

Universidad Abierta Interamericana



Facultad de Ciencias Empresariales

Sede Rosario - Campus Pellegrini

Carrera Licenciatura en Comercio Internacional

Trabajo de Campo Título

Responsabilidad Social Empresaria en Inelro – Marca de Marcas

Alumno: Aguirre Nahuel Adriel email: nahuelaguirre11@gmail.com

Domicilio: San Martín 169 – Salto Grande – Santa Fe

Teléfono: 03476- 15 - 605533

Tutor de contenidos: Lic. Oscar Navós

Tutor Metodológico: Lic. Carrancio Magdalena

ÍNDICE

ÍNDICE	1
INTRODUCCION:.....	3
CAPITULO I	5
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y SU CONTEXTO	5
1.1. CONTEXTO DE ESTUDIO	5
1.1.1. Empresa – INELRO	5
1.1.1.1 Su Personal	6
1.1.1.2 Introducción al Mercado de la Industria del Frío	7
1.1.1.3 Desarrollo del Producto	7
1.1.1.4 Mix Comercial	10
1.1.1.5 Nivel del producto.....	11
1.1.1.6 Ciclo de Vida del Producto.....	12
1.1.1.8 La Comunicación	13
1.1.1.9 Línea de heladeras, expositoras verticales y freezers.....	14
1.1.1.10 Clientes.....	17
1.2. CONTEXTO DE LA EMPRESA.....	19
1.2.1. Instituciones.....	20
CAPITULO II.....	27
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA, CASO O SITUACIÓN A RESOLVER.....	27
2.1. Análisis y detección de problemas.....	27
2.1.1 Dimensiones o Ejes de la RSE.....	27
2.1.1.1 Valores y Transparencia.....	27
2.1.1.2 PUBLICO INTERNO.....	28
2.1.1.3 PUBLICO EXTERNO.....	34
CAPITULO III	39
MARCO REFERENCIAL.....	39
CAPITULO IV	44
PROPUESTA DE APLICACIÓN PRÁCTICA, SOLUCIONES	44

CONCLUSIÓN..... 56

BIBLIOGRAFÍA..... 57

Anexo I..... 59

Manual De Ética y Comportamiento Interno de la Organización..... 59

INTRODUCCION:

El presente trabajo tiene como finalidad analizar el desempeño de la empresa El Dorado S.A. - Inelro - desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE). Para ello se desarrollarán los conceptos asociados a esta práctica, el nivel de implicancia y compromiso de la compañía y se presentará un plan de acción capaz de brindar nuevas herramientas a la empresa.

El Dorado S.A., conocida como Inelro, (nombre de la Marca de sus productos) Empresa dedicada desde 1969 a la industria metalúrgica de la refrigeración comercial, fabricando heladeras expositoras verticales (exhibidoras) y freezers. Ubicada en la localidad de Salto Grande, Santa Fe, en el kilómetro 44, ruta nacional 34. Empresa que está en un constante crecimiento, incorporando nuevas tecnologías, adaptándose de una manera ágil a las exigencias de un país fluctuoso en su economía y de sus clientes tanto nacionales como internacionales.

La importancia de la Responsabilidad Social en las empresas se debe a dos aspectos, en primer lugar el aspecto filantrópico donde voluntariamente siente el compromiso y la necesidad de ayudar a los demás sin esperar nada a cambio para ayudar a quien más lo necesiten, como puede ser a su personal, la sociedad, o el medio ambiente. En segundo lugar el aspecto de beneficio en la acción de esta práctica para obtener una ventaja competitiva de su competencia, como la valoración de la imagen de la empresa, reducción de conflictos, fidelidad de los clientes y atraer nuevos, captar talentos y retenerlos entre otras. Fundamentando estos aspectos en el Capítulo III (Marco Referencial) veremos algunas definiciones de Responsabilidad Social Empresaria, dichas por organizaciones competentes.

El objetivo de este trabajo es analizar de manera cualitativa el desempeño en las prácticas de RSE en El Dorado S.A. Según las acciones que toma por obligación legal, social o voluntad propia determinaremos el nivel de compromiso e implicancia actual. Por este análisis podremos brindar las herramientas necesarias para que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresaria se transforme en una ventaja competitiva para la empresa a raíz de garantizar y demostrar su compromiso con su público interno y externo como sus empleados, la sociedad, medio ambiente entre otros grupos de interés según su contexto.

Para lograr plasmar el objetivo del trabajo de campo presentamos una estructura donde se dividirá en 4 capítulos, en el capítulo uno desarrollaremos la descripción de la empresa y su contexto, su historia, la dotación de personal, sus productos y procesos, sus clientes, la localidad y región donde está situada comentando

brevemente su cultura o actividades más importantes. En el capítulo dos analizaremos la situación de la empresa con respecto a la RSE detectando las falencias entorno a este tema en las que haya que mejorar las acciones de responsabilidad. En el capítulo 3 desarrollaremos el marco referencial donde aplicaremos los conceptos de RSE, sus dimensiones y grupos de interés para poder realizar el análisis y la aplicación del tema. Por último en el capítulo 4 haremos las propuestas de aplicación práctica, dándole las herramientas a la empresa para lograr una mejor calidad de vida de su entorno interno y externo y ventaja competitiva con respecto a sus competidores, finalizando el trabajo con la conclusión debida.

CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y SU CONTEXTO

1.1. CONTEXTO DE ESTUDIO

En este apartado nos proponemos realizar una breve presentación de la empresa, su personal, su introducción al mercado de la industria del frío, el desarrollo de sus productos, la comunicación dentro de la empresa y presentamos algunos de sus productos y clientes.

1.1.1. Empresa – INELRO

Slogan: MARCA DE MARCAS Y- PRODUCTOS PENSADOS PARA SIEMPRE!

La historia de Inelro se remonta al año 1969 cuando comenzó su actividad industrial metalúrgica organizada como una empresa familiar.

Tras largos años de pujante desarrollo, el 1 de Octubre de 1987 se transforma en Sociedad Anónima bajo la denominación El Dorado S.A., habiéndose ya especializado en la industria de la refrigeración comercial.

Gracias al espíritu de superación que alienta a la empresa, a la constante innovación y a la exigencia de los mercados, Inelro fue incorporando nuevos modelos de heladeras, expositoras verticales y freezers.

Para el año 2000 una vez más se introducen novedades tecnológicas en el proceso de producción. Incluso la adquisición de un nuevo equipamiento para el inyectado de gabinetes y la carga de refrigerante permitió finalmente eliminar el uso de compuestos clorofluorcarbonados que dañaban la capa de ozono.¹

En el año 2012 se amplió la planta para poder empezar a tener stock de mercadería y así crecer en producción también. Actualmente se producen en promedio 550 máquinas por día en 11hs de trabajo entre las que se encuentran Freezers y exhibidoras.

¹ Sitio web de la Empresa Inelro: www.inelro.com.ar Fecha de consulta: 11/04/2015

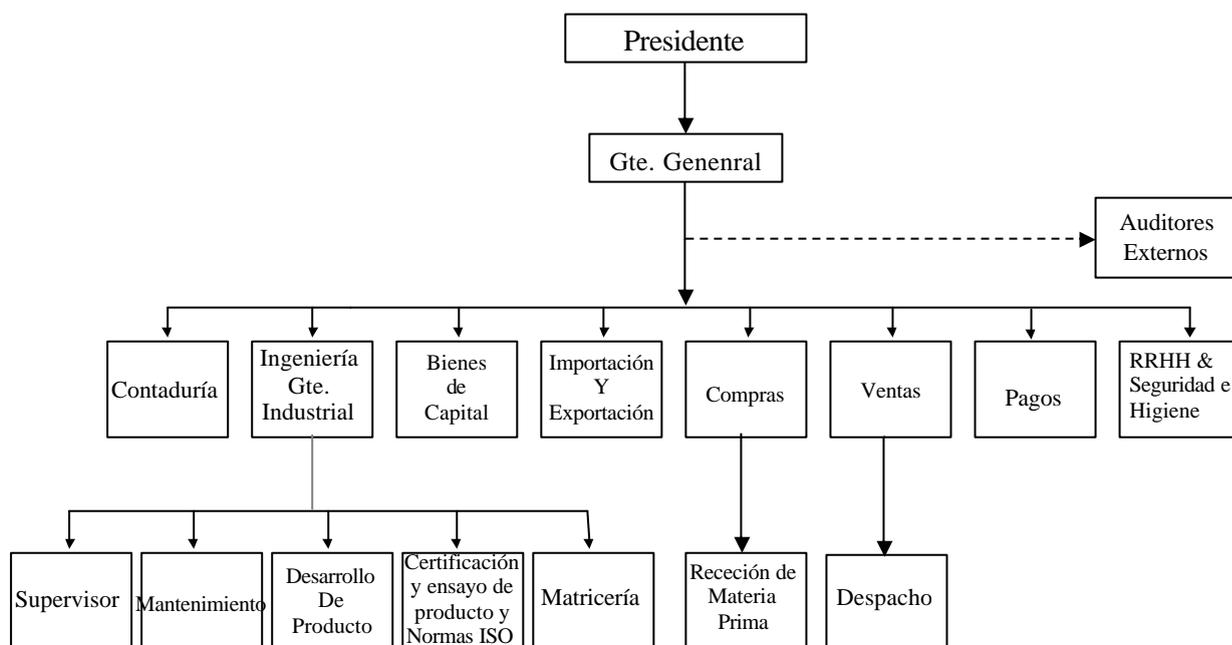
1.1.1.1 Su Personal

En 2007 Inelro contaba con 72 empleados debido a su constante crecimiento hoy aumento su capacidad de trabajo en un 166,66 por ciento con un total de 192 empleados a 2013.

El Grafico N° 1 muestra el organigrama de la empresa donde podemos observar la estructura organizacional vertical dividida por departamentos.

Gráfico N° 1 – Organigrama de la Empresa “El Dorado” S.A. - INELRO

“El Dorado” S.A.



Fuente: Información proporcionada por INELRO.

La Tabla N° 1 muestra la dotación total de la compañía está dividida de la siguiente forma;

Tabla N°1 – División del personal por sector.

SUPERVISORES	3
ADMINISTRATIVO	16
PRODUCCION	129
INGENIERIA	10
PLASTICO	6
TRANSPORTE	5

COMERCIO EXTERIOR	2
COMPRAS	7
MANTENIMIENTO	3
DESPACHO	7
LIMPIEZA	2
COCINA	1
SEGURIDAD Y HIGIENE	1

Fuente: Información proporcionada por INELRO.

La empresa contrata tanto hombres como mujeres, actualmente cuenta con:

Hombres – 168

Mujeres – 24

Los empleados no solo provienen de Salto Grande, localidad a la que pertenece esta empresa, sino también de localidades aledañas. En la Tabla N° 2 se aprecia su distribución por zonas de donde provienen sus empleados.

Tabla N° 2 – Distribución del personal por su lugar de origen.

SALTO GRANDE	117	61,26%
TOTORAS	63	32,98%
LUCIO VICENTE LOPEZ	6	3,14%
ROSARIO	5	2,62%

Fuente: Información proporcionada por INELRO.

1.1.1.2 Introducción al Mercado de la Industria del Frío

La Empresa inicio sus actividades en 1969 identificando demanda en la refrigeración y mantenimiento de frío, con lo que comenzó fabricando heladeras de hogar y conservadoras. Luego la misma vio la oportunidad de trabajar con marcas nacionales e internacionales produciendo heladeras, expositoras verticales y freezers.

1.1.1.3 Desarrollo del Producto

Para poder introducirse en el mercado y mantenerse competitivo en el mismo la empresa lleva a cabo lo que se denomina Desarrollo del Producto, y sus pasos son:

1. Detectar oportunidades en el mercado:

A partir de una investigación que consistió en reconocer la competencia mundial y los pedidos y sugerencias de nuestros clientes, detectamos nuestras carencias y necesidades del mercado para cada año.

2. Generación de ideas:

Las ideas vienen de las sugerencias de nuestros clientes y de las ideas de nuestros ingenieros especializados y sus investigaciones personales o de la competencia buscando el elemento diferenciador y la alta calidad de nuestros productos.

3. Tamizado de ideas:

Luego realiza una evaluación y análisis de las ideas en las que se tiene en cuenta los costos, el personal, si está capacitado o hay que capacitarlo para realizar este nuevo producto y cuánto va a ser la producción posible a realizar sin que entorpezca la producción actual y prevista para el futuro de los productos actuales.

4. Diseño y evaluación de producto:

Se realizó un informe de todos los materiales que se necesitan para la fabricación por parte del departamento de Ingeniería. Y se revisó su funcionalidad que cumpla con todos los requisitos: marca, línea, estilo, calidad. Y luego fue mandado al departamento de Compra.

5. Desarrollo de la estrategia de mercadotecnia:

Se planeó la distribución, promoción, presupuestos, participación en el mercado.

6. Análisis comercial

Se pronosticó el éxito del producto en término de ventas, participación, exigencias de clientes y utilidades en el mercado.

7. Desarrollo físico del producto y prueba de calidad

El producto está regido por las Normas ISO. En altos niveles de calidad, los cuales van exigiendo y revisando la calidad en cada sector de proceso del producto.

8. Lanzamiento e introducción del mercado

Se lanza el producto a través de viajantes y ferias internacionales en los que se llega a acuerdos con empresas multinacionales y nacionales de distintos productos de bebidas o alimentos.

En el punto 7 hablamos del desarrollo físico y pruebas de Calidad estas consisten en lo siguiente:

A. Fabricación de Refrigeradores (heladeras, expositoras verticales y freezers):

- **PASOS:**

El proceso de fabricación de una exhibidora y freezers comienza en el sector de chapería, donde se confeccionan las partes de chapa que se utilizan en las distintas etapas de producción.

- 1) La primera fase de elaboración se da en el sector "Armado de Gabinete", donde se confecciona la parte externa del producto. El gabinete está compuesto por chapas y un tanque de plástico que varía según el tamaño de la exhibidora. El freezer no contiene tanque y su interior es de chapa pre-pintadas blancas.
- 2) A través de una vía, el gabinete llega a una inyectora que introduce poliuretano en el interior del producto para darle consistencia.
- 3) La tercera etapa constituye el armado de la parte interna de la exhibidora o freezer, la iluminación y la colocación de la base.
 - a) se inserta una placa elaborada de frío.
 - b) se agrega una cenefa luminaria en el frente y un tubo en su interior.
 - c) se coloca una base de chapa y una de madera para que la máquina quede bien asentada y firme.
- 4) El producto continúa su curso hasta el sector de ensamble, donde se incorpora un motor, un condensador, caños de cobre para que pase el gas frío.
- 5) Luego el producto llega a la Cargadora donde se le agrega el gas frío o refrigerante. Este es esencial para que la máquina enfríe. Cada modelo lleva una cantidad específica de gas frío.
- 6) El siguiente paso del proceso es el "SAT", que es el control eléctrico para detectar alguna falla o pérdida, por si hay caños mal soldados o tapados. También se adhieren dos calcomanías, una de IRAM y la otra se refiere a la certificación de las normas ISO 9001; y el número de partida según el modelo y la capacidad del producto.

- 7) En la etapa posterior se coloca la puerta o tapa correspondiente. En este caso se conecta el producto a una vía eléctrica durante una hora y media para comprobar su funcionamiento.
- 8) La Última fase se da en el sector de limpieza donde se colocan rejillas, manijas y calcomanías a la exhibidora o freezer. Para mantenerla sellada se agrega una faja de film *streech*. Luego, se introduce una caja de cartón que identifica el modelo, peso, la capacidad y la marca. Se baja de la vía y se guarda en un depósito.

B. Política de Calidad

- Normas IRAM: El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (Originalmente llamado Instituto Argentino de Racionalización de Materiales: IRAM

Podrían englobarse dentro de cuatro apartados básicos. Los mismos son normalización, certificación, capacitación y documentación

- Normas ISO 9001: calidad - organizaciones con diseño de producto
- Normas ISO 9000, que asegura una comunicación fluida entre los distintos departamentos.

Objetivos específicos:

- Tener un stock permanente de insumos.
- Asegurar una producción continua y uniforme, según los pedidos de venta.
- Que toda la toma de decisiones pase por manos del presidente.
- Que ingeniería, pase a compra un informe, o pedido bien detallado a compras para que este provea sin problema de insumos a la empresa.

1.1.1.4 Mix Comercial

El Mix Comercial mas conocido como las 4P, básicamente es un proceso comercial de rentabilidad a corto plazo utilizando como medios tácticos el Producto, Precio, Plaza y Promoción (las 4P). De la siguiente manera los hemos identificado en la empresa.

★ Producto:

Está hecho para satisfacer las necesidades de las personas, el consumidor, sin contaminar el medio ambiente.

En una Exhibidora se compone de un gabinete, una unidad con motocompresor, ventilador tancencial o turbina, un evaporador, una puerta de vidrio en ente caso, un condensador y un fluorescente para la iluminación.

★ Precio:

El precio de venta a los clientes es: \$ 6000 Exhibidoras, \$ 5500 Freezers, estos son por unidad, luego cada cliente tiene un descuento por cantidad.

★ Promoción, Publicidad o Comunicación:

Se lanza el producto a través de viajantes y ferias internacionales en los que se llega a acuerdos con empresas multinacionales y nacionales de distintos productos de bebidas o alimentos.

★ Plaza o Distribución:

Las heladeras, expositoras verticales y freezers, son distribuidos de distintas maneras:

Una de ellas es, ya efectuada las compras o a través de pedidos, se cargan el camión de la empresa y se llevan a destino. O el cliente manda un transporte para su traslado.

Otra manera es que el transporte de la empresa lleve a otra empresa de transporte generalmente en la ciudad de Rosario o Buenos Aires y luego se mandan a los destinos que se hayan estipulado con los clientes.

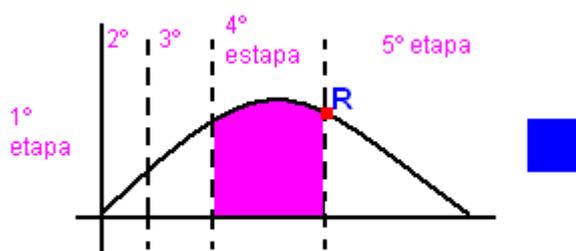
1.1.1.5 Nivel del producto

Los productos “Inelro” se encuentran en el nivel de Producto Total porque este pretende la obtención de un “producto paquete” más atractivo, que sin hacer cambio alguno al producto físico (esencial o aumentado), agrega otros elementos como: garantía, y servicio posventa.

1.1.1.6 Ciclo de Vida del Producto

Los Productos tienen ciclos de vida donde podemos identificar 4 fases: introducción, crecimiento, madurez, y declive.

Gráfico N° 2 – Ciclo de vida del producto



4ª Etapa
DE madurez. El fiel, seguidor.

Fuente: Elaboración propia, de Información proporcionada por INELRO.

En esta etapa el producto es la más rentable y se registra su máximo nivel de venta y mayores utilidades, los costes son muy bajos y los precios tienden a caer por la proliferación de productos competitivos.

En Inelro se viene manteniendo esta etapa desde hace mucho tiempo ya que en general el producto es siempre el mismo y se mantienen atentos a cualquier novedad de desarrollo, cambio de características, mejoras en la calidad, actualización del embalaje, cambio de diseño o presentación, mayor oferta de tamaños, ligeras modificaciones en el producto que se pueda implementar para un reposicionamiento y mantenerse en el mercado, y no perder competitividad frente a sus rivales del sector.

1.1.1.7 Análisis FODA.

A partir de la Matriz Foda se pretende brindar un análisis cualitativo sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa

Tabla N°3 – Análisis FODA

<p>Fortalezas: Se basa en una gran agilidad de la empresa para incorporar nuevos productos.</p>	<p>Oportunidades: La gran agilidad antes mencionada hace que se nos den muchas más oportunidades. Como el acercamiento de marcas como Coca-Cola.-</p>
<p>Debilidades: El estar en un pueblo chico hace que nos falte mano de obra especializada.-</p>	<p>Amenazas: Los permanentes cambios del país.-</p>

Fuente: Información proporcionada por INELRO.

1.1.1.8 La Comunicación

La Comunicación acción que abarca muchos sentidos, sectores y formas, en este caso veremos la comunicación como se infiere en la empresa y los clientes, y qué efectos tiene entre los distintos sectores internos y que problemas o beneficios trae su mala o buena implementación.

Comunicación con los Clientes

La comunicación en general en las primeras compras en donde no se llega a establecer una confianza entre las partes se maneja de manera formal. Luego se hacen los pedidos por el medio más cómodo para el cliente, comúnmente vía telefónica. Se utilizan varios medios, vía telefónica, vía e-mail, correo.

La comunicación entre los distintos sectores.

En 2007 se había detectado una problemática en la comunicación entre 3 sectores de la compañía.

Este problema generaba que el departamento de compra, compraba insumos distintos y en cantidades insuficientes y este problema era arrastrado por toda la organización, pero principalmente a los departamentos de ingeniería que se

atrasaba en la producción y el sector de venta hacía que incumplieran con los pedidos, y se atrasen con la expedición de productos.

