

Empresa familiarmente responsable
García, C; Morris, L; Castellón, E*
Universidad Tecnológica de Bolívar
Facultad de ciencias sociales y humanas
Programa de Psicología
Cartagena, 2010

*Asesora de monografía

Titulillo: Responsabilidad Social Empresarial

Tabla de contenido

	Página
Capítulo primero	
Resumen	5
Introducción	6
Justificación	9
Objetivos	11
Capítulo segundo	
Empresa familiarmente responsable	12
Capítulo tercero	
Metodología	28
Tipo de investigación	28
Participantes	28
Instrumentos	29
Procedimiento	30
Capítulo cuarto	
Resultados	31
Capítulo quinto	
Discusión	34

Capítulo sexto

Referencias 35

Anexos

Anexo A 42

Índice de figuras

	Pagina
Figura 1:	
Pirámide de RSE	14
Figura 2:	
La política de Sostenibilidad de Argos	19
Figura 3:	
Implementación de la RSE en Ecopetrol	21

Resumen

Las Empresa Familiarmente Responsable (EFR) está definida como aquellas organizaciones por las que se esfuerzan para que sus empleados puedan realmente tener un equilibrio sano entre su trabajo y su familia.

Esta investigación está centrada básicamente en identificar las características que hacen familiarmente responsable a una empresa de producción ubicada en la Ciudad de Cartagena, con el fin de establecer y reconocer si esta cumple con la política de Responsabilidad Social Empresarial.

A partir de diferentes revisiones bibliográficas se realizó un estudio descriptivo en el cual se muestran las diferentes características de una EFR.

Para la logra de este objetivo se implementó una entrevista semiestructurada (véase anexo A) arrojando ciertos resultados importantes del modelo EFR. Se pudo deducir que la empresa estudiada está cumpliendo adecuadamente con los aspectos y beneficios fundamentales para ser destacada como una empresa familiarmente responsable. Por ende, se encontró que existe un equilibrio y entre trabajo – familia bienestar.

Introducción

Con esta monografía se pretende mostrar una revisión bibliográfica sobre el tema de empresas familiarmente responsables (EFR), teniendo como propósito analizar los diferentes pensamientos y nociones de los distintos autores acerca de la temática abordada en la monografía. La intención principal de la revisión teórica es conocer las características de una empresa familiarmente responsable, observar y evaluar si la empresa estudiada cumple con la política de Responsabilidad Social. Revisión que será de gran ayuda a realizar un acercamiento a lo que caracteriza una empresa que implementa el modelo EFR,

Seguidamente, al hacer la revisión exhaustiva, se desarrollara una entrevista semiestructurada (véase anexo A) a la Jefe de Desarrollo Humano de una empresa de producción de la ciudad de Cartagena, realizado con el fin de obtener resultados acerca del manejo de el modelo (EFR).

En la actualidad, el tema de la EFR han tenido un alto incremento y utilidad en las empresas, no solo a nivel mundial sino a nivel nacional, debido a que permite realizar una integración donde no solo se tiene en cuenta al individuo como tal sino también aspectos importantes como la vida personal, laboral y familiar de estos. Es importante destacar que se considera a la familia como un grupo de interés “stakeholders” ya que hace parte de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que debe manejar cualquier organización.

Entre los mayores propósitos que se le presentan a la empresa en el campo de la Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial es la contribución a la igualdad entre hombres y mujeres, eliminando todas las formas de discriminación en su ámbito de actuación, el reconocimiento de la igualdad formal ante la ley ha resultado ser muy escaso. La violencia de género, la discriminación

salarial, el mayor desempleo femenino, la escasa presencia de las mujeres en puestos de responsabilidad o los tipos de problemas de conciliación entre la vida personal laboral y familiar muestran como la igualdad inmediata entre hombres y mujeres hace parte todavía en el hoy de un oficio pendiente. (Prieto, 2006).

Satisfactoriamente por lo anterior se puede establecer que se está comenzando a pensar mucho más en que la igualdad entre hombres y mujeres en el empleo constituye no sólo un valor ético obligatorio, sino a su vez un valor económico que la empresa no puede desatender. La mayor parte de todos los estudios consideran apoyar la existencia de una afinidad positiva entre lo que respecta a la diversidad de género en los consejos de administración y el valor de las compañías. En lo que respecta al ámbito de las políticas públicas, se hallan unas numerosas iniciativas tanto al nivel nacional como internacionales. (Prieto, 2006).

Lo cual ha llevado a que existan muchas concepciones y/o mitos sobre el tema de EFR pero a continuación se mencionara una de las más completas y sencillas: una Empresa Familiarmente Responsable (EFR) es "una empresa que se esfuerza para que sus empleados puedan realmente mantener un equilibrio sano entre su trabajo y su familia", es decir, que exista un acuerdo armonioso entre la vida familiar y laboral de los empleados de una organización. (Duarte, 2008).

Para finalizar es importante saber que adoptar estas políticas no sólo implica garantizar las condiciones de vida de los empleados de una empresa, sino también poder garantizar que los procesos que se realicen en la empresa tenga siempre presente la responsabilidad social para con los empleados y sus familias

para el progreso continuo del equilibrio entre trabajo y familia teniendo esto como resultado un óptimo desempeño de los trabajadores para con la empresa.

Justificación

En el terreno empresarial se destacan aspectos fundamentales como el aspecto gerencial y el organizativo, fortaleciendo a una empresa y generando grandes potenciales en las labores desde lo interno hacia lo externo. De esta forma a partir de los innovadores enfoques administrativos surge la nueva visión de producción laboral, en donde existe un persistente equilibrio entre bienestar y firmeza del trabajador con ciertos resultados productivos de la empresa, surgiendo una fórmula equitativa del trabajador y el empleador con el fin de un mismo objetivo y nace la posibilidad de grandes ganancias a nivel económico y social para las dos partes. En el ámbito productivo existe un predominio de las empresas, en el que la mayor parte de la población laboral, actualmente, está conformada por madres cabeza de familia logrando la igualdad de género. (Faur, 2006).

El motivo esencial de la investigación está enfocado en identificar si la empresa de producción de la ciudad de Cartagena cuenta con las características de las EFR empresas familiarmente responsables en cuanto a los procesos, programas de bienestar laboral y desarrollo humano, por medio del instrumento a utilizar que será utilizado como método de evaluación dirigido al departamento de talento humano de dicha empresa.

A su vez es de gran importancia la evaluación e investigación de esta temática debido a que se genera un impacto negativo en las personas y en las organizaciones cuando no se tiene una vida sana en los ámbitos tanto laboral y familiar, lo que conlleva a que se afecte la comunicación aumentando, la rivalidad, la competitividad, la dificultad en la toma de decisiones, el estrés, conflictos y el

desequilibrio entre el cumplimiento laboral y familiar. También es importante estudiar este tema ya que facilitara a los futuros estudios sobre este.

