Modelo de Practicas de Gestión Humana en Organizaciones Socialmente Responsables.

Para acercarnos a lo que debe ser un Modelo de Prácticas de Gestión Humana en Organizaciones Socialmente Responsables, es importante analizar los dos elementos vinculados conceptualmente para encontrar su unidad en la práctica. Estos son: la Gestión Humana, entendida esta como un recurso organizacional clasificado dentro de los activos intangibles, importante en el logro de capacidades distintivas de la empresa, por cuanto no basta implementar prácticas de alto rendimiento si no existe detrás de ellas una dirección de gestión humana bien estructurada que las respalde, las integre y las sustente.

La Responsabilidad Social como la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés) (CCRE, 2010).

De esta forma las empresas son socialmente responsables con sus empleados cuando las actividades que realiza tienen presente la gestión de las necesidades, intereses y expectativas de sus miembros. Por tanto, la estrategia de captación y retención del talento humano debe ser primordial en la gestión

humana que cada compañía desarrolle. En este sentido, es importante que las empresas brinden una serie de facilitadores para su acción organizada, tales como el liderazgo, el clima o la cultura organizacional y por supuesto la retribución. Según Rubio H. El clima laboral es el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. El clima laboral puede ser considerado como el estado de ánimo de una empresa siendo una de las variables más importantes y decisivas por los cuales los trabajadores hoy por hoy deciden tener una permanencia o por el contrario puede ser visto como ente determinante para decidir buscar otra opción a nivel laboral. Si se tiene un ambiente adecuado y facilitador para el desempeño de los trabajadores tendremos como resultado personal comprometido, satisfecho y eficiente con la organización. La responsabilidad social se ha vuelto un tema del cual la mayoría de las empresas hablan, pero que muy pocas de ella centran la gestión desde la parte de Responsabilidad Social Interna.

Las actuales gerencias de Talento Humano consideran que la dirección y la gestión en la organización se basan en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas. En otras palabras, se parte de la relevancia que se le da al individuo como ser con potencialidades que pueden desarrollarse en beneficio de sí mismo y de su entorno. Ardila, Rodríguez y Tuta. (2010).

Principales Categorías para la Ejecución de la Gestión Humana Socialmente Responsable.

1. La primera categoría está conformada por dos componentes, en primer lugar los principios de igualdad de oportunidades y gestión de la diversidad. Esto hace referencia a la no discriminación debido a origen, edad, género, raza, credo, ideología política, orientación sexual etc. En segunda lugar, el tipo de contratación que la empresa emplea. En este caso lo más aconsejable es emplear la contratación directa y utilizar las formas áticas de vinculación solo en las excepciones que permite la ley.
2. La segunda categoría es la remuneración. Se fundamenta en el derecho que las personas posee de recibir una retribución justa por su trabajo, experiencia y conocimiento. En este sentido, se debe respetar el pago de prestaciones legales, horas extras, recargos nocturnos etc. Así mismo, se recomienda acompañar los beneficios legales, con beneficios extra legales y recompensas no económicas, que para este tema poseen un nivel de importancia similar.
3. La tercera categoría son las condiciones físicas y no físicas de trabajo. Las primeras se refieren al tema de la ergonomía, la salud y la seguridad industrial; y las segundas a la prevención del riesgo psicosocial, en lo que se relaciona con el clima laboral, el estrés y el acoso en cualquier modalidad.

4. La cuarta categoría es la participación. Se fundamenta en el derecho a la libre asociación y los espacios de comunicación que los empleados poseen con el área directiva para expresar sus puntos de vista, manifestar sus necesidades, opiniones e inconformidades.
5. La quinta categoría es el desarrollo humano. Se refiere al papel de la organización en la capacitación y la formación integral de su talento humano y las familias de estos. Se espera en este sentido que exista una alineación de los objetivos personales con los de la organización y se construya un desarrollo y crecimiento mutuo.
6. La última categoría es el equilibrio entre la vida laboral, familiar y el ocio. Se fundamenta en el derecho que toda persona posee de administrar y distribuir su tiempo en otras dimensiones diferentes al aspecto laboral, como es el desarrollo de la vida familiar, la recreación y el tiempo requerido para descansar.

Propuesta de un Modelo de Gestión Humana Socialmente Responsable para Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada.