El faltante de insumos, y la mala comunicación entre el departamento de compra y producción quien no llevaba una cuenta exacta del stock, y no avisa con anterioridad el faltante de insumos produjeron este problema.

Para la resolución del problema se han implementado las normas ISO 9000. La serie ISO 9000 es un conjunto de cinco normas relacionadas entre sí, son normas genéricas, no específicas que permiten ser usadas en cualquier actividad ya sea industrial o de servicios.

La importancia de la aplicación de las normas ISO 9000 para el desarrollo e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad radica en que son normas prácticas. Por su sencillez han permitido su aplicación generalizada sobre todo en pequeñas y medianas empresas.

Las normas ISO Serie 9000 brindan el marco para documentar en forma efectiva los distintos elementos de un sistema de calidad y mantener la eficiencia del mismo dentro de la organización.

1.1.1.9 Línea de heladeras, expositoras verticales y freezers.

Son variadas las líneas de productos que ofrece NELRO al mercado, donde cada vez más marcas Nacionales como Internacionales elijen sus productos.

- Inelro consta de una línea hogar que son 2 modelos de freezers:

FIH - 240 DUAL



FIH – 320 DUAL



FIH – 240 DUAL

- * Ancho. 850mm
- * Profundidad. 680mm
- * Altura Fren. 890 mm
- * Capacidad. 240 L
- * Motocompresor: 178 Kcal/h
- * Peso Neto: 55 Kg.
- * Mat. Gabinete(ext): Chapa electrocincada Prepintada.
- * Tipo de condensación : estática
- * Refrigerante: R-134 °ecológico
- * Aislación: Poliuretano inyectado ecológico 35 Kg/m3
- * Tensión y frecuencia: 220V.-50 Hz.
- * Temperatura: -20 a-25 °C
- * Puerta: con cerradura con llave
- * Canastos: 2
- * Tapón desagote: Sí
 - También consta con una Línea comercial:
 -
 - Exhibidoras verticales de distintos tamaños.



MT—400

- * Ancho: 625 mm.
- * Profundidad: 650mm.
- * Altura: 1970 mm.
- * Capacidad: 390 L
- * Tipo de Condensación: Estática.
- * Motocompresor: 216 Kcal/h.

- * Peso Neto: 76 Kg.
- * Iluminación: 1 tubo fluorescente en el exterior y Uno en la Cenefa.
- * Mat. Gabinete (ext) : Chapa electrocincada prepintada.
- * Mat. Gabinete (int) : Transformado plástico ABS.
- * Refrigerante: R – 134^o ecológico.
- * Aislación: Poliuretano inyectado ecológico 35 Kg/m3.
- * Tensión y frecuencia: 220 V . – 50 Hz.
- * Rango de Temperatura: 0 a +7^oC.
- * Puerta: Panel de 3 vidrios deshidratados entre sí.

➤ Freezers Horizontales



➤ Freezers Heladeros



↑
FIH --350 CV

- * Mat. Gabinete (ext) : Chapa electrocincada Prepintada
- * Mat. Gabinete (int) : Chapa Galvanizada
- * Tipo de condensación : Forzada
- * Refrigerante: R-134^o ecológico
- * Aislación: Poliuretano inyectado ecológico

- 38 Kg/m³
- * Tensión y Frecuencia: 220 V. – 50 Hz.
- * Rango de Temperatura: -20 a 25°C
- * Canastos: Opcionales
- * Tapón desagote: Sí
- * Capacidad: 335 L
- * Ancho: 1130mm.
- * Profundidad: 630mm.
- * Altura: 890mm.
- * Motocompresor: 216 Kcal/h.
- * Peso Neto: 68 Kg.

1.1.1.10 Clientes

La empresa a través de los años fue reconociendo las exigencias del mercado y con agilidad respondiendo a las exigencias que demandaba y demanda el mercado, de esta manera fue logrando el acercamiento de empresas muy importantes a nivel nacional y mundial de la industria de la bebida y la alimentación. Así Inelro logró ser la Marca de Marcas.

Algunos clientes entre muchos otros son: Coca-cola, Arcor, Com-Com, Molinos Río de la Plata, La Montevidiana, Fargo, Ice Crem, La Serenísima, Villavicencio, Sancor, Vienísima, Budweiser, Miga-Miga, Heineken, Paladini, Ilolay, Pritty y Swift.



Coca-Cola



Arcor
Dulciora S.A.



Monthelado S.A.
Com-Com



Molinos Río de
La Plata S.A.



Monthelado S.A.
La Montevidiana



Compañía de
Alimentos Fargo
S.A



Ice Cream S.R.L



Matellone Hnos.
S.A.



Villavicencio



Sancor C.U.L



VienissimaQuick
food S.A.



Budweiser



Miga-Miga
S.R.L



Heineken



Frigorífico
Paladini S.A.



Sucesores de
Alfredo Williner.
S.A.



Pritty S.A.



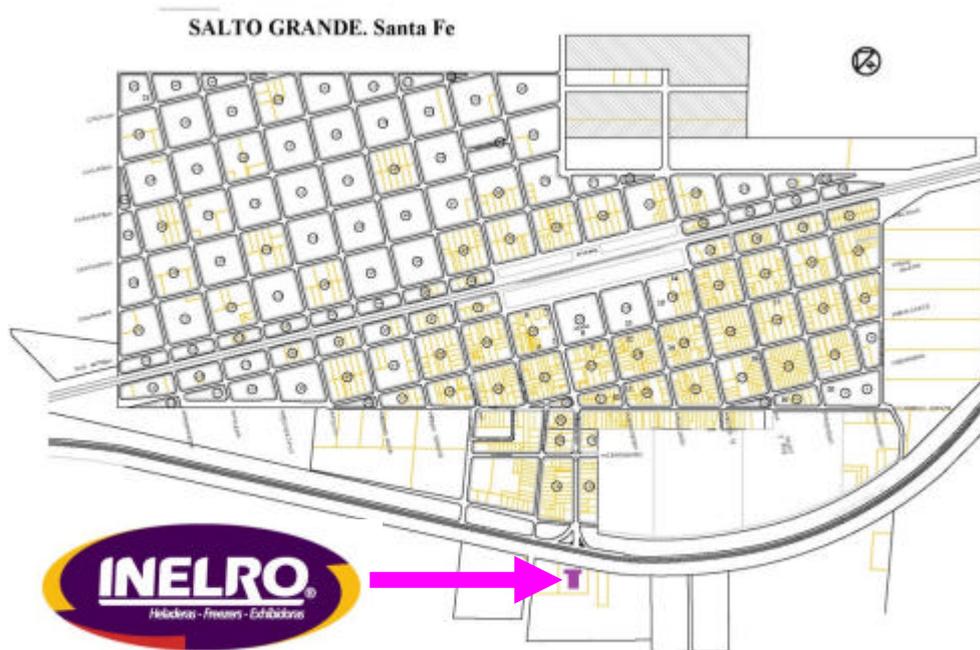
Frigoríficos Swift
Armour S.A.

1.2. CONTEXTO DE LA EMPRESA

La Empresa en cuestión se encuentra ubicada en la localidad de Salto Grande, Santa Fe en el Kilómetro 44 de la Ruta Nacional N° 34, a 44 km de Rosario, en el departamento Iriondo de dicha provincia siendo su capital departamental la ciudad de Cañada de Gómez.

Ubicada en la región de la Pampa Húmeda, zona que se destaca por ser agrícola-ganadera.

Gráfico N° 3 – Localización de la empresa en la localidad de Salto Grande



Fuente: Sitio Web de la Comuna de Salto Grande www.saltogrande.gov.ar Fecha Consultada: 20/07/2013

Salto Grande cuenta con una población de 2500 habitantes al año 2013. Con una tasa de desempleo Cero.

Su presidente Comunal Actual es la Señora Virna Peticarari que está cumpliendo su primer mandato, por el partido Frente Progresista, Cívico y Social.

Sus localidades vecinas son por la Ruta Nacional N° 34 hacia un lado a 10 Km. Lucio V. López de 600 Habitantes Ubicada sobre el Río Carcarañá y hacia el otro lado también a 10 Km. la ciudad de Totoras con 10256 Habitantes donde se

encuentra la Escuela Técnica más cercana, empresas metalúrgicas de maquinaria agrícola.

Salto Grande, sufre de inundaciones o peligro de inundación cuando llueve varios milímetros en zonas cercanas por encontrarse en terrenos bajos, lo que hace que sea paso obligado el curso del agua y provoque estas catástrofes.

El departamento Iriondo cuenta con 66.702 Hb. y su senador departamental es el Señor Hugo Rasetto por el partido Frente Progresista, Cívico y Social, perteneciente a la localidad de Salto Grande.

1.2.1. Instituciones

Toda localidad está formada por instituciones que la constituyen frente a toda la sociedad y reflejan los valores y costumbres de sus habitantes.

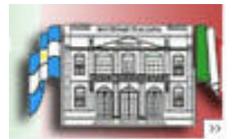
Esta localidad cuenta con varias instituciones:

- Comuna
- Una Iglesia Católica Apostólica Romana
- Una comisaría
- Un Juzgado
- Una Cooperativa Telefónica
- Una Cooperativa de Agua Potable
- Agricultores Federados Argentinos
- Dos Mutuales,
 1. Mutual Sociedad Italiana de Socorros Mutuos (a cumplir 101 Años en noviembre)
 2. Mutual entre Asociados del Club Atlético Provincial (de 27 años de existencia)
- Dos Bancos
 1. Banco de la Nación Argentina
 2. Banco Macro

- Un Club
 1. El Club Atlético Provincial de Salto Grande (a cumplir 101 años el 26 de Octubre de 2015)
- Una Esc. Fiscal N° 241 "Antonio González Balcarce"
- Una Esc. de Enseñanzas medias N° 307 "José Hernández", Modalidad Economía y Gestión de las Organizaciones.
- Un Servicio de Atención Médica a la comunidad, Público

- Un Cuerpo de Bomberos Voluntarios (que prestan servicios no solo a la comunidad sino a una zona que llega hasta la Ruta Provincial AO12, comprendiendo la localidad de Lucio V. Lopez, Froylan Palacios y Echeverria)
- Un Centro de Jubilados y pensionados
- Un geriátrico
- Un Canal Local - Telesat
- Entre otras.

De estas instituciones podemos recalcar a la Mutual de la Sociedad Italiana de Socorros Mutuos (M.S.I.S.M), que tiene 100 años de progreso y está muy bien constituida con su sede central en Salto Grande donde Fue Creada, y sus otras 2 cedas, en Lucio V. López y la recientemente constituida en Totoras.



Logo M.S.I.S.M

También podemos encontrar a Agricultores Federados Argentinos que también están bien organizados y siempre en constante crecimiento.



Logo Agricultores Federados Argentinos

Un poco más chica que estas dos anteriores esta la Mutual del Club Atlético Provincial de 27 años, se mantiene estable, pero no tiene la fuerza de las 2 instituciones anteriores, seguramente su principal diferencia sea sus pocos años de vida.



Logo Mutual del C.A.P.

El Club Atlético Provincial es el único club de la localidad, llevado a delante con mucho esfuerzo por sus socios, con una cuota módica de \$20 y que tampoco genera una cuota por practicar deportes. Sin embargo cuenta con excepcionales instalaciones, y su única gran fuente de ingreso son los carnavales, con su Comparsa Catereté que recaudan una suma de dinero que le sirve para cancelar deudas, y estirar lo primeros meses del año para volver a endeudarse, estos se realizan los sábados de febrero donde acuden 3000 personas por fin de semana, en la Av. San Martín frente a la sede céntricas de la institución.



Logo Club Atlético Provincial



1914 - 26 DE OCTUBRE - 2014
Logo Centenario del C.A.P.

Sus disciplinas más Importantes son:

- El Fútbol, el cual compite en la Liga Totorense de Fútbol y
- El Básquet, que participa de la Liga Cañarense de Básquet.
- Bochas

También Cuenta con las Disciplinas de:

- Natación
- Hockey Femenino
- Patín Artístico
- Tenis sobre polvo de ladrillo
- Paddle
- Vóley Femenino
- Gimnasia Artística

Transportes para llegar desde otras localidades, es el Colectivo de Media distancia Grl. Güemes que tiene el monopolio de la Ruta desde Rosario hasta la ciudad de Rafaela y pasa parando anteriormente en todos los pueblos y no en una frecuencia regular de horarios, su servicio no es bueno, varias veces al mes se le rompen los coches en medio del camino.



Logo Transporte Gral. Güemes

1.2.2 Ciudades cercanas de Importancia:

Las ciudades más importantes de la región que se encuentran a 50 km a la redonda son por diferentes motivos Rosario, Cañada de Gómez y Totoras. La más importante para Inelro es Rosario por donde pasa gran parte de su comercio. A continuación hacemos una breve reseña de estas 3 ciudades

- **Rosario**

La ciudad de Rosario está ubicada en el centro-este argentino, en la provincia de Santa Fe. Es la tercera ciudad más poblada de Argentina después de Buenos Aires y Córdoba.

Está situada sobre la margen occidental del río Paraná, en la Hidrovía Paraná - Paraguay. Sobre dicho río está enclavado un puerto de 140 ha que maneja tanto cargas generales como a granel.²

Basándose en el crecimiento vegetativo, se estimó una población de 1 028 658 en 2010.³ Junto a varias localidades de la zona conforma el área metropolitana del Gran Rosario que es el tercer conglomerado urbano del país. El Censo Nacional de Población de 2010 estableció una población para el departamento Rosario (compuesto por la ciudad de Rosario y otros 23 municipios más) de 1 193 605

personas, según datos proporcionados por el INDEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos).

Urbe cosmopolita, es el núcleo de una región de gran importancia económica, encontrándose en una posición geográficamente estratégica con relación al Mercosur, gracias al tránsito fluvial y con respecto al transporte. Cerca del 80 % de la producción del país de cereales, aceites y sus derivados se exporta por los puertos del Gran Rosario.⁴ Es la principal metrópoli de una de las zonas agrarias más productivas de Argentina y es centro comercial, de servicios y de una industria diversificada. Genera el segundo PGB urbano de Argentina después del Gran Buenos Aires.

Foco educativo, cultural, y deportivo, cuenta además con importantes museos y bibliotecas, y su infraestructura turística incluye circuitos arquitectónicos, paseos, bulevares y parques.

La ciudad de Rosario es conocida como la Cuna de la Bandera Argentina, siendo su edificación más conocida el Monumento a la Bandera.⁶ ⁷

- **Cañada de Gómez**

(Ubicada a 50 km de Salto Grande)

Es una localidad ubicada en el sur de la Provincia de Santa Fe, República Argentina. Es la cabecera del Departamento Iriondo. Se ubica sobre el km 375 de la Autopista Rosario - Córdoba, a 73 km de la ciudad de Rosario y a 225 km de la Ciudad de Santa Fe. Linda con las ciudades de Armstrong, Correa y Villa Eloísa.

Se la conoce por el nombre de «La Capital del Mueble», porque a mediados del siglo XX poseyó muchas fábricas de muebles. En los años noventa casi todas las fábricas tuvieron que cerrar debido a la importación de productos desde el extranjero. En esta región predomina la agricultura por las características del suelo y clima que da muy buenos rendimientos. En ganadería, la cría de ganado vacuno y porcino es predominante de esta ciudad.³

Con una gran cantidad de industrias, comercios y empresas de servicios Cañada de Gómez es polo productivo en vías de diversificación.

Si bien es conocida como la capital del mueble, desde sus inicios la ciudad ha tenido distintas industrias que fueron marca reconocida a nivel nacional. En la actualidad existen más de 220 industrias que junto con la actividad comercial

²[http://es.wikipedia.org/wiki/Rosario_\(Argentina\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Rosario_(Argentina))

³http://es.wikipedia.org/wiki/Ca%C3%B1ada_de_G%C3%B3mez

acaparan gran parte de la oferta laboral., como lo demuestran los datos surgidos de los indicadores económicos sociales.

Un estudio realizado por la Fundación para el Desarrollo de Cañada de Gómez recientemente demostró que el 54,5% de la población ocupada trabaja como empleado u obrero, el sector privado emplea al 42,2% y el sector público al 12,3% restante. Mientras tanto los trabajadores por cuenta propia representan un 36,9% de la población ocupada.

Dentro de la variedad productiva se destaca el rubro de la industria plástica y metalmeccánica. Tal es el caso de La Helvética, uno de los emblemas de la ciudad que desde hace décadas produce acoplados y semirremolques para todo el país. Dicha firma en el transcurso de este año trasladará su planta de producción al Parque Industrial.

Otra firma destacada es Baiml, fabrica de faros universales cuya producción acapara gran parte del mercado nacional y también internacional.

De esta manera, a través del nombre de algunas de sus empresas la ciudad está representada en todo el país y atrae a las localidades vecinas. Esta producción diversificada también se encuentra en el parque industrial, donde veintitrés empresas de diferentes sectores productivos adquirieron sus lotes para trasladar sus plantas de producción a una zona que no afecta la armonía de la ciudad.

La no dependencia económica de la ciudad en una sola actividad es un dato alentador como lo es también otro surgido de los indicadores que marca que la ciudad “tiene una población económicamente activa del 59,5%, tasa de empleo del 57,4%, desocupación del 3,5% y subocupación del 8,4%”.

En la ciudad, dentro de la rama industrial, se destaca luego de la industria del mueble, la producción de maquinarias, acoplados, productos metálicos, del plástico y productos químicos; además de otros rubros que enriquecen la oferta laboral de la ciudad.

El rubro comercial, es uno de los más importantes en la región, acaparando clientes que vienen de otras localidades a realizar sus compras. En este punto, se destaca el proyecto de concreción de un Centro Comercial a Cielo Abierto, que pretende como lo marca uno de sus slogans que “Cañada sea la ciudad de tus compras”.

“El corazón de la ciudad es la industria y el comercio, por eso desde el inicio de la gestión nos pusimos como eje el trabajo en conjunto con ellos, reuniéndonos periódicamente y atendiendo sus problemas”, manifiesta la intendenta Stella Clérics.

“La Secretaria de Producción tiene las puertas abiertas para todos los empresarios de la ciudad, para recibir proyectos e inquietudes y acercarlos asesoramiento y las herramientas que existen a disposición”, destaca el secretario de la cartera, Marcelo Cogno.

Pero la diversidad solo se limita al sector industrial y comercial sino que se extiende al sector de capacitación. La oferta educativa es sumamente amplia incluyendo 120 propuestas educativas a distancia y una innumerable cantidad de opciones en la ciudad en cinco instituciones diferentes, dependientes de las principales universidades nacionales e institutos de educación formal del país.

El abanico de carreras incluye las vinculadas al sector técnico con una rápida salida laboral, profesorado, las allegadas a la administración, al diseño y a la programación y demás carreras de nivel intermedio y cursos de capacitación. Incluso existe una sede de la Facultad de Ciencias de Económicas de la UNR.

El informe brindado por Fudeca demostró en este aspecto que “el 39% de los jóvenes entre 18 y 25 años cursan algún tipo de estudio, la mayoría de ellos cursan nivel universitario y terciario y cerca de un 27% están finalizando el secundario o primario. Para la población de dicha edad que no asiste a establecimientos educativos se pudo observar que el 70% tiene trabajo”.

Un alto porcentaje de quienes concurren a algunos de los centros educativos que dictan cursos y carreras de nivel universitario o terciario son de localidades de la región. Algo similar a lo que ocurre con las compras, nuestra ciudad se constituye en polo de atracción de las localidades vecinas. Muchos jóvenes optan por nuestra ciudad a la hora de elegir una carrera para seguir ante la negativa de poder ir a Rosario u otras importantes ciudades del país.

Desde el municipio, además de apoyar permanentemente a las instituciones educativas a través de materiales, infraestructura y entrega periódica de subsidios, se ofrecen más de sesenta disciplinas y talleres de educación no formal en las escuelas municipales.⁴

- **Totoras**

(Ubicada a 10 km de Salto Grande)

Totoras fue fundada en 1875 por Julián de Bustinza (su nombre original fue Santa Teresa y se cambió por el definitivo de Totoras por existir otra localidad de la Provincia de Santa Fe del mismo nombre). La Patrona es Santa Teresa de Jesús.

⁴<http://www.cañadadegomez.gob.ar/index.php/la-ciudad/economia>

Se cree que su nombre proviene de la planta palustre o anfibia "totoras" o "totora", muy común en esta región de la Pampa Húmeda de Argentina.

Las principales actividades son la agricultura y la ganadería. Fue declarada, en 1965, Capital Nacional de la Leche y sede de la Fiesta nacional de la leche que se celebra, todos los años, el primer sábado de diciembre. Además de las producciones tradicionales (agricultura y ganadería) se practican producciones alternativas como: cría de porcinos, apicultura, cunicultura, industrias lácteas (con varios tambos modelos) e industrias metalúrgicas. La ciudad de Totoras se encuentra en la República Argentina, Provincia de Santa Fe, en el Departamento Iriondo, a 168 km de Santa Fe, 40 km de Cañada de Gómez (Cabecera Departamental), y a 66 km al NW de la Ciudad de Rosario, por la Ruta 34.⁵

⁵ <http://www.totoras.gov.ar/wiki/index.php?title=Portada>

CAPITULO II

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA, CASO O SITUACIÓN A RESOLVER.