No se puede dejar de lado que los trabajadores son una parte fundamental de las organizaciones, por ende existe la necesidad de que para estos se busque la satisfacción de su bienestar y de su calidad de vida, por eso se ha planteado el tema de responsabilidad social empresarial en las empresas a niveles nacionales e internacionales. Además, de esto no solo se busca la satisfacción de los stakeholders (grupos de interés) sino también de la organización, el beneficio que puede traer este tema a las empresas es que aumente el grado de productividad y competitividad de las partes interesadas.

Objetivos

Objetivo general:

Identificar las características que hacen familiarmente responsable a una empresa de producción ubicada en la Ciudad de Cartagena.

Objetivos específicos:

Revisar estudios realizados sobre el tema e identificar las características que indican cuando una empresa es familiarmente responsable.

Evaluar los programas de bienestar de una empresa de producción de Cartagena aplicando una entrevista con las categorías de evaluación del modelo EFR (empresas familiarmente responsables) al departamento de talento humano.

Empresa Familiarmente Responsable

Sobre el tema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) existen varias ideologías, que hacen que este tema sea bastante complejo.

Sin embargo, se puede decir, que una empresa es socialmente responsable cuando “en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados”, o sea, que la RSE lo que busca es neutralizar el impacto que puede tener este en el bienestar de los individuos y además busca mejorar la calidad de vida no solo organizacional sino personal y medio ambiental. (Baltera & Díaz, 2005).

Baltera y Díaz (2005), durante el estudio realizado, plantean que “la responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE), es un estilo de gestión empresarial, que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa debe armonizar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección ambiental. De este modo, y conjuntamente con la sociedad civil y el Estado, la empresa asume un rol fundamental en el proceso destinado a lograr una sociedad más justa y sustentable. Idealmente, la empresa que se involucra en el tema de la RSE o actúa bajo esas premisas, daría origen a una cadena virtuosa que conecta y genera una dinámica de acción orientada por estos principios, con un sinnúmero de actores sociales, partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su proceso productivo y comercial”, es decir, la

RSE es aquel conjunto de prácticas y/o acciones que asumen las empresas para lograr un equilibrio y/o impacto positivo en aspectos como lo son el económico, personal, social y ambiental. (Baltera & Díaz, 2005). Al mismo tiempo esto contribuye a la competitividad, credibilidad y sostenibilidad de la empresa.

Es importante destacar que la empresa que es socialmente responsable debe aplicar este principio o este modelo desde su parte interna, es decir, sus empleados. Si no existe mayor problema con el cumplimiento de esta política dentro de la organización se garantiza mayor éxito en los resultados de la acciones y le provee mayor legitimidad a sus prácticas a lo externo. Una vez cumplidos estos requerimientos fundamentales, la empresa puede enfocarse hacia la dimensión externa y tendrá mayor impacto positivo. De esto se puede destacar una pirámide, denominada La Pirámide de RSE; esta fue creada con el propósito de ayudar a las empresas a definir las áreas de acción en términos de incorporación de la RSE. Además, esta pirámide permite a que las empresas tengan los criterios a la mano para poder diseñar las políticas de RSE. (Véase figura 1).



Figura 1: Pirámide de RSE

Esta pirámide está dividida en dos dimensiones: la primera dimensión es la interna que está constituida por dos categorías: a) Cumplimiento del marco legal, esta es la base de cualquier acción de RSE dando como resultado legalidad y sostenibilidad a largo plazo; y, b) Desarrollo de la persona, los empleados son el grupo de interés más importante de la empresa ya que estos entre más capacitados, más motivados, mejor tecnicados y con buenas condiciones laborales mejor será el éxito y la productividad de la organización y del individuo como tal. La segunda dimensión de esta pirámide es la externa, constituida por tres categorías: a) La proyección a la familia del colaborador, este es el segundo grupo de interés más importante de esta pirámide ya que estas pueden llegar a provocar el reforzamiento positivo de los comportamientos de los empleados; b) Proyección a la comunidad, se hace con el propósito de lograr los objetivos y metas comunes de carácter local y estructural para mejorar el desarrollo de la zona que rodea a la organización; y, c) Diseño y ejecución de políticas de Estado,

es la participación del empresariado en la agenda social del país, teniendo como fin la continuidad, permanencia y consecución de la producción. (CentraRSE, 2006). (Véase figura 1).

Es importante resaltar que las acciones externas son las más destacables aunque no son las que hacen a una organización responsable socialmente sino las internas ya que están permitiendo el incremento de la productividad, competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Citando a otros autores, Andrea Shum (2005), plantea que “la RSE está directamente ligada con la competitividad empresarial, pues el objetivo es identificar estrategias que garanticen la sostenibilidad de una organización en el largo plazo”. Esta definición refuerza las mencionadas ya anteriormente, aunque le hace falta un poco de énfasis en el individuo. Para complementar esto, no solo se sabe que esta política contribuirá en el desarrollo ético, de las personas, de la comunidad y del medio ambiente. La idea es que no solo se busque el bien común de las organizaciones sino que se mejorara la calidad de vida de los trabajadores y sus familias ya que son las personas las que hacen posible que esta política se haga realidad. (Pesce, 2005).

Se ha demostrado con anterioridad que la RSE tiene muchas concepciones y diferentes percepciones por distintos autores, que han hecho que este tema sea de bastante interés.

Para conclusión de esta primer abre bocas se puede decir que la empresa socialmente responsable debe serlo en un principio desde su interior porque sus principales grupos de interés o stakeholders, que son sus empleados y sus

familias, que son los que realmente hacen que las organizaciones funcionen, por ende se ha creado un modelo que ha traído mucho de qué hablar en estos últimos tiempos como lo es el tema de Empresas Familiarmente Responsable (EFR).

El EFR es un tema bastante amplio y existen diversas ideologías sobre el concepto de Empresas Familiarmente Responsable. Por ejemplo, el IESE Business School, en el año 2001 plantea la siguiente definición: “como la que se esfuerza para que sus empleados puedan realmente mantener un equilibrio sano entre su trabajo y su familia, este equilibrio es esencial para el bienestar de sus empleados y su capacidad de compromiso con la empresa”, es decir, esas empresas que utilizan este modelo buscan siempre la mejor solución para que exista un buen equilibrio y bienestar tanto en la vida familiar, personal y laboral de los empleados de una organización, no dejando de lado en estos momentos los efectos secundarios que puede traer el buen uso de este modelo. (IESE, 2001).