El propósito de realizar la presente investigación es presentar una propuesta del diseño de un programa de capacitación bajo el enfoque de competencia laboral que permita incrementar los conocimientos, habilidades y actitudes del guarda de seguridad de una empresa de vigilancia y seguridad

privada en un proceso de mejora continua y lograr la calidad y competitividad en el actual mundo globalizado.

Se está construyendo un modelo que posibilite la aplicación de los principios y beneficios en una nueva concepción de diseño curricular e instruccional para la carrera de Hombre de Seguridad.

El nuevo modelo de diseño curricular nace como respuesta a la urgente exigencia de mejorar la calidad de la formación del profesional de la Seguridad Privada en Colombia. Pretende ofrecer un medio, que permita disponer de criterios objetivos y comunes para la formación del hombre de seguridad y proporcionar una adecuada guía para orientar las propuestas y proyectos que conduzcan a soluciones más efectivas frente a los desafíos presentes y futuros de la Seguridad y su Educación en Colombia, ya que la integración del país a la economía global ofrece la posibilidad de acceder a nuevos mercados y realidades.

Se hace necesaria una adecuada articulación entre educación, trabajo y economía y pensar en un sistema de educación en Seguridad que sea efectivo, flexible, amplio y de una calidad tal, que contemple un conjunto amplio de competencias, y también, el acceso a los distintos dominios de la técnica requeridos para esta área de actuación profesional.

Con lo anterior, los distintos actores de la industria de la Seguridad se podrán fortalecer y complementar para enfrentar con éxito los enormes desafíos de competitividad a nivel global, la seguridad desempeña un importante papel en

la economía Nacional, en la eficiencia de las organizaciones y en la mejora de la calidad de vida de las personas.

Competencias Laborales

- Son las capacidades reales que tiene una persona para aplicar conocimientos, habilidades y destrezas, valores y comportamientos en el desempeño laboral, en diferentes contextos.
- Capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en contextos variables con base en estándares de calidad establecidos por el rector productivo.

Está relacionado con el desempeño y se puede considerar tres niveles:

Básico.

Intermedio y

Expertos.

Normas de Competencia Laboral

Son los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que debe presentar para demostrar su competencia. Las normas son la base fundamental para la modernización de oferta educativa y para el desarrollo de los correspondientes programas de certificación.

Clases de Competencias Laborales Generales

1. Personales/ Metodológica.
 2. Intelectuales/ Técnicas.
 3. Interpersonales/ Individuales.
 4. Organizacionales/ Sociales.
- 1) Las Competencias Metodológicas, corresponden a los niveles precisos de conocimientos y de información requeridos para desarrollar una o más tareas, *lo que está consignado en nuestro cerebro.*
 - 2) Las Competencias Técnicas, se refieren a las aplicaciones prácticas precisas para ejecutar una o más tareas, *La experiencia que ha adquirido.*
 - 3) La Competencias Individuales tiene relación con aspectos como la responsabilidad, la puntualidad. La honradez etc. *Capacidad de dar a conocer de forma individual lo que sabe, a través de su conocimiento y experiencia.*
 - 4) Las Competencias Sociales, responden a la integración fluida y positiva del individuo a grupos de trabajo. *Capacidad de integrarse dentro de un equipo de trabajo respetando la opinión grupal sin olvidar la individual.*

La integración de estas cuatro competencias relacionadas con un oficio o actividad laboral (guarda de seguridad), corresponde al perfil ocupacional de este.

El SENA junto con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, expertos y empresarios del sector desarrollaron, durante el año 2004 un mapa funcional que les permitió elaborar una normas de competencia laboral.

Normas de Competencias Laborales (N.C.L.) Elaboradas por el SENA en la Vigilancia y Seguridad Privada.

Vigilancia, seguridad y control en instalaciones

1. Prevenir incidentes de acuerdo con las características del servicio, del entorno y la normatividad vigente.
2. Atender situaciones de emergencia en el servicio de acuerdo con los planes de emergencia del cliente y la normatividad vigente.
3. Controlar accesos a áreas de acuerdo con las características del servicio y la normatividad vigente.

Seguridad en el Transporte de Valores

1. Prevenir incidentes de acuerdo con las características del servicio, del entorno y la normatividad vigente.
2. Atender situaciones de emergencia en el servicio de acuerdo con los planes de emergencia del cliente y la normatividad vigente.
3. Controlar accesos a áreas de acuerdo con las características del servicio y la normatividad vigente.