2.1. Análisis y detección de problemas

Siguiendo el modelo de esquema de CentraRSE (Centro para la acción de la Responsabilidad Social Empresaria de Guatemala.) y teniendo en cuenta algunos de los conceptos y modelos de la Organización Mundial del trabajo, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y *Global Reporting Initiative*⁶, analizamos de manera cualitativa la información brindada por la empresa, recopilada a través de entrevistas (a empleados, dueño y personas de la comunidad), de la observación surgida de la visita y recorrido a la planta junto con el encargado del departamento de Recursos Humanos y Seguridad e Higiene, de conversaciones informales entre la sociedad, detectando aquellas falencias en que incurra o situaciones a resolver para convertirse en una empresa socialmente responsable.

Dicho esto comenzaremos con el procedimiento como figura en el esquema de CentraRSE.

2.1.1 Dimensiones o Ejes de la RSE

2.1.1.1 Valores y Transparencia

Inelro cumple con toda las leyes correspondientes, tanto financieras como, las del trabajador y medio Ambiente.

Inelro enuncia sus Valores en su Manual de Ética y Comportamiento Interno de la Organización el que es dado a cada nuevo empleado antes de Ingresar a planta y los enumera de la siguiente manera:

- El Cliente: La empresa debe su existencia a ellos.
- La Comunicación y Tolerancia: para entendernos, base de nuestro crecimiento y como intermedio para poder involucrarnos con confianza en los objetivos de la empresa.
- El Respeto: a las personas y a los compromisos que tomamos.

⁶ Iniciativa de informe global

- La Excelencia: basada en superación de objetivos propuestos en la organización, aprendiendo e innovando para aportar valor agregado a nuestros productos.
- El Trabajo en Equipo: para lograr lo que nos proponemos en forma eficiente.
- La Flexibilidad: en la adaptación a distintas y nuevas tareas.
- La Atención: a nuestro trabajo, a resultados, a oportunidades y alternativas de soluciones.⁷

Luego con un renglón de separación nos dice.

- Creemos en: Nuestra gente y en poder colaborar con nuestra comunidad a través del trabajo diario que realizamos.
- En su encabezado: El éxito de la empresa lo hace cada uno de nuestros colaboradores⁸

En este análisis en primer lugar decimos que es transparente y está dentro de la legalidad, en los ejes que les compete según las normas y leyes impuestas para el sector metalúrgico. Y en segundo lugar encontramos un déficit en la alineación de valores para lo que debería ser una empresa socialmente responsable porque estos están dirigidos esencialmente a conseguir una mayor utilidad y en el cliente cuando en la teoría como podemos ver en el Capítulo 1 el cliente está en el segundo grupo de interés después que los empleados, y no solo el orden de prioridades sino que no incluye dentro de la descripción de valores de la empresa a los empleados y lo describe como algo aparte de la descripción de los valores a lo igual con la comunidad, también afirma, que si bien es cierto, que los clientes a los que la empresa le debe su existencia a ellos, pero sin los empleados o colaboradores tampoco existiría, es así que aquí encontramos la primera corrección en términos de que una empresa vaya en busca de ser socialmente responsable al igual que implementar una definición acorde de la Misión y Visión de la empresa como lo mencionamos en el Capítulo 1 Marco Teórico.

2.1.1.2 PUBLICO INTERNO

Dueños y Accionistas

Los Dueños y/o accionistas imparten la bajada de línea junto con el Manual de Ética y comportamiento interno de la organización (reglamento interno) donde explica a sus colaboradores (empleados) los valores, los objetivos a lo igual que

⁷Ver: Inelro-El Dorado S.A. (1969) Manual de Ética y Comportamiento Interno de la Organización. 2013

⁸Ibid

el compromiso de la empresa para lograr el cumplimiento del mismo, las responsabilidades y obligaciones dentro de la empresa como también las prohibiciones especiales que tienen los empleados como:

Entrar o salir de la Empresa sin expresa autorización de vuestro Superior o Jefe.

Fumar en donde está prohibido hacerlo o sea dentro del lugar de trabajo.

Distraer la atención de otros trabajadores con bromas o comentarios fuera de lugar.

Llevar insignias políticas o deportivas dentro del Establecimiento.

Efectuar inscripciones o dibujos en muebles, elementos personales o encerres.

Efectuar insultos, amenazas, gritos o reñir.

Utilizar objetos o instrumentos, de propiedad de la Empresa, para su uso personal o de terceros sin expresa autorización. (Ej. Inflar goma de vehículos particulares)

Ingresar a la Empresa con bebidas alcohólicas o alcoholizado.

Provocar, facilitar o participar de discusiones sobre política, religión y otros temas que puedan perturbar el orden.

No tirar elementos contundentes al aire que puedan lastimar a las personas o romper equipamiento de la empresa.

Destruir o averiar los carteles colocados por la Empresa o colocarles inscripciones.

Faltar el respeto, desobedecer y/o insubordinarse a compañeros y/o superiores.

Reducir el normal ritmo de la producción, salvo impedimentos técnicos.

Sacar fotos con celulares o cámaras sin autorización expresa de los superiores.

Realizar reiteradas o largas llamadas telefónicas personales en horas de trabajo.

Ingresar teléfonos celulares personales a la planta de producción para efectuar o recibir comunicaciones que lo distraigan de sus tareas principales, normales y habituales.

Al movilizarse fuera de la empresa por orden de la misma o por motus propio no se podrá transgredir cualquier norma legal o administrativa ya sean de orden Nacional, Provincial, Municipal, de tránsito, propia o cualquier otra que pudiera ocasionar conflictos a la entidad, debiendo asumir que en dichos casos las penalidades económicas causadas serán a cargo del responsable originario de las mismas.⁹

Sin dejar afuera el aseo personal, la limpieza y las medidas disciplinarias a tomar que van desde las suspensiones a la expulsión de la compañía.

Como vimos la información obtenida por Inelro a través del Manual Interno los dueños de inelro solo hacen referencia a las conductas éticas y/o morales, donde las pautas tienden a sentirse rigurosas y chocantes, y no lo hacen con una presencia activa en los sectores de producción según las respuestas a empleados de este sector. Con respecto a el desempeño de los dueños o accionistas dentro

⁹Ibid

de su entorno social tampoco tienen una presencia muy activa en la actualidad, según las entrevistas y comentarios informales con personas de la comunidad algunos de ellos participantes en distintas comisiones de instituciones de la localidad de Salto Grande, muy esporádicamente se los ve en algún ámbito social de la comunidad más allá de las donaciones o publicidades que la empresa pueda hacer. Teniendo en cuenta que su participación le daría una mejor imagen de la empresa socialmente ya que se vería el compromiso que tiene con la comunidad como lo dice la Lic. Beatriz de Anchorena de la Fundación Compromiso en la descripción de los beneficios de la empresa. Por la misma razón recién mencionada un punto a favor podría tomarse que el lugar de residencia sea en la misma localidad pudiendo haber elegido cualquier otro, claro está hablando de su poder adquisitivo.

Empleados

Una empresa no puede ser socialmente responsable con su entorno si no lo es primero con sus empleados.

En este punto las empresas deben recordar que trabajan con personas a las que hay que respetar y cuidar, que no son solo una herramienta de trabajo o unas máquinas, más aún, hoy en día, esta visión no echa raíces como eran las épocas de esas grandes industrias que revolucionaron la manera de trabajar y que había millones de personas haciendo cola por un trabajo (en épocas de crisis) y por eso se usaba a los trabajadores. Estamos viviendo el nacimiento de una nueva era en la industrialización de las empresas y la manera de trabajar que no solo mejora la calidad de vida de un trabajador sino que se van aportando granitos de arena para hacer un mundo mejor y el capital humano alce esa bandera. Porque desde adentro hacia fuera pueden salir mejores cosas y compromisos hacia su contexto social lo que hace que hoy en el mundo de los mercados se obtenga una ventaja competitiva

Puntos importantes a tener en cuenta para las condiciones óptimas laborales son:

Sueldos, incentivos, Beneficios:

Con respecto a los sueldos la empresa establece los mismos en el CCT como los rige para esta actividad la U.O.M.- 260/75.

También la empresa otorga a los empleados un premio de producción en forma mensual y un premio de presentismo de acuerdo a la puntualidad.

En las entrevistas con los empleados hemos observado que en la generalidad de ellos están de acuerdo con el sueldo, con mayor énfasis en aquellos que aún son solteros y no tienen que mantener una familia, de todas maneras encontramos que hay familias que trabajan en la empresa

(esposos y esposas) sin dejar de mencionar que como en cualquier lado están los inconformistas de siempre que no están del todo de acuerdo, pero no hacen alardes de esto.

En el tema sueldos, incentivos y beneficios no detectamos ninguna problemática, está todo ajustado según las leyes y los acuerdos sindicales.

Aquí podemos resaltar que las adecuaciones salariales, premios, beneficios y la participación en el sindicato, fue algo que se logró luego de un conflicto con la fábrica en 2010, ya que no pertenecían al sindicato y más haya que los sueldos no estaban por debajo de lo correspondiente, los empleados querían tener el respaldo de la U.O.M. para tener un poco de influencia a la hora de hacer alguna queja.

No podemos dejar de decir que El Dorado sociedad anónima casi pierde su cliente más poderoso como lo es Coca-Cola por este conflicto, y que se ha adecuado a todos los reclamos de su personal.

Capacitación, Desarrollo profesional, Crecimiento personal:

Inelro cada vez que compra e instala una maquina nueva para el proceso de producción claramente capacita a aquellos operarios que serán los encargados de utilizar esta nueva incorporación al proceso de planta, luego las personas que estén interesadas en desarrollarse, la empresa está dispuesta a fomentar el crecimiento educacional.

Actualmente la empresa se encuentra en una transición de crecimiento y se está orientando a la profesionalización de los sectores realizando capacitaciones sobre sistemas de gestión, seguridad e higiene, producción, compras, ventas, recursos humanos entre otras.

Dentro de la compañía se realizan evaluaciones de desempeño y a raíz de ello se toman decisiones para ocupar cargos con mayor responsabilidad y logrando el crecimiento desde lo laboral.

La contraparte, los empleados, (operarios quienes en este análisis son aquellos que más nos interesan) ven la posibilidad y desarrollo de crecimiento en la empresa. En una postura de que solo trabajando duro y pidiendo ellos e insistiendo en algunos casos esta posibilidad concreta de crecimiento dentro de la empresa, al igual que pasa con la posibilidad de capacitarse lo ven como posible y realizable pero con el hecho de que ellos mismos tengan que pedir esta posibilidad y que en la negativa del primer intento en pedir permiso para capacitarse no vuelven a insistir, quizás porque no fue explicado bien por qué no podían realizar en ese momento

la capacitación, creyendo los empleados que no podían volver a tener esta posibilidad y además teniendo que pagar la capacitación que quisieran realizar de su sueldo, y no poder realizar este desarrollo personal y profesional, es un motivo de desánimo del trabajador dentro de la empresa.

La capacitación, desarrollo profesional y personal es tan importante para la empresa de tener personal capaz como para su empleado, este individuo el aprender algo nuevo, o como hacer de una mejor manera lo que ya hacía, educarse, tener que leer un libro, adquirir una experiencia nueva en otro ámbito, esto oxigenaría el cerebro del empleado , lo revitalizará y tomará su trabajo con un nuevo aire , y se empalmara más el sentido de pertenencia a la empresa, y su actitud frente a la labor que le corresponda será más productiva.

Por esto encontramos aquí un problema que podríamos definirlo como una falla a la hora de comunicar respuestas negativas, porque estas respuestas desaniman al personal y baja su rendimiento frente a la productividad, como lo sentimos y notamos en cada respuesta de los entrevistados en este aspecto.

Más allá de estos puntos específicos que nombramos recientemente podemos agregar que El Dorado S.A. también está a favor de la diversidad del personal incorporando tanto hombres como mujeres a su planta, como lo demuestra en el capítulo 2.1.1 la cantidad de hombres y mujeres que participan en la empresa.

Gracias a su sector de seguridad e higiene la empresa provee de los elementos de protección personal que sean necesarios para prevenir daños a la salud del personal, y permanentemente está en la búsqueda de mejorar las condiciones de trabajo para una mejor comodidad y seguridad de los empleados.

Capacita al personal sobre seguridad y salud más allá de lo estipulado en el reglamento interno donde se estipulan todo lo que brinda la empresa y se está obligado a usar para cuidar de cualquier riesgo que pueda correr el empleado.

Cada año en el mes de octubre se realiza un Simulacro de evacuación de la empresa en conjunto con los bomberos voluntarios de la localidad de Salto Grande, quienes cuentan siempre con el plano de la planta indicando todas las salidas de emergencias y los lugares de mayor combustión y peligro para el personal.

La empresa mantiene permanentemente un Médico/a en planta quien revisa de manera inmediata por cualquier cuestión de salud a todo el personal y dependiendo de la gravedad derivarlo o no a la clínica local.

Con respecto a la comunicación interna, Inelro ha adoptado la Norma ISO 9000 en 2007 que le da un marco más formal a cada gestión entre sectores y empleados que si bien no son específicas son normas prácticas que aseguran la implementación para un mayor control de los sistemas, brindando el marco para documentar en forma efectiva.

En las entrevistas que realizamos a varios empleados de la empresa, la mayoría operarios y/o sector de planta, quienes son a los que más enfocamos el trabajo de campo en esta parte entendiendo que muchas veces son los más desprotegidos, dentro de varias preguntas que les realizamos y que algunas ya fuimos entretejiendo entre otros conceptos, explicaciones o comentarios, encontramos estas 3 preguntas, de las que parecen simples pero que podemos hacer un análisis más profundo;

¿Se siente parte de la empresa?

¿Es consciente de las responsabilidades de la empresa ante sus clientes? ¿Ante el mercado?

¿Ante la aparición de un nuevo cliente, usted lo valora o no le da importancia?
¿Por qué?

En la primera pregunta descrita todos han respondido de manera afirmativa y dando a entender, que se sienten parte de la empresa solo porque tienen un empleo y son los que producen el producto.

En la segunda pregunta estos empleados responden que conocen las responsabilidades de la empresa ante sus clientes como por ejemplo cumplir con los plazos de entrega, los estándares de calidad.

En la tercera pregunta responden que no conocen a los clientes ni la compra que han realizado sólo que les hacen saber del aumento o cambio de producción de alguna de las líneas de producto. Si bien aquellos que son supervisores y responsables de que la producción esté a tiempo para cada cliente, sí tienen mayor conocimiento y celebran de otra manera la llegada de un nuevo cliente o la extensión de un contrato, porque saben que aseguran el trabajo a largo plazo pero aquellos que solo están en producción contestaron que le dan importancia al trabajo pero no de manera especial a la llegada de un cliente porque no se enteran de este si no fuera por los comentarios que surgen extraoficialmente o por ver con la calcomanía que sale el producto finalizado de producción.

De estas tres preguntas podemos concluir que el personal que está en el sector de producción de heladeras o freezers su sentido de pertenencia no es con la empresa, sino con el trabajo.

Fuera de lo legal y/o contractual Inelro organiza 2 eventos al año uno el día de los metalúrgicos que se alquila todo el predio del club Atlético Provincial de Salto Grande donde se realiza un almuerzo y actividades deportivas durante toda la jornada y se realizan sorteos y se dan premios a empleados destacados y a los ganadores de las actividades del día. Y el segundo evento es una cena show donde también se entregan premios a empleados destacados. Y se pasa toda la noche en una linda fiesta. Todo pago por la compañía los dos eventos.

Dentro de la entrevista con los empleados surge como aspecto negativo el trato hacia ellos, que no se los valora fueron muchas las respuestas, por ejemplo: que no te hagan saber las cosas que haces bien como cuando te recalcan los errores, el ofrecimiento de cargos, capacitación, y sin que el empleado tenga que pedirlo, y por último el reconocimiento a aquellos que hace años que están en la empresa.

Aquí encontramos un punto de inflexión fundamental que lleva a la desmotivación de los colaboradores, lo que puede llevar a la baja en producción, a no querer realizar horas extras, al cansancio del trabajo y renunciar o generar un despido, todos factores que perjudican a la empresa a corto o largo plazo.

2.1.1.3 PUBLICO EXTERNO

Proveedores

Cuando preguntamos a la empresa sobre los proveedores y cómo se da la compra nos comentan que éstos deben cumplir con varios requisitos para acceder a la compra, sobre todo por aquellos requerimientos que le exigen a Inelro a la hora de exportar, aparte de que sea una empresa que tenga todos los permisos en regla, cumplan con la ley, los requerimientos fiscales, pero que no está explícito en algún contrato. Con respecto al medio ambiente, si un producto contamina no se tiene en cuenta en la compra, se piden informes a los proveedores más allá que es difícil controlar todo exactamente y más si son productos masivos no pueden determinar la contaminación de uno u otro. De todas maneras el medio ambiente no es una determinación para la compra de un producto.

Si bien nos comentan la mayoría de los productos que compran no son altamente contaminantes por lo que no le darían una importancia relevante, creemos que esto es un factor importante para plasmar en un contrato de compra dentro de las exigencias, ya que queremos colaborar a mejorar la calidad de vida del ser humano en cualquier lugar del planeta y por más mínima que sea la contaminación, esta exigencia en el contrato haría que el proveedor no descuide este valor importante para la empresa en cualquier situación que ocurriera que

este pueda llegar a verse de descuidar por llegar con un plazo de entrega o descuido por no darle importancia creyendo que su daño al medio ambiente es mínimo.

Clientes

Como vimos en el capítulo 1 en la tabla N° 3 Inelro hace referencia a su gran agilidad para incorporar productos nuevos, y adaptarse a las exigencias de sus clientes, ya sean nacionales o internacionales, tanto en cómo hacer el producto, y en adaptarse a las leyes y normas internacionales para poder comercializar en el exterior. Es una empresa en constante avance renovando continuamente su tecnología para adaptarse a las exigencias de sus clientes que van desde diseño del producto, normativas, leyes y acciones de RSE, para cuidar el medio ambiente.

La empresa cuenta con una atención al cliente capacitada para ello, y vendedores capaces de brindar el valor agregado que espera el cliente en su contacto para la empresa y en la primera compra donde se determinan los detalles será la etapa más formal y estructurada, luego para compras posteriores, se maneja de manera más ágil la compraventa atendiendo a las necesidades de tiempo que necesite el cliente el producto.

Luego de la venta no se deja de atender al cliente y se pone mucho énfasis en la postventa ofreciendo una buena garantía del producto y mantiene un servicio técnico de punta a punta del país para que se puedan resolver las necesidades del cliente en tiempo y forma.

El producto se transporta bien embalado en una caja de cartón que tiene todas las indicaciones del producto y cuál es el frente, la parte superior o inferior, las normas y leyes que lo regulan, etc.

La manera en que llega a los clientes no es una publicidad excesiva y contaminadora, sino que se muestra la empresa a través de ferias y viajantes que ofrecen el producto a empresas de bebidas y alimentos. Su imagen solo se ve en los camiones que transportan los productos a los distintos destinos y en algunos carteles publicitarios sobre rutas nacionales.

Inelro da confianza a sus clientes de la alta calidad de sus productos siguiendo con las normas IRAM que son normalización, certificación, capacitación y documentación, las normas ISO 9001 que es la calidad, para las organizaciones con diseño de producto, y las normas ISO 9000, que asegura una comunicación fluida entre los distintos departamentos. También cuenta con IQNet *Certificaded Management System*, certificados que sirven para que empresas y organizaciones

puedan acreditar a nivel mundial que están certificados en una determinada norma.

Inelro desconoce si sus clientes son partidarios o si toman algún tipo de acción en la responsabilidad social, exceptuando a algunos clientes como lo es Coca-Cola que es una empresa comprometida socialmente hablando, como lo demuestra en cada publicidad y en sus exigencias en las negociaciones de compra-venta del producto.

En este punto creemos que El Dorado S.A. no presenta significativas falencias, las cuales no se puedan ir ajustando a medida que vayan surgiendo. Su prestación de servicios posventa y la atención al cliente que presta cumple con aquellos requisitos que el cliente espera de una empresa seria y responsable.

La contaminación visual es la adecuada y a veces insuficiente como para dar a conocer el producto.

Donde podemos hacer una mirada más profunda es en la falta de interés de conocer al cliente más allá de su estado financiero, y no poner la mirada en si es lo suficientemente responsable con sus empleados, su entorno social y el medio ambiente. ¿Por qué detenernos en esto? Porque si la empresa compradora está incurriendo en algún tipo de irregularidad o conflicto con sus empleados o contamine el medio ambiente en el proceso de producción de su producto, primero seríamos cómplices o estaríamos ayudando de alguna manera a que este cliente prosiga con esta irregularidad que afecta a distintas personas o a la sociedad y segundo si esto toma relevancia mediática, la imagen de Inelro puede llegar a ser visualizada de manera casual provocando una imagen negativa en el inconsciente de las personas y peor si esa persona es un empresario en el rubro de alimentos y bebidas. (Ejemplo: entrando a la empresa del cliente un camión Inelro en medio del conflicto y haya medios periodísticos que muestren lo que sucede.)