Citando a otro autor para que de se su punto de vista sobre el tema de EFR, este lo define de la siguiente manera: “el concepto de empresa familiarmente responsable recoge la premisa de que la persona es el fin de la orientación de una empresa, pues antes que ser un recurso, el trabajador es una persona trabajando para otras personas. Así, las empresas deben permitir y fomentar en sus trabajadores una vida familiar sana, desarrollando políticas para que el personal pueda atender sus necesidades como padres, esposos e hijos”, esto quiere decir, que el ser humano es el centro de todo lo que se encuentra a su alrededor (familia, sociedad, empresa) por eso hay que ser justos a la hora de crear unas políticas que beneficien el crecer y el bienestar del individuo. (Pacheco, 2007). Por eso las EFR se han interesado en capacitar a los

empleados en temas de interés como la administración del tiempo hasta el manejo del estrés; todo esto para lograr no solo un beneficio individual sino mutuo. Además, a los empleados se les prepara a través de seminarios y talleres sobre temáticas que de verdad los fortalezcan en su crecimiento de las diferentes áreas o stakeholders/grupo de interés importante como lo son la familia, la empresa y la sociedad. (Duarte, 2008).

Para complementar lo anterior, Chinchilla (2005), se puede decir que en la vida de cada individuo hay 3 áreas o aspectos que influyen, para que pueda lograr una estabilidad: familia, empresa y sociedad. Como se puede notar en esos tres aspectos mencionados, el individuo es el encargado de capacitarse en esas áreas ya sea según el grado de madurez y de la toma de decisiones. Es destacable que estos aspectos son como un trípode si cae uno todos caen, entonces hay que tratar, en la vida de cada ser humano, tratar de encontrar la estabilidad para tener como resultado un bienestar propio y generalizado.

Teniendo en cuenta esto, se debe buscar una conciliación entre la organización y su personal, para tratar de conseguir las mejores opciones o acciones que se adecuen al trabajo de la vida organizacional y la vida familiar y personal del empleado, sin que esto afecte el rendimiento de ambas partes. Si se encuentra una buena conciliación entre estos ámbitos puede que obtenga consecuencias positivas como lo son la productividad, la motivación, el cero estrés; pero sin embargo, pueden existir consecuencias negativas como la desmotivación, la baja productividad, el estrés laboral y personal, las desvinculaciones familiares, entre otras. A todo eso se le puede encontrar

solución por parte de las organizaciones, como lo es la flexibilidad del tiempo y del espacio, permisos y trabajo en casa.

La escasez de conciliación del trabajo y la familia se ha establecido a nivel tanto internacional como comunitario como condición ligada a la nueva realidad social. Planteando de este modo una difícil problemática que debe emprenderse, con la necesidad de incentivar a servicios adicionales de atención a las personas. A su vez se da paso al cambio de la igualdad de condiciones y oportunidades entre mujeres y hombres. También conservando un equilibrio para beneficiar los permisos para la maternidad y paternidad sin dejar que esto perturbe negativamente a los posibles accesos al empleo, tipos de condiciones de trabajo y hacer asequible las vías para puestos de gran responsabilidad a las mujeres. Al tiempo facilitándole a los hombres ser participes del cuidado de los hijos desde mismo instante de su nacimiento. (Duarte, 2008).

El dinamismo empresarial hace indudablemente que exista una oposición entre la vida familiar y la laboral de los empleados por eso las organizaciones han optado por replantear sus políticas organizacionales, su cultura organizacional y a su vez interesarse mas por el recurso humano con el propósito de conciliar la vida familiar con la vida laboral. (Duarte, 2008).

Para la demostración de este tema, existieron estudios muy importantes que permitieron la buena ejemplificación de la RSE. Por ejemplo, en Colombia, se puede distinguir algunas empresas que se destacan por practicar esta política, entre las cuales se encuentran: Argos y Refinería de Cartagena (Ecopetrol S.A.).

Como primera revisión a nivel colombiano, se encuentra la organización Argos S.A. que plantea lo siguiente: “Somos Luz Verde, buscamos la sostenibilidad de nuestras operaciones a través del equilibrio entre la generación de rentabilidad, el desarrollo social y la disminución del impacto ambiental, teniendo como marco de referencia las buenas relaciones con los grupos de interés y los principios del Pacto Global y de Buen Gobierno”. Cumpliendo en su política de Sostenibilidad, Argos se encuentra comprometido con: (véase figura 2)

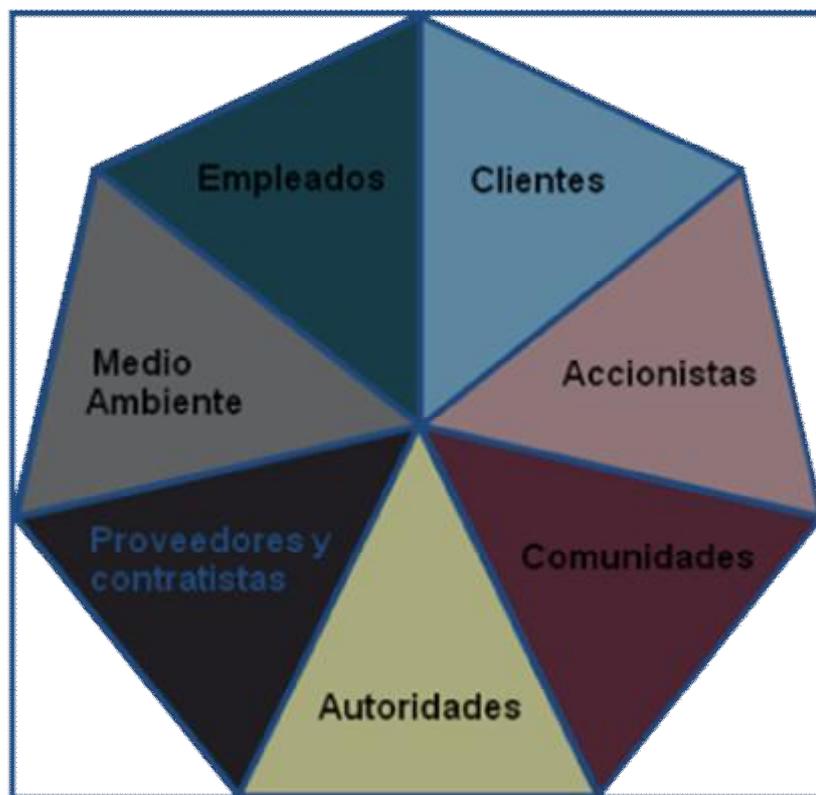


Figura 2: La Política de Sostenibilidad de ARGOS. Fuente: Informe de Sostenibilidad. ARGOS, 2008

