

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO Y FORMULACIÓN DE LA PRIMERA FASE  
DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DE  
PROGRAMAS DE IMPACTO SOCIAL EN EL MARCO DE LAS POLÍTICAS  
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)**

**Alvarez, E; Hernández, D; Puello, L; Castellón, E\***

**Monografía en Psicología Organizacional**

**Responsabilidad Social Empresarial**

**Universidad Tecnológica de Bolívar**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Programa de Psicología**

**Cartagena de Indias, junio 8 de 2006**

## Tabla de Contenido

Diseño y Formulación de una Guía Metodológica para el Desarrollo de Programas de Impacto Social en el Marco de las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	1
Objetivos.....	37
Método.....	38
Diseño.....	38
Participantes.....	38
Procedimiento.....	39
Discusión.....	40
Referencias.....	44

## Lista de Tablas

Tabla 1. Áreas de Inversión de las empresas.....	21
Tabla 2. Servicios Sociales de las Empresas a los Trabajadores.....	22
Tabla 3. Servicios Sociales de las Empresas a la Comunidad.....	22
Tabla 3. La Empresa en Fundaciones con fines sociales.....	23

## Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se define como las acciones y comportamientos éticos que realizan las organizaciones hacia sus trabajadores, el medio ambiente y a las comunidades menos favorecidas. (Sneider, 2002). Por esta razón, en estos últimos años ha tomado una gran importancia tanto a nivel mundial como local, ya que la RSE ha servido como reputación o carta de presentación de muchos sistemas organizacionales quienes, a través de estas acciones han crecido mucho y han mostrado una mejor imagen ante la sociedad.

Las empresas, como sistemas organizacionales, se entienden por la premisa que el todo afecta cada una de las partes, y cada una de esas partes afecta al todo, teniendo en cuenta que siempre vamos a estar incluidos en un sistema que se encuentra Inter-relacionado con todas las cosas y factores que nos rodean. Cuando se habla de sistemas organizacionales, se tiene en cuenta a la comunidad, ya que es un ejemplo claro de “organización”, y dentro de esta, se realizan ciertas prácticas que conllevan a tener beneficios de externos pero también a demandar otros, donde el entorno tiene una incidencia trascendental.

Es claro que las comunidades menos favorecidas necesitan la mano de las empresas sean públicas o privadas, ya que siempre se ha buscado la reciprocidad de las cosas, y en esta ocasión se encuentran el núcleo sistémico “empresa y la sociedad”. Es relevante entender adecuadamente las necesidades de una comunidad, como también sus creencias, expectativas y atribuciones para poder adentrar eficazmente en ellas con el objetivo de brindar un mejor bienestar y una apropiada calidad de vida.

Últimamente, las empresas se han preocupado por brindar dicho apoyo, ya sea por acciones económicas o en especie, en fin, se ha visto un adelanto en cuanto a la preocupación de las empresas por las comunidades, algunas realizan estas acciones formalmente y otras de una manera informal.

Muchas de estas empresas tienen su propia guía de procedimiento, donde tienen en cuenta ciertos aspectos de la comunidad pero dejan de lado otros que de igual forma son importantes. Además, algunas no tienen una guía de procedimiento específico, lo que las lleva a realizar sus acciones de una manera informal y no centrada en las verdaderas necesidades de las comunidades. Por esta razón los organismos que regulan los sistemas organizacionales han establecido ciertas políticas por las cuales se deben seguir las empresas para realizar prácticas de RSE; sin embargo, al interior de algunas organizaciones aún no se ha establecido la forma de aplicar de una manera metodológica y acertada sus políticas de RSE para obtener apropiados resultados que beneficien tanto a la empresa, como a la sociedad.

A continuación, se realizan una serie de revisiones documentales con el objetivo de Diseñar una guía metodológica para desarrollar programas de impacto social teniendo en cuenta las políticas de RSE.