Comunidad, Sociedad y público en general.

La empresa contribuye con la comunidad en diferentes aspectos que nombraremos a continuación.

Realiza visitas a planta de familiares de los empleados para que conozcan donde trabajan sus padres en el caso de los hijos, y comiencen a valorar el trabajo que se realiza, como también la visita de personas fuera de la empresa para que conozcan las instalaciones y distintos aspectos de la comercialización de sus líneas de producción.

Aporta donaciones a distintas entidades e instituciones, aportes de dinero y otras ocasiones freezers para rifas o sorteos. También realiza publicidades en el club local, como en distintos eventos que realice cualquier institución o grupos voluntarios por alguna causa en especial, que se realizan en mayor medida como colaboración y otras cómo reducción impositiva.

En entrevistas y conversaciones informales a distintas personas de la comunidad, podemos decir que si bien Inelro se ve como una empresa muy importante para la localidad y se ve totalmente agradecida porque sin ella el pueblo no hubiera crecido o no tendría pleno empleo, hoy el pueblo estaría casi desierto, el jardín hubiera cerrado y las escuelas tendrían aulas vacías, muchos jóvenes hubieran emigrado a otras localidades en busca de trabajo, se irían a estudiar a Rosario y no volverían y quien sabe qué provocaría el porcentaje de desempleo.

Más allá de todo esto las personas sienten que al ver el crecimiento constante de la empresa, esta podría colaborar más, y quizá cuando hay que realizar un aporte importante para alguna obra no pensar primero en jugar con el aporte en publicidad y la facturación, sino primero donarlo y luego buscar la mejor manera para ponerlo como mejor les convenga a ambas partes, esto nos decían porque en ocasiones la facturación en publicidad a alguna institución le producía un desarreglo en la contabilidad o en el pago impositivo que causaba más trastornos que haber puesto el dinero.

Claramente aquí podemos deducir que hay una falla en el manejo de la colaboración a la sociedad, ya sea a la hora de aportar o en la manera que se da a conocer. También hemos encontrado que tiene muy poca participación socialmente hablando en lo que es su presencia como institución o de los accionistas, en las distintas reuniones, charlas, convocatorias, o movilizaciones que se realicen en la comunidad.

Medio Ambiente

En esta área Inelro, va paso a paso con el avance tecnológico: en el 2000 adquiere nuevo equipamiento para el inyectado de gabinetes y la carga de refrigerante que permitió finalmente eliminar el uso de compuestos clorofluorcarbonados que dañan la capa de ozono. De igual manera con el crecimiento de la empresa y la ampliaciones en Planta en el 2012 Inelro logra aumentar la producción y mejorar el rendimiento de consumo eléctrico, rediseñando toda su cadena de montaje, e incorporando nuevas máquinas modernas y más tecnología gracias a la labor de su departamento de ingeniería. Y cumpliendo con todas las legislaciones vigentes.

Con los residuos que deja la fabricación de este producto, Inelro contrata a la empresa IDM, ubicada en la ciudad de San Lorenzo, encargada de la recolección

de desperdicios de producción de industrias, que realizan el tratamiento adecuado para que no genere contaminación.

El cuidado del medio ambiente es un detalle fundamental para la compañía tanto la contaminación que pueda generar el producto terminado como la producción del mismo ya que es una de las normas y requisitos para poder comercializar el mismo en el mercado nacional e internacional. Por este motivo está en la constante búsqueda de nuevas tecnologías y en re diseño del producto buscando una mayor eficiencia, en su funcionamiento y todo su proceso dejando menos residuos que tengan que ser descartados.

No encontramos un problema significativo que afecte el Medio Ambiente, si destacamos la constante búsqueda para minimizar cualquier tipo de contaminación.

Gobierno y/o Estado

En este punto la empresa no tiene ningún tipo de contacto con la comuna local, salvo los legales, ni la comuna con Inelro, no se han llevado proyectos en conjunto.

Con el Gobierno Nacional se realizaron gestiones para poder obtener un Crédito del Bicentenario, en el que se había acordado que parte de los empleados pasen a cobrar por Banco Nación y no por Banco Macro como lo estaban haciendo. Esto no fue realizado en su momento y estuvo a punto de causarle problemas a la empresa, pero hoy ya se han hecho esos trámites y la empresa sigue por la buena senda en su comercialización.

Otras gestiones que se han realizado con el Gobierno Nacional fueron para la apertura de de exportación cuando han surgido trabas o por importaciones de maquinaria de alta tecnología o insumos que se le había cerrado la entrada al país y dichas gestiones posibilitaron la entrada y el normal funcionamiento de la empresa.

Este punto no deja mucho en lo que analizar más que procurar que Inelro inicie un contacto con la comuna local, e ir buscando una amigable unión de los que puedan salir proyectos que beneficien tanto a la empresa y la comunidad entera de Salto Grande.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL

Como dijimos en la introducción de este trabajo de campo sobre la empresa El Dorados S.A., Inelro, estudiaremos el impacto de su responsabilidad social en la actualidad para luego dar las propuestas prácticas de gestión responsable para lograr afianzar esta política que no solo motivara a sus colaboradores sino que mejorara la calidad de vida de muchas personas, tanto dependan de la empresa o sean parte del entorno de la misma.

Para esto haremos una investigación y análisis cualitativo, utilizando técnicas de entrevistas en profundidad, al personal de la empresa, dueño y gerente, personas de la localidad y presidente comunal, visita a planta, recorrido acompañado por Pablo Javier Espenet Director del departamento de Recursos Humanos y Seguridad e Higiene, explicándonos los procesos, no nos detendremos en situaciones legales que habilitan a la compañía a poder funcionar ya que por su infraestructura y clientes con los que trabaja entendemos que no podría lograrlo si no estuvieran en regla. No dejaremos de lado los comentarios informales que pueda haber entre la sociedad o los empleados ya que debelaremos también la imagen que se percibe de la empresa.

En el análisis y posterior propuesta utilizaremos información de diagnósticos, informes, esquemas y modelos de distintas organizaciones, que pudimos recolectar en su mayoría de los sitios web, como son entre los más importantes, Organización Internacional del trabajo (OIT), El Pacto Mundial por la responsabilidad social empresaria de las Naciones Unidas, *Global Reporting Institute*¹⁰ (GRI) institución independiente nacida en Boston en 1997, las ISO 2600 sobre Responsabilidad Social, el CentraRSE centro de acción de la Responsabilidad Social Empresaria para Guatemala homologada por el Banco mundial, ComprometeRSE creada en 2007, Fundación Compromiso. Con esta información desarrollamos un esquema práctico tanto para desarrollar brevemente la teoría, el análisis y los pasos de la propuesta práctica.

Para lograr entender los paradigmas que surgen en la práctica de las acciones responsables debemos entender con un breve marco teórico, que es y lo que abraza la RSE.

Tal como expresó la Organización Internacional del Trabajo durante su reunión celebrada en marzo de 2006 en Ginebra, la Responsabilidad Social Empresaria se entiende como “una iniciativa de carácter voluntario (...) que depende de la

¹⁰ Iniciativa de Informe Global

empresa y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación” y que impactan en la sociedad. Es así que la RSE refleja los valores y principios de la organización tanto en sus procesos y métodos como en modo en que lleva adelante su relación con otros actores de la sociedad.¹¹

La Responsabilidad Social Corporativa, como también se conoce a la RSE, implica el compromiso estratégico de la organización con los actores sociales con los que se vincula directamente (empleados y sus familias, instituciones de la comunidad, habitantes de las zonas donde desarrolla sus actividades, proveedores, clientes, consumidores, entre otros) así como también con el medio ambiente en el cual se desarrolla y la sociedad en la cual está inmersa. La esencia de esta práctica se materializa mediante acciones concretas y programas que superan las obligaciones preestablecidas por la ley vigente.¹²

Parte de la RSE es abrir la cabeza a los accionistas como lo hace y define el Instituto Ethos, Brasil, organización no gubernamental que trata de sensibilizar y comprometer socialmente desarrollando una ventaja competitiva y lograr “unir los intereses de las distintas partes interesadas (...) para conseguir incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos y no sólo las de los accionistas y propietarios”¹³

Más allá del concepto filantrópico que podría suponer la Responsabilidad Social Empresaria procurando una sociedad con mejor calidad de vida, más inclusiva, sustentable y/o equitativa, debemos entenderla como una forma de hacer negocios en la cual se “garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico”¹⁴, mediante una postura activa e involucrada en los efectos e impactos que producen las operaciones en su entorno.

Dentro de la Responsabilidad Social Empresaria existen distintas dimensiones a considerar que van desde aspectos propios de la compañía como pueden ser la transparencia y los valores, así como también el vínculo con los *stakeholders*¹⁵ como lo son el público interno y externo e incluso el comportamiento de estos.

Valores y Transparencias (Misión, Visión, Valores y Transparencia)

Grupos de Interés

Público Interno (Empleados y accionistas)

¹¹ Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra (2006); Iniciativa InFocus sobre responsabilidad social de la empresa Pag. 1

¹² http://www.observatoriorisc.org/index.php?option=com_content&task=view&id=40&Itemid=63

¹³ Instituto Ethos de Brasil <http://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/10Conceptos-B%C3%A1sicos-e-Indicadores-de-Responsabilidad-Social-Empresarial.pdf>

¹⁴ Documento del Banco Mundial sobre RSE

¹⁵ Grupos de interés

Publico Exreno (Proveedores, Clientes, Comunidad, Gobierno y sociedad, Medio Ambiente)

Valores y Transparencias.

Hablando de valores, “Son los principios y fundamentos éticos en cada uno de los aspectos concernientes a la operación de la empresa”¹⁶ donde se expresan la misión, visión y declaración valores, donde no solo responde a lo que son las utilidades o la búsqueda del posicionamiento entre las demás compañías, sino que debe incluir a los clientes internos (empleados) que son los que ponen en funcionamiento a la empresa y la forma en que se generará el valor agregado en todos los aspectos.

La transparencia son las buenas prácticas legales, en la toma de decisiones, y el accionar de la empresa en su conjunto. Es el cumplimiento de la ley ya sean nacionales e internacionales, respetar las normas, la información financiera y contable debe ser clara y entendible.

Publico Interno

Cuando nos referimos a público interno, podemos diferenciar en dos grupos influyentes en una empresa: por un lado los dueños o accionistas y por otro lado los empleados.

Dueños o Accionistas

Los dueños o accionistas no sólo son responsables de la sustentabilidad económica, es decir concentrados exclusivamente en lograr la rentabilidad, sino que también son responsables de las directrices y pautas morales que imparten en la organización para con sus empleados y con la sociedad a la que pertenecen.

Estos deben reflejar en su comportamiento los valores definidos para la compañía, para que estos sean extendidos a los trabajadores y así lograr la aceptación social de su entorno y mejorar la productividad.

Empleados

Los Empleados se refiere al desempeño de la empresa con sus empleados, donde se debería potenciar el Capital Humano, fortaleciendo el crecimiento

¹⁶CentraRSE 2006, http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Los_7_Ejes_de_la_RSE.pdf

profesional y personal de estos, generando una cultura organizacional la que reditúa un sentido de pertenencia hacia la empresa , su lealtad y compromiso.

Publico Externo

Cuando nos referimos a público externo en una empresa podemos mencionar: Proveedores, Clientes, Comunidad, Gobierno y sociedad, Medio Ambiente

Los Proveedores

Los proveedores aportan a la empresa aquellas materia prima que necesita para la producción del producto por lo que es necesario elegir de manera correcta a los mismos y establecer una relación responsable y sostenible, donde se puedan intercambiar de manera transparente información, tecnologías e ideas para adaptarse a sus necesidades rápidamente y reducir gastos de comercialización.

Clientes

En esta práctica la empresa debe brindar a sus clientes o consumidores, un mejor servicio técnico, cumplir con los estándares de calidad, estar siempre dispuesto a cumplir las exigencias de su cliente, establecer responsablemente el mercadeo, algo importante en este eje es la capacitación técnica a los empleados para que puedan brindar el mejor servicio de asistencia generando valor agregado a los clientes. Y los beneficios que obtendrá de sus clientes es fidelidad, posicionamiento en el mercado, consumo asegurado, mejor imagen y reputación de la empresa, más contratos, mayor aceptación de los clientes y consumidores, prestigio de marca y por ende ventaja competitiva.

Comunidad, sociedad y público en general

Aquí es donde aparece o toma mayor dimensión la filantropía de la RSE, que básicamente se refiere a, ayudar a otra/s personas voluntariamente sin esperar nada a cambio, en este caso contribuyendo al desarrollo y superación de las comunidades o sociedad que lo rodean. Tiene que existir un *feedback*¹⁷ con la comunidad generando una relación ganar-ganar para lograr un desarrollo sostenible y logrando confianza por parte de la comunidad, elaborando un buen proyecto planificado estratégicamente y llevado a cabo no solo ayudará a la sociedad sino que reforzarán la reputación de la empresa, su marca, productos y valores en la comunidad donde existen intereses significativos.

¹⁷ Idea y vuelta

Medio Ambiente

El cuidado del medio ambiente depende de actitudes concretas y precisas de las empresas, respetando leyes y normas que defienden la ecología. Se estudia y analiza cómo aprovechar los insumos, minimizar los residuos y producir más con menos, administrar el uso eficiente de la energía, innovar en tecnología que reduzcan el residuo de producción, reciclado de los residuos industriales. A su vez se inserta en un mercado competitivo con mayor valor agregado a los productos con mayor desempeño financiero.

Gobierno o Estado

Es el vínculo que puede crear una empresa con los gobiernos de turno ya sean locales o nacionales, para participar de las políticas de desarrollo social en las distintas estrategias de proyectos para mejorar la calidad de vida, y el bienestar de las personas que conviven en ella. Además del cumplimiento de las leyes y normas, fiscales, laborales, de convivencia que deba cumplir en cada localidad, ciudad o estado.

Beneficios para la empresa: “mejora la relación con la comunidad; atrae y retiene inversionistas; atrae y retiene empleados; promueve un clima laboral positivo; mejora su imagen ante la comunidad en general y ante sus empleados en particular; mejora la venta de productos y servicios.”¹⁸

¹⁸ *Primer encuentro de voluntariado Corporativo (2004)- http://compromiso.org/inicio/wp-content/uploads/2014/12/I_Encuentro_de_Voluntario_Corporativos.pdf pag 23*

CAPITULO IV

PROPUESTA DE APLICACIÓN PRÁCTICA, SOLUCIONES

Luego de la investigación, haber conocido la empresa, realizando entrevistas, y haber identificado el caso y respectivo análisis daremos las posibles aplicaciones prácticas para el mejoramiento de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial, comprendiendo desde una nueva Misión y Visión de la empresa hasta ir desarrollando los grupos de interés en que fuimos mencionando en la parte teórica a lo igual como hicimos en el capítulo III.

En alguno de los grupos de interés desarrollaremos varios aspectos, en una tabla comparativa, mostrando si la empresa cumplen Responsablemente con ellos y en el caso de que no los haga daremos la propuesta, acción o comentario según lo amerite. Y luego diremos la manera de aplicar varias de estas situaciones o cómo resolverlas englobandolas en un proceso.

RSE.

Nueva Misión y Visión de la empresa.

Grupos de Interés

Público Interno

- *Dueños o Accionistas.
- *Colaboradores (Empleados)

Público Externo

- *Proveedores
- *Clientes
- *Comunidad, Sociedad y público en general.
- *Medio Ambiente
- *Gobierno o Estado

Beneficios - Ventaja Competitiva -

Nueva Misión y Visión de la Empres

Para lograr una práctica eficiente de RSE hay que estar convencido de ello y por este motivo hay que tenerlo bien presente, para esto lo plasmamos en la Misión, Visión y Valores de la Empresa.

Misión: Nuestra misión es dar las herramientas para el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores y así obtener la eficiencia para adaptarnos a las exigencias de nuestros clientes brindándole la excelencia en productos de refrigeración de alimentos y bebidas, generando utilidades para nuestros accionistas y poder colaborar con la sociedad.

Visión: Nuestra visión es seguir procurando por el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores para establecernos en el mercado internacional de productos de refrigeración para alimentos y bebidas, y realizando acciones para mejorar la calidad de vida de la sociedad que lo necesiten.

Valores: Aquí la presentación de valores actual y la posible modificación que le realizamos nosotros para adecuarla a la RSE.

Presentación de Valores actual

El Cliente: La empresa debe su existencia a ellos.

La Comunicación y Tolerancia: para entendernos, base de nuestro crecimiento y como intermedio para poder involucrarnos con confianza en los objetivos de la empresa.

El Respeto: a las personas y a los compromisos que tomamos.

La Excelencia: basada en superación de objetivos propuestos en la organización, aprendiendo e innovando para aportar valor agregado a nuestros productos.

El Trabajo en Equipo: para lograr lo que nos proponemos en forma eficiente.

La Flexibilidad: en la adaptación a distintas y nuevas tareas.

La Atención: a nuestro trabajo, a resultados, a oportunidades y alternativas de soluciones.

Creemos en: Nuestra gente y en poder colaborar con nuestra comunidad a través del trabajo diario que realizamos.¹⁹

Presentación de valores según RSE a nuestro entender

Colaborador o Empleado: Porque sin ellos no lograríamos la excelencia de nuestros productos. O bien lo nombrado en el encabezado del reglamento interno. (El éxito de la empresa lo hace cada uno de nuestros colaboradores)

El Cliente: Porque ellos son nuestra motivación a superarnos cada día y la empresa debe su existencia a ellos.

El Respeto: a las personas y a los compromisos que tomamos.

La Comunicación y Tolerancia: para entendernos, base de nuestro crecimiento y como intermedio para poder involucrarnos con confianza en los objetivos de la empresa.

¹⁹VER: Manual de Ética y Comportamiento Interno de la Organización, Inelro – El Dorado S.A.

La Excelencia: basada en superación de objetivos propuestos en la organización, aprendiendo e innovando para aportar valor agregado a nuestros productos.

El Trabajo en Equipo: para lograr lo que nos proponemos en forma eficiente.

La Flexibilidad: en la adaptación a distintas y nuevas tareas.

La Atención: a nuestro trabajo, a resultados, a oportunidades y alternativas de soluciones.

Compromiso Social: colaborar con el desarrollo por el bien estar de nuestra comunidad y la zona

- Aquí hemos cambiado el orden de prioridades a los valores a nuestro entender, y cambiando el nombre de trabajador o empleado a colaborador para que este no sienta que solo es un trabajador que va a cierto lugar a realizar X actividad remunerada, sino que sienta que es parte de esta empresa, que tenga la motivación y el compromiso de venir a un lugar del que es parte y se lo necesita para que la organización avance y progrese. (la misión, visión y valores deben estar en el reglamento interno y en la página web) -

Grupos de Interés

Público Interno

***Dueños o Accionistas**

Hacer presencia en nombre de la empresa o en su defecto mandar un representante de jerarquía de la empresa y anunciándose que asiste en representación de Inelro, en actos que se realicen en la comunidad, haya participado o no como colaborador, patrocinador o donante, sobretodo en reuniones extraordinarias (o específicas) donde se traten situaciones que alteren a la sociedad.

En el análisis que realizamos resaltamos la falta de presencia en la actualidad dentro de la comunidad, por los dueños o accionistas, sobretodo en nombre de la empresa.

***Colaboradores (empleados)**

Los colaboradores son un pilar fundamental de la empresa, por ello debemos cuidarlos, y ser responsables a la hora de tener trato con ellos, darles las herramientas que necesitan para crecer laboral mente y ayuden al progreso de Inelro, en la siguiente tabla veremos los aspectos de responsabilidad que cumple la empresa con ellos, en los que no cumpla daremos la propuesta, acción o comentario que amerite.

Tabla N° 4 Aspectos de Responsabilidad que cumple la empresa con sus colaboradores.

Aspectos.	Implicancia sobre los aspectos.
Sueldos:	Cumple con su responsabilidad
Incentivos:	Cumple con su responsabilidad
Beneficios:	Cumple con su responsabilidad
Capacitación:	establecerla como una opción altamente posible para sus empleados tanto administrativos, profesionales u operarios, y plasmarla en el Manual de Ética y Comportamiento de la Organización, haciendo saber que es una oportunidad para ellos no solo para desarrollarse profesionalmente sino para su crecimiento personal y que esta empresa está con plena disposición para este aprendizaje que fortalece a la organización, (solo hay que ver el período en que puede realizarse y que involucrando horas de trabajo, pueda haber un reemplazante)
Desarrollo profesional:	entra en capacitación
Crecimiento personal:	entra en capacitación
Incorporar la diversidad:	Cumple con su responsabilidad
Promover y recompensar el desarrollo de talentos:	Exigir capacitación y ofrecer un mejor cargo o categoría.
Promover y apoyar el trabajo del voluntariado:	Conocer qué vida lleva cada empleado y agradecer y ponerse a disposición en las actividades voluntarias que haga en torno a la sociedad.
Apoyar la iniciativa individual, la creatividad y el aporte de ideas:	Cumple con su responsabilidad
Mejoramiento continuo de las condiciones generales de trabajo:	Cumple con su responsabilidad
Respeto y organización de los tiempos de trabajo:	Cumple con su responsabilidad
Salud/ seguridad:	Cumple con su responsabilidad
Brindar equilibrio entre la vida laboral y familiar:	Acercarse más al entorno de sus empleados y conocer sus necesidades.