A continuación se mostrara el compromiso que tiene esta empresa para con sus grupos de interés: a) Clientes: “Ser el mejor socio comercial para nuestros clientes, porque entregamos servicios y productos de calidad que

cumplen con estándares nacionales e internacionales y que hacen parte de una cadena productiva responsable con la sociedad y el medio ambiente”. B) Accionistas: “Transparencia en la información y mayor generación de valor para nuestros Accionistas”. c) Comunidades: “La conservación de relaciones de buena vecindad con las comunidades de influencia de nuestra operación y apoyo en el desarrollo local”. d) Autoridades: “Cumplimiento de la ley y buenas relaciones con el gobierno para el progreso del país”. e) Proveedores y contratistas: “La construcción de relaciones armónicas y equitativas con nuestros Proveedores y contratistas, dentro de una cadena productiva responsable, que propenda por las mejores prácticas en materia laboral, social y ambiental”. f) Medio ambiente: “El desarrollo responsable de nuestras actividades productivas teniendo en cuenta la disminución o compensación de los impactos ambientales”. g) Empleados: “El desarrollo, la seguridad y bienestar laboral de nuestro Capital Humano dentro de una cultura organizacional de mentalidad global que promueve la innovación, el trabajo en equipo, la autogestión y la conciencia ambiental”.

Argos se consolidó en el 2007 al Pacto Global que esta fortalecido con el Código de Buen Gobierno y de ética de la compañía. Teniendo acciones que están encaminadas a: respetar y apoyar la protección de los derechos humanos fundamentales. Cerciorarse de no vulnerar los derechos humanos. Respetando la libertad de afiliación y el reconocimiento ágil del derecho a la negociación colectiva. Apoyando la eliminación de todo tipo de trabajo forzoso o realizado bajo presión. Apoyar la anulación del trabajo infantil. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en empleo y la ocupación. Manteniendo un enfoque de prevención favoreciendo el medio ambiente. Fomentar las iniciativas que promueven una alta responsabilidad ambiental. Beneficiar el desarrollo y la

propagación de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Trabajando contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. (Argos, 2008).

Otra organización que presenta el modelo de RSE es Ecopetrol donde manifiesta que las políticas se hicieron realidad gracias a la implementación de la estrategia “Actuar con Responsabilidad Social Empresarial”. En Ecopetrol se estructuró y conceptualizó el ciclo de gestión a través del cual busca generar confianza, optimizar la reputación ante sus grupos de interés y certificar el logro de los objetivos empresariales en materia económica, social y ambiental. (Véase figura 3):

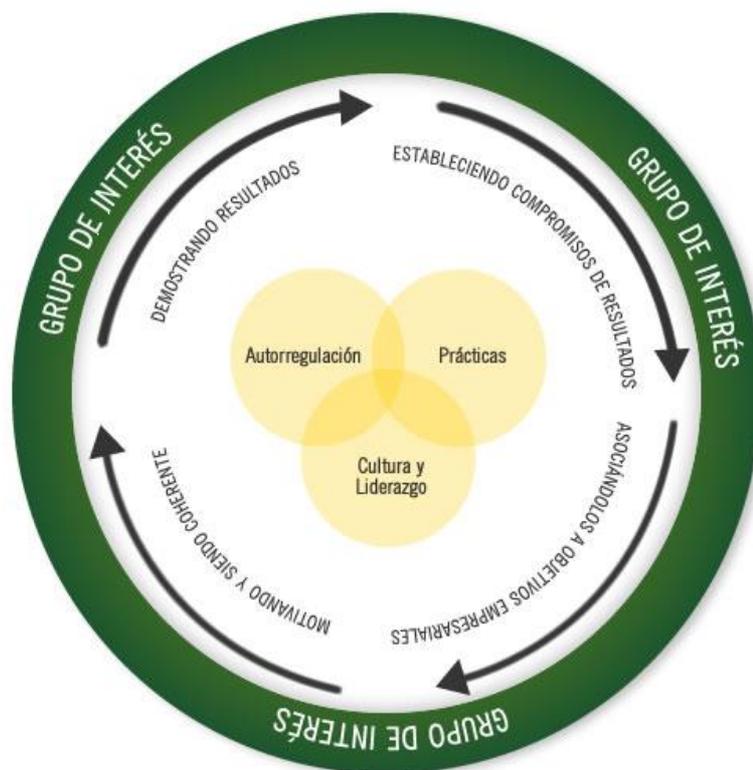


Figura 3: Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en Ecopetrol.

Fuente: Implementación Responsabilidad Social Empresarial en Ecopetrol. 2010.

Para poder obtener esto, Ecopetrol determino un compromiso de resultado con cada uno de los grupos de interés principales, en los que se toma en cuenta sus percepciones, necesidades expectativas, así como lo que se refiere a necesidades, criterios y orientaciones estratégicas de la empresa. Compromisos que se resisten en objetivos estratégicos, prácticas e indicadores que permiten hacer un seguimiento, asegurar metas propuestas y demostrando su cumplimiento ante los grupos de interés”. (Ecopetrol S.A., 2010).

A lo largo de la historia, el modelo EFR ha evolucionado de manera significativa y ha llevado a profesionales del área a realizar investigación sobre el tema debido al auge que este ha tenido, por ende a continuación se presentaron los siguientes estudios sobre el tema EFR.

En un estudio realizado en Bogotá en el año 2008 sobre un modelo de Empresas Familiarmente Responsables (EFR) se plantea que actualmente en una cultura empresarial, el personaje principal es el individuo, mirándolo desde un punto de vista importante ya que este es el medio por el que se puede llegar a un óptimo desarrollo personal y empresarial. Duarte (2008) plantea, que como lo es en toda empresa, estas tienden a que se basen en la competitividad y esto ha llevado a que se plasmen diferentes estrategias que permitan mantener y aumentar la productividad; por este motivo se ha llevado a crear el modelo de Empresas Familiarmente Responsable (EFR), donde la autora argumenta, que “es una propuesta que ha tenido gran auge en diferentes países europeos puesto que es un medio que permite integrar de manera justa dos de los aspectos más importantes de la vida, el laboral y el familiar”.

Como lo es sabido, el contexto Colombiano en sus últimos años, en el ámbito familiar, ha cambiado para bien, por eso este modelo ha llegado en el momento indicado porque la sociedad se encuentra entrelazada y unida a fuertes lazos familiares convencionales y no convencionales, puesto que estos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de una organización cualquiera. Suelen existir empresas donde sus políticas no permiten la conciliación con las necesidades familiares, provocando grandes problemas en la vida familiar y laboral de los trabajadores como por ejemplo, desmotivación, baja productividad, inestabilidad laboral y familiar, estrés laboral, hasta puede llegar a la deserción del personal.

