



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

La alimentación en el trabajo como estrategia de responsabilidad social empresarial y su relación con el absentismo y el bienestar laboral

Sergio Salvador Alzate Mejía

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Minas
Departamento de Ingeniería de la Organización
Medellín, Colombia
2016



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Food at work as a corporate social responsibility strategy and its relation to absenteeism and labour welfare

Sergio Salvador Alzate Mejía

National University of Colombia
Faculty of Mines
Engineering of the Organization Department
Medellín, Colombia
2016

La alimentación en el trabajo como estrategia de responsabilidad social empresarial y su relación con el absentismo y el bienestar laboral

Sergio Salvador Alzate Mejía

Tesis de investigación presentada como requisito parcial para optar al título
de:

Magister en Ingeniería Administrativa

Directora:

Doctora Flor Ángela Marulanda Valencia

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Minas
Departamento de Ingeniería de la Organización
Medellín, Colombia
2016

Dedicatoria

*A mis hijos **Alejandro y Samuel**, que son el motor de mi vida, que soportaron mi ausencia por muchos días y me acompañaron con su amor, ternura y picardía.*

A mi esposa, por su apoyo incondicional.

A mi Madre que siempre me acompaña con su amor y sus oraciones.

Agradecimientos

A Dios por su infinita grandeza de permitirme la culminación de este estudio a pesar de los obstáculos que se presentaron en el camino.

A mis ángeles, en quienes vivo regocijado y me dan siempre fortaleza.

A mi asesora Flor Ángela Marulanda Valencia, que desde un comienzo creyó en que podíamos realizar este trabajo y siempre estuvo dispuesta para escuchar y orientarme. Sus apreciaciones con el trabajo y sus correcciones demostraron siempre su calidad profesional; pero ante todo, por su gran calidad humana.

A Nidia Marulanda Valencia, quien gestionó y propició todos los espacios para que la organización de estudio permitiera la recolección de información, las entrevistas y la visita de observación.

A todos mis compañeros y familia, que siempre me brindaron palabras de aliento, motivándome a no desfallecer.

Resumen

Este documento presenta los resultados obtenidos en el estudio de caso realizado en una empresa del sector agroindustrial con presencia en 14 departamentos del país. Se busca analizar si el suministro de la alimentación a los trabajadores durante su jornada laboral, como una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial interna, tiene relación con la disminución del absentismo laboral y con el bienestar de los empleados. Se realizó un estudio mixto con mayor énfasis en el análisis cualitativo, cuyos resultados permitieron evidenciar que existen prácticas de RSE orientadas hacia los trabajadores, que resultan en beneficio también para sus familias, como es el caso del suministro de la alimentación durante la jornada laboral. El trabajador obtiene así una mejor nutrición, oportunidad de compartir con sus compañeros, más tiempo libre, aspectos que redundan en mejor calidad de vida para la familia. La empresa, por su parte, también se beneficia ya que puede traducirse en una disminución en el absentismo y en un incremento en el nivel de rendimiento de los trabajadores.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Alimentación en el trabajo, Absentismo, Calidad de vida laboral, Bienestar laboral.

Abstract

This document presents the results obtained in the study of case made in an agribusiness sector company with presence in 14 departments of the country. It seeks to analyze if the food supply to their workers during its day labor, as a strategy of social business responsibility internal, has relationship with the decrease of the labour absenteeism and with the welfare of the employees. The study mixed is conducted with more emphasis in the qualitative analysis, whose results allowed evidence that there are practices of CSR oriented towards their workers, which are in benefit also for their families, as it is the case of the supply of the food during the day labor. workers gets a better nutrition and a good opportunity to share with their colleagues free time, aspects that at the end means the best quality of life for the family. The company also gets benefits since this can mean in a decrease in the absenteeism and in an increase in the level of workers performance.

Keywords: Corporate Social Responsibility, food at work, absenteeism, quality of working life, Labour welfare.

Contenido

	Pág.
1. Capítulo 1. Marco Teórico.....	5
1.1 Responsabilidad Social Empresarial	5
1.1.1 Alimentación en el trabajo.....	11
1.1.2 Calidad de vida laboral	18
1.2 Absentismo laboral.....	20
2. Capítulo 2. Contexto del Estudio.....	27
2.1 El objeto de estudio.....	27
2.2 Información general de la empresa	28
Reseña histórica de la empresa	29
2.3 La organización como caso de estudio.....	32
2.4 Caracterización del problema de investigación.....	33
2.4.1 Surgimiento del estudio	33
2.4.2 Supuestos de la investigación.....	35
3. Capítulo 3. Aspectos metodológicos.....	37
3.1 Recolección de la información.....	37
3.2 Diseño de la herramienta para recolección y análisis de la información	39
3.2.1 Encuesta a Empleadores	39
3.2.2 Encuesta a Trabajadores.....	41
3.3 Técnicas de análisis	42
4. Capítulo 4. Resultados.....	43
4.1 Encuesta sobre RSE	43
4.1.1 Caracterización de la empresa	44
4.1.2 Suministro de Alimentación durante el trabajo	45
4.1.3 Absentismo laboral	48
4.1.4 RSE con los trabajadores	51
4.2 Resultados del estudio de caso.....	54
4.2.1 Acciones de RSE.....	54
4.2.2 Absentismo laboral por causas médicas	55
4.2.3 Análisis estadísticos de la encuesta a empleados	57
4.2.4 Aspectos relevantes de las entrevistas	63
4.2.5 Resultados de la observación	66
5. Conclusiones y recomendaciones.....	69
5.1 Conclusiones.....	69
5.2 Recomendaciones.....	71

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1-1: Ciclo de la nutrición inadecuada y sus efectos en el trabajo.....	12
Figura 4-1: Tiempo de funcionamiento de las empresas	44
Figura 4-2: Actividad principal de las empresas	44
Figura 4-3: Causas de absentismo laboral en las empresas	49
Figura: 4-4: Orden de incapacidades médicas presentadas en el 2015	50
Figura 4-5: Causas predominantes en los índices de absentismo reportados	51
Figura 4-6: Antigüedad de trabajo en la empresa.....	58

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 3-1: Segunda parte del formulario a empleadores.....	40
Tabla 3-2: Tercera parte del formulario a empleadores.....	40
Tabla 3-3: Segunda parte del formulario a trabajadores	41
Tabla 4-1: Suministro de alimentación a los empleados	46
Tabla 4-2: Motivaciones de las empresas que suministran alimentación a los trabajadores.	47
Tabla 4-3: Razones para no suministrar alimentación a los trabajadores.....	48
Tabla 4-4: Acciones de RSE sobre las prácticas laborales	52
Tabla 4-5: Actividades de RSE en la Organización.	54
Tabla 4-6: Cifras de absentismo por causas médicas en la Organización, 2015.....	56
Tabla 4-7: Área de trabajo de los participantes.....	57
Tabla 4-8: Edad de los participantes.....	58
Tabla 4-9: Percepción de los empleados sobre la alimentación en su trabajo.....	59
Tabla 4-10: Incidencia de la alimentación según percepción de los empleados.....	60
Tabla 4-11: Relación número de comidas vs absentismo médico.....	61
Tabla 4-12: Relación solicitud de permisos vs problemas digestivos	62

Lista de Símbolos y abreviaturas

Abreviaturas

Abreviatura	Término
ALG	Absentismo Laboral Global
ANDI	Asociación Nacional de Industriales
DSSA	Dirección Seccional de Salud de Antioquia
ENSIN	Encuesta Nacional de la Situación Nutricional en Colombia
GTC	Guía Técnica Colombiana
ICONTEC	Instituto Colombiano de Normas Técnicas
IGA	Índice General de Absentistas
ISO	<i>International Standard Organization</i>
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
RS	Responsabilidad Social
RSE	Responsabilidad Social Empresarial

Introducción

El tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se empezó a visibilizar desde mediados del siglo XX considerándola, entonces, como las actividades voluntarias por parte de las organizaciones en pro del bienestar de la sociedad (Correa Jarammilo, 2007). Para muchos investigadores, Howard Bowen fue el pionero del análisis de esta relación y, por tanto, es considerado el Padre de la RSE. Sin embargo, la noción de que las organizaciones debían comportarse con base en ciertos principios de respeto y bienestar de la comunidad se formalizó a partir de los años 80, cuando éstas empezaron a percibir que las relaciones con el entorno, típicamente adversas, no eran convenientes (Correa Jarammilo, 2007).

Así mismo, el criterio de voluntariedad no obliga legalmente a las organizaciones a ser socialmente responsables, pero el mercado si ha aprendido a identificar las empresas comprometidas con causas sociales por lo que, actualmente, la RSE es considerada como un enfoque de gestión estratégico generador de oportunidades, innovación y ventaja competitiva con repercusión en la imagen y reputación de las empresas (Peláez-León, García Solarte y Azuero Rodríguez, 2014).

Por otra parte, el concepto de responsabilidad social está relacionado con el de “estado de bienestar” que no es algo nuevo en nuestro contexto, ya que siempre han existido empresarios capaces de generar ganancias pero con interés en la calidad de vida de sus trabajadores (Prieto Fernández y García Machín, 2012). Sobre este aspecto, la RSE contempla múltiples escenarios en los cuales una organización desarrolla actividades tanto externas como internas. Las primeras están dirigidas especialmente a mitigar el impacto que su actividad económica genera en el entorno. Las internas buscan garantizar unas condiciones de trabajo sanas y justas.

Peláez-León et al. (2014), describen que existen prácticas de RSE orientadas hacia los trabajadores y sus familias relacionadas con los procesos de Gestión Humana, entre las

cuales se encuentran actividades en pro de unas buenas relaciones laborales, como el suministro de la alimentación a los empleados (Bejarano Roncancio y Díaz Beltrán, 2012; García Solarte y Duque Ceballos, 2012; García Solarte, Azuero Rodríguez y Peláez León, 2013; Instituto Uruguayo de Normas Técnicas, 2010; Naranjo y Jaramillo, 2011; Patrus, de Carvalho Neto, Queiroz Coelho y de Sousa Teodósio, 2013; Truñó i Gual y Rialp Criado, 2008). Lo que además puede disminuir riesgos derivados del trabajo como absentismo¹, estrés y enfermedades profesionales que afecten o puedan afectar al bienestar de los empleados y sus familias (Biedma Ferrer, López Fernández, y Romero Fernández, 2015).

Los estudios que se han desarrollado sobre el absentismo laboral evidencian, que a pesar de su complejidad y múltiples causas, puede reducirse mediante diversas intervenciones psicosociales, ergonómicas y organizativas, después de un diagnóstico oportuno y certero (Sánchez, 2015); además, los estudios (Cuevas Duarte, García Sánchez y Villa Rodríguez, 2011; Martínez y Jané, 2014; Saldarriaga y Martínez, 2007; Sánchez, 2015; Trejos Ocampo y Heredia Marín, 2010; Vanegas Castro, 2013), coinciden en afirmar que el absentismo por causa médica (enfermedad común o general) sigue representando el mayor peso porcentual entre todas las ausencias; y entre ellas, una de las causas más frecuentes es la patología digestiva como causa de las certificaciones médicas (Berrocal, Jiménez, Rojas, y Salazar, 2012; Cuevas Duarte et al., 2011).

Cuando no hay una buena adaptación de la alimentación con el ritmo del trabajo, ésta puede ocasionar daños en la salud y una repercusión en la eficacia laboral u originar absentismo por causa médica, lo que indica que muchos de los trastornos digestivos en los trabajadores se originan a partir de un desequilibrio entre los horarios de trabajo y los

¹ En los diferentes estudios consultados, es usual encontrar la utilización de los términos “ausentismo” y “absentismo”, pero al consultar las definiciones en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (<http://www.rae.es/>) se evidencia que el término “ausentismo” no existe, mientras que “absentismo” se refiere a: “1. m. Abstención deliberada de acudir al lugar donde se cumple una obligación. 2. m. Abandono habitual del desempeño de funciones y deberes propios de un cargo”; además, en inglés el término utilizado es “absenteeism”. Teniendo en cuenta estas definiciones, en el presente estudio se utilizará el término estipulado por la RAE.

horarios de las comidas. Bueno (2013) revela que los programas de comidas en el lugar de trabajo pueden evitar las deficiencias de micronutrientes y enfermedades crónicas, incluida la obesidad, por lo que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha determinado que esta estrategia es una buena plataforma de promoción de hábitos saludables para los trabajadores y sus familias y que las opciones saludables deben estar presentes no solo en el almuerzo, sino en cafeterías, máquinas expendedoras y en reuniones de negocios (Wanjek, 2005), debido a que mejora la calidad del entorno laboral haciéndolo más productivo y satisfactorio.

La alimentación adecuada durante la jornada de trabajo tiene como intención generar bienestar laboral, a partir de espacios y ambientes confortables para su consumo y de instaurar condiciones dignas e integrales de trabajo que repercutan en un beneficio social, familiar y empresarial y, como consecuencia, en una mejor calidad de vida, estado nutricional y de salud (Bejarano Roncancio, 2009).

En relación con lo anterior, la presente investigación pretende analizar si el suministro de la alimentación a los trabajadores durante su jornada laboral, como una estrategia de RSE interna, tiene relación con la disminución del absentismo laboral y con el bienestar de los empleados. Para lograr ese propósito, se realizó un estudio de caso en una empresa agroindustrial con sede principal en la ciudad de Medellín y presencia en 14 departamentos del país. Este se complementó con encuestas a otras empresas con el fin de determinar las razones por las que no se ofrece este servicio.

Los resultados plantean dos asuntos: si desde las áreas de gestión humana tienen identificada la relación que existe entre los beneficios que proporciona el suministro de alimentación a sus empleados, como una estrategia de RSE, y el absentismo por causas médicas; y si las diferencias y similitudes obtenidas con el caso de estudio frente a las condiciones y dimensiones de la teoría generan nuevas oportunidades de investigación, ya sea para validar las relaciones propuestas o para fortalecerlas con otros actores, desde el enfoque estratégico.

La contribución de estos resultados, además del aspecto académico que proporciona una base para otros investigadores en el campo de la gestión humana, la RSE y la alimentación a colectividades, se dirige al sector empresarial como una motivación para

mejorar el bienestar de los trabajadores y sus familias a través del servicio de la alimentación en el trabajo lo cual, además, puede traducirse en una disminución en el absentismo y en un incremento en el nivel de rendimiento de los trabajadores.

El trabajo se estructura en cinco capítulos. El primero se centra en el marco teórico, abordando los cuatro temas que se pretenden analizar: la RSE y la identificación de las acciones con uno de sus grupos de interés: los trabajadores; la alimentación en el trabajo; la calidad de vida laboral y el absentismo por enfermedades médicas. El segundo se dedica al estudio del caso en una organización, describiendo el contexto de estudio. El tercero presenta los aspectos metodológicos aplicados. El cuarto se centra en los resultados obtenidos durante la investigación y su análisis para dar respuesta a los objetivos planteados. Finalmente, el quinto detalla las conclusiones y las recomendaciones para futuros trabajos de investigación.

1. Capítulo 1. Marco Teórico

1.1 Responsabilidad Social Empresarial

La *International Standard Organization* (ISO) manifiesta que, a escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible (ISO, 2010).

Propone además, entre sus normas, la ISO 26.000 del 2010, adoptada por el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. ISO (2010) como una Guía de Responsabilidad Social, la define como:

Responsabilidad de una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y esté integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (p.2).

En Colombia, por su parte, el ICONTEC (2008), emite la Guía Técnica Colombiana GTC 180 del 2008, la cual define la Responsabilidad Social (RS) como el:

Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (*stakeholders*), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales. (p.1).

En ambas normas, el impacto de la organización se extiende a las partes interesadas (*stakeholders*) en el ámbito externo: con los clientes (usuarios o consumidores), con los proveedores, con otras organizaciones, con el estado y con la comunidad; y en el ámbito interno, con los colaboradores, trabajadores, directivos y con los asociados, entre otros.

En 1963, el *Stanford Research Institute*, definió el concepto de *stakeholders*, sin embargo, el mayor difusor y el más relevante generador de conocimientos sobre esta teoría fue Edward Freeman en 1984 en su obra *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, (García Solarte, Azuero Rodríguez y Peláez León, 2013; ICONTEC, 2008; Patrus et al., 2013; Valencia y Avilés, 2014), en la que define *stakeholder* como “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa” (Saiz, 2012, p. 7), identificando allí 2 públicos: internos y externos, que de acuerdo con Freeman y McVea (2001) y Valencia y Avilés (2014), incluye accionistas, empleados, clientes, proveedores, financiadores y a la sociedad en general, de una manera que asegure el éxito a largo plazo de la empresa.

Esta teoría “nace motivada por la idea de que el fin de la empresa no es únicamente obtener beneficios económicos para los accionistas, sino generar beneficio social haciéndolo extensivo a otros grupos que apoyan o garantizan la existencia de la empresa” (Elósegui, 2010, p. 18). Es por esto que para Acosta, Domínguez y Ligeró (2007), los directivos deben buscar relaciones equilibradas entre los *stakeholders* y para ello deben colaborar con ellos para buscar soluciones e involucrarlos en los procesos formales de la empresa, debido también a que, ésta no funciona en un vacío social y moral, y por tanto, los sistemas en los que se inserta también deben ser revisados para que pueda acometer tal responsabilidad (Esteban, 2007).

Es por lo anterior que Freeman y McVea (2001) afirman que en la dirección de empresas, las estrategias exitosas son aquellas que integran los intereses de todas las partes interesadas, en lugar de maximizar la posición de sólo un grupo. Los autores definen las siguientes características del enfoque “de las partes interesadas”:

- El enfoque de las partes interesadas tiene por objeto proporcionar un marco estratégico único, lo suficientemente flexible como para hacer frente a los cambios ambientales sin que los directivos adopten regularmente nuevos paradigmas estratégicos.
- Un enfoque de las partes interesadas es un proceso de gestión estratégica porque activa una nueva dirección para la empresa y considera cómo la empresa puede afectar el medio ambiente, así como cómo el medio ambiente puede afectar a la empresa.
- La preocupación central de un enfoque de las partes interesadas es la supervivencia de la empresa, para lo que la gerencia debe tener el apoyo de aquellos que pueden afectar a la empresa y entender cómo la empresa afectará a

- otros. Por lo tanto, la gestión de las partes interesadas es una tarea interminable de equilibrar e integrar múltiples relaciones y múltiples objetivos.
- Un enfoque de las partes interesadas alienta a la dirección a desarrollar estrategias mirando hacia fuera de la empresa y a invertir en todas las relaciones que aseguren el éxito a largo plazo. Por lo que un enfoque de las partes interesadas exitoso debe incorporar los valores como un elemento clave del proceso de gestión estratégica.
 - La gestión estratégica es un proceso en el que la dirección imagina cómo sus acciones pueden afectar a las partes interesadas y así ayudar a crear el entorno futuro. La gestión de las partes interesadas se utiliza para enriquecer la comprensión de la dirección de las opciones estratégicas que pueden crear.
 - El enfoque de los stakeholders se refiere a "nombres y rostros" concretos para las partes interesadas en lugar de simplemente analizar los papeles particulares de estas. Y es sólo con este apoyo que la gestión puede garantizar la supervivencia a largo plazo de la empresa.
 - La gestión de las partes interesadas exige un enfoque integrado de la toma de decisiones estratégicas. (p. 11-14).

Así pues, para Valencia y Avilés (2014), “la generación e intercambio de valor inherente en cada relación de la empresa con sus diferentes *stakeholders*, debe estudiarse específicamente para cada uno de ellos, tomando en consideración las características particulares y su vínculo con la organización” (p. 217). Es por estas razones que se afirma que la Teoría de *Stakeholders* ha supuesto una revolución en cuanto a la forma de concebir la empresa y los derechos de propiedad del capital (Ruiz De Aguirre y Retolaza, 2012).

Partiendo de este análisis es posible sugerir, que el primer grupo de interés a considerar para la puesta en marcha de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) sean los trabajadores, aquellos en los cuales la empresa tiene un mayor control directo y puede poner a funcionar los procedimientos gerenciales y administrativos, en miras de construir ventajas competitivas y desarrollo sostenible a largo plazo. (García Solarte y Peláez León, 2010).

La ISO 26000: 2010 establece que una forma efectiva para que una organización identifique su Responsabilidad Social (RS) es familiarizarse con sus asuntos dentro de las siguientes siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa, y desarrollo de la comunidad (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas, 2010).

También, establece que las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y actividades relacionadas con el trabajo en nombre de la misma; las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz. Un principio fundamental de la Declaración de Filadelfia de la OIT de 1994 es que el trabajo no es una mercancía; lo que quiere decir que los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías. La vulnerabilidad de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la *Declaración Universal de Derechos Humanos* y en el *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*.

En concordancia, el ICONTEC (2008) en la GTC 180 del 2008 resalta en sus consideraciones que:

...Las organizaciones necesitan dar un trato responsable a las personas que trabajan para ellas, ya que son esenciales para el logro de sus objetivos y afectan de manera directa su reputación". "Parte del éxito de una organización depende, tanto de la competencia y el compromiso de sus empleados, como de las condiciones en que éstos desempeñan su labor". Por lo tanto, la organización deberá establecer políticas laborales que se enmarquen en los principios de RS. Estos principios se remiten a los Derechos Humanos que la OIT ha designado como los derechos fundamentales en el trabajo, que el Estado y los empleadores han aceptado promover y realizar de buena fe. (p.21).