Comunicación interna:	Mejorar la comunicación con sus colaboradores en la parte informal, hacer saber los logros realizados cada día o semana.
-----------------------	--

Fuente: Elaboración propia tomando algunos conceptos de CentraRSE.

- los ítems comentados son aquellos que deberían modificarse, para mejorar en la práctica de RSE.

Público Externo

***Proveedores**

A la hora de comprar un insumo para la producción deberíamos tener en cuenta más allá de las relaciones de precio/calidad algunos criterios más específicos, en la siguiente tabla mostraremos esos aspectos.

Tabla N° 4 Aspectos de Responsabilidad que cumple la empresa con sus Proveedores.

Aspectos	Implicancia sobre los aspectos.
Precio:	Cumple con su Responsabilidad
Calidad:	Cumple con su Responsabilidad
Transparencia:	Estar atento a cuestiones que pueden ser fácilmente ocultadas. (Si cumple con las leyes y requerimiento fiscales, legislaciones en contra del trabajo infantil, lavado de dinero, etc.)
Plazo de entrega:	Cumple con su Responsabilidad
Impacto al medio Ambiente:	Exigir certificados de contaminación cero., que las exigencias figuren en contratos de compra si se realizan.
Realiza RSE en su contexto:	Averiguar qué acciones realiza y en el caso que no las hagan promover a que practique la RSE lo cual puede volverse un factor importante en la decisión de compra más adelante.

- Lo que hay que lograr en este punto es de sumar organizaciones a la práctica de RSE, por eso las exigencias las cuales llevarán a hacer una empresa más sustentable en el tiempo y mejorar la calidad de vida de la sociedad.

***Clientes**

Los aspectos que debe tener en cuenta la empresa para poder atraer clientes, concretar la venta y retenerlos, creando fidelidad a nuestro productos son aquellos que mostramos en la siguiente tabla.

Tabla N° 5 Aspectos de Responsabilidad que cumple la empresa con sus clientes.

Aspectos	Implicancia sobre los aspectos.
Responsabilidad (si es fiel a sus valores y principios frente al cliente) :	Cumple con su Responsabilidad
Atención al cliente:	Cumple con su Responsabilidad
Ofrece información del producto:	Cumple con su Responsabilidad
Servicio telefónico:	Cumple con su Responsabilidad
.página web:	Cumple con su Responsabilidad
.información en el producto y Embalaje:	Cumple con su Responsabilidad
Estudios de mercado:	Cumple con su Responsabilidad
Respeto la competencia leal:	Cumple con su Responsabilidad
Servicio de Atención al Cliente:	Cumple con su Responsabilidad
Revisión Libro o sistema de quejas y Resolución:	Cumple con su Responsabilidad
Capacitación técnica sobre los productos a personal de Servicio al cliente:	Cumple con su Responsabilidad
Minimiza la contaminación visual (publicidades abusivas):	Cumple con su Responsabilidad
Producto de Calidad:	Cumple con su Responsabilidad
Servicio Post-Venta:	Cumple con su Responsabilidad
Embalaje y Etiquetado:	Cumple con su Responsabilidad

El cliente es Socialmente Responsable(SR):	Establecer como pregunta en los términos de negociación, en caso de que el cliente no sea SR, proponerle que comience a tomar acción sobre esta práctica, nombrando los puntos básicos, sus empleados, sociedad y medio ambiente.(exceptuando transparencia y valores que sería un tema lógico para comenzar una transacción)
--	---

Fuente: Elaboración propia tomando algunos conceptos de CentraRSE.

- En el análisis pusimos más énfasis en tener en cuenta la responsabilidad que toma el cliente sobre los aspectos de RSE, seguramente uno no pueda saber con seguridad que hace o deja de hacer un cliente, y a veces por no decir siempre es difícil rechazar una venta, pero sí podemos informar a los clientes de que tienen que cambiar su visión de la empresa ha un futuro que cada día está más cerca, el de la RSE. Pero si es una empresa conocida por transgredir reglas o irregularidades en medio ambiente y la situación de empleados, debería rechazarse la venta, si queremos ser una empresa responsable en todos los aspectos.

***Comunidad, Sociedad y público en general.**

La empresa cumple una función muy importante en una comunidad, generando puestos de trabajo, ayudando que los jóvenes no emigren, mueve el mercado interno, pero no son solo estas cuestiones que se dan por el hecho de estar situada en cualquier localidad sino que los aspectos van más allá y en la siguiente tabla identificaremos algunos de ellos.

Tabla Nº 6 Aspectos de Responsabilidad que cumple la empresa con sus clientes

Aspectos	Implicancia sobre los aspectos.
Participa en situaciones o problemas de su comunidad:	No Siempre
Se involucra activamente en contribuir al desarrollo de su comunidad:	Sí pero de manera pasiva.
Cuenta con políticas que intentan minimizar (Generación de basura / Tráfico vehicular / Contaminación en su comunidad:	Sí contamos
Ha tomado acciones preventivas para evitar futuros problemas en la comunidad:	Sí en lo que se refiere a contaminación ambiental
Conoce a las organizaciones locales y sus actividades:	Sí conocemos

Trabaja con organizaciones comunitarias y desarrolla proyectos Conjuntamente:	A veces ayudamos pero no trabajamos en conjunto ni de manera continua.
Ofrece ayuda para educar a los hijos de sus colaboradores:	si se colabora con la cooperadoras, de las escuelas.
Posee programas de educación o capacitación para familiares de sus colaboradores:	No poseemos.
Ofrece flexibilidad de horario para asuntos particulares de sus colaboradores (eventos de los hijos, emergencias, estudios, etc.):	Solo le damos medio día para trámites.
Desarrolla proyectos que benefician a su comunidad o a otra:	No, no realizamos proyectos
Realiza con otras empresas o asociaciones proyectos en su comunidad:	No, no tenemos ningún proyecto
Hace donaciones de productos propios:	Sí, los realizamos a las escuelas y mutuales para sorteos y al club.
Realiza Donaciones financieras:	la mayoría como pauta de publicidad, pero grandes donaciones no.
Realiza Publicidades a modo de Colaboración:	si como dijimos anterior mente
Presta Equipos, espacios físicos, o colaboradores, para alguna acción social:	No tenemos otro espacio que el de la planta y por seguridad no podemos prestarlo.
Realiza investigación social:	No las investigaciones son solo de mercado y producto.
Realiza informes o evaluaciones sobre las colaboraciones o donaciones realizadas o a realizar:	La verdad que no si obviamente el contador lo maneja pero no se realiza ningún informe.
Conoce el trabajo voluntario que ya realiza su personal:	No, alguno por vivir en un pueblo chico conocemos, pero no es algo que le prestamos atención.
Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos):	No por la misma razón anterior.
Promociona el voluntariado entre sus colaboradores, empleados:	No nada que este fuera de la empresa.

Lo convocan para reuniones de carácter social:	Sí, como empresa o como habitantes del pueblo.
Promueve eventos, concursos o premios a individuos o grupos dedicados a su comunidad:	No ningún evento que no sea de la propia empresa.

Fuente: Elaboración propia tomando algunos conceptos de CentraRSE.

- Para este Grupo de interés, creemos que la mejor manera de aplicar las acciones sería dividirlos en 2 grupos que serían Proyecto social y Donaciones y/o colaboraciones, las cuales serán decididas en unas reuniones de directorio, o por expresa decisión de dueños y accionistas, creando un sub departamento controlador por el momento y una vez establecido este proceso crear un departamento de RSE. Este sub departamento controlador podría estar bajo la supervisión del departamento de contaduría o el departamento de Recursos Humanos para que estos proyectos se lleven a cabo.

Proyecto social: el cual lo sub dividiremos en inversión social e inversión económica.

Inversión Social: en esta estableceremos aquellas acciones que no necesariamente conllevan un desembolso económico o que no sea algo considerable.

Actividades que pueden realizarse: visitas a planta, de cursos de escuelas, familiares, o cualquier persona que desee conocer las instalaciones.

Charlas en las escuelas o en escuela técnica de la ciudad de Totoras.

Actividades en la empresa de los empleados con sus hijos para el día del padre o de la madre.

Charlas de educación vial dentro y fuera de la empresa, ya que los empleados deben cruzar la ruta para concurrir a su trabajo y luego a su casa.

Y así de esta manera propuestas que puedan surgir desde la comunidad o los propios empleados.

Inversión Económica: para este subgrupo se destinaría un porcentaje fijo de las ganancias, mensual o anual, en una cuenta aparte que estaría destinada a la realización de proyectos sociales en los que la empresa crea conveniente destinar para mejorar la calidad de vida de esta. Para esto la empresa debería involucrarse más en los acontecimientos que se sucedan en la comunidad, investigar sobre las necesidades de sus empleados y su familia en la comunidad (ejemplo: si hay hospitales,

viviendas, calles pavimentadas, escuela condiciones de la misma, seguridad, etc.) y en las necesidades de la sociedad externa a la empresa, que muchas veces son las mismas que la de los empleados.

Algunos proyectos a tener en cuenta:

- * Sala de internación en la comunidad de salto grande. (Que ha sido cerrada porque la clínica no podía costear los costos).

- * Viviendas en la comunidad de Salto Grande, gracias al progreso de nuestra empres Inelro existe un déficit de viviendas, donde los propios empleados, no tienen donde vivir con sus familias y aun deben vivir con algún familiar o alquiler de ambientes compartidos.

- * Proyectos en el club o escuelas donde pasan la mayoría del tiempo los hijos de los empleados.

- * En la comunidad hubo un gran avance en temas relacionados con la seguridad, ver de qué manera se puede aportar una mayor eficiencia en este aspecto.

- *otros.

Donaciones y/o Colaboraciones: En este caso donde ya existen, primero no disminuirlas por la aparición de proyectos, segundo tenerlas diagramadas y organizadas, y analizadas si en cada caso es suficiente y efectiva para la necesidad de los objetivos por lo que fueron pedidos, de qué manera analizarlo? algunos ítems de prioridad pueden ser:

- *Salud

- *desarrollo social infantil

- *desarrollo social adulto

- *eventos para captar mayor recaudación.

- * Ayuda al desarrollo y crecimiento de instituciones.

- *otros.

- *¿Alguna de estas situaciones o eventos involucran a alguno de los colaboradores de la empresa?

En este punto tener cuidado y ser responsable cuando se colabore con publicidad que la facturación demandada para que este aporte no perjudique la finanza o contabilidad de quien necesite la ayuda.

En ambos casos la empresa tiene que tener presencia en cada uno de los eventos que colabore por mas minima que sea, que las personas vean que está realmente comprometido en poder ayudar a construir y desarrollar para mejorar la calidad de vida de la sociedad a la que pertenece y así tener una mejor apreciación de la empresa por parte de la comunidad y asu vez por sus clientes actuales y posibles nuevos clientes.

***Medio Ambiente**

La recomendación en este aspecto es seguir por el mismo camino, siguiendo en la búsqueda de la reducción de la contaminación ambiental. y pedir informes a los proveedores de contaminación, y si se cree necesario informes de contaminación a los clientes.

Un aspecto a tener en cuenta es de que no solo la contaminación o daño al medio ambiente puede venir en la elaboración del producto, sino en su embalaje y en el circuito en que llega al cliente o consumidor final, tener esto presente puede llegar a modificar en mejoras a la logística o los costos de embalaje.

***Gobierno o Estado**

En la investigación y análisis no encontramos relación entre la comuna del salto grande y la empresa más allá de lo legal, leyes o normas.

Inelro deberá acercarse a la sin importar partido que esté gobernando, y comenzar a interactuar con reuniones, donde pueda incurrir en proyectos que puedan ayudar a mejorar la calidad de vida de la comunidad. Estos proyectos bien pueden ser aqueyos que se planten en grupo de interés, comunidad, sociedad y público en general anteriormente desarrollado.

Beneficios, Ventaja Competitiva de la RSE.

Si bien vimos que la RSE es una acción meramente voluntaria que realiza la empresa por motus propio sin esperar nada a cambio promoviendo el desarrollo sustentable de la sociedad y mejorando su calidad de vida, también vimos que en otras definiciones como en la del Banco Mundial debemos entender a la RSE “como una forma de hacer negocios” que haciendo a la empresa sustentable a largo plazo y desarrolla el crecimiento de la misma.

Por esto es que también debemos ver a la RSE como una Ventaja Competitiva, un valor agregado que nos dará un plus ante otras empresas para atraer nuevos clientes y retener clientes actuales.

Los beneficios para la empresa: mejora la relación con la comunidad, atrae y retiene inversionistas, promueve un clima laboral positivo, mejora su imagen entre la comunidad en general y ante sus empleados en particular, y mejora la venta de productos y servicios. (Lic. Beatriz Anchorena Fundación Compromiso)

Acciones para mostrar los esfuerzos en Responsabilidad Social

Aquí la pregunta es ¿cómo hacemos para dar a conocer nuestras acciones de RSE para atraer clientes? Fácilmente.

Debemos colocar en la página web una solapa de RSE y podríamos dividirlo como lo hemos descrito al principio de este capítulo o acotarlo en generalidades como.

Ejemplo:

La visión, misión y valores podrían ir en la solapa de - Empresa - o - ¿quiénes somos? -

Solapa - RSE

Nuestro compromiso con:

- . Nuestro empleados
- . El Medio Ambiente
- . La Sociedad

Proyectos

En cada uno de estos puntos desarrollar las actividades realizadas, con comentarios, explicación si es necesario y fotos y/o videos de la empresa participando en los eventos o acciones.

También puede realizarse Publicidad indirecta, haciendo notas en el canal local o de la zona dando a conocer las acciones realizadas, o contratando una empresa de relaciones públicas que lance esta información en canales o periódicos nacionales.

Y algo muy importante para estar identificado con RSE en cualquier parte del mundo y pueda atraer clientes extranjeros es la asociación a diferentes organizaciones dedicadas a Responsabilidad Social Empresaria como Pacto Mundial, Global Reporting Initiative, iso 26000 entre otras, que no solo evaluarán su empresa sino que le darán herramientas para consolidar sus acciones.

CONCLUSIÓN

La Responsabilidad Social Empresaria está cambiando la forma de hacer negocios, desplazando del primer lugar al objetivo máximo de generar utilidades para sus accionistas e introduciéndose el compromiso social voluntario para revolucionar los mercados financieros en el mundo y aportar una cuota para mejorar la calidad de vida del entorno de las empresas y quienes lo necesitan, logrando la sustentabilidad en el tiempo.

Solo nos queda decir que Inelro va por buen camino, sus metas empresariales van relacionándose con esta práctica de RSE y la posibilidad de administrar estratégicamente su nueva visión de negocios.

Como fue manifestado en la propuesta, realizada a partir de las visitas a planta, las entrevistas al personal, la información proporcionada y la teoría recopilada, INELRO podrá convertirse en una empresa responsable socialmente, donde sus empleados sentirán ser parte de una gran familia, mejoraran su motivación en el trabajo y su buena predisposición, generará una mayor producción, viéndose reflejado en la satisfacción del cliente por la eficiencia en el plazo de entrega, la calidad del producto y el servicio pos venta.

Más aun, las prácticas de RSE podrán ser una herramienta válida para convencer al cliente de no cambiar de empresa, logrando la fidelidad del mismo, su reputación atraerá nuevos clientes, y abrirá las puertas a un mayor mercado internacional, asemejándose a los países desarrollados donde ya es un hecho el compromiso de las empresas para con la sociedad y el medio ambiente.

Por último, se hará ver el efecto sobre las ganancias. Una maximización de las ganancias podrá distribuirse en proyectos y acciones tanto sociales como ambientales, logrando la sostenibilidad.

Solo queda esperar que la Responsabilidad Social sea una realidad y no meramente teoría. Esto solo depende de la creencia y voluntad de los accionistas o dueños, para marcar el rumbo con políticas responsables abarcando los derechos humanos, prácticas laborales, cuidar el impacto al medio ambiente y la participación activa con la comunidad en general y no solo construir de su emprendimiento una gran organización de producción de calidad y utilidades.

BIBLIOGRAFÍA

Dei, H. Daniel. (2006) La Tesis, como orientarse en su elaboración. Segunda edición, Buenos Aires, Prometeo Libros.

Sabino, Carlos. A. (1998) Cómo hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos. Tercera reimpresión, Editorial Lumen/Humanitas.

Kotler Philip, Armstrong Gary (2003) Fundamentos de marketing /. -- Sexta edición. Mexico D.F. Pearson Educación

Porter, Michael. (1999) Ventaja Competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño superior. Decima octava reimpresión, Compañía editorial continental, s.a de c.v.

Roscapana Agustina 2013 La RSE como Ventaja Competitiva Dinámica en las PyMes Argentinas, Tesis

Sitio Web

*Inelro, empresa dedicada a la refrigeración comercial
www.inelro.com.ar*

*Fundación Compromiso
<http://compromiso.org/>*

*Primer encuentro de voluntariado Corporativo, Fundación Compromiso (2004)-
http://compromiso.org/inicio/wp-content/uploads/2014/12/I_Encuentro_de_Voluntario_Corporativos.pdf pag 23*

*Página Web de la ciudad de Totoras, Santa Fe, Argentina.
<http://www.totoras.gov.ar>*

*Página web Wikipedia, ciudad de rosario
[http://es.wikipedia.org/wiki/Rosario_\(Argentina\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Rosario_(Argentina))*

*Página web Wikipedia, ciudad de Cañada de Gómez
http://es.wikipedia.org/wiki/Cañada_de_Gómez*

*Página Web de la ciudad de Cañada de Gómez
<http://www.cañadadegomez.gob.ar>*

CentraRSE, Centro de Acción de la Responsabilidad Empresaria

<http://centrarse.org/>

Expok comunicación y RSE

<http://www.expoknews.com/>

CentraRSE homologado por el Banco Mundial

Disponible en:

http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf

CentraRSE, Aspectos de la RSE

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35675283>

World Business Council on Sustainable Development- WBCSD-2002 en González García, López Mato y Sylvester: 17

<http://www.pactomundial.org/iniciativasepyme/>

ISO 26000 Responsabilidad Social

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Organización Mundial del Trabajo

http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/295/GB.295_MNE_2_1_span.pdf

Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra (2006); Iniciativa InFocus sobre responsabilidad social de la empresa Pag. 1

http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/295/GB.295_MNE_2_1_span.pdf

ComprometeRSE Modelo y metodología para la RSE

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35675283>

Instituto Ethos de Brasil

www.ethos.org.br

Anexo I

Manual De Ética y Comportamiento Interno de la Organización

(El manual entregado a cada empleado contiene mapas e imágenes ayudando a comprender en alguna de las descripciones)

EN SU ENCABEZADO EN TODAS LAS PÁGINAS FIGURA LA FRASE: El éxito de la empresa lo hace cada uno de nuestros colaboradores.

Teléfonos: 03476 - 494280
03476 - 494502 (Empresas)

ÍNDICE TEMÁTICO (este Índice es como esta en el Manual Original)
PAGINACIÓN

•	Carátula	(Pág. 01-01)
•	Índice temático – Paginación	(Pág. 02-02)
•	Presentación y definición de nuestros valores	(Pág. 03-03)
•	Breve reseña histórica de las Empresas	(Pág. 04-04)
•	Ubicación geográfica de las Empresas	(Pág. 05-05)
•	Reglamento Interno – Instructivo	(Pág. 06-06)
1.	Propósito (Pág. 06-06)	
2.	Alcance	(Pág. 06-06)
3.	Definiciones	(Pág. 06-06)
4.	Responsabilidades	(Pág. 06-06)
5.	Descripciones	(Pág. 06-06)
6.	Observaciones generales	(Pág. 06-06)
7.	Inasistencias y tardanzas injustificadas	(Pág. 06-07)
8.	Control personal	(Pág. 07-08)
9.	Control médico	(Pág. 08-08)
10.	Enfermedad o accidente que impide concurrir a la Empresa	(Pág. 08-08)
11.	Enfermedad o accidente que no impide concurrir a la Empresa	(Pág. 08-09)
12.	Cambio de domicilio	(Pág. 09-09)
13.	Partes de producción	(Pág. 09-09)
14.	Cambio de estado de familia	(Pág. 09-09)

15. Ropa de trabajo – Uso y conservación	(Pág. 09-09)
16. Aseo personal	(Pág. 09-09)
17. Prohibiciones especiales	(Pág. 10-10)
18. Medidas disciplinarias	(Pág. 10-10)
19. Política para nuevos ingresantes	(Pág. 11-11)
20. Política de responsabilidad sobre herramientas a cargo	(Pág. 11-11)
21. Política de Seguridad y salud ocupacional	(Pág. 12-12)
22. Elementos de Protección Personal (EPP)	(Pág. 12-16)
23. Incendio – Lucha contra el fuego	(Pág. 16-18)
24. Seguridad en el movimiento de materiales	(Pag. 19-20)
25. Seguridad eléctrica	(Pag. 20-23)
26. Aseo, orden y limpieza	(Pag. 23-23)
27. Primeros Auxilios	(Pag. 24-26)
28. Pasos a seguir en caso de incidentes o accidentes	(Pág. 27-27)
29. Servicios habilitados de ART para las distintas empresas	(Pág. 28-31)
30. Incentivación al personal	(Pág. 32-36)
31. Registros personales	(Pág. 37-37)
32. Hoja en blanco	(Pág. 38-38)
• Nota entrega / recepción del presente Manual de ética	(Pág. 39-39)

DORADO S.A.