## Justificación

El presente trabajo de investigación es realizado con el fin de establecer una guía práctica para que las empresas Cartageneras o de cualquier región del país aborden de manera efectiva la ejecución de las prácticas de Responsabilidad Social en las comunidades. Abordar a una determinada comunidad no es fácil, ya que autores como Cacciopo y Bernston (2003), afirman que entender a una comunidad en términos específicos requiere una clara paciencia, asertividad y perseverancia, ya que dentro de muchas de ellas se encuentran una serie de creencias y expectativas específicas, donde hay que ser muy creativo para adentrar apropiadamente en dichas sociedades, las cuales se encuentran en una posición de desventaja en cuanto a su desarrollo social. Es claro, que la mayoría de las empresas ejercen cierta responsabilidad social, ya sea de manera formal o informal, pero se ha llegado a la reflexión de ¿qué tan efectivos son esos programas de RSE? o mejor aún, ¿tienen las empresas un patrón ejemplificado que le permita saber de qué forma puede ayudar a la comunidad?, ó ¿Qué factores se deben tener en cuenta para desarrollar este tipo de intervenciones sociales?.

Básicamente el fin de este trabajo es brindar a las empresas una guía metodológica para que lleven a cabo sus prácticas de RSE teniendo en cuenta sus políticas internas, además las necesidades y factores que son propios de las comunidades y que son determinantes de éxito o de fracaso en las aplicaciones que se realicen.

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO Y FORMULACIÓN DE LA PRIMERA FASE  
DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DE  
PROGRAMAS DE IMPACTO SOCIAL EN EL MARCO DE LAS POLÍTICAS  
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)**

En la vida diaria, se realizan ciertas acciones, algunas de estas son propias de las personas, otras se hacen por imitar a ciertos organismos, y en cambio otras realizan dichas acciones porque se sienten obligadas o comprometidas ante terceros.

Estas acciones varían en diferentes formas dependiendo de la finalidad de las mismas, una de estas apunta específicamente hacia la responsabilidad, la cual tiene diversas connotaciones, pero en esta ocasión se adentrará a lo que es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o también conocida como Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Es importante aclarar en primera instancia el concepto de responsabilidad social, la cual es definida por Schvarstein (2003), como aquello por lo cual una persona se siente internamente responsable e involucra el juzgarse a sí mismo con relación a los propios ideales y conciencia. De igual forma, alude a la rendición de cuentas que una persona debe hacer ante otro debido a una obligación o compromiso asumido. En algunos casos, corresponde a la aplicación de uno u otro término disyuntivamente. Una persona puede sentirse internamente responsable para ayudar a un amigo en un momento difícil, sin que él ni nadie se lo exijan.

Pero al referirse a la responsabilidad social de las empresas propiamente dicha, se estaría entonces hablando del impacto total de estas últimas en la sociedad, de la capacidad que poseen para escuchar, atender, comprender y

satisfacer las expectativas de los diferentes sectores que contribuyen a su desarrollo; en otras palabras es la gestión del compromiso que sobrepasa el ámbito de supervivencia del propio negocio ampliándose hacia el ejercicio del papel co-responsable del desarrollo social, político y económico de su entorno social.

Esta responsabilidad social desarrollada al interior de las empresas tiene su relevancia, en la medida en han incorporado en su quehacer cotidiano el respeto por los valores éticos de las personas, las comunidades y el medio ambiente, dichas prácticas componen un nuevo modo de entender la empresa y con esto una nueva cultura empresarial.

Entonces se puede concluir que la responsabilidad social es la contribución del desarrollo humano a través de la confianza, el compromiso de sus empleados, sus familias, la sociedad y la comunidad local en pro de mejorar su capital social y calidad de vida (Schvarstein, 2003).

Esta responsabilidad lleva a la actuación conciente y comprometida de mejora continua que permite a la empresa ser más competitiva no a costa de, si no respetando el desarrollo pleno de las personas, de la comunidad y el entorno atendiendo las expectativas de sus participantes: inversionistas, colaboradores, directivos, proveedores, clientes gobierno y comunidad.

Teniendo en cuenta esta definición, la responsabilidad social empresarial cuenta con siete directrices entre las que están: adoptar valores y trabajar con transparencia, valorizar a los empleados y colaboradores, aportar mas al medio ambiente, involucrar a socios y proveedores, proteger a los clientes y consumidores, promover su comunidad y por ultimo comprometerse con el buen común Schvarstein (2003).