Evaluación de Servicios en Seguridad Privada

1. Integrar los trabajadores y proveedores a La organización, de acuerdo con el direccionamiento estratégico, procesos Y procedimientos y roles de trabajo.
1. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
2. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Protección a Personas

1. Conducir vehículos de acuerdo con las condiciones de protección, políticas de la empresa y la normatividad vigente.
2. Elaborar esquemas de seguridad a los personajes, de acuerdo con la evaluación de riesgos, amenazas y vulnerabilidades
3. Proteger a la (s) persona (s) de acuerdo con el esquema de seguridad establecido.

Asistencia en la Administración Canina

1. Adiestrar caninos de acuerdo con la raza, especialidad y normas vigentes.
2. Manejar caninos de acuerdo con su especialidad y normas vigentes.
3. Mantener unidades caninas de acuerdo con procedimientos y normas vigentes.

Seguridad con Medios Tecnológicos

1. Verificar los eventos de alarmas de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos de la organización, políticas de la empresa y la normatividad vigente.
2. Instalar los equipos electrónicos de seguridad de acuerdo con las condiciones comerciales acordadas con el cliente, normas legales, procedimientos de la organización Y especificaciones técnicas del equipo.
3. Monitorear los sistemas electrónicos de seguridad de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y la normatividad vigente.
4. Programar los equipos de seguridad electrónica, de acuerdo con los manuales de programación, las condiciones comerciales, las normas legales vigentes y procedimientos internos de la organización.
5. Mantener los equipos electrónicos de seguridad teniendo en cuenta los requerimientos del cliente, políticas de la organización y los estándares especificados en el manual de funcionamiento.

Metodología

En la elaboración de este trabajo de investigación se empleó una metodología de análisis documental, se fue construyendo la realidad social que se estudia concatenando los conceptos de diferentes autores, instituciones y experiencia organizacionales que se revisaron, encontrando sentido a los resultados y construir una visión integral del problema, esto implica un ejercicio de inmersión

progresiva en la información encontrada, fraccionándola para luego ordenarla de tal manera que reflejara una visión de la situación estudiada.

Conclusiones

El análisis de algunas prácticas dignas de imitar y la mirada a aquello que están haciendo las empresas consideradas los mejores sitios para trabajar dejan una importante lección que las organizaciones deben tener en cuenta: las buenas prácticas son necesarias para tener éxito en la gestión de lo humano, pero son insuficientes. Para que verdaderamente las buenas prácticas se tornen sinérgicas se deben cumplir, al menos, dos condiciones: tener un modelo integral de gestión humana y lograr coherencia con el ámbito corporativo; esto es lo que se denomina sistema integral de gestión humana. Las empresas con buena gestión humana cuentan con la existencia de cuatro elementos fundamentales: políticas para el gobierno de las personas, buenas prácticas, tejido social y sistema de medición.

1. En la época actual, dos de las tendencias con mayor aceptación empresarial y mayor abordaje académico son la gestión por competencias y la gestión del conocimiento. Ambas tendencias son aplicadas cotidianamente en las organizaciones y empresas, y aunque parece que alrededor de dicha aplicación se da una fundamental ausencia de reflexión, algunas de las investigaciones realizadas coinciden en que la asociación positiva entre ambas tendencias conduce al desarrollo de la organización y al reconocimiento del ser humano en la organización. Según la reflexión

académica y la investigación en gestión humana, uno de los principales objetivos del debate académico y de la práctica administrativa es centrar la gestión en el ser humano, reconociendo en éste sus particularidades y potencialidades y no sólo en su tratamiento como un recurso descartable y enfocado solamente en la producción. Ello contribuye de manera decisiva a que, desde las empresas, se den procesos serios de aplicación de las tendencias de gestión humana de forma integrada e integral, en consonancia con los objetivos del negocio y en la vía del desarrollo humano.

2. La dimensión estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial es clara: sólo con comportamientos socialmente responsables se asegura poder operar a medio y largo plazo, es decir, se asegura la sostenibilidad del negocio. Nos referimos, en relación con los trabajadores de la empresa: mantener el entorno y las condiciones de trabajo seguras y saludables; desarrollar sus competencias y recursos para un buen ejercicio del trabajo; facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar; fomentar la igualdad de oportunidades; dar seguridad en el empleo, un pago digno y oportunidades de progreso; desarrollar una comunicación fluida; permitir su participación en la gestión, la propiedad y los beneficios de la empresa.
3. Las empresas que implementan la responsabilidad social, aún sin una clara intención de gestionar el talento humano mediante ella, obtienen beneficios de este orden, entre ellos se encuentra el incremento de la motivación, mayor estabilidad del clima organizacional, la introyección de la cultura

organizacional, mejora en las relaciones interpersonales y mejor atención al cliente. De la misma forma que se obtienen beneficios en el impacto social generado por la empresa, reconocimiento e incremento en la competitividad.