Nuestros Valores son:

- El Cliente: La empresa debe su existencia a ellos.
- La Comunicación y Tolerancia: para entendernos, base de nuestro crecimiento y como intermedio para poder involucrarnos con confianza en los objetivos de la empresa.
- El Respeto: a las personas y a los compromisos que toma mos.
- La Excelencia: basada en superación de objetivos propuestos en la organización, aprendiendo e innovando para aportar valor agregado a nuestros productos.
- El Trabajo en Equipo: para lograr lo que nos proponemos en forma eficiente.
- La Flexibilidad: en la adaptación a distintas y nuevas tareas.
- La Atención: a nuestro trabajo, a resultados, a oportunidades y alternativas de soluciones.

Creemos en:

- Nuestra gente y en poder colaborar con nuestra comunidad a través del trabajo diario que realizamos.

Usted también es una parte importante de NUESTRA EMPRESA
Bienvenido.

BREVE RESEÑA HISTÓRICA DEL DORADO S.A.

1969.La empresa comienza la actividad industrial metalúrgica organizada como una empresa familiar.

1986.Tras año de pujante desarrollo, ya especializados en la industria de la refrigeración, se transforma en Sociedad Anónima adoptando la denominación EL DORADO S.A.

Gracias al espíritu de superación, a la constante innovación y en respuesta a la exigencia de los mercados, fueron incorporándose nuevos modelos de heladeras, exhibidoras y freezers.

2000.Se introdujeron importantes modificaciones tecnológicas en los procesos de fabricación, se incorporaron nuevos equipos para el inyectado de gabinetes y para la carga de gas refrigerante. A partir de ello, las líneas de producción funcionan con sistemas ecológicos que no dañan la capa de ozono.

Todos los productos se fabrican con la más avanzada tecnología y con permanente evolución de desarrollos y procesos. Siempre buscando el equilibrio: entre calidad y precio; entre rendimiento y consumo; entre espacio interior y diseño; característica indiscutible que siempre destacaron a los productos INELRO y por las cuales ganaron la preferencia de todos sus clientes

Atentamente.

La gente que hace a éstas empresas.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS EMPRESAS

(mapa)

MANUAL DE ETICA Y COMPORTAMIENTO INTERNO

1. PROPOSITO

Establecer la metodología a seguir en lo referente a normas, disposiciones y procedimientos de comportamiento y obligaciones del personal del DORADO S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el personal que ingrese a las instalaciones del DORADO S.A..., desde Empleados, Vendedores, Operarios, Supervisores, Jefes, Gerentes de Área si los hubiera y Directores hasta todo el personal contratado por empresas de servicios, vigilancia, contratistas, transportistas y visitantes.

3. DEFINICIONES

Comprende la descripción de las normas, disposiciones y procedimientos que deben cumplir todas las personas en su estadía o en tránsito por las instalaciones de la Empresa.

4. RESPONSABLES

Director/es
Gerentes y/o Jefes de Área
Supervisores

5. DESCRIPCIONES

ÉSTE ES UN REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO QUE CADA INGRESANTE PERSONALMENTE ACEPTA CUMPLIR EN NUESTRA EMPRESA. (Cualquier actitud que no respete el mismo será motivo de sanción o expulsión)

LEA CUIDADOSAMENTE SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES ANTES DE FIRMARLO.

CONSULTE TODO TIPO DE DUDA QUE PUEDA PRESENTÁRSELE.

CONSERVELO EN BUEN ESTADO Y RELÉALO PERMANENTEMENTE.

6. OBLIGACIONES GENERALES

Disposición 1º - Todo el personal se obliga, no sólo a cumplir con lo que expresa este reglamento, sino a corresponder con todos aquellos comportamientos que sean consecuencia del mismo y del contrato de trabajo. Se les exigirá colaboración y solidaridad con los fines de la Organización.-

7. INASISTENCIAS Y LLEGADAS TARDE INJUSTIFICADAS

Disposición 2º - Todo el personal deberá ajustar su asistencia y puntualidad a los horarios que la Empresa tiene establecidos.

Ejemplo: El horario de inicio de actividades es a partir de las 00:00; 05:00; 06:00; 07:00; 08:00; 09:00; 10:00; 13:00; 14:00; 16:00; 21:00 o 22:00 Horas. Su ingreso a las instalaciones tiene que producirse como mínimo 5 (cinco) minutos antes de los horarios expresados precedentemente para tener tiempo suficiente para cambiarse e incorporarse a su actividad en su horario estipulado.

La Empresa considera las ausencias y llegadas tarde sin justificativo legal como falta grave, motivo de aplicación de sanciones disciplinarias de distinto tenor.

7.1. AUSENCIAS JUSTIFICADAS PAGAS

Disposición 3º - Las únicas ausencias que la Empresa considera como justificadas y pagas son las establecidas por Ley y/o por el Convenio Colectivo de trabajo. Como ejemplo citamos las siguientes:

Enfermedad – Accidente in itinere – Accidente inculpable – Accidente de trabajo – Familiar enfermo – Fallecimiento de familiar – Matrimonio – Nacimiento de hijos – Licencia anual – etc.

El interesado deberá acreditar fehacientemente la causa, caso contrario no percibirá el pago y la ausencia se considerará injustificada.

7.2. AUSENCIAS JUSTIFICADAS NO PAGAS

Disposición 4º - La justificación de cualquier otro tipo de ausencia fuera de las justificadas por la Ley o Convenio Colectivo, queda a criterio y facultad de la Empresa.

7.3. PERMISOS ESPECIALES

Disposición 5º - Si por algún motivo especial deberá faltar a su trabajo, solicitará permiso anticipado y por escrito a su superior o responsable a cargo.

De la misma forma, deberá proceder con los siguientes permisos: a) salida antes de finalizar la jornada de trabajo o b) entrada una vez comenzada la jornada de trabajo y/o cambios de turno.

a) Deberán solicitarse en la primera hora de trabajo.

b) Deberán solicitarse con un día hábil de antelación.

La solicitud del permiso, no deberá considerarse como aceptada. (Queda sujeta a confirmación por la Administración de Personal)

7.4. LLEGADAS TARDE

Disposición 6° - Todo el personal deberá servirse de los medios adecuados o proveérselos para cumplir con el horario de ingreso previsto.

Si se produce una llegada tarde, el involucrado deberá exponer, previamente a registrar su ingreso, el motivo que ocasionó tal demora. Por principios de organización y seguridad, la Empresa se reserva el derecho de permitir o de negar la autorización de entrada.

Si se le permitiera la entrada deberá aceptar registrarse y firmar, en el formulario previsto como informe de tardanza y sanción disciplinaria, pudiendo efectuar en el mismo el correspondiente descargo.

7.5. CONTROL PERSONAL Y REQUISAS

Disposición 7° - Todo el personal está obligado a acceder a la realización de los controles personales que la Empresa disponga y que pudiera efectuar - por medio del personal del sector de vigilancia - tanto en el horario de ingreso como al egreso del personal de las instalaciones de la misma.

Está terminantemente prohibido ingresar a Planta y/o retirar de la misma todo objeto no autorizado expresamente mediante la entrega de un remito de movimiento con o sin cargo.

8. CONTROL MÉDICO

Disposición 8° - Todo el personal permanente deberá someterse a los exámenes médicos ordinarios o especiales que la Empresa disponga, tanto en forma individual o colectiva, ya sea en cumplimiento de disposiciones legales o por propia determinación de la Empresa.

9. ENFERMEDAD O ACCIDENTE QUE IMPIDE CONCURRIR A EMPRESA

9.1. Obligatoriedad de dar aviso

Disposición 9° - En caso de enfermedad y/o accidente que le impida concurrir a la Empresa, el afectado tiene la obligación de comunicarlo a la misma durante la primera mitad de su jornada de trabajo.

Si fuera a permanecer en otro domicilio que no sea el registrado en la Empresa, deberá también comunicar exactamente donde se encuentra.

Una vez que informó el hecho deberá permanecer en el domicilio indicado a la espera del control médico.

Cuando el aviso no fuera lo suficientemente completo como para que el servicio médico pueda ubicar su paradero, perderá todo derecho al cobro de dicho beneficio y la ausencia se considerará como injustificada.

A los efectos de justificación de la ausencia, solo se considera válido el certificado médico extendido conteniendo los siguientes ítems:

- Lugar y Fecha
- Nombres y Apellidos del afectado
- Diagnóstico
- Indicación de los días de reposo o de incapacidad laboral
- Firma y sello del médico tratante.

10. ENFERMEDAD O ACCIDENTE QUE NO IMPIDE CONCURRIR A LA EMPRESA

Disposición 10° - Si la enfermedad o accidente le impide trabajar pero le permite concurrir a la Empresa, deberá hacerlo. En ese caso la misma registrará su ausencia tomando las previsiones correspondientes y le otorgará el permiso necesario para concurrir a vuestro control médico.

10.1. Registración de accidentes de trabajo

Disposición 15° - Si en el desempeño de funciones operativas cualquier persona que labore en la Empresa sufriera un accidente, aun si este accidente fuera leve, deberá denunciarlo a su superior inmediato o responsable a cargo, el cual estará obligado a completar la correspondiente denuncia del accidente.

Si el accidente ocurriera en el trayecto del camino directo que va desde el domicilio declarado del trabajador y la Empresa o desde la Empresa a su domicilio y en el horario de ingreso o de salida, el accidentado deberá efectuar la denuncia policial y avisar en forma inmediata a la Empresa para que la misma pueda prever las acciones a seguir.

10.2. Trabajador que sigue enfermo el día de alta

Disposición 11° - Cuando finalice la autorización otorgada por el control médico de la Empresa y si el afectado considera que continúa indispuerto, deberá dar nuevamente aviso de enfermedad para que la misma reinicie el circuito.

10.3. Forma de aviso de enfermedad y/o accidente inculpable

Disposición 12° - El personal afectado o algún familiar directo deberá informar a la Empresa de su estado de enfermedad o accidente por alguno de los siguientes medios:

1. Personalmente, si puede trasladarse a la Planta.
2. Por teléfono.
3. Por medio de un familiar directo.
4. Por telegrama. (Cuando opte por hacerlo, tenga en cuenta la hora de recepción del mismo)

11. CAMBIO DE DOMICILIO Y DE TELÉFONO DE CONTACTO

Disposición 13° - Todo el personal deberá mantener actualizados sus registros en la Empresa informándole por escrito cada cambio de domicilio.

Cuando se produzca un cambio, estos deberán comunicarlo formal, precisa y claramente, indicando la dirección y la altura, notificando entre que calles se encuentra la vivienda.

El último domicilio denunciado por escrito es el único que la Empresa tomará en cuenta a todos los efectos y fines legales, ya sea para notificación o para control médico.

En caso de difícil ubicación deberá exponer un domicilio de alternativa de un familiar directo cercano para que se lo pueda ubicar.

12. PARTES DE PRODUCCIÓN

Disposición 14° - Todo el personal de planta está obligado a cumplir con las reglamentaciones e instrucciones que establezca y publique la Empresa, directamente o por medio de sus superiores, ya que éstas servirán para medir o evaluar su producción y su rendimiento.

13. CAMBIOS DE ESTADO DE FAMILIA

Disposición 16° - Cuando el personal registre un cambio de estado en su seno familiar: (Ej.: matrimonio, nacimiento, fallecimiento, etc.), deberá comunicarlo por escrito a la Empresa, dentro de los cinco días de producido ese cambio y acompañarlo por el documento que efectivamente así lo acredite.

14. ROPA DE TRABAJO – USO Y CONSERVACIÓN

Disposición 17° - Todo el personal que ingrese a la planta deberá utilizar elementos de seguridad. Los operarios, supervisores y jefes de planta, en su lugar de trabajo, estarán obligados a utilizar la ropa y los

elementos de seguridad que la Empresa le provee. La conservación de dichos elementos, como así también su reposición en caso de pérdida, correrá por su exclusiva cuenta.

15. ASEO PERSONAL

Disposición 18° - Todo el personal deberá presentarse a trabajar en perfectas condiciones de higiene, cuidando a tal efecto su presentación personal, en un todo de acuerdo con las naturales reglas de convivencia.

16. PROHIBICIONES ESPECIALES

Disposición 19° - Todo el personal deberá abstenerse de efectuar algunos de los siguientes hechos, que son considerados falta grave:

1. Efectuar reuniones dentro del recinto de la Empresa, salvo expresa autorización.
2. Colocar cualquier tipo de aviso y/o leyenda fuera de los lugares destinados a tal efecto.
3. Realizar listas o colectas, salvo expresa autorización.
4. Entrar o salir de la Empresa sin expresa autorización de vuestro Superior o Jefe.
5. Fumar en donde está prohibido hacerlo o sea dentro del lugar de trabajo.
6. Distraer la atención de otros trabajadores con bromas o comentarios fuera de lugar.
7. Llevar insignias políticas o deportivas dentro del Establecimiento.
8. Efectuar inscripciones o dibujos en muebles, elementos personales o encerres.
9. Efectuar insultos, amenazas, gritos o reñir.
10. Utilizar objetos o instrumentos, de propiedad de la Empresa, para su uso personal o de terceros sin expresa autorización. (Ej. Inflar goma de vehículos particulares)
11. Ingresar a la Empresa con bebidas alcohólicas o alcoholizado.
12. Provocar, facilitar o participar de discusiones sobre política, religión y otros temas que puedan perturbar el orden.
13. No tirar elementos contundentes al aire que puedan lastimar a las personas o romper equipamiento de la empresa.
14. Destruir o averiar los carteles colocados por la Empresa o colocarles inscripciones.
15. Faltar el respeto, desobedecer y/o insubordinarse a compañeros y/o superiores.
16. Reducir el normal ritmo de la producción, salvo impedimentos técnicos.
17. Sacar fotos con celulares o cámaras sin autorización expresa de los superiores.
18. Realizar reiteradas o largas llamadas telefónicas personales en horas de trabajo.
19. Ingresar teléfonos celulares personales a la planta de producción para efectuar o recibir comunicaciones que lo distraigan de sus tareas principales, normales y habituales.
20. Al movilizarse fuera de la empresa por orden de la misma o por motus propio no se podrá transgredir cualquier norma legal o administrativa ya sean de orden Nacional, Provincial, Municipal, de tránsito, propia o cualquier otra que pudiera ocasionar conflictos a la entidad, debiendo asumir que en dichos casos las penalidades económicas causadas serán a cargo del responsable originario de las mismas.

17. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Disposición 20° - En caso de cometer cualquier tipo de infracción prevista o no en el convenio colectivo o en el presente Reglamento, la Empresa se reserva el derecho de aplicar las siguientes medidas disciplinarias:

- Sanción disciplinaria como informe para legajo por tardanza
- Amonestación
- Suspensión - Variando de 1 a 30 días, según el nivel de su gravedad
- Despido
- Desafectación del servicio

18. POLÍTICA PARA NUEVOS INGRESANTES

Todo personal que se postule para ingresar a laborar en la Empresa deberá cumplimentar con los siguientes requisitos a tener en cuenta:

- 1) Completar el formulario de Postulante que la entidad posee para dichos casos.
- 2) Entrevistarse con los responsables de selección y jefes o superiores del sector al cual será postulado.
- 3) Si fuera preseleccionado deberá acceder a realizarse la correspondiente y obligatoria revisión médica.
- 4) Cumplimentará todos los formularios pertinentes exigibles legal y administrativamente.
- 5) Leerá responsablemente el presente reglamento previsto para todo ingresante y será convenientemente capacitado, según el área de desarrollo al que se lo haya designado tanto por el superior inmediato como por el responsable de seguridad e higiene, antes de iniciar cualquier actividad operativa.
- 6) Se dispondrá a trabajar y acatará, con absoluta responsabilidad, las órdenes e indicaciones que su superior directo le asigne.
- 7) Mantendrá su lugar de trabajo despejado, en correcto orden y limpieza, organizándose tanto en sus labores como en su ambiente de trabajo.
- 8) Deberá estar siempre disponible, cuando su superior lo requiera, para cambiar de tareas o realizar otras actividades relacionadas con su responsabilidad (puesto-cargo).

19. POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOBRE HERRAMIENTAS A CARGO

Todo el personal que trabaja en la empresa es provisto de un set de herramientas, útiles, muebles y/o maquinarias a su disposición para utilizar en el desarrollo de su tarea. Estos elementos deberán ser utilizados con cuidadoso criterio y exclusivamente para los fines para los cuales fue creado cada uno.

Algunas personas tienen una asignación especial de herramientas a su cargo ya sea por su alto valor económico o por la importancia de dicha herramienta para su tarea específica. Si ocurriera rotura de dicha pertenencia la misma deberá ser presentada ante su superior y antes de solicitar el cambio justificará convenientemente dicho desperfecto.

La injustificación de pérdida o rotura de una herramienta a cargo podrá ocasionar el descuento del valor residual de dicho elemento. Existe un formulario de asignación de herramientas a cargo para registrar y avalar la entrega de las mismas que una vez completado y firmado por el receptor será archivado en su carpeta personal en el sector de RR HH.

20. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La función principal de la Empresa es la refusión y transformación del aluminio y sus aleaciones.

Objetivo en materia de seguridad

En todas las áreas de trabajo se debe lograr un ambiente saludable poniendo en práctica medidas de seguridad que eviten accidentes que deriven en daños al personal o a sus instalaciones.

Compromiso de la Empresa para lograr el cumplimiento del objetivo planteado

1. Facilitar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de seguridad y salud ocupacional.
2. Corregir toda condición y/o actividad insegura de trabajo.
3. Proveer los elementos de protección personal que sean necesarios para prevenir daños a la salud del personal.
4. Capacitar al personal sobre seguridad y salud ocupacional.
5. Fomentar la mejora continua en todas las áreas.

6. Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de estos objetivos

21. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

En una buena empresa muchas cosas están diseñadas para proteger a los equipos y a la propiedad. Hay una verja alrededor de la planta y hay candados en las puertas.

Hay equipos para combatir los incendios y también hay vigiladores en las empresas. En las oficinas hay cajas fuertes para proteger el dinero y los documentos especiales.

Pero hay también muchas cosas que han sido diseñadas para proteger al trabajador, por ejemplo tenemos un par de anteojos o una careta.

No servirán para detener a un ladrón, evitar un incendio o que una maquinaria se rompa. Esta protección facial ha sido diseñada para una función solamente, el evitar que algún material salpique la cara del operador causándole lesiones que pueden llegar hasta dejarlo ciego. Han sido diseñados para proteger a los trabajadores, pero nadie podrá protegerlos si ellos no quieren protegerse a sí mismos. No existe nada automático en la protección personal. Solamente el usuario tiene que tener conciencia del valor de protegerse tanto los ojos como las otras partes del cuerpo y, en consecuencia, utilizar el equipo que le es provisto para tal fin.

Una de las formas de prevenir los accidentes es la disminución del riesgo a través de las medidas preventivas.

Dentro de las medidas preventivas el último paso para minimizarla es el empleo de EPP.

Son elementos creados para proteger a las personas de las agresiones del medio ambiente laboral y existen elementos para proteger las distintas partes del cuerpo, dependiendo de las tareas a realizar.

Los EPP son elegidos para cada tipo de tarea a realizar, por lo que se recomienda su uso cuando sea necesaria la protección, algunos son de uso permanente durante la jornada laboral.

Un casco protegerá la cabeza y los zapatos de seguridad, los pies, pero solamente si se los usa.

Cuando se les pide a los trabajadores que usen el equipo de protección personal, no se les está pidiendo que hagan un favor a la compañía, se les está pidiendo solamente que se hagan un favor a sí mismos. Los trabajadores pueden decir que también la compañía se beneficia y es verdad, pero lo que la empresa está tratando de hacer es lo que es mejor para todos, teniendo en cuenta en primer lugar el bienestar de los trabajadores. Los esfuerzos de cualquier empresa serán nulos si los trabajadores no ponen algo de su parte para evitar que un accidente los deje ciegos, paráliticos o aún llegue a matarlos.