La OIT busca además promover oportunidades para que mujeres y hombres obtengan trabajos decentes y productivos, lo que define como un trabajo desempeñado en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas, 2010). Algunos beneficios de la RS para la organización, que tienen relación con los trabajadores y que son contemplados en la norma ISO, son:

- Mejorar la relación de la organización con sus partes interesada;
- Aumentar la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los empleados;
- Mejorar la salud y la seguridad, tanto de sus trabajadores como trabajadoras;
- Impactando positivamente en la capacidad de una organización para contratar, motivar y retener a sus empleados;
- Obtener ahorros asociados al aumento de la productividad y eficiencia de los recursos. (Ferré, 2010, párr.3).

De igual modo, esta misma norma en su numeral 6.4: *Materia Fundamental: Prácticas laborales*, establece 5 asuntos orientados a la RS con los trabajadores:

- **Trabajo y relaciones laborales:** Una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, principalmente, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de la estabilidad del mismo y del trabajo decente. Cada país proporciona un marco legal para la relación laboral, lo que confiere derechos e impone obligaciones en beneficio, tanto de la organización como de la sociedad.
- **Condiciones de trabajo y protección social:** Las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social. Incluyen salarios y otras formas de compensación, jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección a la maternidad y aspectos del bienestar, tales como agua potable, servicios sanitarios, comedores colectivos y acceso a servicios médicos. Además, la protección social desempeña un rol fundamental en la preservación de la dignidad humana y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social.
- **Diálogo social:** Incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales.
- **Salud y seguridad ocupacional:** La salud y la seguridad en el trabajo implican promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente del trabajo a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.
- **Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo:** El desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas expendiendo las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que tengan amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida decente. (Creo, 2006, p.20)

Para García Solarte y Duque Ceballos (2012) resulta importante determinar un campo de acción en el cual la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se evidencie y analice de manera específica a fin de tener una clara clasificación de lo que se puede o no catalogar como una acción de RSE. Por lo tanto, proponen ocho temáticas que corresponden a la clasificación de la organización chilena de promoción de la RSE como son: respeto al individuo, equidad y diversidad; relaciones con sindicatos y grupos de colaboradores organizados; desarrollo profesional y empleabilidad; cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo; jubilación y despidos; participación de los empleados en la gestión de la empresa; distribución de los beneficios de la empresa; familia de los colaboradores.

Las cinco primeras están incluidas en las prácticas laborales que la norma ISO 26.000 contempla en sus asuntos orientados a la RS con los trabajadores y que se detallaron en el párrafo anterior, pero se adicionan las otras tres temáticas de importancia considerando que son concretas para la aplicación de la RSE en el presente estudio:

- **Participación de los empleados en la gestión de la empresa:** Se incluyen las estrategias de comunicación de la empresa que favorezcan una acción informada por parte de los trabajadores, su participación en la resolución de conflictos y en la empresa de ideas innovadoras.
- **Distribución de los beneficios de la empresa:** Se incluyen las políticas de la empresa que permiten que los trabajadores accedan a beneficios que mejoren su calidad de vida, como resultado del éxito en el desempeño económico de la empresa.
- **Familia de los colaboradores:** Se incluyen las políticas, estrategias y acciones de la empresa que se orientan al bienestar de la familia de sus trabajadores. (García Solarte y Duque Ceballos, 2012, p.23).

Ahora bien, García Solarte et al. (2013) en su estudio con cuatro empresas del suroccidente colombiano relacionan que tanto la Gestión Humana como la RSE contribuyen en la generación y sostenimiento de ventajas competitivas a largo plazo en las empresas, favoreciendo la calidad de vida y las condiciones de desarrollo personal de los trabajadores y de sus familias. Esto implica que desde las áreas de gestión humana el enfoque de RSE debe orientarse mediante prácticas hacia estos grupos de interés en todos los macro procesos relacionados, aprendiendo de las percepciones y experiencias de los mismos.

Subraya también Barrena (2013) (citado por Biedma Ferrer et al., 2015) que si en las organizaciones se establece una política de prevención, seguridad y salud laboral, a través del fomento de programas y acciones formativas para mejorar la cultura de prevención entre los empleados, puede disminuirse los riesgos derivados del trabajo como el absentismo, el estrés y las enfermedades profesionales que puedan afectar al bienestar de los empleados y sus familias.

Por su parte, en Colombia, el Plan decenal de salud pública contempla el componente de “hábitat saludable” que uno de sus objetivos es “promover la responsabilidad social empresarial en la adopción de Sistemas de Producción Limpia, promoción de la salud de los trabajadores, promoción de entornos de trabajo saludables y prevención de los

riesgos del trabajo” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013a, p.78), y establece como una de sus estrategias “alianzas entre los sectores público y privado para el fomento de la corresponsabilidad social empresarial, y la participación activa de todos los miembros de la sociedad civil en la protección de la salud humana, el mejoramiento de las condiciones de calidad de vida y el desarrollo sostenible. Para lograr estos objetivos se requiere de instituciones en todos los niveles que sean eficaces, transparentes, responsables y democráticas” (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2013, p.91).

Lo anterior puede sintetizarse en los planteamientos de García Solarte et al. (2013), quienes describen que existen prácticas de RSE orientadas hacia los trabajadores y sus familias relacionadas con los procesos de Gestión Humana, entre las cuales se asocian actividades como el suministro de la alimentación a sus empleados (Truñó i Gual y Rialp Criado, 2008; Naranjo y Jaramillo, 2011; García Solarte y Duque Ceballos, 2012; Berajano Roncancio y Díaz Beltrán, 2012; Patrus et al., 2013; García Solarte et al., 2013).

1.1.1 Alimentación en el trabajo

Para Bejarano Roncancio (2009) la alimentación ha sido concebida como un derecho desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948 y ha sido acogida por resolución de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, la cual en su artículo 25 refiere: “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios [...]” (Consejo Internacional de Políticas de Derechos Humanos, s.f., párr.1)

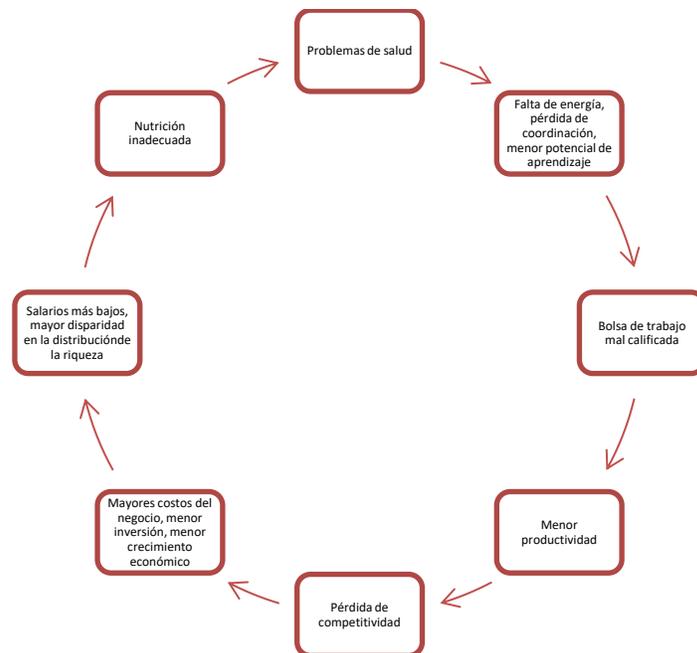
Por su parte, Wanjek (2005) en su trabajo para la OIT, *Food at Work. Workplace solutions for malnutrition, obesity and chronic diseases*, asevera que casi mil millones de personas padecen de malnutrición, mientras que son más de mil millones los que adolecen de sobrepeso u obesidad, en lo que supone un fuerte contraste entre ricos y pobres, lo que ha llevado a que la nutrición y la seguridad en la consecución de alimentos, entre otros, se conviertan en motivo de preocupación para la Organización

Mundial de la Salud, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, el Banco Mundial y otros organismos afines de las Naciones Unidas.

Sin embargo, para que estas organizaciones demuestren la tesis del derecho a la alimentación, se ha requerido del avance investigativo en nutrición y los procesos relacionados con ésta, partiendo del estudio de la alimentación en el contexto social, político y económico, la adquisición de alimentos, el consumo y el aprovechamiento biológico de los nutrientes (Bejarano Roncancio, 2009).

También plantea Wanjek (2005) que una nutrición deficiente da lugar a una mala salud, lo que provoca menor capacidad de aprendizaje y, sucesivamente, una mano de obra escasamente cualificada, menor productividad, pérdida de competitividad, mayores costos, menor crecimiento económico, salarios inferiores, una mayor disparidad en la disposición de riqueza y, llegando de nuevo al principio del ciclo, una nutrición deficiente y una mala salud; como se representa en la **figura 1-1**.

Figura 1-1: Ciclo de la nutrición inadecuada y sus efectos en el trabajo



Fuente: (Wanjek, 2005) citado por (Bueno, 2013).

En concordancia, para Suárez, Echegoyen, Cerdeña, Perrone, y Petronio (2011) la alimentación es un proceso vital, a través del cual las personas seleccionan, de la oferta de su entorno, los alimentos que conforman la dieta; en este sentido, la alimentación se considera un proceso voluntario y educable. De igual forma, Burgos (Citado por Gómez Cevallos, 2010) relaciona que un estilo de vida no saludable afecta no solo al individuo y su familia, sino además tiene un alto costo para la sociedad.

El bienestar de los trabajadores, por su parte, representa una competencia de la Organización Internacional del Trabajo - OIT (Bueno, 2013) quien, en conjunto con la OMS, cuentan con una definición común de la medicina del trabajo, en la cual hacen referencia a que “La salud en el trabajo tiene como finalidad promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones [...]” (Organización Internacional del Trabajo, 1998, p. 23).

En el caso específico de la alimentación, esta fue reconocida en el medio laboral como “un elemento de justicia social” en la Declaración de Filadelfia de 1944 relativa a los fines y propósitos de la OIT (Wanjek, 2005). También, ha motivado acciones en torno a la alimentación de los trabajadores como una medida para mejorar su bienestar nutricional y sobre todo para ofrecer garantías de los derechos fundamentales. Así mismo, este organismo ha formulado recomendaciones para que en las empresas se caractericen por ofrecer seguridad, higiene y bienestar (Organización Internacional del Trabajo, 2006).

En forma similar, en la Declaración de Yakarta de 1997) (Citado por Bejarano Roncancio, 2009), 4ª Conferencia *Promoción de la salud, nuevos actores para una nueva era*, uno de los lineamientos que se motivó fue: “Guiando la promoción de la salud hacia el siglo XXI, lugares de trabajo promotores de la salud”. Esta estrategia apunta a que los espacios laborales constituyen un escenario clave para avanzar hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU, en la medida en que promueven la salud, entre ellos, la buena alimentación.

Adicionalmente, la OIT (1998) presenta los *Principios directivos técnicos y éticos relativos a la vigilancia de la salud de los trabajadores* con el objeto servir de instrumento de apoyo para quienes tienen responsabilidades en la concepción, la implantación, la puesta en práctica y la gestión de mecanismos de vigilancia de la salud de los trabajadores que

faciliten la labor preventiva encaminada a ofrecer un entorno de trabajo seguro y saludable para todos y ante los cuales abarcan tres objetivos diferentes en materia de salud en el trabajo:

- a) El mantenimiento y la promoción de la salud de los trabajadores y su capacidad de trabajo;
- b) El mejoramiento del medio ambiente de trabajo y del trabajo para garantizar la seguridad y la salud en el trabajo;
- c) La elaboración de sistemas de organización del trabajo y de culturas laborales con miras a fomentar la seguridad y la salud en el trabajo y de promover así un clima social positivo e incrementar la productividad de las empresas. (p. 23).

Este organismo declara que “una alimentación adecuada constituye un derecho humano básico [...] la base esencial de una fuerza de trabajo productiva y, no obstante, llama la atención la poca importancia que se le presta en el contexto de la mejora de la productividad y la competitividad empresarial” (Organización Internacional del Trabajo, 2012, p.5). Por su parte, la Comisión OMS sobre Determinantes Sociales de la Salud (2008) concibe la promoción de la alimentación en el espacio laboral como una estrategia que contribuye al alcance de derechos humanos fundamentales mediante la aplicación de prácticas justas en el empleo y el respeto de condiciones de trabajo dignas, lo que puede contribuir, entre otras, a aumentar las oportunidades de gozar de salud y bienestar.

De hecho, la alimentación laboral empezó a cobrar importancia cuando en el trabajo de la OIT sobre *Aspectos históricos y económicos de la nutrición en el ámbito laboral 2006* se demostró que muchos de los trabajadores disminuían su rendimiento laboral por alteraciones en su estado nutricional, por lo que las medidas de prevención y promoción permitirían una reducción de costos (Berajano Roncancio y Díaz Beltrán, 2012).

Ante la situación planteada, los organismos internacionales recomiendan implementar acciones para estimular en los trabajadores el consumo de una alimentación balanceada, y así prevenir efectivamente los factores que pueden atentar contra la salud y el desempeño de este grupo de población (Suárez et al., 2011). Además, teniendo en cuenta que el lugar de trabajo es un espacio en el que numerosos adultos pasan un tercio de su jornada, o la mitad de sus horas de vigilia, representa un emplazamiento lógico para la intervención sanitaria, y puede constituir un instrumento para procurar una

alimentación adecuada, más aún, si se evidencia que en muchos casos es allí donde se brinda la oportunidad de proporcionar a los empleados lo que puede constituir su única comida saludable del día; al mismo tiempo, es un lugar en el que los trabajadores pueden compartir con sus compañeros en un entorno agradable, que puede generar beneficios físicos y psicológicos, haciendo posible que descansen, se alimenten, liberen tensiones y se alejen de la monotonía y de los riesgos laborales de sus puestos de trabajo (Wanjek, 2005).

En relación con el tiempo que los trabajadores destinan para el consumo de comidas en el trabajo, la OMS sugiere que se dedique no menos de 40 minutos para consumir una de las comidas principales en el trabajo (Majem y Bartrina, 2006), puesto que una comida decente acompañada de un descanso adecuado constituye un elemento fundamental para la consecución de un lugar de trabajo sano (Bueno, 2013). La realidad es que existen pocas leyes en las que se estipule cuándo, dónde y de qué manera deben acceder los trabajadores a los alimentos. En los países en desarrollo, sólo la mitad de la población consume suficientes calorías para afrontar una actividad normal, mientras que en los países más ricos, una proporción creciente de trabajadores padece obesidad o sobrepeso (Wanjek, 2005).

Lo anterior puede contrastarse con el aumento observado del fenómeno llamado SAD (*stucker at desk*), que consiste precisamente en lo contrario, comer “pegado a la mesa” para no interrumpir el ritmo del trabajo. (Aranceta Bartrina y Serra Majem, 2012).

La productividad de una empresa puede aumentar hasta en 20% cuando los trabajadores se alimentan bien y hacen ejercicio. Existen estudios realizados en Inglaterra y Estados Unidos que señalan que si se intervienen los lugares de trabajo, cambiando hábitos de alimentación e introduciendo pausas saludables, es posible reducir el peso de los trabajadores y así mejorar su productividad (Gil Hernández, 2010). No hay que olvidar que los efectos nocivos de una mala alimentación no siempre se producen por defecto, sino que pueden serlo por exceso. El cuerpo necesita una fuente de energía para conservar los procesos normales de la vida y cubrir las necesidades de actividad y crecimiento (Díaz Franco, 2007).

Es por lo anterior que se ha encontrado que las organizaciones que promueven hábitos alimenticios más saludables, tienen menos absentismo laboral y una moral más alta de los trabajadores, reducción de costos de seguros, mayor productividad y mayor satisfacción en el trabajo, lo que contribuye a mejorar la imagen de la empresa y su reputación, teniendo en cuenta que las opciones saludables deben estar presentes no solo en el almuerzo, sino en cafeterías, máquinas expendedoras y en reuniones de negocios (Wanjek, 2005).

Y aunque no existen normas internacionales relativas a la nutrición de los trabajadores, se han documentado programas sobre seguridad y salud de los mismos, desarrollados en los últimos años para contribuir a la orientación de gobiernos y empleadores; en particular, países como Venezuela, Argentina, México, Uruguay, Chile y Brasil han emprendido acciones en torno a la salud de sus trabajadores, pero en el contexto Colombiano, se observa una falta de interés de los entes gubernamentales y de los mismos sindicatos por generar estrategias que permitan a los trabajadores tener una adecuada alimentación (Berajano Roncancio y Díaz Beltrán, 2012).

En la práctica, los programas de comidas en el lugar de trabajo constituyen una oportunidad para:

- **Los gobiernos**, porque se benefician de la existencia de una población bien alimentada mediante las reducciones de los costes sanitarios, los ingresos fiscales que se obtienen por el aumento de la productividad laboral y, por la seguridad de disponer de futuras generaciones de trabajadores sanos.
- **Los empleadores**, porque pueden intervenir las condiciones de una nutrición deficiente, que está vinculada al absentismo, a la enfermedad, a un bajo estado de ánimo y a unas tasas de siniestralidad superiores; además, que la obesidad, una cantidad inadecuada de calorías y la deficiencia de hierro dan lugar a la fatiga y a la falta de destreza.
- **Los empleados**, por su salud, la seguridad en el puesto de trabajo y el beneficio para su familia, puesto que da lugar a que haya una boca menos que alimentar” (Wanjek, 2005; Aranceta Bartrina y Serra Majem, 2012); además es un compromiso en el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida del individuo, la familia y la sociedad (Bejarano Roncancio, 2009).

En este caso, concluye Suárez et al. (2011) que una alimentación saludable no es solo un tema de responsabilidad social empresarial, sino un aspecto central para la productividad, ya que reduce la incidencia de enfermedades como la diabetes, hipertensión, obesidad, etc., asociadas a la alimentación y, por ende, generadoras de absentismo; además, es un elemento indispensable al considerar la protección social de los trabajadores y, a partir de ella, constituye un determinante social de la salud y calidad de vida (Caro, Agudelo, Andrés y Benavides, 2011).

Además, se ha encontrado que un buen número de empresas privadas e instituciones gubernamentales de todo el mundo, con experiencias en la implementación de cambios en los hábitos alimentarios de los empleados y funcionarios, han tenido una repercusión positiva en su salud y, por tanto, en su productividad laboral. Se ha desarrollado prácticas en la instauración de menús saludables en los comedores (servicios de alimentación) que proporcionan la alimentación en el lugar de trabajo, así como proporcionan la venta de alimentos locales en el lugar de trabajo, controlar a los vendedores ambulantes y los vales de comida, lo que repercute en mejorar la vida familiar (Aranceta Bartrina y Serra Majem, 2012).

Se reconoce también que si bien el servicio de alimentación en la empresa puede ser visto inicialmente como un gasto, en el mediano y largo plazo constituye una inversión con resultados rentables en la salud de la población, constituyéndose además en un área económica autosustentable (Espinoza, 2009).

Un ejemplo que demuestra cómo las inversiones en nutrición pueden compensarse con ganancias en productividad, se puede tomar de la revista de la OIT con la empresa *Glaxo Wellcome Manufacturing* (GWM), en la cual desde el año 2000, los gastos médicos disminuyeron un 13% y, desde 2002, el absentismo anual medio se redujo prácticamente a la mitad, pasando de 3,7 a 1,9 días, solo con el suministro de alimentación durante su jornada laboral. Estos resultados demuestran que, con frecuencia, lo que beneficia a los empleados, favorece igualmente a las empresas (Organización Internacional del Trabajo, 2005).

1.1.2 Calidad de vida laboral

Teniendo en cuenta las acciones de responsabilidad social empresarial con los trabajadores, tanto la GTC 180 del 2008 y la norma ISO 26000 del 2010 contemplan la definición de calidad de vida que propone la OMS (ICONTEC, 2008; Instituto Uruguayo de Normas Técnicas, 2010):

La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas y sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno. (ICONTEC, 2008, p.2).

Pero cuando se evalúa desde el contexto laboral, los autores Poza y Prior (Citados por Chiang Vega y Krause Martínez, 2009) definen la calidad de vida laboral como “la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive.” (p.25); es decir, abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son los horarios, el sueldo, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de carrera y relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laborales (González, Peiró y Bravo, 2006). Además, los objetivos que contrastan en las investigaciones sobre Calidad de Vida laboral (CVL), son el incremento de la productividad organizacional y del bienestar de los trabajadores. Las diferencias y variabilidad en la utilización del término está en la importancia que dan a cada uno de estos dos objetivos.

Por otro lado, estudios recientes en este campo del bienestar laboral, determinan que este está asociado tanto con el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador como con la productividad de la organización (Cameron y Freeman, 1991; Morales, 1998; Daniels, 2000, como se citó en Calderón Hernández, Murillo Galvis y Torres Nerváez, 2003); además, que una manera práctica para medir el bienestar se ha hecho por medio de la satisfacción en el trabajo, entendida como una actitud general hacia este, más que un comportamiento; incluso, se aporta que si bien la satisfacción puede incrementar la productividad, también es cierto que la productividad de un trabajo aumenta la satisfacción de quien lo realiza (Kast y Rosenzweig, 1988; Berg, 1999; Osterman, 2000,

como se citó en (Calderon et al., 2003). Así mismo, Locke (Citado por Tziner, Oren, Bar, y Kadosh, 2011) se refiere a la satisfacción laboral como el placer o positivo estado emocional resultante de la evaluación global de las experiencias de un trabajo.