Lo anterior permite deducir que las compañías que prosperarán en un mundo sostenible serán aquellas que superen a los competidores en conceder especial importancia a los grupos interesados no solo en los clientes si no en los empleados, es decir que el éxito de las empresas consiste en tener comunidades sanas en las cuales operar.

También es importante aclarar que, existen varios tipos de responsabilidad social, los cuales se distinguen de acuerdo a su alcance y profundidad. En primer lugar están las responsabilidades primarias de la empresa con los trabajadores y la comunidad. Donde se constituye lo que es una empresa socialmente responsable, sirviendo a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas; han de suministrarse en condiciones aceptables de calidad, servicio, plazo y precio. Así mismo la empresa tiene la responsabilidad de crear riqueza de la manera más eficaz posible, ya que siempre se busca lograr la mayor eficacia y eficiencia posible en la actividad empresarial. Otras de las responsabilidades es respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y la salud laboral, como también el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.

Por otro lado se tienen en cuenta las responsabilidades como procurar la autocontinuidad de la empresa y, si es posible, lograr un crecimiento razonable; respetar el medio ambiente, evitar en lo posible cualquier tipo de contaminación, minimizar la generación de residuos y racionalizar recursos naturales y energéticos. A esto se le suma cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos y por último procurar la distribución equitativa de la riqueza generada (Bestraten & Pujol, 2004).

Después vienen las secundarias, que en cuanto a los trabajadores este tipo de responsabilidades se centran en ofrecer calidad de vida de vida en el trabajo en equilibrio con la vida extralaboral; favorecer la iniciativa, autonomía y creatividad en el trabajo; proporcionar un empleo lo más estable posible; facilitar la reinserción laboral a una persona accidentada; favorecer una formación permanente que asegure su calificación, crecimiento intelectual y sobre todo su “empleabilidad” en un futuro, ante los posibles avatares por lo que pueda pasar la empresa o circunstancias personales; facilitar asistencia sanitaria cuando se precise, más allá de la legalmente exigible; atender posibles necesidades acuciantes ante posibles problemas puntuales, humanos o familiares; beneficiarse de los productos de la empresa a precio más económico que el de venta; aportar información transparente sobre la situación de la empresa y sus perspectivas de futuro; celebrar colectivamente éxitos alcanzados o reconocimientos recibidos.

Por otro lado en cuanto a la comunidad, las responsabilidades están relacionadas con facilitar el empleo y la actividad económica en la comunidad local; contribuir a mejorar el medio ambiente del entorno, publicitar las promoción de productos, servicios y valores que contribuyan al logro de un entorno social más humano; colaborar a la formación en prácticas de estudiantes de formación profesional y universitaria (Bestraten & Pujol, 2004).

Y por último están las terciarias donde se encuentran las acciones sociales que los trabajadores estarían en condiciones de disfrutar. Donde se le da flexibilidad de horario laboral y disfrute de vacaciones anuales; se facilita asesoramiento jurídico, se dan préstamos monetarios limitados a interés inferior al del mercado, ayudas e incentivos a la formación, entre otros.

En cuanto a la comunidad la responsabilidades se centran en contribuir subsidiariamente a la mejora del entorno sociocultural; colaborar de diferentes formas con los centros de formación profesional y empresarial de su medio; contribuir en difundir los valores de una nueva cultura de empresa; gestionar asuntos sociales de la comunidad u otros en los que la empresa es competente a interés municipal; participar en proyectos de desarrollo local y regional; ofrecer cooperación y ayudas en proyectos de cooperación con el tercer mundo; patrocinar u ofrecer mecenazgo de actividades artísticas y culturales (Bestraten & Pujol, 2004).

Existe una nueva ética del ciudadano y de la responsabilidad social donde hay que tomar en cuenta una serie de elementos como los consumidores, universidades, organizaciones sociales, comunidades locales, estado y partidos políticos entre otros (Ospina, 2005).