A veces puede parecer ridículo el tomar el tiempo que se necesita para colocarse el equipo de protección cuando la tarea que se va a realizar durará solamente unos pocos segundos. Por ejemplo, el trabajo de esmerilado que es demasiado corto para colocarse los anteojos. Pero piensen en él por un momento. ¿Cuánto tiempo necesita un pedacito de metal o el polvo de la rueda de amolar para saltar y penetrar en el ojo?

Se necesita solamente la fracción de segundo más pequeña y puede suceder tanto en un trabajo que requiere diez segundos como todo el día. El no usar los anteojos protectores en todos los trabajos que lo requieran es tan arriesgado como si el cajero de una oficina sale a almorzar por un período de media hora y no cierra la caja, ya que considera que las posibilidades de que alguien entre y se lleve el dinero en ese período tan corto son muy pocas.

En realidad, el no usar los anteojos protectores es mucho más arriesgado que el dejar la caja abierta.

Lo peor que le puede suceder al cajero es que le roben el dinero y como consecuencia de ello lo echen del trabajo, pero todavía le quedarán sus ojos para ver; mientras que si el trabajador no se coloca los anteojos de protección, puede ser que lo que le sea robado sea su vista.

Por lo tanto, es importante usar el equipo de protección requerido por el trabajo y usarlo siempre que se esté realizando la tarea. Hay que tener la puerta de la caja fuerte cerrada contra los accidentes que pueden suceder en cualquier momento.

21.1. Protección de la cabeza

En general el casco es el elemento destinado a asegurar, dentro de los límites técnicamente posibles, la protección de la cabeza contra los objetos en caída libre, como así también la protección contra agresiones químicas, térmicas y corriente eléctrica.

Un casco debe asegurar buena resistencia a la penetración y suficiente amortiguación, por lo tanto es de vital importancia el material de construcción como el arnés en su interior.

Los cascos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- o Absorber la mayor parte de la energía del impacto.
- o Impedir que la cabeza pueda resultar expuesta a aceleraciones superiores a las tolerables.
- o Detener o desviar la caída del cuerpo punzante.
- o Proteger contra derrames.

21.2. Protección de los pies

Son los elementos que protegen los pies contra riesgos de caídas de elementos pesados, metal fundido, objetos punzantes, electricidad y resbalones.

Se los puede clasificar de la siguiente manera:

- o Zapatos.
- o Botines.
- o Borceguíes.
- o Botas.

Dentro de los modelos más usuales podemos destacar:

- o No conductores.
- o Contra chispas.
- o Para riesgos eléctricos
- o Para fundidores.

21.3. Protección de las manos

Existe una gran variedad de guantes para la protección de las manos y podemos decir que son aquellos elementos destinados a proteger las manos del riesgo de trabajo como:

- o Exposición a bordes cortantes.
- o Calor.
- o Humedad.

- o Agresores Químicos.
- o Golpes.
- o Electricidad

Tipos: se los puede clasificar en cuatro clases:

- o Guante de cinco dedos.
- o Manopla de dos dedos.
- o Mitón, protege palma y dorso.
- o Dedil, protege uno o más dedos

21.4. Protección de los ojos

Son elementos destinados a proteger los ojos contra agresores que puedan afectar la integridad de los mismos.

Tipos de protectores:

- o Anteojos: Protegen los ojos de riesgos frontales y laterales únicamente.
- o Antiparras: Protegen totalmente los ojos

Las antiparras para soldar traen cristales tonalizados, que son los encargados de impedir que los rayos UV afecten a la vista.

Otros tipos de protección ocular:

Antiparras para soldaduras.

- o Antiparras para salpicaduras.
- o Antiparras contra polvo.
- o Antiparras contra proyecciones

Se puede incluir la protección facial, son los que protegen no sólo los ojos sino la cara del trabajador, se presentan de dos tipos:

- o Caretas y pantallas para soldar.
- o Protectores faciales

21.5. Protección auditiva

Son elementos destinados a proteger nuestros oídos de riesgos ocasionados por altos niveles de presión sonora.

Los tipos más usuales son:

- o Insertores.
- o Cobertores

21.6. Protección respiratoria

Son elementos destinados a proteger las vías respiratorias de riesgos de material particulado, líquido o gaseoso disperso en el aire.

Se lo puede clasificar de la siguiente manera:

Dependientes del medio ambiente:

- o barbijos.
- o Respiradores.
- o Máscaras .

Independientes del medio ambiente

- o Equipos autónomos portátiles.
- o Equipos a succión.
- o Equipos de aire comprimido

Restricciones en el uso de estos elementos:

- o Deficiencias de oxígeno.
- o Porcentaje de oxígeno inferior al 16 %.
- o Altas concentraciones de tóxicos.
- o Agresores desconocidos.

Debemos tener en cuenta que los EPP serán utilizados sólo cuando las condiciones lo requieran, cuidando de operar que aquellos que cubran nuestras necesidades de uso y no elegir al azar.

Tendremos que emplear el elemento correcto para cada caso, tratando que estos no superen en más o en menos lo especificado, de acuerdo al trabajo a realizar.

21.7. Uso adecuado de elementos de protección personal

Una de las formas de prevenir los accidentes es la disminución del riesgo a través de las medidas preventivas. Dentro de las medidas preventivas el último paso para minimizarla es el empleo de EPP.

Son elementos creados para proteger a las personas de las agresiones del medio ambiente laboral y existen elementos para proteger las distintas partes del cuerpo, dependiendo de las tareas a realizar.

Los EPP son elegidos para cada tipo de tarea a realizar, por lo que se recomienda su uso cuando sea necesaria la protección, algunos son de uso permanente durante la jornada laboral

21.7.1. Use conscientemente los EPP indicados para cada tarea

USE LOS EPP INCONDICIONALMENTE, MANTÉNGALOS EN BUENAS CONDICIONES DE USO Y DE HIGIENE PARA QUE LO PROTEJAN EN CADA MOMENTO

22. CAPACITACIÓN DE LUCHA CONTRA EL FUEGO

Se necesita de 4 elementos para que ocurra un incendio:

? **COMBUSTIBLE:** Este puede ser cualquier material combustible ya sea sólido, líquido, o gaseoso. La mayoría de los sólidos y líquidos se convierten en vapor o gas antes de entrar en combustión. Ej.: carbón, madera, solvente, combustibles como naftas, gases, etc.

? **OXIGENO:** El aire que respiramos está conformado con un 21 % de oxígeno. El fuego requiere una atmósfera de por lo menos un 16 % de oxígeno.

? **CALOR:** Es la energía necesaria que eleva la temperatura del combustible para que el fuego se produzca.

? REACCIÓN QUÍMICA: Una reacción en cadena puede ocurrir cuando los otros tres elementos estén presentes en las condiciones y proporciones adecuadas. El fuego ocurre cuando esta rápida oxidación o encendido toma lugar.

SI USTED ELIMINA CUALQUIERA DE ESTOS FACTORES, EL FUEGO NO PODRA OCURRIR, O SE APAGARA SI YA ESTABA ARDIENDO

22.1. Cómo se extingue un fuego:

? Eliminación del combustible: El método más directo es la eliminación del combustible que arde, esto resulta prácticamente imposible.

? Eliminación del oxígeno: La eliminación del oxígeno en la combustión se llama sofocación, esto impide que el oxígeno alimente el proceso de combustión.

? Eliminación del calor: Para que los combustibles puedan arder se necesita desprender vapores en forma de calor o sea alcanzar su temperatura de inflamación. Por lo tanto una vez que esto ocurra, si se consigue bajar la temperatura, el fuego se extinguirá. Esto es lo que hacemos cuando arrojam agua a un incendio.

? Eliminación de la reacción en cadena: Esto se consigue vertiendo sobre el fuego determinados productos químicos que se combinan con los productos de descomposición del combustible, antes que lo haga el oxígeno (comburente).

22.2. Cómo se clasifican los fuegos:

? CLASE A: Combustibles sólidos o materiales fibrosos, tales como madera, papel, tela, goma, plásticos, etc.

? CLASE B: Líquidos inflamables, combustibles o gases tales como gasolina, kerosene, pintura, propano, metano, etc.

? CLASE C: Equipos eléctricos energizados, tales como electrodomésticos, interruptores, cajas de fusibles, transformadores, herramientas eléctricas, etc.

? CLASE D: Ciertos metales combustibles como el magnesio, titanio, sodio, zirconio, litio, aluminio. Estos metales arden a altas temperaturas y exhalan suficiente oxígeno para mantener la combustión. Pueden reaccionar violentamente con el agua u otros químicos, y deben ser manejados con precaución.

22.3. Cómo evitar que comience un incendio

22.3.1. CLASE A:

? Mantenga el área de trabajo y de almacenaje libres de basura.

? Coloque los trapos con grasa o aceites en contenedores cubiertos.

? Apague el cigarrillo completamente al terminar de fumar. Utilice ceniceros. Fume sólo en lugares permitidos.

? Controle puntos calientes, chispas de soldadura, amolado, estufas, etc.

22.3.2. CLASE B:

? No le suministre combustible a equipos que se encuentren en un espacio confinado, especialmente si hay una llama abierta de un horno o de un calentador de agua.

? No le suministre combustible a equipos que estén todavía calientes.

? Mantenga los líquidos inflamables almacenados en envases herméticos y a prueba de goteos. Vierta de los tanques únicamente la cantidad necesaria.

? Almacene los líquidos inflamables lejos de fuentes que puedan producir chispas.

? No utilice líquidos inflamables para limpiar piezas u otros fines.

? Utilice líquidos inflamables sólo en áreas bien ventiladas.

? Corte el gas en cocinas u hornallas al retirarse de esos lugares, aunque sea por un momento.

22.3.3. CLASE C:

? Ubique los conductores de alimentación de equipos o artefactos eléctricos de forma tal que no sean pisados por las personas que circulan por el lugar.

? Evite manipular artefactos eléctricos con las manos mojadas.

? Busque cables viejos, aislamientos desgastados y piezas eléctricas rotas. Reporte cualquier condición peligrosa a su supervisor.

? Evite el recalentamiento de motores manteniéndolos limpios y en buen estado, una chispa proveniente de un motor en mal estado puede encender el aceite y el polvo que se encuentren presentes en el motor.

? Las luces auxiliares siempre deben tener algún tipo de protección. El calor emanado por luces descubiertas puede encender fácilmente combustibles ordinarios.

? Nunca instale un fusible de amperaje mayor al especificado.

? Inspeccione cualquier herramienta o equipo eléctrico que tenga olor extraño. Ciertos olores no usuales pueden ser la primera señal de fuego.

? No recargue los interruptores de pared. Un enchufe no debe tener más de un aparato conector.

22.4. Cuando no se debe combatir un incendio

Nunca combata un incendio:

? Si el fuego se está esparciendo más allá del lugar donde empezó.

? Si usted no puede combatirlo dándole la espalda a una salida de emergencia.

? Si no tiene el equipo adecuado para combatir incendios.

Ante cualquiera de estas situaciones, NO COMBATA EL FUEGO USTED MISMO. PIDA AYUDA INMEDIATAMENTE, ES MAS IMPORTANTE LLAMAR A LOS BOMBEROS QUE TRATAR DE APAGARLO.

22.5. Cómo utilizar un matafuego portátil

? Tirar del seguro.

? Tomar la manguera.

? Aproximarse a una distancia entre 3 a 5 metros.

? Apuntar con la manguera hacia la base del fuego.

? Apretar el gatillo mientras mantiene en forma vertical el extintor.

? Mueva la boquilla de un lado al otro lentamente, siempre cubriendo el área de fuego por la base y no a las llamas con el agente extintor.

22.6. RECUERDE

? Si su camino de escape se ve amenazado.

? Si se le acaba el extintor.

? Si el uso del extintor es ineficaz.

? Si no puede seguir combatiendo el fuego en forma segura.

ABANDONE EL ÁREA DE INCENDIO INMEDIATAMENTE

22.7. Qué no hacer en caso de incendio

- ? Infundir pánico.
- ? Obstaculizar la tarea del grupo de bomberos.
- ? Demorarse. Salga con rapidez pero sin correr.
- ? Llevar objetos voluminosos.
- ? Retroceder a buscar personas o cosas.
- ? Usar ascensores en vez de escaleras.
- ? Abrir una puerta cerrada sin palparla.
- ? Romper el vidrio de una ventana.

23. SEGURIDAD EN EL MOVIMIENTO DE MATERIALES

El tema que trata el manejo de materiales es sumamente amplio. Todas las materias primas, partes materiales en proceso, productos terminados, desperdicios, etc., utilizados o producidos deben ser manejados por alguien.

Los medios empleados tienen que cambiar para adaptarse a la naturaleza del material, su tamaño, peso, frecuencia de manejo, distancia a la que hay que llevar, finalidad del movimiento, etc., por lo cual el manejo de materiales de por sí, es una función importante de cada lugar de trabajo.

Como este aspecto es muy amplio, tendremos que concretarnos a tratar únicamente ciertas fases que afecten sólo a la seguridad.

Los métodos generales para el manejo de materiales son:

- ? Vehículos de levantamiento de mano.
- ? Arrastre con rodillos.
- ? Carretillas.
- ? Vehículos de manejo manual, eléctrico y tractores.
- ? Mecanismos izadores.
- ? Grúas de traslación elevada.
- ? Transportadores de banda.
- ? Palas mecánicas.
- ? Elevadores y escaladores.
- ? Caídas por gravedad.
- ? Bombas para líquidos.

El hecho básico de que los actos no seguros de las personas sean un factor en la mayoría de los accidentes, justifica de por sí la sustitución de las operaciones manuales por mecánicas, siempre que sea posible.

Tanto los responsables como quienes realizan de hecho el citado trabajo necesitan conocer cuáles son las prácticas y métodos de seguridad.

Algunos ejemplos de cómo evitar accidentes:

- ? Levantamiento de pesos con las piernas, sin utilizar la espalda.
- ? Llevar la carga entre dos personas, con movimientos coordinados.
- ? Si el elemento que se traslada es largo, la parte delantera debe estar más alta que la parte posterior.
- ? Habiendo herramientas de carga de materiales, evitar hacer la carga con las manos.
- ? Cilindros o tanques que se llevan rodando, cuesta a bajo o arriba, deberá tener una cuerda de seguridad.

- ? En estibamiento temporal, es más importante las medidas de seguridad que en un depósito donde permanentemente se consideran esas medidas de seguridad
- ? Las herramientas y equipos deben estar en buenas condiciones de uso.
- ? Uso de EPP de acuerdo a los elementos que se transportan.
- ? Irregularidades en el piso, pueden hacer caer las cargas a mover.
- ? Pasillos libres de obstáculos y lo suficientemente anchos para los movimientos.
- ? Capacitación del personal que opera en el depósito.
- ? Uso de carretillas, carga bien distribuida, firme y resistente.
- ? Alzamiento: usar eslingas adecuadas, respetar las zonas de seguridad, aseguramiento de la carga firme para que no resbalen.
- ? Uso de material adecuado, de acuerdo a la carga a transportar.

Considerando que en la empresa siempre hay material en movimiento, conviene considerar los requerimientos esenciales, entre éstos deben figurar los siguientes:

- ? Facilitar la recepción, inspección y distribución de todo material.
 - ? Rutas cortas y directas, para proporcionar movimientos rápidos y eficientes.
 - ? Libre acceso a las máquinas
 - ? Reubicación de maquinarias para disminuir la distribución.
 - ? Facilidades de almacenamiento para materiales de acopio.
 - ? Depósitos y jaulas para herramientas con facilidad para recibir, almacenar, inventariar y repartir herramientas con mínimo manejo y fuerza.
 - ? Facilidades para empaque de elementos.
24. SEGURIDAD ELÉCTRICA – ELECTRICIDAD

Es un agente físico presente en todo tipo de materia que bajo ciertas condiciones especiales se manifiesta como una diferencia de potencial entre dos puntos de dicha materia.

24.1. Tipos de electricidad

- ? Corriente continua: Tensión, intensidad de corriente y resistencia no varían. Ejemplo: batería.
- ? Corriente alterna: Tensión y corriente varían en forma periódica a lo largo del tiempo.
- ? Corriente alterna monofásica: 220V; 50 Hz.
- ? Corriente alterna trifásica: 380V; 50 Hz.

Resistencia eléctrica: Es la dificultad al paso de la corriente eléctrica en un circuito/ conductor (unidad Ohm).

24.2. Tensiones en corrientes eléctricas estandarizadas

- ? Muy baja tensión: Tensiones hasta 50 volt.
- ? Baja tensión: Tensiones entre 50 y 1000 volt.
- ? Media tensión: tensiones por encima de 1000 y hasta 33000 volt.
- ? Alta tensión: Tensiones por encima de 33000 volt.
- ? Tensión de seguridad: La tensión de seguridad considerada para ambientes secos y húmedos es 24 volt.

24.3. Principales peligros de la electricidad

- ? No es perceptible por los sentidos del humano.
- ? No tiene olor, solo es detectada cuando en un corto circuito se descompone el aire apareciendo Ozono.
- ? No es detectado por la vista.
- ? No se detecta al gusto ni al oído.

? Al tacto puede ser mortal si no se está debidamente aislado. El cuerpo humano actúa como circuito entre dos puntos de diferente potencial. No es la tensión la que provoca los efectos fisiológicos sino la corriente que atraviesa el cuerpo humano.

Los efectos que pueden producir los accidentes de origen eléctrico dependen de:

- ? Intensidad de la corriente.
- ? Resistencia eléctrica del cuerpo humano.
- ? Tensión de la corriente.
- ? Frecuencia y forma del accidente.
- ? Tiempo de contacto.
- ? Trayectoria de la corriente en el cuerpo.

Todo accidente eléctrico tiene origen en un defecto de aislamiento y la persona se transforma en una vía de descarga a tierra.

Al tocar un objeto energizado o un conductor con la mano, se produce un efecto de contracción muscular que tiende a cerrarla y mantenerla por más tiempo con mayor firmeza.

24.4. Clasificación de los accidentes eléctricos

Accidentes por contacto directo

Son provocados por el paso de la corriente a través del cuerpo humano. Pueden provocar electrocución, quemaduras y embolias.

Accidentes indirectos

- ? Riesgos secundarios por caídas luego de una electrocución.
- ? Quemaduras o asfixia, consecuencia de un incendio de origen eléctrico.
- ? Accidentes por una desviación de la corriente de su trayectoria normal.
- ? Calentamiento exagerado, explosión, inflamación de la instalación eléctrica.

24.5. Efectos de la electricidad según la intensidad de la corriente

Al suponer la resistencia del cuerpo constante la corriente aumenta al aumentar la tensión (Ley de Ohm). Si la resistencia del cuerpo se supone variable la corriente aumenta con la humedad del terreno.

? Valores de corriente entre 1 a 3 miliamper, no ofrece peligro de mantener el contacto permanentemente. Ninguna sensación o efecto, umbral de sensación.

? Valores de corriente de 8 miliamper, aparecen hormigueo desagradable, choque indoloro y un individuo puede soltar el conductor ya que no pierde control de sus músculos. Efecto de electrización.

? Valores mayores de 10 miliamper, el paso de corriente provoca contracción muscular en manos y brazos, efectos de choque doloroso pero sin pérdida del control muscular, pueden aparecer quemaduras. Efectos de tetanización. Entre 15 a 20 miliamper este efecto se agrava.

? Valores entre 25 a 30 miliamper la tetanización afecta los músculos del tórax provocando asfixia.

? Valores mayores de miliamperes con menor o mayor tiempo de contacto aparece la fibrilación cardíaca la cual es mortal. Son contracciones anárquicas del corazón. No solamente la intensidad de corriente es la que provoca los efectos sino también el tiempo de contacto o circulación de la misma por el cuerpo.

Durante el período de inhibición nerviosa provocada por el shock eléctrico, la respiración y la circulación cesan, dando lugar a lesiones que pueden ser irreversibles sin reanimación inmediata. Estas se denominan lesiones encefálicas. Generalmente cuando la corriente atraviesa el bulbo o cerebro.

Pueden ocurrir, por accidentes eléctricos, los siguientes efectos:

- ? Bloqueo de epiglotis
- ? Laringoespasma
- ? Espasmo coronario
- ? Contracción de vías respiratorias
- ? Shock global
- ? Quemaduras internas y externas

24.6. Contacto con electricidad 1% - Distribución porcentual de accidentes eléctricos en el cuerpo humano

24.7. Umbrales eléctricos

? UMBRAL ABSOLUTO DE INTENSIDAD

Es la máxima intensidad de corriente que puede soportar una persona sin peligro, sea cual fuere el tiempo que dure su exposición a la corriente.

? UMBRAL DE INTENSIDAD ALTERNA A 50 HZ

Es la corriente que ante un contacto la persona puede soltarse por si sola. Ha sido establecida en 10 miliamper.

? UMBRAL ABSOLUTO DE TENSIÓN

Para una resistencia del hombre de 2500 ohm y una corriente de 10 miliamper la tensión límite es de 25 volt.

24.8. Protección en instalaciones

? Puesta a tierra en todas las masas de los equipos e instalaciones.

? Instalación de dispositivos de fusibles por corto circuito.