En su investigación sobre el bienestar laboral, Calderon et al. (2003) aplicaron el modelo de Meliá y Peiró (1989), reconociendo en seis dimensiones las características del bienestar: relaciones con la dirección, participación en decisiones, posibilidades de promoción, ambiente físico de trabajo, satisfacción con el trabajo y compensación y beneficios, las cuales están inmersas en los factores mencionados anteriormente como los “asuntos orientados hacia los trabajadores” definidos en la responsabilidad social empresarial y propuestos por la norma ISO 26.000 del 2010.

Fernández (2005) (Citado por Gaete Quezada, 2010), concluye que la responsabilidad social empresarial interna se sustenta en el concepto de calidad de vida laboral, reconociendo la complejidad para su estandarización, pero señala que “la forma actual de organización de la actividad económica ha llevado a la vinculación indisoluble entre vida personal y trabajo, por lo que la calidad de vida de una persona vendrá condicionada por su calidad de vida laboral.” (p.50).

Es por lo anterior que la calidad de vida de los empleados de la organización debe reflejar el compromiso que tiene la empresa con prácticas responsables que los ayuden a aportar como individuos al mejoramiento de la sociedad (Aguilera y Puerto, 2015); además, que se incluyan políticas y acciones encaminadas a garantizar la salud y el bienestar de sus trabajadores en desarrollo de su jornada laboral.

En este caso, y de acuerdo con Orozco-Soto y Troncoso-Piedrahita (2011), los servicios de alimentación en el trabajo, son una excelente plaza para contribuir a la calidad de vida y de salud de sus consumidores, ya que su misión se configura en garantizar una alimentación que cumpla con las especificaciones requeridas y, de esta manera, se busque instaurar condiciones dignas e integrales de trabajo que repercutan en un beneficio social, familiar y empresarial (Bejarano Roncancio, 2009).

1.2 Absentismo laboral

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT) define el absentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas.” (OIT, 1989).

Behrend y Pocock (2002) (Citados por Saldarriaga y Martínez, 2007), manifiestan que en general “el nivel de absentismo ha aumentado más allá del 30% en las últimas tres décadas, representando un problema cada vez mayor a pesar que las ausencias son más cortas en tiempo” (Parada de Denis et al., 2006), y ello a pesar de todas las mejoras en la oferta y la calidad de la asistencia sanitaria y de las condiciones socioeconómicas (Danatro, 1997).

Más aún, teniendo en cuenta que los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contemplan el absentismo laboral como un “tópico de relevancia, dadas las repercusiones para el propio trabajador ausente, para los empleadores, para los sistemas de aseguramiento e, incluso, para la economía local y nacional” (Sánchez, 2015, p.43) pero los múltiples factores determinantes del absentismo hacen complejo su abordaje y su manejo; sin embargo, hay crecientes pruebas de intervenciones psicosociales, organizativas y ergonómicas exitosas, que han logrado reducir significativamente la ausencia al trabajo.

De ahí que el estudio del absentismo en la industria permite formarse una idea general del estado de salud de los trabajadores, por lo que se debe estudiar en relación con los factores que lo originan: enfermedad, accidentes, permisos, faltas de asistencia sin autorización previa (Forssman, 1956). Desde el punto de vista médico, se ha estudiado la asociación entre enfermedad y absentismo, como en el caso del sedentarismo y los malos hábitos, que están asociados a la presencia de enfermedad y los trabajadores también padecen las consecuencias del inadecuado estilo de vida o de los hábitos poco saludables (Arcay Montoña y Molina Sotomayor, s.f.).

Sin embargo, es necesario tener en cuenta, que la enfermedad no es la única causa de absentismo, así por ejemplo, la NTC 3793 de 1996, establece dos grupos de causas:

- Causas no relacionadas con la salud: legales (Código Sustantivo de Trabajo), extralegales, otras formas de ausentismo autorizadas o no y de cualquier duración.
- Causas relacionadas con la salud (Accidente común, Accidente de Trabajo, Enfermedad General, Enfermedad Laboral, y de Control Preventivo).

Pero, Mateos (2006), en su libro *Absentismo laboral: causas, control y análisis*, nuevas formas, técnicas para su reducción, detalla las causas directas del absentismo laboral mediante la siguiente clasificación:

1. Incapacidad temporal:
 - a. Accidente de trabajo.
 - b. Enfermedad:
 - Común.
 - Profesional.
2. Maternidad.
3. Causas legales:
 - a. Licencias y permisos.
 - b. Actividad sindical.
4. Causas psicológicas y voluntarias.
 - a. Estrés.
 - b. Falta de motivación.
 - Clima laboral.
 - Mobbing.
 - c. Absentismo voluntario.

Por su parte, Steers y Rhodes (1984) después de una profunda revisión, identificaron 209 variables que causan el absentismo, las cuales agrupan en ocho categorías: 1. Actitudes de trabajo; 2. Factores económicos y de mercado; 3. Factores organizacionales; 4. Factores del medio laboral; 5. Satisfacción laboral; 6. Factores personales; 7. Factores externos: temperatura, horas de sol, etc.; 8. Cambio organizacional.

Por tanto, el absentismo no se puede mirar sólo como un indicador de enfermedad, está íntimamente relacionado con un tema social vinculado a la actitud individual y colectiva

ante el trabajo (Caballero, 2015); por lo tanto, esta problemática debe ser abordada adoptando una metodología de trabajo interdisciplinaria, orientada hacia la investigación y el diseño de mejores condiciones y puestos de trabajo (Danatro, 1997).

Llegado a este punto, el absentismo por causa médica es definido por la Organización Internacional del Trabajo como “el período de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión” (Porret Gelabert, s.f., p.3). Se entiende por baja laboral al período ininterrumpido de ausencia al trabajo contabilizado desde su comienzo y al margen de su duración (Danatro, 1997) y este varía notablemente entre los diversos grupos de edades. Un estudio de absentismo por causa de enfermedad, que tenga en cuenta la naturaleza de las causas y la duración de las ausencias, puede incitar a la dirección de la empresa a adoptar medidas preventivas de orden sanitario (Forsman, 1956).

En la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia, realizada por el Ministerio del Trabajo en el 2013, se concluye que las incapacidades se generan en un 84,9% por enfermedad o accidente de origen común (Ministerio del Trabajo, 2013); y por otro lado, la ANDI, en su encuesta: *Absentismo, Incapacidades y Restricciones médicas 2015*, con 232 empresas, determina que el 65.3% de los casos reportados por incapacidad en el 2014 corresponden a enfermedad general, de donde se identifica que 6.9% fue el incremento en el número de casos de incapacidad por enfermedad general comparado con 2013 (ANDI, 2005).

En definitiva, la literatura científica coincide en afirmar que el absentismo por causa médica sigue representando el mayor peso porcentual entre todas las ausencias y, entre ellas, la mayor frecuencia de patologías respiratorias, osteomusculares y digestivas como causa de las certificaciones médicas. (Danatro, 1997; Cuevas Duarte y García Sánchez, 2011; Sánchez, 2015; Saldarriaga y Martínez, 2007), incluyendo estos últimos a los traumatismos.

En la *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, la OIT (1989), afirma entonces, que

El aparato digestivo ejerce una influencia considerable en la eficiencia y capacidad de trabajo del organismo y sus enfermedades, agudas o crónicas, son algunas de las causas más frecuentes de absentismo y discapacidad. También se ha dicho que los trastornos digestivos se relacionarían con el trabajo por turnos como consecuencia de la frecuente variación de los horarios de las comidas y de las malas condiciones de alimentación en los lugares de trabajo. Estos factores pueden agravar una alteración digestiva preexistente e inducir una dispepsia neurótica. (p.2).

Asimismo, las ausencias por incapacidad médica representan directamente el pobre estado de salud de la población trabajadora y, a su vez, las incapacidades que generan mayor tiempo de ausencia al trabajo, tienen una mayor asociación con la mortalidad (Helgertz, Hess, y Scott, 2013).

No obstante, la medición del absentismo laboral nunca podrá ser completamente objetiva (Saldarriaga y Martínez, 2007), puesto que las ausencias al trabajo comprenden la interacción de un sinnúmero de factores psicológicos, organizativos, médicos, sociales y económicos en el individuo que se ausenta (Boada i Grau et al., 2005).

Teniendo en cuenta esto, y a pesar de su complejidad y múltiples causas, el absentismo laboral ha demostrado poder reducirse mediante diversas intervenciones psicosociales, ergonómicas y organizativas, después de un diagnóstico oportuno y certero. (Taimela et al., 2010; Sampere et al., 2011; Sánchez, 2015).

Pero el absentismo puede considerarse un fenómeno costoso; por lo tanto, es importante dimensionar su magnitud y adoptar estrategias que permitan reducirlo a niveles aceptables (ANDI, 2005). Su manejo es evidentemente importante dentro de los programas de gestión organizativa y su reducción resulta ser un indicador de éxito en los programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Mesa y Kaempffer, 2004); además, así lo ratifican Oxenburgh, Marlow y Oxenburgh (2004) al manifestar que el abordaje integral de la seguridad y la salud en el trabajo por parte de las empresas disminuye el absentismo laboral, consiguiendo en la práctica empresas más productivas; todo esto soportado también en el documento de la Comisión de Empleo y Política Social de la OIT, como una conclusión de los Estados miembros participantes (Berrocal et al., 2012).

Llegado a este punto, se reflexiona que la administración de las empresas pueden adoptar estrategias de diseño organizacional y de gestión de recursos humanos que permitan resolver las necesidades de conciliación y que hagan del trabajo una actividad gratificante y enriquecedora (Martínez y Jané, 2014); por lo tanto, los departamentos de recursos humanos deberían insistir en estrategias preventivas, especialmente las que están encaminadas a eliminar las causas que inducen a los empleados a tener conductas absentistas o de no calidad (Boada, De Diego y Vigil, 2004, como se citó en Boada et al., 2005).

Es importante tomar conciencia que el lugar de trabajo no debe perjudicar la salud ni el bienestar de los trabajadores (OMS., 2007), por lo que como estrategia primaria para la reducción del absentismo, los departamentos de recursos humanos de las empresas, apoyados y motivados por los directivos, deben empoderar a su personal y garantizarles el mejor clima laboral y las condiciones organizativas óptimas para el desarrollo, el crecimiento y la fidelización de sus trabajadores (Gómez, 2007; Raya y Panneerselvam, 2013).

En 2010, la OIT publicó el documento *Empleo y protección social en el nuevo contexto demográfico*, en el que relaciona la mejora del absentismo con una vida sana respecto a la actividad física y la buena alimentación. Son varias las acciones directas o campañas que puede realizar la empresa en aras a reducir determinada incidencia de enfermedades habituales entre el colectivo de sus trabajadores, en las que se destaca la salud alimenticia (con cambios reales en la dieta de las empresas) (Sánchez, 2013).

Concluyen González et al. (1996) y Segurado y Agulló (2002) que la mejor manera de evitar el absentismo es potenciar una adecuada calidad de vida laboral (Boada et al., 2005); además, de plantear un trabajo interesante que permita el desarrollo y la realización personal y estimular el compromiso y la implicación de los trabajadores con la organización y con sus objetivos (González Fernández y Elena y Peña, 1999).

No obstante, desde el bienestar laboral es importante que en la organización se preste atención a las necesidades nutritivas, a la elección y preparación de los alimentos, a los horarios y tamaños de las comidas, a la masticación adecuada y a la moderación en el

consumo de los alimentos ricos en calorías, alcohol y bebidas frías, suprimiéndolos incluso de la dieta (Organización Internacional del Trabajo, s.f.).

En un estudio realizado en Chile por Arcay y Molina (s.f.) se pudo concluir que a mayor estado de sedentarismo mayor índice de masa corporal y peores hábitos alimenticios, y los trabajadores de una universidad pública presentaban mayor número de ausencias al trabajo. Otros autores también han demostrado que la obesidad y el tabaquismo aumentan los días de ausencia por enfermedad (Motamedzade, Faghih, Golmohammadi, Faradmal, y Mohammadi, 2013).

Finalmente, en términos de normatividad en Colombia, se cuenta con la *NTC 3793 de 1996 sobre salud ocupacional: Clasificación, registro y estadística de absentismo laboral*, la cual tiene por objeto conceptualizar y establecer lineamientos para la clasificación, el registro y el seguimiento estadístico del absentismo en las empresas del país (ICONTEC, 1996), requiriendo como mínimo que todos los empleadores, en concordancia con las exigencias legales, lleven registros de ausencias y se realice seguimiento a los indicadores de: absentismo laboral global (ALG), índice general de absentistas (IGA), promedio de ausencias por absentistas, promedio de ausencias por trabajadores y promedio de tiempo por ausencias, lo que permite que se cuente con información para la toma de decisiones que propendan el bienestar de los empleados y mejoren la productividad organizacional.

2. Capítulo 2. Contexto del Estudio

2.1 El objeto de estudio

La RSE como estrategia de gestión de las organizaciones puede enmarcarse en diferentes enfoques según los objetivos o metas que se establezcan dentro de esta, exigiendo un compromiso constante en la generación de herramientas para el desarrollo de su entorno y la aplicación de prácticas responsables con sus grupos de interés; pero es desde las relaciones con los trabajadores donde se deben garantizar las condiciones de trabajo sanas y justas, que repercutan en la calidad de vida de estos y sus familias.

Surge, entonces, el interés de emprender una investigación para evaluar si el suministro de alimentación a los trabajadores se puede relacionar como una estrategia de RSE que apunte a los beneficios ya mencionados y, adicionalmente, si tiene incidencia sobre el absentismo que se presenta por condiciones médicas. Estudio que se pretende aplicar en una gran empresa del sector agroindustrial.

Lo anterior implica que en este estudio se aborden cada uno de los temas descritos, partiendo de las orientaciones sobre los principios que subyacen en la RS estipulados en la norma ISO 26000 del 2010; asimismo, para la alimentación en el trabajo se tiene en cuenta que la OIT hace varios años publicó la importancia de este servicio, describiendo que alimentos de buena calidad, consumidos en un entorno tranquilo, ayudan a los trabajadores a rendir al máximo. Paralelamente, en cuanto a la calidad de vida laboral se aborda como un efecto del bienestar percibido y la satisfacción que produce en el trabajador el mejoramiento de sus condiciones laborales. En relación con el absentismo, aunque se manejan muchas teorías para identificar sus causas, se tiene en cuenta solo aquel enfoque médico, especialmente las relacionadas con problemas digestivos, debido a que es una de las causas más frecuentes del absentismo por enfermedad, según

distintas investigaciones y que se relaciona estrechamente con las características y condiciones de la alimentación.

Por otro lado, identificar las razones por las que las empresas no suministran alimentación a sus empleados, permite proponer otras alternativas de intervención organizacional para impactar en su salud, en el mejoramiento de sus condiciones familiares, en equidad y que pueden aportar al control del absentismo laboral.

Así mismo, al analizar la percepción de los trabajadores sobre el beneficio de la alimentación en el trabajo y contrastarlo con las razones expuestas por las directivas de la organización permite evaluar su incidencia en el bienestar de los mismos. Este aspecto puede servir de base para que aquellos empresarios que no prestan el servicio se motiven considerar la posibilidad de implementarlo.

Por último, si se tiene en cuenta que la normatividad colombiana establece la vigilancia para la planificación, ejecución y, evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el absentismo laboral por enfermedad (Ministerio de Trabajo, 2015), puede ser este un aporte para que las organizaciones presten atención a los indicadores sobre el tema, teniendo en cuenta además que las inversiones en nutrición se compensan mediante una reducción de los días de baja por enfermedad y de los accidentes, así como una mejora del desempeño y el estado de ánimo de los trabajadores.

2.2 Información general de la empresa

Por principios éticos en la investigación, no se especificará el nombre de la empresa, pero se hará referencia a ella como “la Organización”.

La información que se detalla a continuación, fue consultada en la página de internet de la organización, así como de los informes anuales 2006, 2008 y 2015 publicados por la misma y suministrados para esta investigación.

El caso de estudio corresponde a una organización colombiana del sector agroindustrial, fabricante de productos alimenticios que incluye derivados lácteos y cárnicos, clasificada por la normatividad colombiana como empresa grande; con la sede administrativa en Medellín y presencia en 14 departamentos (58 municipios) del país.

Cuenta con las siguientes instalaciones a nivel nacional: 14 plantas de procesos, 2 queseras, 7 plantas de recibo de leche, 10 comercializadoras de lácteos y cárnicos, 44 almacenes de insumos agropecuarios y 81 puntos de venta lácteos y cárnicos; genera 6.806 empleos directos (357 administrativos, 2.992 en la división operativa y 3.457 en la división técnica) y más de 36.927 empleos indirectos, lo que implica una población beneficiadas con empleo de 212.880 personas (trabajadores más núcleo familiar).

En su misión hace énfasis en posibilitar el desarrollo y bienestar de los asociados productores y trabajadores, y en su visión, se proyecta con el compromiso para el desarrollo social y económico de los asociados y las regiones donde realiza su gestión.

A continuación se presenta una breve reseña de la historia de la organización, detallando aquellas estrategias y proyectos en los que se involucra la RSE:

Reseña histórica de la empresa

En 1964 un grupo de 60 campesinos sembraron la base de la Organización, pensando en las dificultades de comercialización de la leche que vivía el país. La Secretaría de Agricultura del Departamento de Antioquia estimuló la asociación de los sesenta productores de leche en una Organización Lechera, la cual fue reconocida según Personería Jurídica 255 de la Superintendencia Nacional de Cooperativas de la República de Colombia de junio 24 de 1964.

La puesta en funcionamiento de la planta pasteurizadora ocurrió en 1976, implementando como estrategia llegar al consumidor final, inclusive los días festivos y domingos con un producto fresco y de excelente calidad, en lo que radicó el éxito de la Organización; así fue como se enfrentó lo que se consideraba el “imperio del oligopolio lácteo en Antioquia”, porque sus debilidades fueron la oportunidad y fortaleza de la Organización.

El posicionamiento de la Organización se fue dando con la apertura de nuevos almacenes agropecuarios en otros municipios del departamento de Antioquia, comenzando a impactar el medio en donde residían los asociados y diversificando con una cadena de almacenes y comercializadoras, centros de acopio, plantas procesadoras y de concentrados, sales y fertilizantes distribuidos por los departamentos de Antioquia, Bolívar, Córdoba, Quindío, Caldas, Boyacá, Cundinamarca, Nariño, Risaralda y Valle, contando así con establecimientos más cerca del productor, logrando regular la economía en los lugares donde se hizo presente.

El impacto social generado se tradujo en calidad de vida para el asociado y productor de leche a quien, por primera vez, se le garantizó la compra de su producción. El asociado comenzó a recibir asistencia técnica, capacitación y formación que contribuyeron a que sus pequeñas parcelas fueran verdaderas empresas productivas.

Con el propósito de generar mayores beneficios para los asociados/empleados, la Organización ha implementado alternativas que brindan soluciones a las dificultades que se presentan en el campo, por lo que se ha desarrollado proyectos como:

- Líneas de Cárnicos y de derivados lácteos: Diversificación de su portafolio, en respuesta a la aceptación, posicionamiento y demanda de los consumidores.
- Pulverización de leche: para garantizar la captación de leche de asociados y productores durante las épocas de “enlechadas”.
- Exportación de leche: en respuesta al aumento de producción, ubicando al país como el tercer exportador de leche en Sudamérica.
- Programa tanques de enfriamiento: consiste en financiar al campesino tanques de enfriamiento, casetas y equipos de ordeño, para contribuir a la calidad en la cadena láctea y en los derivados.
- Programa equipos de ordeño: diseñado para impactar positivamente los costos de producción de leche en las fincas y promover la inocuidad de la misma en las fincas de los productores, que no tienen posibilidad de acceder a esta tecnología por los altos precios del mercado.
- Proyecto LÍNEA VERDE: con miras a que las esposas y familiares de los asociados aprovechen al máximo sus fincas y desarrollen cultivos orgánicos que mejoren su

calidad de vida, generando oportunidades para la mujer en el campo y que ésta obtenga sus propios ingresos y disfrute alternativas de progreso.

La organización aplica el valor de la solidaridad con las donaciones de leche a madres y niños en barrios marginales en los departamentos de Antioquia, Cesar, Cundinamarca, Guajira, entre otros; además, desde el año 1998 participa activamente como proveedor del programa “Vaso de leche” en escuelas y colegios de la capital antioqueña. También ha apoyado el desarrollo de políticas públicas de nutrición del país, a través de la participación en investigaciones realizadas por las escuelas de nutrición nacionales y ha participado en la contratación estatal, para el suministro de lácteos con fortificaciones dirigidas a gestantes, primera infancia y escolares, con el objeto de contribuir al consumo y aprovechamiento de productos de alta calidad, para la nutrición y desarrollo de los diferentes grupos poblacionales.

La Organización realiza acciones que brindan beneficios a sus *stakeholders* internos que buscan fortalecer las relaciones con los Asociados, Productores y Trabajadores:

- Servicios Financieros de Ahorro y Crédito.
- Seguro de vida.
- Cupos y descuentos en compras de lácteos, derivados cárnicos e insumos agropecuarios.
- Préstamos a bajo interés del Fondo Rotatorio de Educación.
- Actividades de formación Organización.
- Descuentos en concesionarios para la compra de vehículos.
- Cursos de Artes y Oficios para el Asociado y su familia.
- Centros de Acondicionamiento Físico para los Asociados y una persona de su grupo familiar primario.
- Seguro exequial.
- Otorgamiento de contratos de práctica y aprendizaje.
- Aplicación de vacunas no cubiertas por la EPS.
- Servicio de Odontología para los Asociados y su familia en la planta de Medellín.
- Vacaciones recreativas para los hijos de los Asociados.
- Servicio Médico.
- Servicios de Seguros.
- Biblioteca, especializada en temas del sector agropecuario y cooperativo.