Dicho estudio encontrado pretendió contribuir a una solución, desde el ámbito administrativo a esta problemática, mostrando los beneficios y las múltiples posibilidades que el modelo de EFR puede brindar a las PYMES Colombianas para un óptimo desarrollo. Además, se buscó generar aspectos fundamentales para la implementación del modelo de EFR en las pequeñas y medianas empresas Colombianas, donde el primer paso fue recopilar la información de todas las empresas Colombianas que implementan este modelo logrando de esta manera la conciliación entre la vida familiar y laboral de sus empleados. “Los resultados que se obtuvieron de este estudio sólo arrojaron resultados desde las grandes empresas nacionales y multinacionales, pero en ningún caso, sistematizado se logró algún resultado por parte de las PYMES Colombianas, impidiendo de ésta manera llevar a cabo un proceso de recolección de datos, encuestas, entrevistas y demás, así como los determinados análisis de casos correspondientes”. (Duarte, 2008).

Debido a los resultados obtenidos es recomendable realizar un proceso académico donde se le brinde a la comunidad interesada sobre los múltiples beneficios que tiene el modelo EFR, y en cuanto a las organizaciones (PYMES Colombianas) que no tienen este modelo donde se les expone cuales son las pautas necesarias para obtener este modelo.

En otro estudio realizado en la empresa Putzmeister (donde se fabrican bombas de hormigón, morteros, túneles e industriales/construcción) se encontró que se busca el bienestar y la satisfacción de los empleados por medio de los planes de carrera y el apoyo en la conciliación de su vida familiar y profesional. En este caso la familia como entorno de referencia, de integridad personal y estabilidad emocional del empleado interesa hoy mucho a la empresa, ya que todas son personas en las que la vida familiar marca el rendimiento y nivel de productividad. (Chinchilla, 2005).

Esta organización en su modelo plantea, con ayuda de la IESE Business School, 7 puntos importantes a saber: primero, la flexibilidad horaria, en el caso del área de fabricación la tendencia es a comprimir la jornada, el resto de la plantilla cuenta con flexibilidad de entrada y salida al trabajo, así como en la pausa para comida. Este ha sido un cambio importante, dado que es en el área de producción donde, en principio, resulta más difícil aplicar la flexibilidad horaria; el segundo, modalidades de permiso, el permiso por maternidad es claro, pero apenas es solicitada. El permiso por paternidad se extiende de 2 a 5 días. En el caso de las excedencias se guarda el puesto de trabajo, formando con tiempo a otra persona para que sustituya a la persona que pidió el permiso. A su vuelta el empleado/a puede reincorporarse a su puesto anterior o, si lo prefiere, se diseña

un plan de carrera en otro departamento. También se conceden cinco días de permiso retribuido a las mujeres antes de la fecha prevista para el alumbramiento; el tercero, flexibilidad en el espacio, depende de la naturaleza del trabajo, los miembros de la plantilla se acogen a la posibilidad de trabajar fuera del despacho cuando las circunstancias así lo requieren. Esta medida la han implantado sobre todo para mujeres después de su maternidad. Mediante esta opción la persona que se acoge al teletrabajo puede gestionar su tiempo de una manera más eficiente, ya que distribuye las tareas en función de sus necesidades, sin tener que depender de un horario rígido; el cuarto, apoyo profesional y familiar, donde existe una presencia fuerte de la empresa en estos ámbitos. Las fiestas y celebraciones en la empresa con carácter familiar son relativamente frecuentes, como es el caso de la fiesta de Navidad, así como otras medidas como los campamentos de verano para hijos de familiares, la formación de equipos deportivos (fútbol, baloncesto, participación en carreras populares,...) o el fomento de la lectura entre los empleados/as.

En los momentos difíciles- fallecimiento o enfermedad de familiares- las personas del departamento de personal suelen estar cerca, apoyando con medidas concretas; el quinto, formación y desarrollo, los cursos de gestión del tiempo y del estrés han sido escasos, pero sí se han realizado aquellos referidos al modo de conciliar trabajo y familia, así como todos aquellos de igualdad de oportunidades y de incorporación de la mujer al trabajo. De igual forma se han dado becas a los hijos de los empleados; el sexto, cuidados familiares, donde se ofrece información descriptiva sobre guarderías, colegios locales y residencias de ancianos; y el séptimo, beneficios extrasalariales, donde se destaca el sistema de retribución a medida, el esfuerzo por ofrecer a los empleados/as la posibilidad de

accesos con descuentos en establecimientos de ocio concertados, el seguro de vida y accidentes, así como el seguro médico de accidentes fuera de la empresa. El plan de jubilación incluye también prejubilaciones voluntarias anticipadas. (Chinchilla, 2006).

Con todo esto se busca el bienestar de los derechos del individuo y los de la empresa, ofrecer satisfacción del grupo de interés “familia” y además se busca promover el respeto por la diversidad, la salud del personal y su entorno. Ha dado buenos resultados la implementación del modelo EFR en esta organización, ya que se ha logrado identificar y satisfacer las necesidades del personal vigente y esto por su parte ha mejorado la productividad para la empresa. Es importante destacar que la mujer ha tenido un papel significativo en la organización. (Chinchilla, 2006).

En este lo que respecta a la conciliación de la vida personal y laboral se ha convertido en un elemento principal en la Estrategia Europea de Empleo, que sitúa este punto como un objetivo importante de la Unión Europea para obtener un crecimiento económico mantenido a través de la cohesión social y el empleo: una sociedad flexible que hace frente a las necesidades de hombres y mujeres que atienden a los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral. (Prieto, 2006).

Estas iniciativas públicas tienen como fin responder a la problemática derivada de la progresiva incorporación de la mujer al ámbito laboral que ha conducido a que muchos trabajadores vivan un conflicto entre trabajo y vida personal y no sólo por parte de las mujeres profesionales, que son quienes siguen asumiendo la principal responsabilidad de la familia, sino también por parte de los

hombres, quienes se implican cada vez más en las tareas y responsabilidades familiares. Por otro parte, al parecer hay un gran acuerdo en que este conflicto tiene consecuencias negativas para la empresa, como son el estrés, la insatisfacción laboral, el menor rendimiento y dedicación y la rotación personal. A pesar de lo anterior, todavía muchas empresas siguen considerando que el conflicto entre trabajo y familia no es de su responsabilidad. (Prieto, 2006).

La idea de este trabajo (EFR) es revisar el tema a profundidad para saber y poder identificar en la ciudad de Cartagena organizaciones que apliquen y manejen el modelo EFR, pero no obstante para observar y comprender que tan familiares o que tanto interactúan las organizaciones con los ámbitos de los empleados de la organización.