? Dispositivos de corte por sobrecarga.

? Tensión de seguridad en instalaciones de comando (24 Volt).

? Doble aislamiento eléctrica de los equipos e instalaciones.

? Protección diferencial.

24.9. Protección para evitar consecuencias

? Señalización en instalaciones eléctricas de baja, media y alta tensión.

? Desenergizar instalaciones y equipos para realizar mantenimiento.

? Identificar instalaciones fuera de servicio con bloqueos.

? Realizar permisos de trabajos eléctricos.

? Utilización de herramientas diseñadas para tal fin.

? Trabajar con zapatos con suela aislante, nunca sobre pisos mojados.

? Nunca tocar equipos energizados con las manos húmedas.

24.10. CONCLUSIÓN

? Los accidentes por contactos eléctricos son escasos pero pueden ser fatales.

? La mayor cantidad de accidentes generan lesiones importantes en las manos.

? La persona cumple la función de conductor a tierra en una descarga.

? La humedad disminuye la resistencia eléctrica del cuerpo y mejora la conductividad a tierra.

? Las personas deben estar capacitadas para prevenir accidentes de origen eléctrico.

? La tensión de comando debe ser de 24 volt o la instalación debe tener disyuntor diferencial.

? Se puede trabajar en equipos eléctricos con bajo riesgo si están colocadas debidamente las protecciones.

25. ORDENAR, DESPEJAR Y LIMPIAR (O.D.L.)

En una empresa no solamente debe haber LIMPIEZA, sino también lugares despejados y ordenados.

UN LUGAR PARA CADA COSA Y CADA COSA EN SU LUGAR

Podemos decir que un lugar está limpio, cuando las cosas que hay en él se encuentran en sus lugares propios, bien arregladas y en condiciones de uso.

Ejemplo: grasas, aceites, basura, caer objetos de altura, material mal estibado, material fuera de lugar, etc.

UN LUGAR ORDENADO ES REPRESENTATIVO DE UNA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE, DE ACCIONES EFICIENTES Y UN MEJOR SITIO DE TRABAJO

El orden y la limpieza en el lugar del trabajo es la base fundamental en la prevención de accidente y ello también depende de cada trabajador.

Siempre y a tal efecto será conveniente cumplir con lo siguiente:

- ? Presente una buena higiene personal, mantenga limpio su área de trabajo. No arroje papeles o desperdicios al suelo. Limpie inmediatamente las manchas de aceite o grasa en el piso.
- ? Deposite los trapos sucios o impregnados con aceites, solventes, etc., en los recipientes previstos para ese uso.
- ? Mantenga ordenadas las herramientas en los lugares previstos para ello.
- ? No deje elementos de cualquier tipo en pasillos, escaleras y puertas de acceso o escapes autorizados.
- ? No obstaculice el acceso a matafuego, alarmas de incendio, tableros eléctricos, etc.
- ? Es necesario siempre una buena higiene industrial.
- ? Mantenga limpio toda máquina o equipo que utilice. Use el método y los elementos indicados para cada tarea.
- ? Mantenga ordenadas las herramientas en los lugares destinados para ellas.
- ? Nunca coloque partes sobrantes, tuercas, tornillos o herramientas sobre sus máquinas o equipos.
- ? Al terminar sus tareas es importante que todo el material que se utilizó quede guardado en el lugar indicado.

Acciones típicas por el mal manejo de AOL – Accidentes habituales:

- ? Tropezar con objetos tirados en pisos, escaleras o plataformas.
- ? Objetos que caen de arriba.
- ? Tropezar con materiales que sobresalen, mal estibados.
- ? Resbalar en pisos grasientos, húmedos o sucios.
- ? Desgarramientos de las manos u otras partes del cuerpo con clavos, ganchos, palos salientes, etc.

26. PRIMEROS AUXILIOS

- ? No metas las manos si no sabes
- ? No toques las heridas con las manos, boca o cualquier otro material sin esterilizar. Usa gasa siempre que sea posible. Nunca soples sobre una herida.
- ? No laves heridas profundas ni heridas por fracturas expuestas, únicamente cúbrealas con apósitos estériles y transporta inmediatamente al médico.
- ? No limpies la herida hacia adentro, hazlo con movimientos hacia afuera.
- ? No toques ni muevas los coágulos de sangre.
- ? No intentes coser una herida, pues esto es asunto de un médico.
- ? No coloques algodón absorbente directo sobre heridas o quemaduras.
- ? No apliques tela adhesiva directamente sobre heridas.
- ? No desprendas con violencia las gasas que cubren las heridas.
- ? No apliques vendajes húmedos; tampoco demasiado flojos ni demasiados apretados.

26.1. Que hacer si tiene que proporcionar los Primeros Auxilios

- ? Compórtese tranquilo y sereno; actuando con calma ordenaremos mucho mejor nuestras ideas y actuaremos mejor.
- ? Manda a llamar a un médico o a una ambulancia; recuerda que debes llevar contigo los teléfonos de emergencia.
- ? Aleje a los curiosos; además de viciar al ambiente con sus comentarios pueden inquietar más al lesionado.
- ? Siempre deberá darle prioridad a las lesiones que pongan en peligro la vida.
 - a. Hemorragias
 - b. Ausencia de pulso y/o respiración
 - c. Envenenamiento
 - d. Conmoción o shock
- ? Examina al lesionado; revisa si tiene pulso, si respira y cómo lo hace, si el conducto respiratorio (nariz o boca) no está obstruido por secreciones, la lengua u objetos extraños; observa si sangra, si tienen movimientos convulsivos, entre otros. Si está consciente interrógalo sobre las molestias que pueda tener.
- ? Coloque al paciente en posición cómoda; manténgalo abrigado, no le de café, ni alcohol, ni le permita que fume.
- ? No levante a la persona a menos que sea estrictamente necesario o si se sospecha de alguna fractura.
- ? No le ponga alcohol en ninguna parte del cuerpo.
- ? No darle líquidos o en todo caso darle agua caliente.
- ? Prevenga el shock.
- ? Controle la hemorragia si la hay.
- ? Mantenga la respiración del herido.
- ? Evite el pánico.
- ? Inspire confianza.
- ? Mucho sentido común.
- ? No haga más de lo que sea necesario, hasta que llegue la ayuda profesional.

26.2. Situaciones en las que indefectiblemente debe llamarse al médico

- ? Cuando la hemorragia es copiosa (ésta es una situación de emergencia).
- ? Cuando la hemorragia es lenta pero dura más de 4 a 10 minutos.
- ? En el caso de cuerpo extraño en la herida que no se desprende fácilmente con el lavado.
- ? Si la herida es puntiforme y profunda.
- ? Si la herida es ancha y larga y necesita ser suturada.
- ? Si se han cortado tendones o nervios (particularmente heridas de la mano).
- ? En caso de fracturas.
- ? Si la herida es en la cara o partes fácilmente visibles donde se vería fea una cicatriz.
- ? Si la herida es tal, que no puede limpiarse completamente.
- ? Si la herida ha sido contaminada con polvo, tierra, etc.
- ? Si la herida es de mordedura (animal o humana).
- ? Al primer signo de infección (dolor, enrojecimiento, hinchazón - sensación de pulsación).
- ? Cualquier lesión en los ojos.

26.3. Para tomar el pulso

- ? Se colocan dos dedos en las arterias de la muñeca o del cuello. Deben sentirse aproximadamente 60/80 latidos por minuto en adultos, 100/120, y 140 en recién nacidos.

26.4. Para verificar que el paciente respira

- ? Acerque su oído a la nariz del lesionado, para oír y sentir el aliento.
- ? Acerque el dorso de su mano a la nariz para sentir el aliento.

- ? Si es posible, coloque su mano bajo el tórax para sentir el movimiento.
- ? Coloque un espejo cerca de la fosa nasal, para ver si se empaña.
- ? El número de respiraciones normales es de 15 a 20 por minuto.

26.5. Para chequear los reflejos

- ? Golpee la córnea para ver si el párpado responde con un movimiento.
- ? Observe si la pupila se contrae al inducir un rayo de luz sobre ella.
- ? Pellizque o pinche la parte interna del brazo o pierna, la cual debe moverse como respuesta.

26.6. Hemorragia Profusa

Una hemorragia profusa proviene de la laceración de una o varias venas o arterias. La pérdida de sangre por éstas heridas puede causar la muerte del accidentado en 3 a 5 minutos.

NO PIERDA TIEMPO...PONGA SU MANO DIRECTAMENTE SOBRE LA HERIDA Y MANTENGA UNA PRESIÓN CONSTANTE.

- ? Ponga un pañuelo o pedazo de tela limpia sobre la herida y presione firmemente con la mano. Si no tiene pañuelo o un pedazo de tela, trate de cerrar la herida con sus dedos y cúbrala con la mano.
- ? Aplique presión directamente sobre la herida, mantenga firmemente el pañuelo o pedazo de tela sobre la herida, con un vendaje hecho de pedazos de trapo o una corbata.
- ? Levante la parte afectada a un nivel más alto del cuerpo, si no hay fractura.
- ? Mantenga a la víctima acostada.
- ? Llame al médico.

Ahora debe revisar las necesidades de las otras víctimas. Trate de parar la hemorragia o sangrado y mantener la respiración en el mayor número de víctimas que pueda. Luego regrese a ver al primer accidentado en el que paró la hemorragia y haga lo siguiente:

- ? Mantenga a la víctima abrigada. Cúbrala con sábanas u otra cubierta y ponga algo por debajo de él, para que el accidentado no esté sobre superficie mojada, fría o húmeda.
- ? Si el accidentado está consciente y puede pasar líquidos, dele un poco de té, café o agua.

Use un torniquete en el caso que no pueda controlar una hemorragia debido a trituración, amputación o laceración accidental de un brazo o una pierna.

Como torniquete, use un pedazo ancho y resistente de cualquier tela. Nunca use alambre, soga u otro material parecido. Aplique el torniquete alrededor de la parte superior del miembro y por encima de la herida. Amarre un medio nudo, ponga un pedazo de palo o rama encima y haga otro nudo, y dele vueltas hasta que ajuste lo suficientemente para parar la hemorragia. Marque la frente del paciente con las letras "TQ" que significa Torniquete. No cubra el torniquete.

En el caso que el doctor se demore en llegar, afloje el torniquete cada 20 minutos. Si la hemorragia ha parado, deje el torniquete ligeramente suelto y listo para volverlo a ajustar en caso de que el sangrado se presente nuevamente. Vigile el torniquete constantemente hasta que la víctima sea hospitalizada.

- ? Si el accidentado está inconsciente o se sospecha de una herida en el abdomen, no le dé ninguna clase de líquidos.

27. PASOS A SEGUIR POR INCIDENTES DE ACCIDENTOLOGÍA

El presente instructivo sirve para concientizar a todos los responsables de la empresa, empleados y cuerpo de vigilancia sobre las acciones a seguir en casos de accidentología dentro de la misma.

- 1) Todos los incidentes o accidentes, por menores que resulten, deberán ser denunciados necesaria y obligatoriamente por el accidentado ante su superior.
- 2) El superior de dicho sector es responsable de conformar el parte interno correspondiente, recabando toda la información necesaria y suficiente para informar a la ART prestadora.
- 3) Siempre deberá entregarse una copia del parte de accidente a vigilancia para que realice las comunicaciones necesarias para gestionar la atención primaria del afectado, debiendo contener como mínimo los siguientes datos del accidentado:
 - a) Nombre, Apellido, N° de documento y fecha de nacimiento del accidentado.
 - b) Tipo de accidente.
 - c) Zona del cuerpo afectada.
 - d) Lugar y horario donde ocurrió el hecho.
 - e) Tarea desarrollada al momento de ocurrencia.
- 4) Si el accidente es de gravedad, inmediatamente se solicitará el servicio de emergencia médica. Caso contrario se evaluará la posibilidad de su traslado en taxi, servicio de remisería o, a su pedido, se podrá movilizar por motus propio.
- 5) El superior responsable deberá entregar el parte interno de denuncia del accidente o incidente al departamento de Higiene y Seguridad para evaluación de riesgos. Estos realizarán las correspondientes estadísticas y revisiones para proponer mejoras o capacitaciones en el sector donde se produjo el hecho.

CASOS

A.I. (Accidente Inculpable) – Cuando el accidente ocurre fuera del ámbito laboral o en su ámbito familiar o de descanso.

Ejemplo: Realizando algún deporte o accidente automovilístico yendo a cenar; etc.

LO ATIENDE SU OBRA SOCIAL

A.I.I. (Accidente In Itinere) – Cuando ocurre en el trayecto de su casa a la empresa o de la empresa a su casa dentro del horario de entrada o salida y por el tiempo normal y habitual de traslado.

Deberá realizar una DENUNCIA POLICIAL donde dejará constancia de su NOMBRE Y APELLIDO; LUGAR Y HORA DE OCURRENCIA; IDENTIFICACIÓN DEL ACCIDENTE Y ZONA DEL CUERPO AFECTADA.

LO ATIENDE LA ASEGURADORA DE RIESGOS DEL TRABAJO (A.R.T.)

A.T. (Accidente de Trabajo) – Se divide en dos partes:

INCIDENTE LABORAL – Cuando el accidente es menor y no necesita derivación para atención médica. Debe realizar una DENUNCIA ANTE EL SUPERIOR.

ACCIDENTE DE TRABAJO – Cuando la ocurrencia necesita derivación para atención médica. Debe realizar una DENUNCIA ANTE EL SUPERIOR.

LO ATIENDE LA ASEGURADORA DE RIESGOS DEL TRABAJO (A.R.T.)

SERVICIO DE A.R.T.

EL DORADO S.A.

COBERTURA DE ACCIDENTES DE TRABAJO:

- S.M.G ART S.A. (ASOCIART)
- o DIRECCIÓN: Mendoza 1750 - ROSARIO
- o TELÉFONOS: 0341-4470834 INT.6233

Nº DE CONTRATO EL DORADO S.A.:

DENUNCIA - TELÉFONO DE EMERGENCIA LAS 24 HORAS:

0800-222-2278

EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO DERIVAR AL LUGAR DONDE INDIQUE EL 0800. POSIBLE CENTRO DE ATENCIÓN MÉDICA:

EN CASO DE ACCIDENTES MENORES, ENVIAR EN TAXI, REMISSE O MOVILIDAD PROPIA.

PARA PRESENTAR LA CONSTANCIA DE ASISTENCIA MÉDICA LE SERÁ REQUERIDA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- o Razón social de la empresa: EL DORADO S.A.
- o C.U.I.T.: 30-61790753-0
- o Dirección: RUTA 34 KM 44
- o N° de contrato:
- o Nombre completo del damnificado
- o Fecha, hora y lugar de accidente
- o Especificación del accidente

27.1. INCENTIVOS AL PERSONAL

27.2. Política de capacitación, perfeccionamiento y/o desarrollo (FormCap 0001)

Todo acto de capacitación, perfeccionamiento y/o desarrollo, que la Empresa avale y/o designe, estará orientado a resolver inconvenientes de comprensión, desenvolvimiento en la actividad que se desempeña o en el puesto asignado o como preparación del personal para asumir nuevas responsabilidades (crecimiento / desarrollo) dentro de la organización.

Todo el personal que se postule o sea designado para realizar cursos de capacitación, desarrollo o perfeccionamiento, que se realice dentro o fuera de la Empresa, deberá cumplimentar con los siguientes requisitos:

- 1) La Empresa se atribuye el derecho de definir qué personas, que cubran puestos donde necesitan capacitarse o desarrollarse, serán invitadas a participar de las actividades a concretar y que podrá estar totalmente a cargo de la misma o con cargo compartido, ya sea por horarios o por importes.
- 2) Deberá integrar el listado de postulantes y estar formalmente invitado a participar.
- 3) Deberá acogerse a las normativas definidas para la participación de cada curso en cuanto a los siguientes ítems:
 - ? Cargos o gastos a asumir / ceder cada una de las partes (Empresa - Empleado).
 - ? Tiempo de duración.
 - ? Horario de extensión.
 - ? Lugar de dictado.
 - ? Forma de presentación.
- 4) Si se observa en el capacitado signos de una consciente incorporación de los conocimientos vertidos, se hará acreedor de un DIPLOMA de asistencia al acto de capacitación y/o de desarrollo al cual concurrió.

5) Solo la Empresa tiene la potestad de definir el monto y la cantidad de cupos a otorgar por cada curso, por área o por sector y también definirá la designación de las personas que se postularan para realizar dichas capacitaciones.

6) Una vez que las personas postuladas acepten la designación deberán cumplir con un mínimo del 80% de concurrencia al curso inscripto para justificar su validez, caso contrario se le podrá descontar al cursante inconstante hasta el 50% del valor del curso del cual se hizo cargo la Empresa.

27.3. Política de categorización (FormCat 0001)

Todo el personal que labore en la Entidad será permanentemente evaluado por su superior para la consideración de varios puntos a tener en cuenta:

1) La eficiencia y efectividad del desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta su índice de productividad.

2) El grado de compromiso con la función.

3) El análisis de la estadística de sus ausencias o llegadas tarde, justificadas o no, que nos indican su interés demostrado para con sus compañeros y su capacidad de comprensión de las urgencias de reemplazo que genera en el sector y perjudica a la Empresa La responsabilidad demostrada en asumir sus funciones, si se hace cargo de las mismas o si es sólo un personal que se limita a recibir órdenes e indicaciones de cómo desarrollar la tarea.

4) La iniciativa que demuestre en aprender con prácticas previstas para mejorar, en persistir hasta obtener los resultados deseados, en capacitarse para demostrar teóricamente su potencialidad y en compartir sus conocimientos.

5) La comparación de su función con la descripción de la misma en la Convención Colectiva de Trabajo para equiparar mismas tareas con las categorías de pago que le corresponda.

6) Toda solicitud de categorización debe ser incorporada al inicio de su actividad en el legajo personal y las sucesivas recategorizaciones serán formalmente solicitadas por el superior inmediato, el cual las elevará a RR.HH. Las mismas deberán contener todos los elementos del justificativo donde indicará por qué pasaría a revestir en una nueva categoría, cómo lo encuadró en la misma y si existe el puesto vacante, que requiera tal categorización, para ocuparlo con el personal que detenta la misma.

7) Una vez recibida la solicitud ésta será evaluada por RR.HH. y la Dirección de la Empresa ó quienes ellos designen avalarán o desestimarán la propuesta. La decisión tomada será convenientemente comunicada a los responsables para su correcta y formal difusión.

27.4. Evaluaciones de desempeño (FormEval 0001)

Todo el personal será evaluado en el cumplimiento de sus tareas teniendo en cuenta los siguientes ítems que agregan valor al desarrollo de las mismas.

1) ACTITUD con que asume la posición ocupada y como persona con los clientes tanto externos como internos.

? COMPROMISO HACIA LA EMPRESA Su disposición y disponibilidad para con la misma.

2) EFICIENCIA es el cumplimiento de los objetivos planteados, sin considerar un estricto control de tiempos.

3) EFECTIVIDAD es el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de los límites establecidos.

4) APTITUD (capacidad técnica y laboral) demostrada durante el desarrollo de sus tareas diarias en la aplicación de conocimientos y experiencias.

? TRABAJO EN EQUIPO Desempeño para lograr el cumplimiento de objetivos en combinación con terceros participantes necesarios.

? DESTREZA para resolver los inconvenientes surgidos en la actividad cotidiana del puesto.

? CREATIVIDAD para la presentación de soluciones en casos conflictivos, no sólo del conflicto.

5) CONDUCCION DE GRUPOS Talento y responsabilidad demostrado para hacerse cargo y conducir al cumplimiento de objetivos a su personal.

- 6) LIDERAZGO (potencial o real) es el poder de convocatoria y convicción genuino que demuestra la persona sobre un grupo.
- 7) RELACION CON LAS PERSONAS (cómo maneja situaciones de conflicto, cómo interactúa con los demás y/o con sus dirigidos).
- 8) DELEGACION DE TAREAS para desarrollar potencialidades de sus dirigidos y descongestionar su propia administración de tareas, generando espacios de tiempo para destinar a la programación de actividades a mediano y largo plazo.

REGISTRACIONES PERSONALES

DETALLE OTROS

En fecha ____ de _____ de ____ se hace entrega al firmante de la presente, de una copia del Manual de ética y comportamiento interno la Organización.

El presente Manual tiene por objeto indicar e instruir sobre las acciones a seguir en caso de ocurrencia de alguno de los temas previstos en el mismo y de las consecuencias operantes si no se cumple con sus normativas.

Asimismo se informa al receptor que en caso de generarse cualquier tipo de dudas en expresiones o frases incluidas en el presente deberá comunicarse, inmediata y directamente, con el sector de Recursos Humanos quienes le explicarán debidamente los puntos problemáticos para su correcta interpretación.

El recepcionante reconoce recibir el manual, entender y aceptar todas las obligaciones, deberes, acciones y consecuencias referidas e indicadas en el presente Reglamento Interno de la Empresa.

APELLIDO Y NOMBRES:
EMPRESA:

FIRMA DEL RECEPTOR