2.3 La organización como caso de estudio

Esta investigación busca ampliar el conocimiento sobre los beneficios que puede aportar el suministro de alimentación a los empleados durante su jornada laboral y los efectos que puede tener sobre el absentismo laboral y sobre la calidad de vida de los empleados. Para brindar respuesta a las preguntas sobre cómo se podrá identificar esa relación entre los términos de responsabilidad social, alimentación en el trabajo, calidad de vida laboral y absentismo, se optó por el estudio retrospectivo de un caso. Teniendo en cuenta que el método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y se registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado (Yin, 2003).

La elección de la Organización para el estudio, se dio, después de un proceso poco exitoso de recolección de información con un grupo de empresas que se encuentran reunidas en la Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte, de la cual hace parte la Organización en estudio. Desde el año 2015 se realizó el contacto con la coordinadora de gestión social de este grupo, quien se comprometió a invitar al investigador y la directora de tesis para dar a conocer el proyecto ante los integrantes de la mesa de recursos humanos, a la que asisten los coordinadores de talento humano de las 27 empresas participantes. Esta reunión no se llevó a cabo, luego de múltiples intentos por coordinarla. Se optó entonces por enviar un formulario diseñado con base en la normatividad y la revisión de literatura, a las empresas de este grupo, pero solo una de ellas respondió.

Se decidió entonces concentrar el estudio en una de las empresas que contara con el suministro de alimentación a sus empleados, que tuviera establecida la RS como un valor fundamental en su quehacer y que demuestre acciones en pro del bienestar y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de sus empleados.

Se evidenció que la Organización reúne las condiciones de caso revelador por ser una empresa de trayectoria, gran generadora de empleo, con estabilidad laboral (contando

con empleados de más de 20 años de vinculación laboral) y que además ofrece el servicio de alimentación a los empleados de la planta de Medellín desde hace más de 20 años.

Es claro que el estudio de caso sirve como un instrumento de análisis y reflexión para la identificación, documentación y diseminación de lecciones aprendidas que resulten de las actividades de una organización y que en esas situaciones, donde se busca la construcción de planteamientos teóricos, se debe seleccionar un caso que por sus condiciones revele y ofrezca riqueza en los detalles de la situación a estudiar (Londoño, 2012).

2.4 Caracterización del problema de investigación

2.4.1 Surgimiento del estudio

Partiendo de la información publicada por la OIT, según la cual, la población mundial presenta problemas relacionados con la alimentación que se manifiestan en malnutrición, sobrepeso y obesidad, se buscaron datos sobre el tema para el caso colombiano. De acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de la Situación Nutricional en Colombia ENSIN 2010, la población presenta al mismo tiempo problemas por déficit y exceso de peso en los diferentes grupos etarios, ha incrementado la prevalencia de inseguridad alimentaria en el hogar, teniendo en cuenta que la situación socioeconómica de los hogares incide de manera directa en la inseguridad alimentaria de los mismos dado que sus ingresos son la principal vía para la adquisición de alimentos. Se reporta además, la proporción de las deficiencias en el consumo de alimentos básicos y el aumento del consumo de bebidas gaseosas, embutidos y golosinas. El exceso de peso en la población adolescente, adulta y gestante muestra una tendencia al incremento, y afecta a las dos terceras partes de los grupos de mayor edad (Ministerio de la Protección Social, 2011). Para conocer datos sobre Antioquia se revisó la información que publica la Dirección Seccional de Salud de Antioquia DSSA, y se encontró que una de las causas de consulta médica más frecuente son los problemas digestivos, que, en gran parte, están relacionados con la alimentación.

Todo lo anterior llevó a plantear la pregunta de ¿qué hacen las empresas para mejorar esta situación? En primer lugar se realizó la revisión de literatura y se encontró que varios estudios sobre RSE describen diferentes estrategias que implementan las organizaciones para cumplir con el objetivo específico de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y la de sus familias. Otros estudios, muestran que una de estas estrategias es brindar alimentación en el trabajo, la cual reporta beneficios para la organización, sus empleados e incluso para los gobiernos.

Como se explicó en el marco teórico, estos beneficios en la práctica, constituyen una oportunidad para:

- **Los gobiernos**, porque se benefician de la existencia de una población bien alimentada mediante las reducciones de los costes sanitarios, los ingresos fiscales que se obtienen por el aumento de la productividad laboral y, por la seguridad de disponer de futuras generaciones de trabajadores sanos.
- **Los empleadores**, porque pueden intervenir las condiciones de una nutrición deficiente, que está vinculada al absentismo, a la enfermedad, a un bajo estado de ánimo y a unas tasas de siniestralidad superiores.
- **Los empleados**, por su salud, la seguridad en el puesto de trabajo y el beneficio para su familia, puesto que da lugar a que haya una boca menos que alimentar” (Wanjek, 2005; Aranceta Bartrina y Serra Majem, 2012); además es un compromiso en el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida del individuo, la familia y la sociedad (Bejarano Roncancio, 2009).

Después de realizar esa revisión, surgió el interés particular en conocer más a fondo por qué algunas organizaciones implementan la estrategia de suministrar alimentación a sus empleados durante la jornada laboral, y si son conscientes de los beneficios que genera para la sociedad en general, además de conocer si se puede asociar directamente como una actividad que tiene relación con el absentismo laboral. También, se pretendió indagar el por qué otras organizaciones no han aplicado esta práctica desde el ámbito laboral.

De esta manera se contactó una empresa del sector químico en la cual se había implementado el servicio de alimentación a los empleados durante su jornada laboral en respuesta al alto índice de absentismo que se estaba presentando por enfermedades

digestivas. En entrevista con la directora de gestión humana, ésta manifestó, que el absentismo había disminuido en forma sustancial con la implementación de la estrategia. Sin embargo no fue posible acceder a la información completa para evidenciar esa experiencia exitosa, pero sirvió como base para seguir indagando y fue así como se continuó con el proceso descrito en el numeral anterior.

2.4.2 Supuestos de la investigación

De acuerdo con los planteamientos que se han presentado en el marco teórico y lo expuesto en el numeral anterior, surgen entonces los siguientes supuestos que pretenden ser corroborados al final de esta investigación:

- El suministro de alimentación a los trabajadores durante la jornada laboral, es una estrategia de la organización para cumplir su responsabilidad social interna.
- A través del suministro de la alimentación a los trabajadores durante su jornada laboral, como una estrategia de responsabilidad social empresarial interna, se puede incidir en la disminución del absentismo laboral y mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
- Las organizaciones que no suministran alimentación durante su jornada laboral, no conocen los beneficios que puede generar para sus empleados y para sí misma.

3. Capítulo 3. Aspectos metodológicos

El objetivo de este capítulo es describir el proceso metodológico desarrollado para identificar la relación entre las cuatro temáticas implicadas, en el que se incluyen aspectos como la construcción de la encuesta para los directores de talento humano y posterior entrevista, la encuesta para el personal administrativo de la organización, observación al servicio de alimentación, recolección de la información y las herramientas utilizadas para el procesamiento de los datos, lo cual favorece la triangulación de la información (Morse, 1994).

3.1 Recolección de la información

Para el presente trabajo, se utilizaron varias técnicas para recolectar los datos, como la encuesta de opinión, la observación directa, entrevistas en profundidad y la revisión documental, que orientaron las acciones hacia el logro de los objetivos planteados.

Con base en la revisión de literatura y la normatividad existente, inicialmente se diseñó la encuesta para aplicar a los directores de talento humano de las organizaciones. Una de las preguntas iniciales del cuestionario fue si ofrecen el servicio de alimentación a los trabajadores y las motivaciones para ello (anexo A), de éstas se logró obtener respuesta de 10 profesionales del área.

De acuerdo con las respuestas obtenidas y la disposición para brindar información, se seleccionó la Organización para el estudio de caso, y se diseñó entonces una encuesta para ser respondida por los trabajadores de la misma, con el fin de conocer su percepción sobre el servicio de alimentación y los beneficios que este les reporta (anexo B). La encuesta fue aplicada a 16 trabajadores del área administrativa, utilizando la técnica de muestra autoseleccionada. La característica de este tipo de muestras es que todos los elementos de la población al inicio tienen la misma probabilidad de ser

elegidos, ya que las personas se proponen como participantes en el estudio o responden activamente a una invitación.

Se decidió aplicar la encuesta solo a empleados del área administrativa de la sede principal de la Organización, teniendo en cuenta que estos tienen horario de trabajo entre las 7:00 a.m. y las 6:00 p.m., sin rotar por turnos de noche, variable que afecta claramente las condiciones de alimentación de las personas, tal como lo reportan Aranceta Bartrina y Serra Majem, (2012), “los trabajos con turnicidad conllevan unos determinados riesgos para la salud, potenciados por la perturbación de las funciones psicofísicas debido a la alteración del ritmo circadiano, cuyas principales causas son los trastornos de sueño y las modificaciones de hábitos alimentarios” (p. 53).

En este caso es adecuada una muestra no probabilística, pues se trata de un estudio de caso en el cual se complementan diferentes fuentes de información. Las opiniones de todos los encuestados están incluidas en la tesis, pero no se comunican datos individuales, pues de acuerdo con la resolución 1480 de 2011 del Ministerio de salud “Guía para Investigaciones con Seres Humanos”, no es de alto riesgo, por lo que se garantiza la libre expresión de los participantes sin que sean afectados posteriormente.

Una vez se obtuvo respuesta de la encuesta, se realizó una entrevista con la Jefe de Gestión Humana, como responsable de la implementación de estrategias con los empleados. La entrevista se desarrolló en su sitio de trabajo y tenía como propósito ampliar la información sobre las acciones de RSE que se desarrollan en la organización, la historia del servicio de alimentación y las implicaciones que ha tenido su desarrollo, tanto para los empleados como para la organización misma.

Como complemento a toda esta información recolectada se realizó una visita de observación al servicio de alimentación (restaurante) de la organización, con el fin de evidenciar las dinámicas que allí se presentan durante el consumo de alimentos, el ambiente físico, las formas de organización e interacción de los usuarios mientras permanecen allí, las actividades individuales y colectivas de los participantes y otros hechos relevantes.

Por último, se realizó entrevista con la nutricionista coordinadora del servicio de alimentación de la organización y con la practicante de nutrición, quienes ampliaron con más detalle las acciones que desde allí se vienen realizando como estrategias para promover el beneficio entre los empleados y así mejorar su calidad de vida.

3.2 Diseño de la herramienta para recolección y análisis de la información

Teniendo en cuenta los cuatro temas que hacen parte de esta investigación, se realizó un estudio exploratorio utilizando 2 formularios semiestructurados y una guía de entrevista, en las cuales se incluyeron preguntas abiertas y cerradas, como se describen a continuación.

3.2.1 Encuesta a Empleadores

Se diseñó un formulario para aplicar a los directores de talento humano, (ver anexo A), el cual fue evaluado inicialmente por jefes de gestión humana de otras organizaciones, quienes por su experticia en el área contribuyeron a mejoras en el diseño del mismo, en este sentido se aplica la “validez de expertos” o *face validity*, la cual se refiere al grado en que un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con "voces calificadas" (Hernández Sampieri, 2006, p.284). Este formulario consta de 4 partes. En la primera se busca caracterizar a las empresas, con preguntas abiertas de nombre, objeto social, responsables de las áreas de talento humano y RSE, fecha de fundación, dirección y número de empleados, y preguntas cerradas como la actividad principal y el tamaño de la empresa según clasificación de la normatividad colombiana.

En la segunda parte se indaga por información sobre la alimentación en el trabajo, con la pretensión de conocer si cuentan con alguna modalidad de suministro de alimentación a sus empleados durante la jornada laboral, las motivaciones por las cuales lo ofrecen o no y los beneficios que consideran se han obtenido al implementar dicha estrategia. En la tabla 3-1, se detallan las preguntas realizadas:

Tabla 3-1: Segunda parte del formulario a empleadores

Información solicitada	Tipo de pregunta
Suministra alimentación para sus empleados	Cerrada, tipo test
Modalidad de gestión de la alimentación	
Servicios que ofrece durante la jornada laboral	
Espacio físico adecuado para que los trabajadores consuman los alimentos que ellos llevan.	
Número de beneficiarios	Abierta, tipo texto
Tiempo que lleva ofreciendo la alimentación a los empleados	
Razones por las que ofrece alimentación durante la jornada laboral	
Beneficios que representa	
Motivos por los cuales no ofrece alimentación a sus empleados durante la jornada laboral	

Fuente: Elaboración propia.

En la tercera parte del formulario se aborda el absentismo laboral por enfermedad común, se indaga conocer las cifras y causas principales de este en la organización. En la tabla 3-2, se presentan las preguntas formuladas.

Tabla 3-2: Tercera parte del formulario a empleadores

Información solicitada	Tipo de pregunta
Reportes de absentismo laboral actualizados	Cerrada, tipo test
Tipos de absentismo en su organización	Abierta, tipo test
Identificación de las principales causas de incapacidad médica	Cerrada, tipo test, con selección múltiple
Orden de las causas por incapacidad médica	
Causas predominantes en los índices de absentismo	Abierta, tipo texto
Actividades para controlar o disminuir los índices de absentismo	

Fuente: Elaboración propia.

En la última parte del formulario se abordan 7 de las 8 temáticas sobre RSE con los empleados, que corresponden a la clasificación de la organización chilena de promoción de la RSE acción empresarial, ya que propone en categorías amplias y concretas los ámbitos de aplicación de la RSE; además, no se tiene en cuenta la temática de “Relaciones con sindicatos y grupos de colaboradores organizados”, por considerar que no aplica para efectos de este trabajo. Cada temática se abordó como pregunta abierta,

tipo texto, para que el encuestado pudiese responder de forma amplia de acuerdo con las actividades que desarrolla la organización en cada una de ellas.

3.2.2 Encuesta a Trabajadores

A los empleados de la Organización, se les entregó un formulario que consta de 2 partes (ver anexo B). La primera busca caracterizar al empleado, con preguntas demográficas y sobre su estado de salud, utilizando preguntas cerradas, tipo test, con selección múltiple. La segunda parte hace referencia a la alimentación que consume durante su jornada laboral, sobre los beneficios que considera obtiene por ello y sobre las causas por las que se ausenta con mayor frecuencia en el trabajo. En la tabla 3-3, se presentan las preguntas realizadas.

Antes de enviar el formulario a los trabajadores, se realizó una prueba piloto con empleados de otra organización, con el fin de evaluar la claridad y pertinencia de las preguntas, que es una de las formas que permiten garantizar la confiabilidad, validez y objetividad del instrumento (Hernández Sampieri, 2006).

Tabla 3-3: Segunda parte del formulario a trabajadores

Información solicitada	Tipo de pregunta
actividades que realiza la empresa para promover una alimentación sana	Abierta, tipo texto
Hace cuánto es usuario del servicio de alimentación	
Beneficios que considera obtiene al consumir la alimentación ofrecida	
Modalidad bajo la cual la empresa le suministra la alimentación durante su jornada laboral	Cerrada, tipo test, con selección múltiple
Tipo de servicio que le ofrecen	
Es usuario del servicio de alimentación	
Satisfacción que le produce la alimentación que le brindan	
Enfermedades por las que considera ha faltado con mayor frecuencia al trabajo	

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Técnicas de análisis

Teniendo en cuenta la naturaleza de los datos recolectados, el análisis de los mismos requirió herramientas tanto cuantitativas como cualitativas. Así, la técnica de análisis utilizada para las encuestas a los trabajadores fue el test exacto de Fisher, considerada como la más apropiada en la prueba de hipótesis para muestras pequeñas, lo que requirió categorizar variables. El test permite analizar si dos variables dicotómicas están asociadas y no se cumplen las condiciones necesarias para que la aplicación del test χ^2 sea adecuada, además, se utiliza para analizar una tabla de contingencia de 2x2 y probar si la variable de fila y la variable de columna son independientes.

En cuanto a la información cualitativa, considerando que su interpretación es un proceso dinámico que busca dar sentido y encontrar significado a los resultados, explicar las tendencias descriptivas y buscar relaciones entre las diversas dimensiones que permitan construir una visión integral del problema (Martínez Rodríguez, 2011), se recurrió a varios métodos. En primer lugar, se utilizó la codificación abierta, pues como lo expresan Coffey y Atkinson (2005), esta es importante porque es el proceso analítico para descubrir en los datos los conceptos, sus propiedades y dimensiones. Lugo se complementó con la codificación axial, buscando relacionar categorías y subcategorías siguiendo las líneas de las propiedades y dimensiones encontradas, para identificar cómo se entrecruzan y vinculan entre sí.

Se utilizó también la técnica de análisis de contenido de tipo verificativo, que por sus características permite estudiar y analizar para este caso, los Informes de Gestión Social de la Organización, con el fin de ampliar información sobre las actividades de responsabilidad social que vienen desarrollando con sus empleados.

4. Capítulo 4. Resultados

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación y su análisis. En primer lugar se presenta la información relacionada con las 10 empresas encuestadas, con el propósito de responder a la pregunta: ¿por qué algunas empresas ofrecen alimentación a sus empleados durante la jornada laboral y otras no lo hacen?, además de conocer las estrategias de responsabilidad social empresarial interna que aplican.

Luego se presenta todo lo relacionado con el estudio de caso, que incluye la percepción que tienen los empleados de la Organización sobre el beneficio de la alimentación en el trabajo, de acuerdo con la encuesta realizada. También se presenta la información obtenida en las entrevistas tanto con la jefe de gestión humana como con la nutricionista; los hallazgos obtenidos durante la observación directa; y por último, se revisa la información concerniente a la relación entre la alimentación en el trabajo y el absentismo por causas médicas.

4.1 Encuesta sobre RSE

En este apartado se pretende analizar los resultados que se obtienen de la encuesta aplicada a los jefes de gestión humana de las 10 organizaciones contactadas, identificando primero las características de las empresas; revisando luego las motivaciones empresariales sobre el suministro de alimentación a sus empleados durante la jornada laboral; siguiendo con las causas reportadas sobre el absentismo laboral que se les presenta y por último consolidando las acciones de RSE que desarrollan dichas organizaciones.

4.1.1 Caracterización de la empresa

Se aplicó la encuesta a 10 jefes de gestión humana de empresas ubicadas en municipios del Valle de Aburrá, que llevan en funcionamiento entre 16 y 52 años (ver figura 4-1), lo que permite identificar la permanencia y la solidez de éstas en el medio, aspectos que son importantes en la estructuración de estrategias de RSE. Su actividad principal está orientada en mayor proporción al sector servicios, seguida del industrial y solo una del Agroindustrial, como se muestra en la figura 4-2. De acuerdo con la Ley 905 de 2004, de éstas, 5 se clasifican como grandes empresas, 3 son medianas y 2 son pequeñas.

Figura 4-1: Tiempo de funcionamiento de las empresas

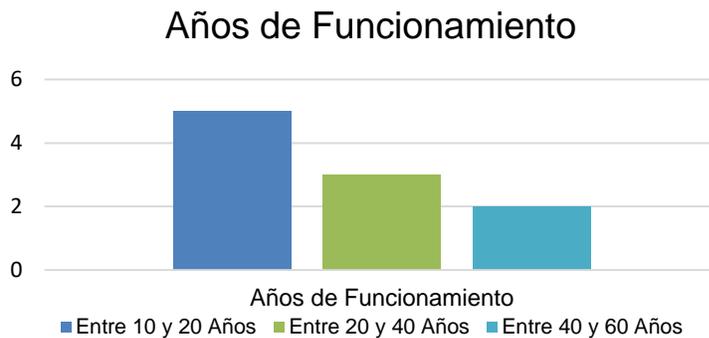
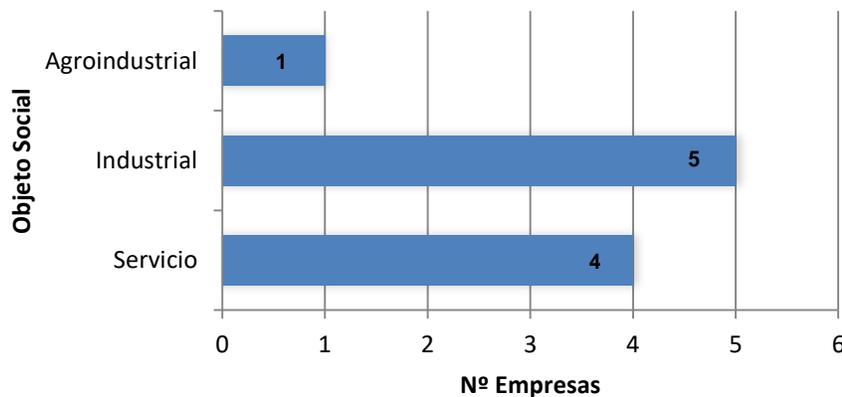


Figura 4-2: Actividad principal de las empresas



Fuente: Elaboración propia.

Solo 2 de las compañías encuestadas cuentan con un cargo específico para gestionar las estrategias de RSE, las 8 restantes, delegan esta función en los directores, jefes o coordinadores de gestión humana. Esto no es un limitante, teniendo en cuenta a García Solarte y Duque Ceballos (2012), quienes expresan que “la relación existente entre gestión humana y RSE puede llegar a identificarse a través del análisis de las prácticas que una organización implemente, la forma como lo haga y las estrategias que utilice para dichos fines”.