Por otra parte, dentro del marco de aplicabilidad de la RSE por parte de las empresas, se analizaron estas prácticas en Latinoamérica y el Caribe en donde se llegó a varias conclusiones, una de estas fue que no existe claridad sobre el verdadero estado de desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los diversos países que conforman América latina. (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela). (Vincular 2005).

Así mismo se evidenció que la RSE como herramienta de competitividad no se encuentra internalizada al interior de las organizaciones ni mucho menos alineada con los objetivos generales de estas. En los países que cuentan con una base empresarial más sólida como México, Brasil y Chile comienza a surgir

una noción de responsabilidad asociada a la creación de valores y expectativas positivas al interior de sus ciudadanos y empresarios.

También se concluyó que, no existe legislación en las regiones orientadas a la RSE, no obstante los países cuentan con regulación para distintos aspectos relacionados como legislación laboral, medioambiental, leyes que regulan el comercio, tributación e inversión extranjera. La RSE es un tema ausente en las agendas políticas, no hay conocimiento o una visión clara del tema, exceptuando Brasil, Chile y El Salvador, donde existen algunas iniciativas al respecto que cuentan con apoyo gubernamental pero que aún son de carácter piloto (Vives & Peinado-Vara, 2003).

En cuanto al tamaño, las grandes empresas multinacionales se muestran más proclives a incluir políticas socialmente responsables. Estas empresas responden principalmente a lineamientos de sus casas matrices que suelen tener estándares establecidos. En general, estas empresas multinacionales son reconocidas por sus acciones, sin embargo son percibidas como desconectadas de la realidad local. La percepción es que se limitan a replicar iniciativas sin tener en cuenta las expectativas e intereses de los grupos de interés locales.

Las grandes empresas de propiedad estatal en cambio, no muestran necesariamente altos estándares de RSE. Estas constituyen la manifestación empresarial de la voluntad política de los gobiernos respecto de temas como calidad de vida y seguridad en el lugar de trabajo, transparencia y cuidado del medio ambiente. Como se mencionó anteriormente, el sector público, se encuentra escasamente informado de la situación de la RSE y más específicamente la asocian a acciones de filantropía y no de competitividad. No

está claro cuál es el rol que el estado puede adoptar con el fin de potenciar las prácticas responsables en el sector privado.

Si bien es cierto que la empresa privada es el agente más activo en la RSE, no se debe olvidar que el sector público y la sociedad civil son dos elementos claves para que la RSE sea efectiva. El papel del sector público, tanto gobiernos nacionales como locales, es el de crear un ambiente de negocios conducente y que facilite a las compañías desarrollar sus actividades, siendo parte de estas el ser responsable.

Entonces es cada vez más evidente que existe un argumento empresarial para la Responsabilidad Social de la empresa, es decir que la responsabilidad produce rendimientos económicos. Esto no significa que esta sea la única perspectiva que se deba tener. Se puede apelar a la justicia distributiva, a la solidaridad, al bien común, a la licencia para operar, o simplemente al altruismo (Vives & Peinado-Vara, 2003).

Es claro que en América latina se tiene una larga tradición filantrópica. Esta filantropía ha ido evolucionando en algunos casos hacia la ciudadanía corporativa. Las empresas, particularmente en países en vías de desarrollo, se desenvuelven en un entorno donde ejercen una gran influencia. Buscan en las empresas el liderazgo para la solución de muchos de sus problemas. La ciudadanía corporativa supone llevar a cabo las operaciones respetando el resto de los actores en la sociedad, comportándose como una buena ciudadana y, de esta manera, contribuyendo a mejorar, o al menos no empeorar, la calidad de vida de la población y del medio ambiente cuyos recursos consume (Vives & Peinado-Vara, 2003).

La presión que la globalización impone sobre las empresas para que estas sean cada vez más competitivas y al tiempo respeten los derechos de las personas y de los recursos limitados del planeta, hace que la empresa actúe dentro de un contexto global, donde sus acciones no pueden abstraerse del entorno en el que operan, no pueden ignorar el impacto que tienen sobre la comunidad, el medio ambiente, los empleados y sus familias, y en general en el entorno.