Metodología

Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado para esta propuesta fue el método científico descriptivo, este método consiste en encontrar, conocer las situaciones, costumbres y actitudes que predominan a través de la descripción estricta de las actividades, objetos, procesos y personas. Tiene como meta esencial que no se limita a la recolección de los datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (Deobold, Van & Meyer, 2006)

Esta Investigación se apoyo en fuentes de carácter documental, tales como fuentes bibliográficas, consulta de libros, artículos, revistas, entre otros documentos. Esta Investigación está constituida por una revisión conceptual, que tiene como finalidad ofrecer un perspectiva amplia sobre la responsabilidad social empresarial y EFR , por medio de la revisión de artículos y textos que hacen referencia al tema estudiado . Cabe resaltar que dicha investigación es de tipo descriptivo.

Participantes

La entrevista se le realizo a la Jefe de Desarrollo Humano de una empresa de producción en la ciudad de Cartagena, esta fue escogida como objeto de estudio debido a que ella es la psicóloga especialista en talento humano de dicha empresa. Esta tiene entre sus funciones todos los procesos y programas de bienestar laboral que se manejan para que se cumpla la política de la responsabilidad social empresarial.

Instrumentos

Para obtener los resultados de esta monografía se realizó una entrevista semiestructurada al Jefe de Desarrollo Humano de la empresa de producción de la ciudad de Cartagena, que cuenta con 5 categorías que evalúan los aspectos principales de las empresas familiarmente responsables (EFR) con fin de mirar los procesos, programas de bienestar laboral y desarrollo humano. (Véase en anexo A)

Teniendo en cuenta la petición de la empresa, el nombre de esta será mantenido bajo reserva, la cual en adelante se denominará “La empresa o la Organización”, esto es sustentado en el Título 7 del Código deontológico y ético del Psicólogo Colombiano el cual hace referencia al Secreto Profesional, haciendo énfasis en los Artículos 35° y 36°. Artículo 35°. El psicólogo/a esta obligado a guardar el secreto profesional en todo aquello que por razones del ejercicio de su profesión haya recibido información. Artículo 36°. Toda la información que el/la Psicólogo/a recoge en el ejercicio de su profesión, sea en manifestaciones verbales expresas de sus clientes, sea en datos psicotécnicos o en otras observaciones profesionales practicadas, está sujeta a un deber y a un derecho de secreto profesional, del que, sólo podría ser eximido por el consentimiento expreso del cliente. El/la Psicólogo/a velará porque sus eventuales colaboradores se atengan a este secreto profesional (Vergara, 2009).

La indagación realizada está dedicada a una organización de alta producción, líder en industria y extensa participación en el mercado. Tiene una amplia infraestructura logística que lo cual le permite movilizar las materias primas y sus productos a bajos costos. La empresa tiene como eje fundamental el bienestar de la comunidad y el respeto por el medio ambiente. En la ciudad de

Cartagena, es líder en la prestación de sus servicios y posicionamiento de sus productos, consolidándose como una de las empresas mas reconocidas por sus prácticas en Responsabilidad Social.

Procedimiento

Este proyecto supero diferentes fases para lograr el objetivo esperado: después de haber escogido el tema definido se hizo una revisión bibliográfica profunda en libros, artículos, internet y estudios que se han realizado sobre el tema, se tuvo en cuenta conceptos claves como la responsabilidad social y las empresas familiarmente responsables. Luego de analizar y obtener la información más viable se plantearon los puntos claves que ayudaron a la elaboración del objetivo y marco teórico con la información relevante sobre los temas de RSE y EFR.

Consecutivamente de haber estudiado claramente los temas afines a la investigación, se elaboró el instrumento con las preguntas específicas de las características que hace a una empresa familiarmente responsable. El instrumento, la entrevista semiestructurada, se le realizo a la Jefe de Desarrollo Humano de una empresa de producción ubicada en la ciudad de Cartagena de la cual se puede decir que arrojó resultados positivos para el cumplimiento del objetivo de la investigación

Finalmente, se realizó la conclusión distinguiendo los aspectos más relevantes del tema investigado.

Resultados

Se realizó una entrevista semiestructurada, la cual fue aplicada a la Jefe de Desarrollo Humano de la empresa de producción de la ciudad de Cartagena. Entrevista que tenía como propósito conocer las características de las EFR empresas familiarmente responsables. (Véase anexo A)

En los resultados obtenidos se encontraron muchos aspectos relevantes en el departamento de talento humano debido a que cuenta con muchos beneficios para los empleados, manejando en sus procesos y programas un equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados lo cual resulta satisfactorio para el buen desempeño y bienestar de los empleados en el área laboral. A su vez denotando que la empresa cuenta con los aspectos que la hace ser una empresa familiarmente responsable.

Estos son otros aspectos destacables de la entrevista: en cuanto a la flexibilidad de tiempo se manejan aspectos como: permisos, turnos y horas de almuerzo. Comenzando con los horarios se manejan varios tipos de horario los de tipo ordinario de 7:00 am – 5 :00 pm, la parte administrativa e ingenieros que en ocasiones trabajan horas adicionales por el tipo de trabajo pero debido a esto esas horas se toman como horas extras debidamente remuneradas. Los de turno que están en la parte productiva en el cual se hacen tres tipos de turno uno de 7:00 am – 3:00 pm, 3:00 pm – 11:00 pm y de 11:00 pm – 7:00 am.

En los turnos se tienen procesos de rotación en el cual unos están trabajando, unos descansando y otros con horarios diferentes, como los que están en la planta de producción que trabajan 12 horas mientras otros descansan. Los horarios son flexibles debido a que tienen días de descanso y días de trabajo otras áreas tienen turnos de 8 horas. Las horas extras las cuales se están

tratando de minimizarse para que no se origine sobrecarga de trabajo, cansancio y a su vez tratando de evitar cualquier accidente de trabajo debido al agotamiento de los empleados.

En la empresa existe un grupo de apoyo que es el que cubre cualquier percance que se presente con algún empleado que pasan a suplir el trabajo de su compañero, existiendo también un equilibrio en cuanto a los horarios, permisos, turnos y vacaciones teniendo una oportuna flexibilidad. También el equilibrio entre un turno y otro está en proceso de asimilación para los empleados debido al tiempo de trabajo y el de descanso que se encuentra en una fase de asimilación, se proponen a los empleados actividades realizando actividades de formación en los cuales ese día no están laborando si no en actividades formativas.