4.1.2 Suministro de Alimentación durante el trabajo

7 de las empresas encuestadas no cuenta con beneficios de alimentación para sus empleados (ver tabla 4-1) y las 3 que si cuenta con el beneficio, lo ofrece contratado con un tercero (2 de ellas) o con personal propio de la empresa (1 por autogestión). En general se ofrece un servicio durante la jornada laboral (principalmente el almuerzo) a todos los empleados y además, una de ellas ofrece también bonos o vales en dinero para la alimentación del personal administrativo y directores de proyectos, con el fin de subvencionar parcialmente el costo de las comidas en horario laboral.

Ninguno reporta otras modalidades de atención como las expresadas por Wanjek (2005), quien manifiesta que las opciones saludables deben estar presentes no solo en el almuerzo, sino a través de cafeterías, máquinas expendedoras y en reuniones de negocios debido a que mejora la calidad del entorno laboral haciéndolo más productivo y satisfactorio.

Tabla 4-1: Suministro de alimentación a los empleados

Empresa	Tamaño	Sector	Suministra Alimentación
A	Pequeña	Servicio	Si
B	Pequeña	Servicio	No
C	Grande	Agroindustrial	Si
D	Mediana	Industrial	No
E	Mediana	Industrial	No
F	Grande	Industrial	No
G	Mediana	Industrial	No
H	Grande	Servicio	No
I	Grande	Servicio	Si
J	Grande	Industrial	No

Fuente: Elaboración propia.

De estas empresas que ofrecen beneficios de alimentación a sus empleados durante la jornada laboral, 2 son grandes empresas (una del sector servicio y una agroindustrial) y la otra es pequeña empresa y su objeto social es del sector servicio.

Las empresas que ofrecen este servicio a sus empleados, llevan más de 10 años suministrándolo y manifiestan que tomaron la decisión pensando en mejorar las condiciones de sus trabajadores. En la tabla 4-2 se presentan los motivos y beneficios que reportan:

Tabla 4-2: Motivaciones de las empresas que suministran alimentación a los trabajadores.

Empresa	Motivación	Beneficios
A	Es un beneficio para los trabajadores por las jornadas de trabajo tan variadas y por la mala alimentación individual en ciertos casos.	Alimentación nutritiva y que no se presenten tantos desórdenes alimentarios.
C	Los Asociados Trabajadores permanecen la mayor parte de su tiempo en la empresa.	Se subsidia el 50% de su costo. Se ofrecen varios menús, por lo que es amplia la oferta y es alimentación de calidad.
I	El personal operativo se encuentra en campamentos provisionales, en zonas apartadas del país, lo que obliga a garantizarles el acceso a alimentos para el normal desarrollo de las actividades.	Aspecto que puede incluso generar retención del personal, disminuyendo el absentismo y mejorando las condiciones generales de estancia.

Fuente: Elaboración propia.

En las empresas que no ofrecen ningún beneficio de alimentación a sus empleados, consideran que los costos de este servicio son altos, lo cual incrementaría mucho los gastos de la compañía, razón principal para no desarrollar esta estrategia (ver tabla 4-3). El 90% de estas, dice disponer de un espacio físico adecuado para que sus trabajadores consuman los alimentos que ellos llevan.

En relación el tema de los costos, sin tener en cuenta lo expresado por Espinoza, (2009), que si bien el servicio de alimentación en la empresa puede ser visto inicialmente como un gasto, en el mediano y largo plazo constituye una inversión con resultados rentables en la salud de la población, constituyéndose además en un área económica autosustentable.

Tabla 4-3: Razones para no suministrar alimentación a los trabajadores.

Empresa	Razones para no suministrar alimentación
B	Cada uno trae sus alimentos
D	El personal labora durante la mayor parte del tiempo por fuera de la empresa.
E	Nunca se ha hecho, pero podría ser considerado como salario y habría que contemplar el tema de legislación laboral.
F	Por costos.
G	Por economía.
H	No se tiene la capacidad monetaria para brindar ese beneficio, además, somos del sector de servicios.
J	Es un gasto adicional a los ya existentes.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.3 Absentismo laboral

Respecto al absentismo, se presentan los datos correspondientes a 9 de las empresas estudiadas, debido a que los datos de la Organización se analizarán en el apartado siguiente como estudio de caso.

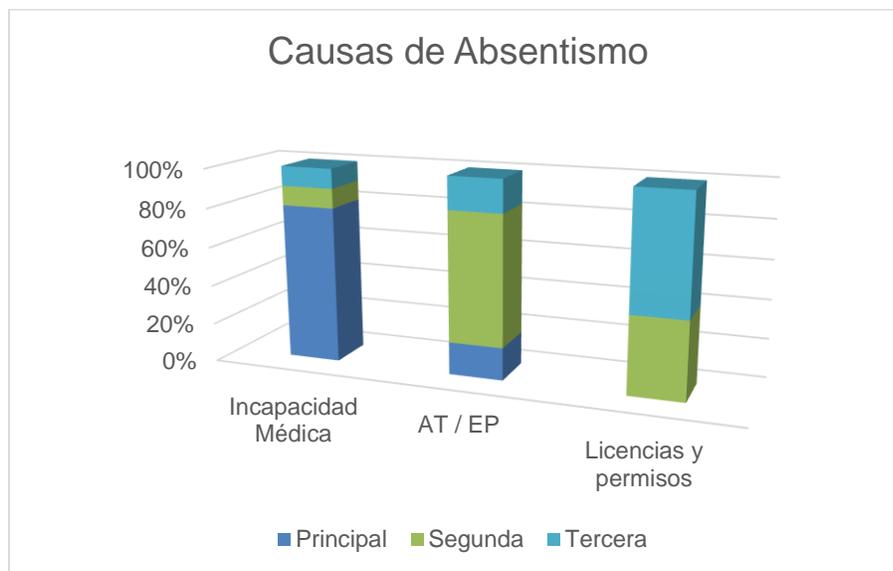
“El absentismo por causa médica es definido por la Organización Internacional del Trabajo (1991) como “el período de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión” (Danatro, 1997).

Los múltiples factores determinantes del absentismo hacen complejo su abordaje y su manejo; así por ejemplo Steers y Rhodes (1984), después de una profunda revisión, identificaron 209 variables que causan el absentismo. Sin embargo, desde la encuesta a los empleadores, se encontró que 8 de las empresas disponen de los reportes de absentismo laboral actualizados. Al indagar por los factores que lo originan, se encontró como principal causa las incapacidades médicas (enfermedades de origen común) con un 80%, seguido por los accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales. De otro lado, aunque los permisos, faltas de asistencia sin autorización previa o no justificadas y licencias también influyen en el absentismo laboral, no lo consideran como una causa importante (ver figura 4-3). Datos que coinciden con los estudios de (Cuevas Duarte, Garcia Sánchez y Villa Rodríguez, 2011; Martínez y Jané, 2014; Saldarriaga y Martínez,

2007; Sánchez, 2015; Trejos Ocampo y Heredia Marín, 2010; Vanegas Castro, 2013), quienes afirman que el absentismo por causa médica (enfermedad común o general) sigue representando el mayor peso porcentual entre todas las ausencias.

En forma similar, *la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia*, realizada por el Ministerio del Trabajo en el 2013, se concluye que las incapacidades se generan en un 84,9% por enfermedad o accidente de origen común (Ministerio del Trabajo, 2013); y por otro lado, la ANDI, en su encuesta: *Absentismo, Incapacidades y Restricciones médicas 2015*, con 232 empresas, determina que el 65.3% de los casos reportados por incapacidad en el 2014 corresponden a enfermedad general (ANDI, 2005).

Figura 4-3: Causas de absentismo laboral en las empresas

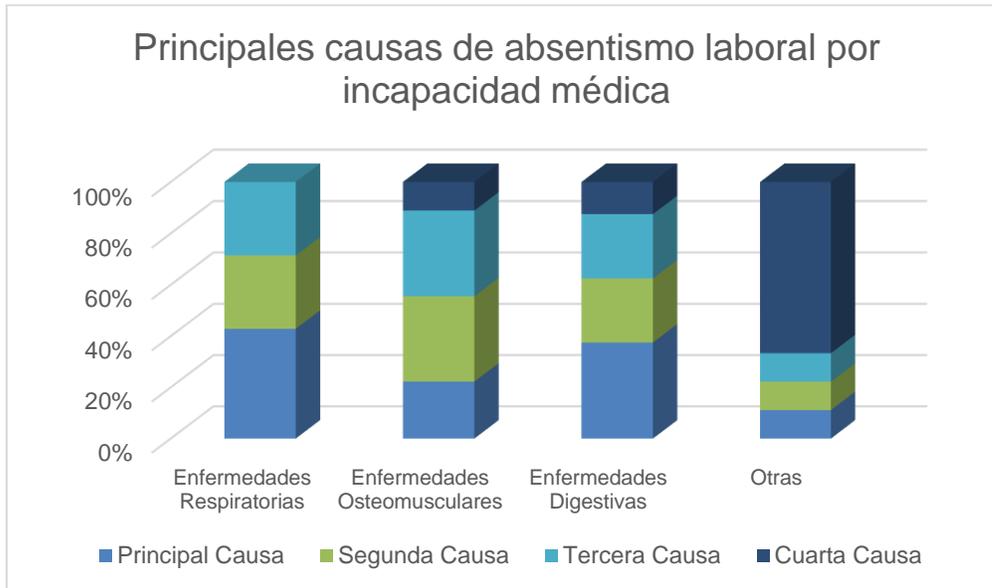


Fuente: elaboración propia.

En las empresas encuestadas predominan entre las principales causas médicas del absentismo, las incapacidades por enfermedades respiratorias y digestivas, seguidas por las osteomusculares y en menor proporción otras como migrañas y virus (ver figura 4-4). Coinciden también estos resultados con lo expuesto por (Berrocal, Jiménez, Rojas, y Salazar, 2012; Cuevas Duarte et al., 2011; Danatro, 1997; Sánchez, 2015; Saldarriaga y Martínez, 2007). También la Organización Internacional del Trabajo, (1989) afirma que

los trastornos digestivos, son algunas de las causas más frecuentes de absentismo y discapacidad.

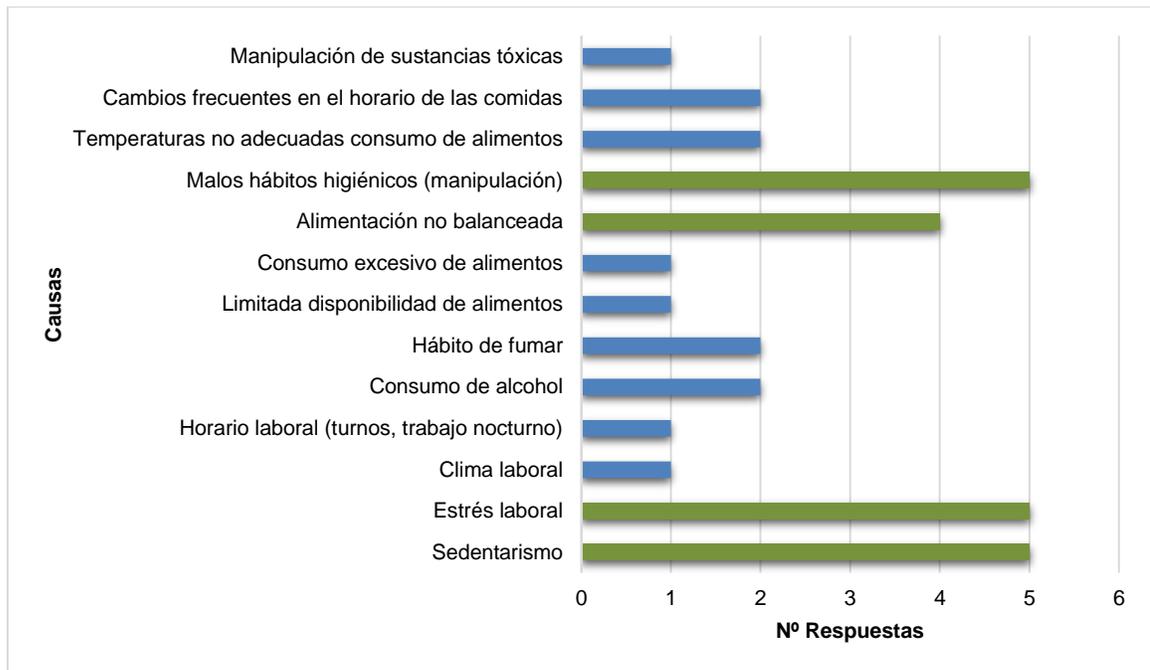
Figura: 4-4: Orden de incapacidades médicas presentadas en el 2015



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4-5, puede observarse cómo los jefes de gestión humana consideran que estas incapacidades son atribuibles principalmente al sedentarismo, al estrés laboral y a los malos hábitos higiénicos en la manipulación de alimentos, seguidos de la alimentación no balanceada, temperaturas no adecuadas durante el consumo de los alimentos y los cambios frecuentes en el horario de las comidas.

Figura 4-5: Causas predominantes en los índices de absentismo reportados



Fuente: Elaboración propia.

El 60% de los empleadores encuestados manifiestan desarrollar actividades para controlar o disminuir los índices de absentismo identificados en su organización, aplicando estrategias como:

- Programas de promoción y prevención,
- Sistemas de vigilancia epidemiológica,
- Campañas de capacitación,
- Realización de exámenes médicos de control periódico.

4.1.4 RSE con los trabajadores

Las estrategias de responsabilidad social empresarial que desarrollan estas empresas con sus empleados buscan impactar la calidad de vida de los empleados y sus familias, como se muestra en la tabla 4-4.

Como se describió en la metodología, este análisis se realiza con base en 7 de las 8 temáticas sobre RSE con los empleados, que corresponden a la clasificación de la Organización Chilena de Promoción de la RSE acción empresarial. Estas acciones se

presentan en forma agregada, mostrando las más significativas. En el Anexo C se presenta la tabla con el detalle reportado por cada una de las empresas.

Tabla 4-4: Acciones de RSE sobre las prácticas laborales

RSE con los trabajadores	Acciones que realizan las empresas
3.1. Acciones que emprende la organización, relacionadas con el respeto al individuo: equidad y diversidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto al horario de trabajo. • Actividades educativas como charlas, videos, etc. • Campañas de valores. • Escuchar al trabajador antes de tomar decisiones. • No hacer discriminación al trabajador.
3.2. Prácticas al interior de la organización que favorecen la participación de los trabajadores en la resolución de conflictos y en la propuesta de ideas innovadoras.	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión para hablar de temas diferentes a lo laboral. • Capacitaciones. • Escuchar al trabajador. • Comité de convivencia, buzones de sugerencias. • Bonos de premiación para las ideas innovadoras. • Participación de los trabajadores con ideas innovadoras.
3.3. Políticas y estrategias de la empresa que buscan garantizar una relación armónica con los grupos de trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Recreación e integración. • Actividades que permiten la transmisión de conocimiento entre los trabajadores. • Promoción de relaciones éticas. • Actividades lúdicas y deportivas para promover la integración y buenas relaciones entre el personal. Servicio de cafetería para descansos de trabajadores. • Premiación a los trabajadores por desempeño e incentivos económicos por antigüedad en la empresa y se celebración todas las fechas especiales. • Reuniones frecuentes desde GGHH para identificar oportunidades de mejora en la convivencia o la estancia del personal. • Capacitación de los directivos en resolución de conflictos.
3.4. Políticas de la organización que permiten que los trabajadores accedan a beneficios que mejoren su calidad de vida como resultado del éxito en el desempeño económico de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos monetarios por resultados, por fechas especiales. • Ayudas económicas para estudios. • Estabilidad laboral alta. Préstamos sin intereses para compra de vivienda. • Programa de alfabetización con el personal operativo. • Asistencia médica para el trabajador y su familia.
3.5. Prácticas que permiten motivar y mejorar el nivel de competitividad de los	<ul style="list-style-type: none"> • Bonificación por desempeño. • Se concientiza a los empleados a ejecutar labores de forma independiente que permiten desarrollar su

trabajadores.	iniciativa para la resolución de problemas. <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación para mejorar competencias. • Apoyo económico y flexibilidad en horarios para estudio de trabajadores.
3.6. Políticas y acciones de la organización encaminadas a garantizar la salud y el bienestar de sus trabajadores en desarrollo de su jornada laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de pausas activas. Se buscan mejores ambientes laborales desde lo ambiental y desde lo ergonómico. • Semanas de promoción y prevención. • Acceso a Médicos especialistas para trabajadores. • Seguimiento epidemiológico ocupacional.
3.7. Prácticas, estrategias y acciones de la empresa que se orientan al bienestar de la familia de sus trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones sobre salud convivencia y desarrollo humano. • Minimización de horas extras y dominicales para respetar el tiempo de los trabajadores para que puedan compartir con sus familias. • Programa Familia y Empresa • Mercados familiares. • Acceso a Médicos especialistas para familiares. • Incentivos y préstamos para estudios de hijos de trabajadores.

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta las acciones registradas, podría decirse entonces, en coherencia con García Solarte et al. (2013), que tanto la gestión humana como la responsabilidad social en las empresas contribuyen en la generación y sostenimiento de ventajas competitivas a largo plazo, favoreciendo la calidad de vida y las condiciones de desarrollo personal de los trabajadores y, de sus familias; y con Chiang Vega y Krause Martínez, (2009), quienes establecen que las acciones socialmente comprometidas también promueven la estabilidad y el bienestar del público interno.

Cabe resaltar que solo 3 empresas reportaron actividades relacionadas con la alimentación como estrategias de RSE con sus trabajadores: servicio de cafetería, promoción de hábitos de vida saludable y mercados familiares, lo que llama la atención es que aquellas que si ofrecen alimentación durante la jornada laboral, no lo reportan entre las acciones de RSE.

4.2 Resultados del estudio de caso

Una vez seleccionada la Organización como caso de estudio, se aplicó la encuesta sobre RSE a los directivos, se amplió con la entrevista a la jefa de gestión humana y a la nutricionista, y se complementó con la observación directa al servicio de alimentación (restaurante). A continuación se presenta los resultados y su análisis.

4.2.1 Acciones de RSE

La encuesta diligenciada por los directivos, evidencia las diferentes acciones de RSE que desarrollan con sus empleados, buscando siempre el bienestar de estos e interviniendo aspectos importantes que repercuten en mejorar la calidad de vida de los empleados, tal como se detallan en la tabla 4-5.

Tabla 4-5: Actividades de RSE en la Organización.

RSE con los trabajadores	Acciones que realizan las empresas
3.1. Acciones que emprende la organización, relacionadas con el respeto al individuo: equidad y diversidad.	Desde el proceso de selección de personal no existen acciones discriminatorias de edad, genero, religión, orientación política, entre otras. Se realizan procesos de clima laboral con planes de mejoramiento supervisados. Todos los beneficios son para todos los asociados trabajadores.
3.2. Prácticas al interior de la organización que favorecen la participación de los trabajadores en la resolución de conflictos y en la propuesta de ideas innovadoras.	Existe el comité de convivencia, los copass, estudios de microclima laboral, asesorías de clima laboral, premiación de las mejores ideas en algunas áreas de la organización.
3.3. Políticas y estrategias de la empresa que buscan garantizar una relación armónica con los grupos de trabajadores.	Actividades recreativas y culturales, equipos primarios, comités de convivencia, formación en temas de comunicación y fortalecimiento de las competencias del ser.
3.4. Políticas de la organización que permiten que los trabajadores accedan a beneficios que mejoren su calidad de vida como resultado del éxito en el desempeño económico de la empresa.	Procesos formativos, actividades deportivas y recreativas para el trabajador y su familia, actividades de prevención y promoción de la salud, descuentos en los productos de la cooperativa, auxilios educativos, beneficios extralegales, auxilio de anteojos, nacimiento de hijos, por matrimonio, auxilios por fallecimiento.
3.5. Prácticas que permiten motivar y	Entrenamiento en el puesto de trabajo,

<p>mejorar el nivel de competitividad de los trabajadores.</p>	<p>programa de formación interno, convenios con el SENA, cajas de compensación familiar, universidades y proveedores particulares, certificación de competencias laborales con el Sena.</p>
<p>3.6. Políticas y acciones de la organización encaminadas a garantizar la salud y el bienestar de sus trabajadores en desarrollo de su jornada laboral.</p>	<p>Convenios con odontologías, vacunación, convenios para tratamientos psicológicos y de terapia familiar, centros de acondicionamiento físico en 7 plantas de la empresa.</p>
<p>3.7. Prácticas, estrategias y acciones de la empresa que se orientan al bienestar de la familia de sus trabajadores.</p>	<p>Programas de salud, recreación, deportes, vivienda, capacitación en artes y oficios para las familias, grupos de jóvenes cooperativistas, programa con esposas de trabajadores, semilleros deportivos para niños, convenios con instituciones para descuentos en programas, día de sol, caminatas ecológicas, encuentros de parejas, asesoría para la familia.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Estas acciones que la Organización desarrolla en marco de las prácticas laborales socialmente responsables, no solo mejoran las condiciones de vida del empleado y sus familias, sino que aportan beneficios a la organización como las buenas relaciones institucionales, la lealtad, la participación y la moral de los empleados, mejora la salud y la seguridad, motivación y retención de los empleados, entre otras (J. Palacio, comunicación personal, 11 de octubre de 2016), aspectos que son contemplados en la norma ISO 26000:2010.