La RSE se debe tener en cuenta a la hora de diseñar políticas públicas, ya que como se estableció, puede ser utilizado como un instrumento de competitividad, no solo a nivel empresarial sino también nacional. Es indiscutible que las alianzas entre gobierno, sociedad civil y empresa privada son indispensables para que la RSE sea verdaderamente efectiva. Sin embargo no hay que olvidar que aunque la empresa privada puede contribuir a aliviar unos problemas sociales y medioambientales, y que sin ninguna duda es motor de desarrollo, no por ello debe ocupar el lugar que le corresponde al estado en materia de abastecimiento de bienes públicos (Vives & Peinado-Vara, 2003).

Existe un debate sobre si es deseable que la RSE sea regulada a través de leyes o si por el contrario debe mantener su carácter voluntario. Uno de los aspectos importantes de la RSE es que no se trate simplemente de cumplir con la ley sino de “ir mas allá” de lo exigido legalmente y teniendo en cuenta el impacto sobre todas las partes involucradas. Sin embargo no es posible tener sistemas legales que recojan la totalidad de los aspectos necesarios para que trabajadores, comunidades, clientes, proveedores, y el medio ambiente estén amparados. Si este fuera el caso, se introducirían enormes normas rígidas al

funcionamiento del sector privado, que podrían llevar a una contracción económica. Hay que buscar un término medio, legislando lo indispensable y estableciendo los incentivos y castigos, ya sea con el mercado, con la intervención de las demás partes interesadas para que la empresa actúe responsablemente.

En conclusión la RSE es un instrumento de desarrollo que no debe ponerse en practica solamente como un medio para fortalecer la imagen de cualquier empresa, ni por ser moralmente correcto, sino porque también tiene un impacto positivo para la propia empresa. Buena parte del futuro de nuestros países en especial de las economías emergentes, esta en el reconocimiento de la empresa de su responsabilidad social y de que ser socialmente responsable no es una carga sino un instrumento de competitividad (Vives & Peinado-Vara, 2003).

El profesor de la Universidad de Harvard James Austin, explica el por qué, el qué y el cómo capturar los beneficios sociales y corporativos, basándose en los resultados de un estudio llevado acabo por la alianza de Universidades que forman la red del conocimiento del empresariado social. Para contestar al porqué hacerlo puedan encontrarse dos motivaciones extremas: utilitarismo y altruismo.

En la mayoría de los casos las dos motivaciones están presentes, y suelen ser más sostenibles a aquellas posiciones donde existen elementos de las dos. Independientemente del tipo para poder capturar los beneficios de una asociación social es muy importante que se tenga muy claro el motivo por el que se lleva acabo. El que hacer puede tener un impacto interno o externo, hacia dentro o hacia fuera de la empresa. Esto se puede apreciar mejor a

través de los ejemplos resultantes del estudio. Algunos ejemplos de impacto interno son los siguientes: (a) Autopistas del sol en Argentina tuvo que asociarse con la comunidad por ser esta un electo clave para el éxito de la autopista. (b) Farmacias Ahumada, que opera en Chile y México, estableció una alianza con una asociación de ancianos, para lo cual recogían dinero entre sus clientes, lo que llevo a los empleados a desarrollar destrezas como vendedores de todos los productos. (c) Danone se asocio con una organización para combatir el cáncer infantil con lo que mejoro la reputación de la empresa y le permitió atraer mejores talentos a la empresa. (d) Tenaris una empresa metalúrgica en argentina, se alió con una organización artística y cultura que enfatiza el desarrollo de la cultura local. Ello les permitió apreciar mejor la importancia de adaptar la cultura de las organizaciones a las realidades locales.

En Colombia se puede resaltar a: (a) Meals de Colombia, donde, trabajar con estudiantes y profesores le permitió desarrollar criterios y mejorar su propia administración de personal. (b) General medica, una compañía proveedora de equipos técnicos, colabora con una ONG local que trabaja en hospitales de Colombia para ayudar a que los consumidores entiendan mejor el valor de los equipos que venden. (c) Jonson & Jonson, también trabaja con la misma organización lo que le permite entender las verdaderas necesidades de los hospitales para adaptar sus productos y servicios a las necesidades locales. (d) Indupalma, que produce aceite de palma en Colombia, trabaja con organizaciones locales para fomentar un ambiente favorable en sus operaciones y lograr la aceptación del gobierno local en un medio plagado de violencia.