Anualmente existen campeonatos deportivos escuelas deportivas que integran a los hijos de los trabajadores el fondo de empleados organiza actividades como campeonatos internos, inter-empresas, vacaciones recreativas descanso, viajes familiares en los cuales los empleados se descansa algunos días. En los talleres de formación se hace una planeación, talleres de economía familiar de conflicto, alcoholismos, consumo de drogas, talleres de finanzas para programarse en espacios libres una ayuda indirecta de la empresa a los empleados no interviene a la familia directamente se encargan de respetar los espacios no es apropiado invadir la vida de los empleados.

En la flexibilidad en el espacio tienen tipo de trabajo virtual, video llamadas, Messenger, correo electrónico, video conferencia para reuniones capacitaciones, con el fin de acortar distancias y minimizar los viajes para bajar los costos. La empresa cuenta con dos salas de video conferencia, teléfonos con acceso a tres líneas en conferencia y contando con otras plantas en otras partes

del país. El teletrabajo el que es trabajado entre dos, tres cuatro o tres horas diarias y lo demás se hace desde la casa por medio de una cámara instalada en el portátil para que suministre su trabajo de la casa pero es un plan que está en proceso de aprobación. En la excedencia o ampliación permisos la categoría de maternidad – paternidad la madre cuenta con 90 días de licencia, se le da la hora mariana en la cual sale antes para que alimente a su hijo.

El Padre tiene unos días de permiso el cual es remunerado que se trabaja de inmediato el empleado debe presentar un certificado que le da la EPS el cual es presentado a la empresa para darle la aprobación al permiso. Las guarderías en la empresa es un servicio que no existe debido a que los factores y el medio de la empresa no es el apropiado para poder tener acceso a que los padres traigan los hijos a la empresa, también debido porque el medio es contaminante y esta estrategia no se ha implementado debido a estos a estos, por eso se le suministra a la madre la hora mariana para que salga y alimente a su hijo. Pero se presta el beneficio de pagarle a los hijos de los empleados cualquier actividad deportiva que decida y escoja practicar y a su vez también se hacen convenios con los colegios a los que asisten este convenio se realiza por medio de la caja de compensación.

En los beneficios sociales se realizan eventos culturales y deporte, gimnasia laboral introductora en el área deportiva cuentan con juegos como el voleibol, futbol, softbol, la escuela de softbolista, los campeonatos dentro de estos beneficios también se realizan talleres de formación y en ellas se hacen actividades con charlas; de cómo jugar, los accidente que se pueden generar y los cuidados adecuados para los deportes. Seguidamente tienen beneficios como

Créditos, educación, vivienda, vehículos días de vacaciones extras y las primas que se les pagan a mitad de año y a fin de año.

Cuentan con la flexibilidad de los permisos las personas que estudian o están haciendo alguna especialización debido a que tienen el permiso de salir de la empresa siempre y cuando cumpla con todas sus obligaciones y funciones. Para las esposas de los empleados. Se realizan actividades para que ellas asistan a jornadas en las que se hacen cursos de manualidades para que las esposas de los empleados se vinculen a estos.

Al obtener los resultados se denoto que la empresa de producción evaluada cuenta con muchas características que la hacen ser una empresa familiarmente responsable.

Discusión

Se concluye que este tema es de vital importancia para la vida laboral – personal - familiar de los empleados de una organización ya que lo que se busca es la conciliación de estas tres variables para lograr el equilibrio entre las mismas, logrando, además, la satisfacción de estos.

Actualmente, las empresas familiarmente responsables han tenido un alto incremento y utilidad en las empresas no solo a nivel mundial sino a nivel nacional, debido a que permite realizar una integración donde no solo se tiene en cuenta al individuo sino también aspectos importantes como la vida personal, laboral y familiar.

Se encontraron ciertas dificultades en lo que respecta a la implementación de EFR debido a que suelen existir empresas donde sus políticas no permiten la conciliación con las necesidades familiares provocando grandes problemas en la vida familiar y laboral de los trabajadores como por ejemplo, desmotivación, baja productividad, inestabilidad laboral y familiar, estrés laboral, hasta se puede llegar a la deserción del personal.

Además, en la cultura empresarial el personaje principal es el individuo mirándolo desde un punto de vista importante ya que este es el medio por el que se puede llegar a un óptimo desarrollo personal y empresarial.

Lo que se pudo observar en la empresa de producción ubicada en la ciudad de Cartagena, muestra y dice ser familiarmente responsable debido a que no solo vela por el bien de sus empleados sino por los que se encuentran a sus alrededores, específicamente más en la familia, brindándoles la disponibilidad horaria y de espacio para que compartan en actividades formativas como por ejemplo, la comunicación asertiva, solución de conflicto, relaciones

interpersonales, etc., y en actividades deportivas no solo con el personal de oficina sino con sus hijos. También, denoto que tienen un proceso organizado de rotación de los empleados en los cargos de intensidad horaria lo cual sirve como método preventivo y de cuidado para el bienestar satisfactorio del empleado entre un turno y otro.

De la entrevista se pudo destacar el alto nivel de capacitación que brindan a los empleados con talleres de formación, talleres de economía familiar de conflicto, alcoholismos, consumo de drogas talleres de finanzas en los cuales se encargan de optimizar aspectos esenciales para el bienestar de los empleados y de su familia. Igualmente, se observó el equilibrio y convenio con los empleados en cuanto las responsabilidades de partes iguales empresa - individuo lo cual arroja como resultado una óptima productividad y motivación en las funciones a cargo de la organización.

Cabe destacar que al observar la flexibilidad que existe en cuanto a las personas que están realizando algún tipo de estudio como especialización, cuentan con el apoyo que les brinda la empresa permitiéndole permisos para asistir a otro tipo de obligaciones a nivel de formación y crecimiento.

Es sobresaliente que en la empresa evaluada entre sus políticas también maneja un plan de apoyo para con las esposas de los empleados programándoles actividades que le sirvan para el desarrollo personal de estas, por ejemplo, en cursos de manualidades, capacitaciones, etc.

En este tema de las empresas familiarmente responsables, el papel del Psicólogo Organizacional es importantísimo ya que tiene como compromiso velar por el bienestar de sus empleados, por el desarrollo personal de los mismos, y velar porque las personas estén satisfechas con su lugar de trabajo y con su

entorno. Es importante resaltar que teniendo esto como propósito y compromiso mejorara la productividad y competitividad de los trabajadores.

En la investigación los objetivos tanto general como específicos se cumplieron, debido a que se destacaron las categorías que caracterizan una empresa familiarmente responsable, se consiguió la información necesaria para la estructura del marco teórico, del mismo modo se comprobaron las características esenciales de la responsabilidad social y las empresas familiarmente responsables de una empresa de la ciudad de Cartagena que tiene implementada en su política la RSE y las EFR.