4.2.2 Absentismo laboral por causas médicas

La información suministrada respecto al absentismo laboral en la Organización durante el año 2015, se describe en la tabla 4-6, con la cual se realizan los cálculos de los indicadores de absentismo propuestos por la NTC 3793.

Tabla 4-6: Cifras de absentismo por causas médicas en la Organización, 2015.

Nº Trabajadores	7.000
Nº incapacidades por Accidente de Trabajo (AT) y Enfermedad profesional (EP)	548
Nº Días de incapacidad por enfermedad común (médica)	37.885
Nº Ausentes por incapacidad médica	2.410
Nº Incapacidades médicas	6.002
Ausentismo Laboral Global (ALG)	4,31%
Índice General de absentistas (IGA)	34,43%
Promedio de ausencias por absentista	2,5
Promedio de tiempo por ausencias	15,7

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior representa en primera instancia que durante el año 2015, en la Organización, de cada 100 horas laborales programadas, se perdieron 4,3 horas por absentismo laboral debido a incapacidades médicas; el 34.4% de sus trabajadores, fueron absentistas laborales por incapacidad médica; cada trabajador incapacitado por enfermedad común presenta 2,5 incapacidades en el año; y el promedio de tiempo perdido por cada ausencia es desde 15,7 días durante el periodo. También coincide en que el absentismo por causa médica (enfermedad común o general) sigue representando el mayor peso porcentual entre todas las ausencias, tal como se reportó en los resultados de la encuesta sobre RSE en el numeral 4.1.3.

Estos datos indican lo importante que es para la Organización identificar las causas del absentismo laboral e intervenirlas. Infortunadamente no fue posible acceder a la documentación para caracterizar estas incapacidades, debido al alto volumen de trabajo del área encargada; pero que al analizarlo en la entrevista con la jefa de gestión humana, reporta que “el mayor índice de ausentismo se nos presenta por problemas osteomusculares por movimientos repetitivos. Nuestros empleados tienen mucho tiempo de estar trabajando en la empresa en los mismos cargos (alta estabilidad), lo que ha representado problemas lumbares [...]”

Aunque no fue posible conocer datos sobre absentismo de períodos anteriores al suministro de alimentación, lo que sí se puede evidenciar es que los problemas digestivos no son la principal causa de absentismo, como lo fue en estudios ya

referenciados. Esto podría indicar que la alimentación en el trabajo ha tenido efectos positivos en este aspecto.

Sin embargo al indagar sobre este asunto con la jefa de gestión humana, manifestó que no tienen datos concretos al respecto, pero que la preocupación de la Organización con el servicio de alimentación, es mejorar la calidad de vida del trabajador y de su familia, al ofrecerle un alimento fresco, caliente, a la hora indicada y en un sitio adecuado.

4.2.3 Análisis estadísticos de la encuesta a empleados

Caracterización de los empleados

La encuesta fue diligenciada por 16 empleados del área administrativa (ver tabla 4-7), contando con la participación de 13 mujeres y 3 hombres, con rango de edades entre los 28 y los 55 años (ver tabla 4-8) y el rango de antigüedad de trabajar con la empresa está desde los 3 meses hasta 22 años (ver figura 4-6). De éstos, solo 1 es bachiller y 1 técnico, los demás son profesionales universitarios.

Tabla 4-7: Área de trabajo de los participantes

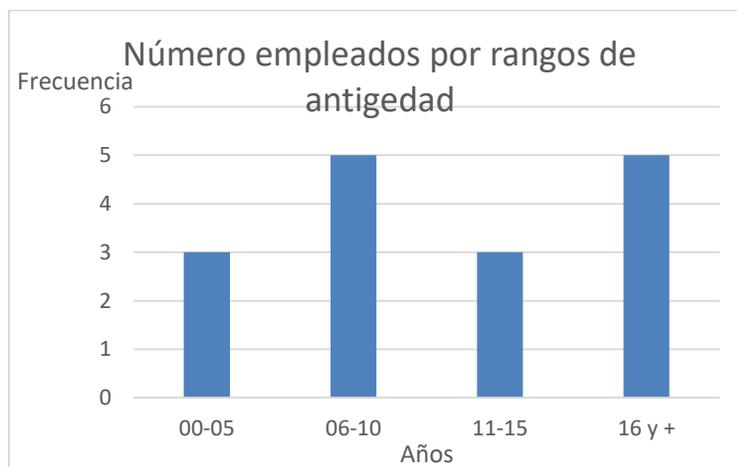
Área o puesto de trabajo	Total
Administrativo	1
Asistencia Técnica	3
Auditoría S.G.I.	1
Contabilidad	1
Costos y presupuestos	1
Departamento jurídico	1
Mercadeo	1
Planeación	3
Secretaría	3
Sistema de gestión integral	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4-8: Edad de los participantes

Rango Edad	Total
27-33	4
34-40	5
41-47	4
48-55	3

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4-6: Antigüedad de trabajo en la empresa

Fuente: Elaboración propia.

Todos los empleados encuestados consideran que la empresa desarrolla actividades para promover la alimentación sana al ofrecerles un menú saludable (bajo en azúcar, grasa y control de cantidades), con la oferta de un menú sugerido diario y la oferta opciones; que además realiza campañas de educación nutricional. La empresa cuenta con nutricionista dietista, centro de acondicionamiento físico y con información permanente en la intranet sobre alimentación y nutrición.

Percepción sobre la alimentación en el trabajo

En la tabla 4-9, se listan en forma agregada las respuestas de la pregunta "Al consumir la alimentación que le brindan en el trabajo, ¿Qué beneficios considera usted que obtiene?"

(Describe por lo menos 5)", se simplifica la lista categorizándolas en 5 factores y cada factor se ha asociado y clasificado de acuerdo con las dos razones expuestas por el empresario para brindar alimentación a sus trabajadores.

Tabla 4-9: Percepción de los empleados sobre la alimentación en su trabajo.

Beneficios de la alimentación en el trabajo	Categorización
Ahorro de tiempo al no tener que llegar a casa después de una jornada laboral de 11 horas a preparar los alimentos.	Ahorro de tiempo
Ahorro del tiempo que se emplearía en la preparación.	
Puntualidad.	
Tiempo, porque no es necesario desplazarse a ninguna otra parte y evita tener que hacer para traer.	
Alimentación adecuada.	Alimentación adecuada, balanceada y variada
Alimentación balanceada y variada.	
Bien alimentado si se sabe seleccionar el plato.	
Da la posibilidad de optar por una alimentación sana y balanceada según lo que se escoja comer.	
Encuentro variedad en ensaladas y verduras.	
Menú nutritivo.	
Salud y nutrición.	
Se puede seleccionar entre varias opciones.	
Consumo de frutas.	
Posibilidad de seleccionar los alimentos de preferencia según las opciones disponibles para el día.	
Comodidad.	
Facilidad de acceso.	
Pago por nómina quincenalmente de los alimentos comprados en el restaurante.	
Posibilidad comprar en el servicio de alimentación y llevar a casa para los hijos.	
No tengo que estresarme al pensar en preparar el día anterior.	
Compartir.	
Buena calidad en los productos.	De buena calidad, bien preparada, fresca, con higiene
Comida fresca y recién preparada.	
Confiabilidad en la inocuidad de los alimentos.	
Sabor colombiano.	

Ahorro de dinero ya que lo que se paga por un almuerzo es económico en comparación con una comida de igual contenido en un restaurante externo.	Económica, de bajo costo
Bajo Costo.	
Precios accesibles	

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla anterior, se clasifican las categorías según su incidencia sobre el absentismo y sobre el bienestar de los empleados, como se describe en la tabla 4-10.

Tabla 4-10: Incidencia de la alimentación según percepción de los empleados

Categorización	Incide en la disminución del absentismo laboral	Incide en el bienestar de los empleados	Total
Ahorro de tiempo ²	4		4
Alimentación adecuada, balanceada y variada		22	22
Comodidad, facilidad de acceso, facilidades		7	7
De buena calidad, bien preparada, fresca, con higiene		11	11
Económica, de bajo costo		12	12
Total general	4	52	56
%	7,1	92,9	

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta lo anterior, la percepción de los beneficios de la alimentación otorgada por la empresa a los trabajadores se orienta mayoritariamente por factores asociados al bienestar (93%), en tanto, que los beneficios que se perciben asociados a la

² La categoría "El ahorro de tiempo" hace referencia a que los empleados no lleguen tarde a su puesto de trabajo o no soliciten permiso para salir más temprano, lo que incide en generar absentismo.

disminución del absentismo laboral corresponden sólo al 7%. Lo anterior concuerda con lo expresado por la jefa de gestión humana durante la entrevista, quien manifiesta que “es un beneficio con muchísimos efectos positivos, sabemos que es una forma de consumir una alimentación completa, abundante, en condiciones dignas. Los empleados pueden comprar incluso alimentación para llevar empacada a sus casas, a unos costos muy bajos, lo que permite que compartan con sus familias. Al momento de utilizar el restaurante la gente se reúne, comparte, se convierte en una fiesta allí [...]”; lo que concuerda con lo expresado por autores como Bejarano Roncancio, (2009); Wanjek, (2005); Aranceta Bartrina y Serra Majem, (2012), en relación a la oportunidad y el espacio para compartir por los compañeros de trabajo.

Relación entre el número de comidas y el absentismo por problemas digestivos

Las tablas 4-11 y 4-12, muestran los resultados del análisis estadístico que busca establecer la relación entre el número de comidas y absentismo por problemas digestivos. Para ello se asume como hipótesis nula que no existe una relación directa entre estas dos variables.

De las variables de la encuesta, en la que puede establecerse alguna incidencia en la presencia o no de enfermedades digestivas es la pregunta "En total, ¿Cuántas veces come al día?". En ese caso, es apropiado aplicar el test exacto de Fisher, por lo que se requiere categorizar esta variable. El número de comidas diarias tiene un rango de 1 a 5, con una media de 3,3, el criterio de categorización es: el conteo de quienes comen menos de la media y de quienes comen más de la media para tener las dos categorías y aplicar el test de Fisher. En tabla 4-11 se muestra la prueba 1 al respecto.

Tabla 4-11: Relación número de comidas vs absentismo médico

Cuenta de N	Causal Absentismo medico		
	Digestiva	No digestiva	Total general
3 y menos	3	2	5
4 y mas	2	2	4
Total general	5	4	9

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla se calcula el valor p (de la probabilidad) de encontrar una configuración posible de otras tablas que indiquen que a menos comidas diarias, es más probable que se desarrolle una enfermedad digestiva (Hipótesis alternativa). Esto contra la hipótesis (nula) de que el número de comidas diarias no está asociado con la presencia de enfermedades digestivas y su absentismo. El valor p de 0,83 muy alto comparado por ejemplo con un nivel de significancia $\alpha = 0.1$ indica que la hipótesis nula no se rechaza. Las frecuencias de la tabla tienen 3 celdas iguales y la diferencia con la celda restante es muy pequeña.

Valor p:

Esta cola: 0,8333333333

Otra cola: 0,642857143

Ambas colas: 1

Se realiza una segunda prueba similar a la anterior con las preguntas "¿En la actualidad su salud presenta alguno de los siguientes problemas?:" y "¿Solicita permisos laborales para consultar al médico?", categorizándolas con opciones de "Si y No", como se observa en la tabla 4-12; sin embargo, obsérvese que solo una persona ha coincidido en contestar que solicita permisos médicos y tiene enfermedades digestivas, el resto de los que solicitan permisos médicos (9 del total de 10) lo hace por otras enfermedades. De ahí que esta prueba no aporte suficientes elementos en el análisis de las hipótesis formuladas, por lo que no se deduce que el número de comidas diarias tenga incidencia en el absentismo laboral por causas médicas.

Tabla 4-12: Relación solicitud de permisos vs problemas digestivos

Cuenta de N	Problemas Digestivos		
	Si	No	Total general
Solicita permisos médicos			
Si	1	9	10
No	3	3	6
Total general	4	12	16

Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto, no puede corroborarse que en la Organización se presenten las ausencias laborales por causas de problemas digestivos, debido a los resultados anteriores, pero si se presentan por otros factores como problemas respiratorios y musculares, los cuales también están contemplados entre las patologías de mayor frecuencia, causantes de absentismo laboral, tal como se vislumbra en los estudios mencionados anteriormente.

4.2.4 Aspectos relevantes de las entrevistas

La entrevista a la jefa de gestión humana y seguridad de la Organización, se realizó con el objetivo de ampliar el conocimiento sobre las condiciones por las cuales la empresa ofrece el suministro de alimentación a sus empleados durante la jornada laboral, servicio que se viene prestando en la planta de Medellín desde hace más de 23 años. La motivación para ello fue expresada como “es una empresa que labora los 365 días al año, las 24 horas del día, por lo que buscamos reinvertir los excedentes generados en nuestros empleados, quienes son los que se deben beneficiar recibiendo mejores condiciones por el aporte que ellos realizan a la empresa [...]”. Han mantenido este beneficio, aun siendo conscientes que “desde lo económico, el restaurante no es rentable para la empresa, los costos son altos, pero se considera como un beneficio para los trabajadores, porque ello “generalmente viven lejos de su sitio de trabajo, requieren tiempos de desplazamiento largos, su alimentación en casa es probable que no sea la mejor y éste es un beneficio para mejorar su sueldo y su calidad de vida [...]”, tal como lo afirman Wanjek, (2005) y Aranceta Bartrina y Serra Majem, (2012), quienes lo ven como una oportunidad de los empleados respecto a su salud y el beneficio para su familia, puesto que da lugar a que haya una boca menos que alimentar”.

También consideran en la Organización que el servicio de alimentación ha sido una estrategia positiva desde la perspectiva del “beneficio que implica para cada uno tener el acceso a la alimentación rica, segura, caliente, variada, cómoda, al no tener que cargar alimentos que se les pueden dañar o consumirlos fríos, a que comen en condiciones dignas y por supuesto esto hace que sus condiciones de rendimiento sean mejores [...]”. Esto permite corroborar lo expuesto por la OIT, (2012) al publicar que una alimentación saludable es la base esencial de una fuerza de trabajo productiva y por Wanjek, (2005), que se mejora la calidad del entorno laboral haciéndolo más productivo y satisfactorio.

Pero como lo menciona Díaz Franco, (2007), no hay que olvidar que los efectos nocivos de una mala alimentación no siempre se producen por defecto, sino que pueden serlo por exceso. Y es por esto que este beneficio también se ha convertido en una preocupación en la Organización, debido a que “Si lo miramos desde las cantidades que consumen y el sobrepeso que se está evidenciando, se considera un efecto negativo [...]”. Esta es una preocupación que presenta Wanjek (2005) en su trabajo para la OIT: *Food at Work. Workplace solutions for malnutrition, obesity and chronic diseases*, al expresar el problema del exceso de peso en la población mundial, reportado también en los resultados de la Encuesta Nacional de la Situación Nutricional en Colombia ENSIN 2010 (Ministerio de la Protección Social, 2011).

Lo anterior ha llevado a que en la organización se esté trabajando con la nutricionista, las practicantes de nutrición y educadores físicos en campañas, para que la gente sea más consciente de su salud a la hora de consumir los alimentos y de establecer un programa de asesoría nutricional voluntario. La empresa está desarrollando una campaña de alimentación saludable denominado “Como Con-sentido”, “porque hemos evidenciado que durante el primer año que la gente está en la empresa, sube de peso (hasta 8 Kilos), porque toman alimentos muy abundantes en el restaurante [...]”; también se está ofreciendo diario un menú sugerido con menor aporte calórico, se eliminaron los saleros de las mesas y se elaboran los jugos sin azúcar, todo esto enmarcado en el programa de nutrición y salud en el trabajo.

En esto se coincide con la OIT quien ha determinado que suministrar alimentación en el trabajo es una buena estrategia como plataforma de promoción de hábitos saludables (Wanjek, 2005). También Biedma Ferrer, López Fernández, y Romero Fernández, (2015), manifiestan que si en las organizaciones se establece una política de prevención, seguridad y salud laboral a través del fomento de programas y acciones formativas, puede disminuirse los riesgos derivados del trabajo. Por su parte Gil Hernández, (2010) y Aranceta Bartrina y Serra Majem, (2012), relacionan estudios realizados en diferentes países que señalan que si se intervienen los lugares de trabajo, cambiando hábitos de alimentación e introduciendo pausas saludables, es posible reducir el peso de los trabajadores y así mejorar su productividad.

Para apoyar estas intervenciones, la organización cuenta con un departamento de bienestar social, conformado por 25 profesionales en diferentes áreas (médico, enfermera, preparador físico, psicólogos, trabajadores sociales, etc.), quienes lideran diferentes programas para los empleados y sus familias como: intervención familiar, grupo de niños, grupo de jóvenes, grupo de jubilados, “Damas de la Organización” (esposas de los asociados que se capacitan con la empresa y mejoran sus ingresos con lo que hacen), campañas nutricionales, etc. Esto va en línea con la norma ISO 26000:2010, donde se estipula que las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social.

Estas son las prácticas de RSE de la organización con sus empleados. Cabe destacar que en relación con la alimentación, la jefa de gestión humana aduce que esta “la hemos considerado más como un beneficio para los trabajadores, no lo hemos llamado responsabilidad social, porque hace 23 años se inició el restaurante, y en ese entonces ni siquiera se hablaba de eso, ha sido una contribución de la empresa a ellos y sus familias, para devolver a los trabajadores el fruto del aporte que ellos realizan a la empresa [...]”. Además, los restaurantes que tiene la Organización son administrados por autogestión, se ha analizado contratar el servicio, pero consideran que hay una responsabilidad en la generación de empleo, “tenemos personas que llevan muchos años trabajando allí y así se benefician más [...]”.

Por otro lado, Arcay Montoña y Molina Sotomayor, (s.f.), afirman que desde el punto de vista médico, se ha estudiado la asociación entre enfermedad y absentismo, como en el caso del sedentarismo y los malos hábitos, que están asociados a la presencia de enfermedad y los trabajadores también padecen las consecuencias del inadecuado estilo de vida o de los hábitos poco saludables. Esto es consecuente con lo que se está presentando en la Organización que aunque no tienen identificado el efecto de la alimentación sobre el absentismo médico, si reportan desde hace 4 años los niveles de absentismo en cumplimiento a la normatividad, pero aún no han determinado si mejora o no. Lo que sí es claro para ellos, es que las porciones de alimentos que se sirven en el restaurante son grandes y dado que no hay limitación por cantidad, algunos trabajadores, especialmente los operarios, consumen demasiado y presentan problemas de obesidad.

De acuerdo con la jefa de gestión humana “la cultura de ellos es comer bastante y eso lleva tiempo cambiarlo, sería muy difícil controlar con las personas lo que pueden comer, por lo que hay que continuar con las campañas para ir cambiando hábitos [...]”.

Lo anterior, no discrepa con los resultados de la encuesta a los empleados, debido a que ellos perciben el servicio de alimentación suministrado por la empresa como un beneficio para su calidad de vida, pero no lo perciben como un indicador positivo ni negativo para el absentismo laboral. Del mismo modo, tanto la jefe de gestión humana como la nutricionista tienen claro que “No es tan común las incapacidades por problemas digestivos, lo que se nos está presentando son enfermedades asociadas a la obesidad, enfermedades del colesterol, presión arterial, etc., para lo cual se cuenta con el programa de acondicionamiento físico en las plantas y el programa de nutrición.

4.2.5 Resultados de la observación

Se realiza la visita al servicio de alimentación a la hora del almuerzo para observar directamente la dinámica que allí se vive, analizando los ambientes físicos, sociales y humanos, las actividades individuales y colectivas de los participantes y los datos más relevantes que permitan intuir los beneficios que se adquieren al utilizar esta estrategia empresarial.

El servicio de alimentación está ubicado en el segundo piso de un bloque independiente de las áreas de procesamiento y de oficinas de la empresa. Es un espacio amplio, de fácil acceso, dispuesto con mesones metálicos largos, no muy anchos, con bancas continuas a cada lado, lo que permite la ubicación de los usuarios, por grupos y con contacto cara a cara.

El espacio físico se encuentra decorado de forma sobria, y se observan en él carteleros y otros elementos didácticos haciendo alusión a la campaña “Como Con-sentido”, con la cual buscan concientizar a los usuarios de la importancia de consumir porciones moderadas de alimentos, pensando en controlar el deseo de comer, en pro de hábitos alimentarios saludables.

La oferta de alimentos se hace por medio de fila atendida, en la cual se utiliza el equipo de baño maría para ofrecer los alimentos calientes, permitiendo al usuario escoger la preparación que más se acomode a su gusto y disponibilidad económica. Las personas que atienden el servicio son amables y están uniformadas cumpliendo las normas sanitarias.

Los usuarios tienen la posibilidad de adquirir un menú sugerido por la empresa, el cual es dado a conocer vía intranet a los empleados, o pueden elegir entre otras dos o tres opciones, tanto de proteína como de sopa, arroz, energético, proteico, ensalada y postre. Quienes eligen el menú sugerido encuentran un servicio más ágil. El tiempo promedio de atención en fila para quienes toman otras opciones es de 5 minutos. Cada empleado lleva sus propios cubiertos, los cuales hacen parte de la dotación que la empresa les proporciona. Esto permite reducción de tiempo, costos y residuos.

Se observó que había varios grupos de empleados compartiendo y conversando mientras consumían el alimento. Se percibe un ambiente alegre y cordial. La permanencia de estos en el servicio es, en promedio, de 20 minutos, debido a que en su horario laboral disponen de 30 minutos para el almuerzo.