Referencias Bibliográficas

Aragón Muñoz, Sonia Yaneth; Monroy Sánchez, Ercilia María. Administración del talento humano para cargos críticos caso grupo honor & laurel: Metodología propuesta para empresas de servicio de seguridad. Trabajo de grado. Tutor: Gustavo Adolfo Riveros. Magister en Dirección y Gerencia de Empresas. Universidad del Rosario. Bogotá Noviembre de (2009). (1-2)

Ardila Pardo, Ingrid Tatiana; Rodríguez Rodríguez, Julio Cesar; Tuta Sarmiento, Nicolás Fernando. Gestión socialmente responsable del talento humano. Monografía para optar por el título de especialista en Gerencia del Recurso Humano. Tutor: Ing. Guillermo Castro. Universidad Sergio Arboleda. Especialización en Gerencia de Recursos Humanos. Bogotá Septiembre de (2010). (9-10).

Ávila Mondragón, Pedro Antonio; “Responsabilidad social empresarial una respuesta a los altos niveles de rotación en empresas de vigilancia y seguridad privada”. Trabajo de Grado Universidad Militar Nueva Granada. Especialización en Administración de la Seguridad. Bogotá Diciembre 1 de 2010. (6-8).

Banco Mundial www.wordbank.org.

Calderón Hernández, Gregorio; Naranjo Valencia, Julia Clemencia; Álvarez Giraldo, Claudia Milena. Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. Proyecto de Investigación, Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales Julio-Diciembre (2010). (15, 17-18).

Carbal Herrera, Adolfo. Responsabilidad social empresarial y contabilidad: Apuntes críticos. Universidad Libre Sede Cartagena. Centro de investigaciones. Producto del Grupo de Investigación GISEMA. (2009).

Carneiro Caneda, Manuel Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos. Junta de Andalucía, Concejo Andaluz de Relaciones Laborales (2007).

Cegarra Navarro, Juan Gabriel; Rodríguez Carrasco, José Manuel. Practicas de gestión social y componentes de la responsabilidad social corporativa. Cuadernos de Administración, Julio-Diciembre año 2004/Vol. 17, número 028. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. PP. 53-70.

Dammert, Lucia (2008). Seguridad Privada: Respuesta a las necesidades de seguridad publica en conglomerados urbanos. Organización de los Estados Americanos. Secretaría General. Secretaría de Seguridad Multidimensional. Departamento de Seguridad Pública., Marzo de 2008. Pp17-19.

Documento CONPES 3521 Concejo Nacional de Política Económica y Social-
Republica de Colombia-Departamento Nacional de Planeación
Lineamientos de política pública para el sector de la vigilancia y seguridad
privada en Colombia. Junio 9 de (2008). (11).

Estudio de caracterización del subsector de vigilancia y seguridad privada. Mesa
Sectorial de Vigilancia y Seguridad Privada. Bogotá D.C. Febrero 2006.

González Ruiz, María Olga. www.eserp.es/art/Olga%20Gonz%C3%A1lez_i.pdf

Kirschner, Ana María La responsabilidad social de la empresa, Nueva Sociedad
202, Revista Mexicana de Política Exterior N°74, Junio de 2005.

Libro Verde de la Comunidad Europea COM (2001) 366.

Saldarriaga Ríos, Juan Guillermo. La responsabilidad social aplicada como
estrategia de gestión humana. Universidad de San Buenaventura, Medellín
(2007).

Saldarriaga Ríos, Juan Guillermo. Gestión humana: tendencias y perspectivas,
Estudios Gerenciales, Vol. 24, Núm. 107, abril-junio, 2008, pp. 137-159,
Universidad ICESI, Cali, Colombia.

Vargas Sánchez, Alfonso. Responsabilidad social corporativa y dirección de los
recursos humanos, Universidad de Huelva, Departamento de Dirección de
Empresas y Marketing. (2008).