Como propuesta a investigaciones futuras es que sigan progresando en las investigaciones sobre este tema ya que este puede ser un eje fundamental para las políticas de RSE de una organización.

Referencias

Arribas, A. (2000). La Empresa Familiarmente Responsable En Auge En Las Organizaciones. Recuperado el 16 de Enero de 2010. Disponible en: http://perio.unlp.edu.ar/question/numeros_anteriores/numero_anterior10/nivel2/articulos/ensayos/arribasurrutia_1_ensayos_10.htm

Baltera, P. & Díaz, E. (2005). Responsabilidad Social Empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. Recuperado el 13 de Agosto de 2010. Disponible en http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf

Chinchilla, N. (2006). Profesora Del IESE Business School. Empresas Familiarmente Responsables (EFR): el caso Putzmeister. Recuperado el 27 de Noviembre de 2009. Disponible en: <http://www.toptenms.com/archivos/324/descargas/Excellence.pdf>

Chinchilla, N. (2005). Guía de las buenas prácticas de la empresa flexible. Edición 2005. Hacia la conciliación de la vida laboral, familiar y persona. Recuperado el 16 de Enero de 2010. Disponible en: http://www.iese.edu/en/files/ICFW-Gu%C3%ADa%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20la%20Empresa%20Flexible_tcm4-8168.pdf

CentraRSE (2006). ¿Qué es RSE? Recuperado el 13 de Agosto de 2010. Disponible en http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf

Deobold, B., Van D. & Meyer, W. (2006). La investigación descriptiva. Síntesis de "Estrategias de la investigación descriptiva" en Manual de técnica de la investigación educacional. Recuperado el 13 de Agosto de 2010. Disponible en <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

Duarte, E (2008). Como implementar el modelo de empresa familiarmente responsable para su adaptación en una pequeña y mediana empresa colombiana. Recuperado el 27 de Noviembre de 2009. Disponible en: <http://tegra.lasalle.edu.co/dspace/bitstream/10185/1368/1/11991397.pdf>

Ecopetrol S.A. (2008). Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado el 19 de Junio de 2010. Disponible en [http://www.ecopetrol.com.co/especiales/Reporte de Sostenibilidad 2009/responsabilidad.htm](http://www.ecopetrol.com.co/especiales/Reporte_de_Sostenibilidad_2009/responsabilidad.htm)

Empresas Familiarmente Responsables. Ideas para vivir mejor. Junio, 2006. Recuperado el 28 de Noviembre de 2009. Disponible en: <http://ideasvida.wordpress.com/2006/06/16/empresas-familiarmente-responsables/>

Faur, E. (2006). Género, Masculinidades Y Políticas De Conciliación Familia-Trabajo. Recuperado el 2 de Diciembre de 2009. Disponible en: <http://www.ucentral.edu.co/NOMADAS/nunme-ante/21-25/nomadas-24/11-GENERO%20ELEONOR.pdf>

Granato, L. & Oddone, N. (2007). La Empresa Familiar: El Eterno Dilema de la Supervivencia. *Revista OIDLÉS*. Vol. 1, Nº 2. Recuperado el 2 de Diciembre de 2009. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/oidles/02/Granato.htm>

IESE, (2001). Responsabilidad Social Empresarial. El asunto de la relación trabajo – familia. *Revista EIDOS*. ISSN 1390-5007. Recuperado el 16 de Enero de 2010. Disponible en: <http://www.ute.edu.ec/posgrados/revistaEIDOS/edicion1/art09.html>

Pacheco, J (2007). ¿Las empresas son familiarmente responsables? Recuperado el 16 de Enero de 2010. Disponible en: http://www.pad.edu/data/upload/publicaciones/Gestion_Empresas_Familiarmente_Responsables.pdf

Pesce, D. (2005). La Responsabilidad Social Empresarial: Un Desafío para el Comercio Internacional. Recuperado el 19 de Junio de 2010. Disponible en https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad_social_emp.php

Prieto, R. (2006). Medidas de conciliación de la vida laboral y personal y utilización de indicadores de igualdad de oportunidades en la información pública de la empresas del Ibex 35. Máster en Responsabilidad Social Corporativa, Contabilidad y Auditoría Social. IV Edición. [Monografía].

Shum, A. (2005). Éxito Empresarial. PYMES y Responsabilidad Social Empresarial. Casos de éxito en Centroamérica. Recuperado el 13 de Agosto de 2010. Disponible en

http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publications/articulo_30_RSE.pdf

Vergara, N. (2009). Código Deontológico y Ético del Psicólogo Colombiano. Recuperado el 23 de Agosto de 2010

<http://www.galeon.com/nelrik/productos671766.html>

Anexos

Anexo A

Entrevista

Objetivo: Identificar si la empresa XX cumple con las características de una Empresa Familiarmente Responsable.

Introducción: A continuación se le realizarán 14 preguntas, las cuales usted deberá contestar de la manera más sincera posible, comentando los aspectos relevantes de cada una de ellas y el manejo que se da dentro de la organización.

Flexibilidad de tiempo

1. ¿Los empleados reciben las horas correspondientes al almuerzo?
¿Cuántas?
2. ¿En los cargos operativos que turnos se trabajan? ¿Estos como se manejan? ¿Se cumplen estos turnos?
3. ¿Qué beneficios de flexibilidad se les da a los empleados cuando tiene horarios extendidos?

Flexibilidad en el espacio

4. ¿La empresa le da posibilidad de brindarle a los empleados el beneficio de llevarse parte del trabajo para la casa? ¿Cómo se maneja este tipo de beneficio? ¿Piensa que es conveniente utilizar este método de trabajo?

5. ¿Qué departamentos trabaja la Videoconferencias o video llamados? ¿Se cumple?

Excedencia o ampliación permisos

6. ¿Existen los beneficios de licencia tanto de maternidad como paternidad?
7. ¿Qué tiempo dura esta licencia, es remunerado estos días y como es manejado este sistema?
8. ¿En la empresa XX hay un lugar donde los empleados en el horario de trabajo puedan dejar a sus hijos al cuidado de expertos en la materia como tipo guarderías?
9. ¿Qué tiempo libre pueden dedicar sus empleados a sus asuntos familiares? ¿Ustedes ayudan a que se empleen bien estos tiempos libres y como lo hace?

Servicios

10. ¿Qué tipo de asesoramiento personal reciben los empleados?
11. ¿Qué tipo de asesoramiento profesional recibe?

Beneficios sociales

12. ¿Los empleados cuentan con seguro médico privado y sus familias?
13. ¿Cuentan con un plan de pensiones los empleados?
14. ¿Ofrecen el beneficio de bonos para el restaurante?