También se observó que los usuarios deben depositar las sobras de los alimentos en canecas destinadas específicamente para la disposición final de residuos, identificadas y rotuladas de acuerdo con la normatividad ambiental.

El costo de un menú completo: sopa, arroz, ensalada, energético, proteína y jugo, tiene un costo aproximado de \$4000. Esto representa un subsidio del 50% aproximadamente (J. Palacio, comunicación personal, 11 de octubre de 2016).

El ciclo de menú es de 8 semanas, lo que evidencia la variedad en las preparaciones y se corrobora con los beneficios reportados por los trabajadores al mencionar que la alimentación es variada, sana y nutritiva. Además, no hay saleros sobre las mesas y los jugos se sirven sin azúcar, esto como medida de educación sobre alimentación saludable.

Cabe mencionar que los viernes, se ofrece el menú típico antioqueño, que tiene mucha aceptación y por tanto estos días las filas y el tiempo de atención son más largos (J. Palacio, comunicación personal, 11 de octubre de 2016).

El servicio presta atención las 24 horas del día, por lo que los empleados pueden comprar las preparaciones en cualquier momento, sin restricciones de cantidad, incluso muchos de ellos compran para llevar a su casa.

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Se percibe que no hay una diferenciación clara entre lo que es la RSE y el cumplimiento de la normatividad, debido a que algunas empresas describen la no discriminación como una de sus acciones de RSE, teniendo claro que este es un derecho humano contemplado desde la constitución política; además, las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo, las describen como acciones de RSE, las cuales están contempladas por la normatividad colombiana como de obligatorio cumplimiento.

Suministrar alimentación a los trabajadores durante su jornada laboral, no solo es un compromiso voluntario que asume la organización socialmente responsable, sino que se convierte en una acción empresarial que va más allá de un comportamiento ético y transparente que contribuye a la salud y el bienestar de la comunidad trabajadora, lo cual repercute en la calidad de vida de estos y la de su familia, al aportar al desarrollo integral del individuo y al desarrollo económico y social de la sociedad. Sin embargo, en el reporte de actividades de RSE de las empresas, no se tiene en cuenta el servicio como una estrategia de esta. Las empresas lo sienten como una obligación o simplemente como una tradición que se viene dando desde hace tiempo, aunque es un beneficio que implica un alto costo para la organización que lo brinda.

Las empresas encuestadas consideran que suministrar alimentación a los empleados durante su jornada laboral es un beneficio tanto para el empleado como para la empresa, debido a que para el trabajador es contar con el acceso a una alimentación nutritiva, variada y mejora hábitos alimentarios, mientras que para la empresa es un aspecto que puede aportar a la retención del personal y disminución del absentismo.

La influencia de la alimentación puede ser por exceso o por defecto, lo que implica que las empresas deben ir más allá de brindar alimentación, debido a que la disposición sola de alimentos puede llevar a que el trabajador pase de una deficiencia de alimentación a problemas de sobrepeso u obesidad, por lo que se hace necesario acompañar el suministro con actividades de asesoría y educación en hábitos alimentarios, que permitan mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

La alimentación sí favorece el bienestar de los empleados, pero en el caso del absentismo hay otros factores que inciden positiva o negativamente en este. Se han encontrado casos en los cuales la alimentación si ha tenido un efecto de disminuir las condiciones de absentismo al contribuir en mejorar el estado de salud del trabajador; pero en otras, favorece las posibilidades de mantener o potencializar hábitos no saludables, que afectan las condiciones de salud y por ende las ausencias al trabajo.

En la organización del caso de estudio, se evidencia que desarrolla políticas, estrategias y acciones que se orientan al bienestar de los trabajadores y su familia, en las cuales incluyen el beneficio de suministrar alimentación a sus empleados durante la jornada laboral, que si bien lo han asumido como una manera de devolver a los trabajadores el fruto del aporte que ellos realizan a la empresa, se debe reforzar las estrategias de educación en hábitos de alimentación saludable, debido a que la amplia oferta de alimentos, ha generado problemas de salud por sobrepeso y obesidad, además de las patologías que de allí se derivan.

Si bien en la organización objeto del estudio de caso, no fue posible evidenciar desde la práctica, la relación entre la alimentación y el absentismo por causas médicas atribuibles a problemas digestivos, desde otras experiencias empresariales si se ha demostrado que intervenir la naturaleza de las causas del absentismo, lleva a adoptar medidas preventivas que influyen directamente en el bienestar de los trabajadores y por ende disminuye las ausencias al trabajo por ese motivo.

En síntesis este estudio permite evidenciar que, como se describió en la revisión de literatura, la alimentación es un proceso vital, a través del cual las personas seleccionan, de la oferta de su entorno, los alimentos que conforman la dieta; por lo tanto es un

proceso voluntario y educable. Por tanto, se convierte en un espacio que potencia el bienestar de los trabajadores, pues además de generar cultura de alimentación saludable, es un lugar en el que los trabajadores pueden compartir con sus compañeros en un entorno agradable, que puede generar beneficios físicos y psicológicos, haciendo posible que descansen, se alimenten y liberen tensiones. De esta forma se contribuye, además, a la salud física y mental de los mismos, lo que se traduce en menor absentismo por enfermedad y mayor rendimiento en el trabajo.

No obstante, las empresas continúan posponiendo invertir en alimentación para sus empleados durante la jornada laboral específicamente por el tema de costos, debido a que solo analizan la inversión inicial, sin evaluar los beneficios que proporciona no solo para el empleado sino también para la empresa, quien puede compensar las inversiones en nutrición con ganancias en desempeño.

Desde el punto de vista estatal, hace falta generar normas relativas a la nutrición de los trabajadores, tomando como punto de partida los indicadores publicados en los estudios y las encuestas locales y nacionales sobre el estado de salud de la población trabajadora, y las recomendaciones de organismos como la OIT y la OMS, para que las empresas se caractericen por ofrecer seguridad, higiene y bienestar.

5.2 Recomendaciones

Para futuras investigaciones se puede realizar una comparación económica de la inversión en alimentación y el absentismo, determinando cada una de las causas que lo generan. De igual forma mediante el seguimiento al desempeño laboral.

La Organización del caso de estudio, podría indagar de forma más específica los efectos del servicio de alimentación en la calidad de vida y bienestar laboral de sus trabajadores, así como los beneficios indirectos en las familias de los mismos.

Concientizar a las organizaciones, que existen muchas formas de participar con beneficios en alimentación para sus trabajadores, mediante las cuales se puede aportar a

la calidad de vida de estos y sus familias, por ejemplo con conferencias y documentos educativos con temas de nutrición y prevención de enfermedades.

Las empresas deberían ser más abiertas a brindar la información requerida para estudios de investigación, ya que la academia puede brindarles apoyo en documentar sus experiencias y en la búsqueda de soluciones precisas para los problemas que les afectan.

A. Anexo: Encuesta a los empleadores

Este cuestionario, que se realiza como parte de la tesis de maestría en Ingeniería Administrativa, permite indagar sobre las actividades de responsabilidad social empresarial interna que desarrolla la organización desde el área de gestión humana, con el fin de establecer la relación entre la responsabilidad social empresarial interna el absentismo laboral y el bienestar de los empleados.

Responder la encuesta puede tomarle un tiempo aproximado de 15 minutos. La información suministrada no se estudiará de forma individual, ni será difundida de forma específica, así mismo, no se solicitan datos personales, solo se requieren las respuestas para el estudio mencionado.

Los resultados esperados de esta investigación son:

- Detallar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que realizan las empresas del sector.
- Identificar las razones por las cuales una empresa ofrece alimentación a sus empleados y otras no lo hacen.
- Establecer la incidencia de la alimentación sobre el absentismo por causas médicas
- Proponer lineamientos de bienestar laboral que reduzcan el absentismo por causas médicas y ayuden a mejorar la calidad de vida de los empleados.

Se le hará llegar por este medio el producto desarrollado, para ello al finalizar la encuesta lo invitamos a brindar el correo electrónico al cual desea que se le envíe la información.

Le agradecemos su valiosa colaboración, diligenciando de manera objetiva todos los aspectos que a continuación se formulan, marcando con una x la casilla que más se ajuste a su respuesta y brindando la información solicitada.

Caracterización de la empresa:

Nombre de la Empresa:											
Objeto Social de la empresa (o actividad principal):											
Fecha de fundación:					Dirección principal:						
Actividad Principal:	Industrial		Comercial		Servicio		Agroindustrial				
Tamaño:	Pequeña				Mediana			Gran empresa			
Responsable de Gestión Humana:	Nombre:										
	Cargo:										
Encargado del área de Responsabilidad Social:	Nombre:										
	Cargo:										
Número de empleados:											

1. Alimentación en el trabajo:

1.1. La empresa cuenta con beneficios de Alimentación para sus empleados:							Si	No		
Si su respuesta es negativa, pase a la pregunta 1.8.										
1.2. Bajo qué modalidad gestiona la alimentación para los empleados:		Autogestión		Contratación		Bonos o subsidios		Máquinas dispensadoras		
1.3. Servicios que ofrece durante la jornada laboral:		Desayuno		Almuerzo		Cena		Refrigerios		Otros
1.4. Número de beneficiarios de la alimentación:										
1.5. ¿Desde hace cuándo ofrece la alimentación a los empleados?										
1.6. ¿Qué situación les llevó a tomar la decisión de ofrecerles este servicio a sus empleados durante la jornada laboral?										
1.7. ¿Qué beneficios										

considera representa para los empleados y para la empresa el suministro de la alimentación durante su jornada laboral?			
1.8. Si no ofrece la alimentación a sus empleados, dispone de un espacio físico adecuado para que sus trabajadores consuman los alimentos que ellos llevan.	Si	No	
1.9. Motivos por los cuales no ofrece alimentación a sus empleados durante la jornada laboral:			

2. Absentismo:

2.1. ¿La empresa cuenta con reportes de absentismo laboral actualizados?	Si	No				
2.2. Por favor califique los tipos de absentismo en su organización, en la escala de 1 a 3 (siendo 1 el que se presenta con mayor frecuencia y 3 el de menor frecuencia).						
Tipo de Absentismo	Escala			N° de Incapacidades Año 2015	N° de días de incapacidad Año 2015	N° de Trabajadores incapacitados Año 2015
Incapacidades médicas	1	2	3			
Licencias y permisos	1	2	3			
Accidentes de trabajo y/o Enfermedad profesional	1	2	3			
2.3. ¿Tiene identificadas las principales causas de incapacidad médica que se presentan en sus trabajadores?	Si	NO				
2.4. De las siguientes causas por incapacidad médica, indique el orden de las que predominan en su organización:						
Enfermedades respiratorias	1	2	3	4		
Enfermedades osteomusculares	1	2	3	4		
Enfermedades digestivas	1	2	3	4		
Otras. (Cuales):	1	2	3	4		
2.5. ¿Cuáles de las siguientes causas considera que se presentan en su organización como factores predominantes en los índices de absentismo que reporta?						
Sedentarismo	Si	NO				
Estrés laboral (tensión, fatiga, cambios frecuentes del ritmo de trabajo)	Si	NO				
Clima laboral	Si	NO				
Horario laboral (trabajo por turnos, trabajo nocturno)	Si	NO				
Consumo de alcohol	Si	NO				
Hábito de fumar	Si	NO				
Limitada disponibilidad de alimentos	Si	NO				
Consumo excesivo de alimentos	Si	NO				
Alimentación no balanceada	Si	NO				
Malos hábitos higiénicos en la manipulación de los alimentos	Si	NO				
Temperaturas no adecuadas para el consumo de la alimentación	Si	NO				
Cambios frecuentes en el horario de las comidas	Si	NO				

Manipulación de sustancias tóxicas	Si	NO
2.6. ¿Desarrolla actividades para controlar o disminuir los índices de absentismo identificados en su organización?	Si	NO
¿Cuáles?		

3. Actividades de Responsabilidad Social Empresarial – RSE con los empleados y sus familias:

De acuerdo a la teoría consultada, una de las categorías en las que se centra la RSE son las prácticas laborales, las cuales comprenden 8 aspectos orientados hacia los trabajadores y sus familias. Deseamos conocer qué acciones se realizan en su organización en cada una de ellos. Por favor enumérelas a continuación:	
3.1. Acciones que emprende la organización, relacionadas con el respeto al individuo: equidad y diversidad.	
3.2. Prácticas al interior de la organización que favorecen la participación de los trabajadores en la resolución de conflictos y en la propuesta de ideas innovadoras.	
3.3. Políticas y estrategias de la empresa que buscan garantizar una relación armónica con los grupos de trabajadores.	
3.4. Políticas de la organización que permiten que los trabajadores accedan a beneficios que mejoren su calidad de vida como resultado del éxito en el desempeño económico de la empresa.	
3.5. Prácticas que permiten motivar y mejorar el nivel de competitividad de los trabajadores.	
3.6. Políticas y acciones de la organización encaminadas a garantizar la salud y el bienestar de sus trabajadores en desarrollo de su	

jornada laboral.	
3.7. Prácticas, estrategias y acciones de la empresa que se orientan al bienestar de la familia de sus trabajadores.	

COMENTARIOS: Puede ampliar información, detallando acciones y/o políticas implementadas.

Agradecemos su participación.

B. Anexo: Encuesta a los trabajadores

En el marco de la Maestría en Ingeniería Administrativa de la Facultad de Minas de la Universidad Nacional, se está realizando un estudio que tiene como finalidad conocer las actividades de responsabilidad social empresarial interna que desarrolla la organización desde el área de gestión humana, como un insumo de la investigación: **La alimentación en el trabajo como estrategia de responsabilidad social empresarial interna y su relación con el absentismo y el bienestar del empleado.** Por lo cual su participación es importante.

La información suministrada no se estudiará de forma individual, ni será difundida de forma específica, solo se requiere las respuestas del cuestionario para el análisis con fines académicos.

Le solicitamos respetuosamente diligenciar, de manera objetiva todos los aspectos que a continuación se formulan marcando con una x la casilla que más se ajuste a su respuesta y brindando la información solicitada. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Caracterización del trabajador :

Nombre de la empresa: (opcional)							
¿Cuánto tiempo hace que trabaja en la empresa?							
Área o puesto de trabajo:							
Edad:		Género:	Hombre		Mujer		
Estado civil:		Soltero		Casado		Unión libre	Viudo
Escolaridad:	Primaria	Bachillerato		Técnico o Tecnólogo		Universitario	Posgrado
Tiene hijos:	Si	No		¿Cuántos?		Fuma	Si
Consumo licor:	No		Pocas veces			Con frecuencia	

¿En la actualidad su salud presenta alguno de los siguientes problemas?:									
Digestivos		Respiratorios		Musculares		Otros		Ninguno	
¿Solicita permisos laborales para consultar al médico?				Pocas veces		Con frecuencia		No	
Considera que su peso es:		Bajo		Normal		Sobrepeso		Obesidad	
¿Considera que su trabajo es estresante?		Si		No	¿Por qué?				

2. Alimentación en el trabajo:

¿Qué actividades realiza la empresa para promover una alimentación sana en sus trabajadores?										
La empresa ofrece beneficios de Alimentación a sus empleados:							Si		No	
¿Cómo les proporcionan la alimentación?										
Se prepara la alimentación en la empresa			Se desplazan a algún lugar			Les llevan la alimentación ya preparada hasta la empresa			Les entregan Bonos para alimentación	
¿Cuáles de los siguientes servicios le ofrece?		Desayuno		Almuerzo		Cena		Refrigerios		Otros
¿Utiliza el servicio de alimentación que le ofrece la empresa? Si su respuesta es No, termine acá la encuesta.							Si		No	
¿Desde hace cuánto tiempo consume la alimentación que le ofrecen?										
Al consumir la alimentación que le brindan en el trabajo, ¿Qué beneficios considera usted que obtiene?										
a.										
b.										
c.										
d.										
e.										
¿Considera que le proporcionan en el trabajo una alimentación saludable /balanceada?							Si		No	
¿Cuántas veces come al día?										
Califique la satisfacción que le produce la alimentación que le brindan en su trabajo										
1.		2.		3.		4.		5.		

Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Por cuál de las siguientes enfermedades considera que ha faltado con mayor frecuencia al trabajo durante el último año por incapacidad médica?				
Digestivas	Respiratorias	Osteo musculares	Cardiovasculares	
Diabetes	Hipertensión	Otros		

Agradecemos la colaboración brindada.

C. Anexo: Acciones de RSE sobre las prácticas laborales en las empresas encuestadas

Empres a	3.1. Acciones que emprende la organización, relacionadas con el respeto al individuo: equidad y diversidad.	3.2. Prácticas al interior de la organización que favorecen la participación de los trabajadores en la resolución de conflictos y en la propuesta de ideas innovadoras.	3.3. Políticas y estrategias de la empresa que buscan garantizar una relación armónica con los grupos de trabajadores	3.4. Políticas de la organización que permiten que los trabajadores accedan a beneficios que mejoren su calidad de vida como resultado del éxito en el desempeño económico de la empresa.	3.5. Prácticas que permiten motivar y mejorar el nivel de competitividad de los trabajadores.	3.6. Políticas y acciones de la organización encaminadas a garantizar la salud y el bienestar de sus trabajadores en desarrollo de su jornada laboral.	3.7. Prácticas, estrategias y acciones de la empresa que se orientan al bienestar de la familia de sus trabajadores.
A	Respeto al horario de trabajo	Reunión semanal de 30 minutos para hablar de temas diferentes a lo laboral	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
B	charlas	capacitaciones	Recreación e integración	se dan Aguinaldos monetarios	Se entrega un bono por desarrollo de competencias.	exámenes médicos	Capacitaciones sobre salud convivencia y desarrollo humano.

D	No se permiten los malos tratos, palabras ofensivas, sobrenombres que puedan generar malestar entre los trabajadores	Se toma en cuenta la opinión de los empleados para realizar ciertas actividades, con el fin de que puedan ejecutar mejor su labor	Se organizan frentes de trabajo que permiten relacionarse entre sí, a su vez se facilita la transmisión de conocimientos entre ellos	Se otorgan bonificaciones a los empleados cuando los resultados del balance son favorables para la empresa	Se concientiza a los empleados a ejecutar labores de forma independiente que permiten desarrollar su iniciativa para la resolución de problemas	Para evitar agotamiento en los empleados, se adecuan los sitios de trabajo para que realicen pocos desplazamientos durante la jornada y, de igual forma, se facilitan los EPP correspondientes a la labor que están ejecutando para garantizar su seguridad	En lo posible, los trabajadores no laboran horas extras, ni domingos ni festivos, para garantizar que puedan compartir con sus familias
E	Campañas de valores positivos en la organización que ayudan al relacionamiento.	Lo de ley: comité de convivencia, buzones de sugerencias	Se promueven las relaciones humanas y éticas al interior de la empresa en todos los eventos y en las reuniones de grupos directivos	No existe una repartición de dividendos a empleados. Son discrecionales de la gerencia. Se promueven ayudas económicas en estudios.	Se promueve el estudio individual. Capacitación para mejorar competencias.	Programa de pausas activas. Se buscan mejores ambientes laborales desde lo ambiental y desde lo ergonómico	Ninguno en particular
F	Videos educativos	Comité de convivencia	Comunicación asertiva	Reconocimientos por antigüedad	Promoción Interna	Semanas de promoción y prevención	Programa Familia y Empresa Mercados familiares

<p>G</p>	<p>Escuchar al trabajador antes de tomar decisiones No hacer discriminación al trabajador Trato amable y adecuado al trabajador</p>	<p>Reuniones del comité de convivencia Reuniones semanales con el personal para escuchar sugerencias y anomalías Bonos de premiación para las ideas innovadoras Capacitación permanente en puestos de trabajo</p>	<p>Trabajo en equipo para integrar al personal Instalaciones cómodas y adecuadas para manejo de buen ambiente. Servicio de cafetería para descansos de trabajadores Actividades deportivas para mejorar ambiente laboral</p>	<p>Estabilidad laboral alta, por motivación al trabajador: Bonos extralegales por cumplimiento en metas, según topes establecidos, Autorización de préstamos sin intereses de acuerdo a necesidad del trabajador. Apoyo económico para compra de vivienda, buscando mejorar la calidad de vida del trabajador. Premiación con viajes a mejores empleados.</p>	<p>Programación mensual de capacitaciones para mejoramiento continuo del trabajador y de su puesto de trabajo. Apoyo económico y flexibilidad en horarios para estudio de trabajadores.</p>	<p>Buscamos el bienestar del trabajador: Implementación del SG SST, de acuerdo a norma. Acceso a Médicos especialistas para trabajadores buscando solución a problemas delicados de salud Programación de Brigadas de salud</p>	<p>Acceso a Médicos especialistas para familiares, buscando solución a problemas delicados de salud del trabajador y su grupo familiar Incentivos y préstamos para estudios de hijos de trabajadores Incentivos y préstamos para adquisición de vivienda familiar.</p>
-----------------	---	---	--	---	---	---	--

H	Proyecto de inclusión social (RSE)	Grupos primarios y comités de convivencia.	Se realiza un programa llamado dejando huella cada 3 meses que busca motivar a los empleados y a ser más competitivos en su trabajo ya que se premia al mejor empleado prestando su servicio, cada que un empleado cumple años se le envía un mensaje de felicitaciones y en el área administrativa se hace una celebración, También se realiza una actividad llamada quinquenios donde se premian a los empleados que cumplan años en la compañía (5,10,15,20), integración personal administrativo día de sol, y se celebran todas las fechas especiales.	Convenios con entidades de salud, con Bancos para créditos por libranza y con Universidades.	Las prácticas que realiza el área de gestión humana en pro a la competitividad de sus trabajadores se orienta a partir de los diversos cursos y los convenios con las instituciones superiores o entidades reguladoras en pro a su formación profesional.	Con base en las acciones de la organización encaminadas a garantizar la salud y el bienestar de sus trabajadores se realizan actividades en los puestos de trabajo, pausas activas y panoramas empresariales dictados por la ARL y caja de compensación.	Se direccionan estrategias y acciones de la empresa orientadas al bienestar de la familia de los trabajadores como: capacitación de habilidades para la vida, hábitos de vida saludable, charlas, y asesorías brindados por los profesionales de la caja de compensación y del personal administrativo de la compañía.
---	------------------------------------	--	---	--	---	--	--

I	<p>El respeto hace parte de los valores corporativos y se refleja en el trato digno en todas las direcciones (jefe-empleado); (empleado-jefe). Incluyendo socialización de los derechos y deberes en el reglamento interno de trabajo, donde se refuerza permanentemente el concepto de trabajo en equipo, seguro y responsable.</p>	<p>Fomento en el conocimiento y la participación de todos los trabajadores en el comité de convivencia laboral para situaciones de conflicto o acoso laboral.</p> <p>Las nuevas o mejores ideas se socializan desde las "Lecciones Aprendidas" en caso de accidente de trabajo con las propuestas de cada colaborador.</p>	<p>Política de salarios (tabla de salarios) acorde a la tarea o el cargo; comunicación permanente a través del equipo supervisor y responsables de proyectos; reuniones frecuentes desde GGHH para identificar oportunidades de mejora en la convivencia o la estancia del personal.</p>	<p>Articulación permanente con la caja de compensación familiar para el acceso a servicios de educación, vivienda y recreación.</p> <p>Programa de alfabetización con el personal operativo en los diferentes proyectos. Asistencia y asesoría médica para el trabajador y sus familias.</p>	<p>Cada proyecto cuenta con un programa de capacitación básico y específico de la tarea: siembra, cosecha, fumigación, entre otros. Así como sensibilización en temas como convivencia, trabajo en equipo y proyecto de vida.</p>	<p>Desde la vinculación se realizan los exámenes médicos pre-empleo y periódicos; Seguimiento epidemiológico ocupacional; entrega e inspección permanente en el uso de los elementos de protección personal; supervisión y acompañamiento, entre otros.</p>	<p>Debido a la distancia y movilidad del personal, es difícil concentrar estas actividades, sin embargo desde GGHH se invita permanentemente a las familiares a participar en cursos de formación con la caja de compensación familiar, actividades deportivas y asesoría médica básica para la familia del trabajador.</p>
J	<p>Se respeta la orientación sexual de los empleados, su color de piel, su religión.</p>	<p>Se cuenta con buzón de sugerencias, se hace partícipe a los empleados en la ejecución de nuevos proyectos.</p>	<p>Se capacita a los directivos, supervisores y mandos medios en liderazgo, resolución de conflictos.</p>	<p>No se cuenta con este tipo de políticas.</p>	<p>La empresa incentiva a sus empleados con bonificaciones de acuerdo al nivel de cumplimiento de sus tareas.</p>	<p>Se cuenta con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, orientado a anticipar, reconocer y valorar los peligros y riesgos, que en algún momento se pueden materializar en un accidente laboral, una enfermedad laboral o una emergencia.</p>	<p>NR</p>

Fuente: Elaboración propia.

Bibliografía

- Acosta, R. M. V., Dominguez, M. J. M., y Ligeró, F. R. (2007). Análisis de la responsabilidad social corporativa desde tres enfoques: *stakeholders*, capital intelectual y teoría institucional. In *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro* (p. 222). Universidad de La Rioja. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234835>
- Aguilera, A., y Puerto, D. (2015). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento y Gestión*, 32, 1–26. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=64623932002%5Cnhttp://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932002%5Cnhttp://www.redalyc.org/pdf/646/64623932002.pdf>
- ANDI. (2005). *Resultados Encuesta Ausentismo, Incapacidades y Restricciones médicas 2015*. Recuperado de [http://www.andi.com.co/SBCB/Documents/Boletines/Resultados Encuesta Incapacidades y Reubicación \(12 Mayo\).pdf](http://www.andi.com.co/SBCB/Documents/Boletines/Resultados Encuesta Incapacidades y Reubicación (12 Mayo).pdf)
- Aranceta, J., y Serra, L. (2012). *Alimentación y trabajo*. (Editorial Médica Panamericana, Ed.) (Primera ed). Madrid.
- Arcay, R., y Molina, E. (n.d.). Estilos De Vida Asociado Al Ausentismo Laboral. Recuperado de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd90/1008ARCest.pdf>
- Bejarano Roncancio, J. J. (2009). *Fundamentos de contratación pública para proyectos sociales en alimentación y nutrición*. (J. J. Bejarano Roncancio, Ed.). Bogotá.
- Bejarano Roncancio, J. J., y Díaz Beltrán, M. D. P. (2012). Alimentación laboral una estrategia para la promoción de la salud del trabajador. *Revista de La Facultad de Medicina*, 60(1), 87–97.
- Berrocal, I., Jiménez, M., Rojas, J. C., y Salazar, N. (2012). Índices y estadísticas del absentismo. Caso Universidad Nacional. *ABRA*, 32(45), 1–20.
- Biedma Ferrer, J. M., López Fernández, M., y Romero Fernández, P. M. (2015). El ajuste del convenio a una gestión de recursos humanos socialmente responsable. In *XXIII Congreso anual EBEN España*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide, 2015. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5219678&orden=1&info=link%5Cnhttps://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=5219678>
- Boada i Grau, J., De Diego Vallejo, R., Tomás, E. A., y Rodríguez, M. Á. M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17, 212–218. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3090>
- Bueno, C. (2013). La Alimentación en el Trabajo. El enfoque de la OIT. Equipo de Trabajo Decente y Oficina de Países de la OIT para el Cono Sur de América Latina. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/genericdocument/wcms_209990.pdf
- Calderon, G., Murillo, S. M., y Torres, K. Y. (2003). Cultura Organizacional y bienestar Laboral. *Cuadernos de Administración. Pontificia Universidad Javeriana*, 16(25), 109–137. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>

- Caro, V., Alba, Y., Agudelo, S., Andrés, A. y Benavides, F. G. (2011). Relación entre las condiciones de trabajo y el estado de salud en la población trabajadora afiliada al Sistema General de Riesgos Profesionales de Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 392–401.
- Chiang Vega, M. M., y Martínez, K. A. K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes Empresariales*, 8(1), 23–50. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=49165679&lang=es&site=ehost-live>
- Coffey, A., y Atkinson, P. (2005). Encontrar el sentido a los datos cualitativos: estrategias complementarias de investigación. Universidad de Alicante.
- Comisión OMS sobre Determinantes Sociales de la Salud. (2008). Informe final de la Comisión OMS sobre Determinantes Sociales de la Salud. Recuperado de http://www.who.int/social_determinants/final_report/media/csdh_report_wrs_es.pdf
- CREO. (2006). ¿Cómo alinear los asuntos de la ISO 26000 con la Gestión Empresarial?. Recuperado de <http://docplayer.es/6843935-Como-alinear-los-asuntos-de-la-iso-26000-con-la-gestion-empresarial.html>
- Cuevas Duarte, Y. S., García Sánchez, T. V. y Villa Rodríguez, M. E. (2011). Caracterización del Ausentismo Laboral en un Centro Medico de I Nivel (Trabajo de grado). Universidad del Rosario, Bogotá.
- Danatro, D. (1997). Ausentismo laboral de causa médica en una institución pública Montevideo 1994-1995. *Rev Med Uruguay*, 13, 101–109. Recuperado de <http://www.smu.org.uy/publicaciones/rmu/1997v2/danatro.htm>
- Díaz Franco, J. J. (2007). Estrés alimentario y salud laboral vs. estrés laboral y alimentación equilibrada. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 53(209), 93–99. Recuperado de <http://doi.org/10.4321/S0465-546X2007000400012>
- Elósegui Itxaso, M. (2010). El libro verde de la RSC de la Comisión Europea y la teoría de los *stakeholders* desde la perspectiva de género. Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho, (21), 1-38. Recuperado de: <https://ojs.uv.es/index.php/CEFD/article/view/268>
- Espinoza, M. (2009). Alimentar a los trabajadores incrementa su productividad laboral. *America Latina Informa*, 4–7. Recuperado de <http://larae.org/boletines.html>
- Esteban, E. G. (2007). La teoría de los "*stakeholders*": un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. VERITAS: revista de filosofía y teología, (17), 205-224.
- Forssman, S. (1956). Absentismo en la Industria. In Bol. Oficina Sanitaria Panam. (Ed.), *Bol. Oficina Sanitaria Panam* (pp. 526–530). Washington.
- Freeman, R. Edward y McVea, John, (2001). *A Stakeholder Approach to Strategic Management*. Darden Business School Working Paper No. 01-02. Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=263511> o <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.263511>
- García M. y Duque J.L. (2012). Gestión humana y responsabilidad social empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones. *Libre Empresa*, 9, 13–37. Recuperado de <https://www.mendeley.com/research/gestión-humana-y-responsabilidad-social->

- empresarial-un-enfoque-estratégico-para-la-vinculación-práct/?utm_source=desktop&utm_medium=1.16.1&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B7e60859c-3595-33ec
- García Solarte, M., Azuero Rodríguez, A. R., y Pelaez-Leon, J. D. (2013). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde las áreas funcionales de Gestión Humana: Análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente colombiano. *Innovar*, 23(49), 83–100.
- Gil Hernández, A. (2010). *Tratado de nutrición 2. ed. (2ª)*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Gómez, I. (2007). Salud laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, 6(1), 105–113. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2327446&info=resumen&idioma=EN>
- Gómez Cevallos, M. B. (2010). *Nutrición y trabajo*. (Trabajo de grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec:8080/handle/123456789/980%5Cnhttp://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/980/1/T-UCSG-PRE-MED-NUTRI-7.pdf>
- Gonzales, P., Peiró, M. J., y Bravo, M. J. (2006). Calidad de Vida Laboral. In *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación* (Vol. 2, pp. 160–187).
- González, L. y De Elena, J. (1999). Medida de la implicación en el trabajo: propiedades psicométricas y estructura factorial del cuestionario «Job Involvement». *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(1), 23-44. (n.d.).
- Helgertz, J., Hess, W., y Scott, K. (2013). Relative deprivation and sickness absence in Sweden. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(9), 3930–3953.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. (Vol. 4). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. De C.V.
- ICONTEC. (1996). Norma técnica colombiana: salud ocupacional. Clasificación, registro y estadística de ausentismo laboral. [NTC 3793]. Recuperado de <https://tienda.icontec.org/wp-content/uploads/pdfs/NTC3793.pdf>
- ICONTEC. (2008). Guía Técnica Colombiana: Responsabilidad Social. [GTC 180]. Recuperado de www.valledelcauca.gov.co/planeacion/descargar.php?id=8871
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. (2010). ISO: Guía de Responsabilidad Social. [ISO 26000]. Recuperado de <http://www.unit.org.uy/normalizacion/sistema/26000>
- ISO. (2010). ISO 26000 visión general del proyecto. Recuperado de http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Jaramillo, Ju. G. C. (2007). Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social. *Semestre Económico*, 10(20), 87–102.
- Londoño, D. (2012). *El prisma estructural: una configuración para las acciones estratégicas institucionales; el caso argos en el entorno colombiano.1960-2007*. (Tesis doctoral). EAFIT, Medellín.
- Majem, L. S., y Bartrina, J. A. (2006). Nutrición y Salud Pública. En FAO. *Guía Metodológica para la Enseñanza de la Nutrición y la Alimentación*. Honduras: FAO-
- Martínez, R., y Jané, P. (2014). Ante la polisemia del término absentismo, un intento de concreción de las condiciones necesarias del concepto. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 11, 1-19. Recuperado de

- [http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=view&path\[\]=10179&path\[\]=10656](http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=view&path[]=10179&path[]=10656)
- Martínez Rodríguez, J. (2011). Métodos de investigación cualitativa. *Revista de Investigación Silogismo*, 1(08).
- Mateos, J. F. M. (2006). Absentismo laboral: causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción. FC Editorial.
- Mesa M, F. R., y Kaempffer R, A. M. (2004). 30 Años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: Una perspectiva por tipos de empresas. *Revista Medica de Chile*, 132(9). Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872004000900012
- Ministerio de la Protección Social. (2011). Encuesta Nacional de la Situación Nutricional en Colombia 2010. *Ensin*, 1–512.
- Ministerio de salud y Protección social. (2013a). Plan Decenal de Salud Pública: 2012-2021. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20Decenal%20-%20Documento%20en%20consulta%20para%20aprobaci%C3%B3n.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (29 de mayo de 2013b). Resolución 1841 de 2013: Por la cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021. Recuperado de <http://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1841-de-2013.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (26 de Mayo 2015). Decreto 1072 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Recuperado de <http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/documentos/Decreto1072-2015.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2013). Informe Ejecutivo: II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos. Recuperado de http://www.fasecolda.com/files/1614/4969/7446/Ministerio_del_Trabajo._2013._II_Encuesta_Nacional_de_Condiciones_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo_en_el_Sistema_General_de_Riesgos_Laborales.pdf
- Morse, J. M. (1994). "Critical issues in qualitative research methods". Sage.
- Motamedzade, M., Faghih, M. A., Golmohammadi, R., Faradmali, J., y Mohammadi, H. (2013). Effects of physical and personal risk factors on sick leave due to musculoskeletal disorders. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 19(4), 513–521.
- Naranjo, O. L. J., y Jaramillo, L. (2011). Internal dimension of social responsibility in the micro, small and medium enterprises from the Uninorte Expopyme program de la Universidad del Norte. *Pensamiento & Gestión*, (31). Recuperado de [http://search.proquest.com/docview/1435581872?accountid=17195%5Cnhttp://ubuc.at.ubu.es/search*spi~S1/i?SEARCH=16576276%5Cnhttp://193.146.160.29/gtb/usuario_acceso.php?centro=\\$UBUG¢ro=\\$UBUG/](http://search.proquest.com/docview/1435581872?accountid=17195%5Cnhttp://ubuc.at.ubu.es/search*spi~S1/i?SEARCH=16576276%5Cnhttp://193.146.160.29/gtb/usuario_acceso.php?centro=$UBUG¢ro=$UBUG/)
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (s.f.). Enciclopedia de la OIT. Recuperado de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=5273be8eda7b5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1989). Aparato Digestivo. En *Enciclopedia*

- de salud y seguridad en el trabajo (pp. 5–11). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1998). *Principios directivos técnicos y éticos relativos a la vigilancia de la salud de los trabajadores*. Ginebra: Autor.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2005). La alimentación en el trabajo: una revolución nutricional en el menú. Recuperado de http://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS_081446/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2006). Convenio 187 sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312332
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2012). Un enfoque integral para mejorar la alimentación y nutrición: Estudio en empresas chilenas y recomendaciones adaptadas. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_201138.pdf
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2007). Salud de los trabajadores: plan de acción mundial.
- Orozco-Soto, D. M., y Troncoso-Piedrahita, L. M. (2011). Efecto del menú balanceado en usuarios de servicios de alimentación empresarial. *Revista de salud pública*, 13(4), 620–632. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v13n4/v13n4a07.pdf>
- Oxenburgh, M., Marlow, P., y Oxenburgh, A. (2004). *Increasing productivity and profit through health and safety: The financial returns a safe working environment*. Recuperado de http://www.taksimdanismanlik.com/inc/uploads/katalog_images/katalogs-1075-increasing%20productivity.pdf
- Parada de Denis, M. E., Moreno Barrios, R., Rincón, E., Mejía, Z., Mora, D. M., y Rivas Padilla, F. (2006). Ausentismo laboral de causa medica Instituto autonomo Hospital Universitario de Venezuela. *Facultad de Medicina. Universidad de Los Andes, Ministerio de Salud Y Desarrollo Social. Mérida. Venezuela*, 15(1992), 22–26.
- Patrus, R., de Carvalho Neto, A. M., Queiroz Coelho, H. M., y de Sousa Teodósio, A. dos S. (2013). Corporate Social Responsibility and labor relations: a research agenda about internal stakeholders management in UN's global compact signatory corporations. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 15(46), 22–38. Recuperado de <https://rbgn.fecap.br/RBGN/article/viewFile/1291/926>
- Peláez-León, J. D., García Solarte, M., y Azuero Rodríguez, A. R. (2014). La relación estratégica entre gestión humana y la responsabilidad social empresarial: Avances de una explicación en un caso colombiano. *Suma de Negocios*, 5(11), 15–28. Recuperado de [http://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70016-3](http://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70016-3)
- Peláez L. y García, M. (2010). El aporte de la responsabilidad social al desarrollo sostenible: Un propósito empresarial. In *Simposio de Investigación Ascolfa Capítulo Suroccidente* (pp. 1–22). Recuperado de <http://190.119.239.199/sialcajamarca/admDocumento.php?accion=bajar&docadjunto=590>.
- Prieto Fernández, S., y García Machín, E. (2012). Beneficios de aplicar políticas de Responsabilidad Social Empresarial. *Salud de Los Trabajadores*, 20, 3–5.
- Raya, R. P., y Panneerselvam, S. (2013). The healthy organization construct: A review

- and research agenda. *Indian Journal of Occupational & Environmental Medicine*. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=99563036&site=ehost-live%5Cnhttp://www.ijoem.com/article.asp?issn=0019-5278;year=2013;volume=17;issue=3;spage=89;epage=93;aulast=Raya>
- Ruiz De Aguirre, L. S. J., y Retolaza, J. L. (2012). Participación de los *stakeholders* en la gobernanza corporativa: fundamentación ontológica y propuesta metodológica. *Universitas Psychologica*, 11(2), 619-628.
- Saiz, V. (2012). Teoría de los *Stakeholders*. Recuperado de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32058633/Aspectos_AyE_de_la_ADM_SAIZ_Veronica_v1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1489947851&Signature=I9SuY5iZkZkniz4eoWYKraoAYMA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DConocimiento_y_Organizacion.pdf
- Saldarriaga, J. F., y Martínez, E. (2007). Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior. *Rev Fac Nac Salud Pública*, 25(1), 32–39.
- Sampere, M., Gimeno, D., Serra, C., Plana, M., Martínez, J. M., Delclos, G. L., y Benavides, F. G. (2011). Effect of working conditions on non-work-related sickness absence. *Occupational Medicine*. DOI: <http://doi.org/10.1093/occmed/kqr141>
- Sánchez, D. C. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque*, 5, 43–54. Recuperado de <http://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RSB/article/view/182>
- Sánchez Gallo, D. (2013). *El absentismo laboral en España. Del ordenamiento jurídico a la realidad empresarial* (Tesis doctoral), Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.
- Steers, R. M., & Rhodes, S. R. (1984). Knowledge and speculation about absenteeism. *Absenteeism*, 1, 229–275.
- Suárez S, C., Echegoyen R, A., Cerdeña Ch, M., Perrone P, V., y Petronio P, I. (2011). Alimentación de los trabajadores dependientes residentes en Montevideo y ciudades cercanas. *Revista Chilena de Nutrición*, 38(1), 60-68. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75182011000100007
- Taimela, S., Aronen, P., Malmivaara, A., Sintonen, H., Tiekso, J., y Aro, T. (2010). Effectiveness of a targeted occupational health intervention in workers with high risk of sickness absence: Baseline characteristics and adherence as effect modifying factors in a randomized controlled trial. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 20(1), 14–20.
- Taylor PJ. En: *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Organización Internacional del Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Industrial. España. 1989* Págs. 5-11. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Enciclopedia>
- O. (1989).
- Trejos Ocampo, A. F., y Heredia Marín, J. E. (2010). *Estudio del costo y principales causas del ausentismo laboral en las empresas afiliadas a la ANDI seccional Risaralda-Quindío*. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/2022>
- Truñó i Gual, J., y Rialp Criado, J. (2008). La responsabilidad social corporativa: gestión empresarial de un activo intangible. *Revista de Contabilidad Y Dirección*, (7), 163–

184. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3127478&orden=1&info=link\nhttps://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=3127478>
- Tziner, A., Oren, L., Bar, Y., y Kadosh, G. (2011). Corporate social responsibility, organizational justice and job satisfaction: How do they interrelate, if at all? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(1), 67–72. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n1/v27n1a07.pdf>
- Valencia, J. B., y Avilés, V. H. V. (2014). La teoría de los *stakeholders* en el poder judicial del estado de Michoacán. *INCEPTUM Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 8(15), 213-228. Recuperado de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34664485/Teoria_de_los_stakeholders_en_el_Poder_Judicial_de_Michoacan.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1489948315&Signature=xhWvZQlom94nwBRg3EygjkbqLzA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA_TEORIA_DE_LOS_STAKEHOLDERS_EN_EL_PODE.pdf
- Vanegas Castro, C. V. (2013). *Evaluación desde salud laboral del ausentismo por enfermedad común en los empleados de una central de energía de Antioquia, Colombia* (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Manizales.
- Wanjek, C. (2005). *Food at Work: Workplace solutions for malnutrition, obesity and chronic diseases*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_publ_9221170152_en.pdf
- Yin, R. K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*, Vol. 5. United States of America: Sage Publications.