Como se puede apreciar, estas alianzas generan beneficios. ¿Cómo se hace para generar estos beneficios? Consiguiendo una alineación estratégica de objetivos, de valores entre las partes que forman la alianza y con los recursos que se movilizan (Vives & Peinado-Vara, 2003).

Uno de los actores más relevantes en la promoción de la responsabilidad social de la empresa es la sociedad civil, no solamente al presionar a las empresas en la defensa y promoción de los intereses de la sociedad sino además en su papel de monitor de las prácticas responsables de la empresa y la verificación del cumplimiento de sus compromisos (Vives & Peinado-Vara, 2003).

La comunidad a través de su comportamiento también determina el presente y el futuro de la empresa. Esta relación recíproca debe estimular todavía más la preocupación de la empresa por el bienestar de la comunidad.

Los gobiernos tienen también un papel importante en la adaptación de prácticas responsables en la empresa que es facilitar que ello contribuya a una mejora de la competitividad. Para ello es crítico que la empresa y el gobierno compartan valores fundamentales, como son la ética y el respeto a los derechos humanos, no solo los derechos civiles y políticos sino además los derechos económicos y sociales, que son los más cercanos a la labor de la empresa.

Cuando se examina la RSE en Latino América y el Caribe se tiene la confirmación que los 35 países de esta región son muy diversos y sus grados de desarrollo económico varían enormemente.

Esto es específicamente aplicable para Latino América y el Caribe donde acerca de 128 millones de personas, un cuarto de la población, viven con

menos de 2 dólares al día. Y acerca de 5 millones son extremadamente pobres, viviendo con menos de 1 dólar al día (Peinado-Vara, 2004).

Existe evidencia mezclada en la dimensión de RSE en Latino América y el Caribe. Datos de algunas fuentes sugerirían la existencia de una mayor actividad privada para el sector social y el medio ambiente. Sin embargo, un mejor análisis detallado de estas y otras fuentes conduce a la conclusión que la actividad de RSE esta muy desigualmente distribuida en la región. Algunos estudios preliminares de un estudio IDB muestra que, mientras exista resistencia hacia el concepto de RSE, ya que algunos escepticismos todavía existen, no habrá un adecuado desarrollo social en los países. Además la relación entre RSE y competitividad no esta ampliamente aceptada; solo algunos sectores muestran alguna conciencia de este alcance (IDB, 2004).

Midiendo la talla total de los movimientos de RSE por el número de organizaciones asociadas a la *United Nations Global Compact UNGC*, RSE aparece como algo popular entre las empresas, las asociaciones de negocios y algunas ONGs de la región. En abril 15 de 2004, 186 empresas latinoamericanas (De un total de 1450) han firmado los 9 principios básicos de desarrollo, cubriendo la labor y los estándares del medio ambiente y de los valores humanos.

Los países más avanzados en términos de RSE son Argentina, Chile y México, donde existe una actividad participante por parte del sector privado y hay una conciencia pública.

El segundo grupo de países donde se encuentra Bolivia, Colombia, Paraguay, Perú y Venezuela hay una considerable actividad de RSE, aunque la

participación de los sectores privado y público es baja, pero con un incremento de la actividad multilateral para el desarrollo de las instituciones.

El tercer grupo está conformado por países de América Central y del Caribe (Cuba, República Dominicana, Jamaica, Trinidad Y Tobago, Costa Rica y Nicaragua), los cuales registran niveles muy bajos de CSR (Peinado-Vara, 2004).

La información disponible acerca de la implementación de RSE en Latinoamérica y el Caribe es contradictoria y más que la evidencia es circunstancial. La actividad de RSE todavía se ve relativamente débil y desigualmente distribuida, con pocas empresas aceptando una agenda de RSE que trabaje por el bienestar de las comunidades.

La RSE puede ser considerada con un movimiento que está en crecimiento, todavía está en la infancia y se refleja en muchos casos como filantropía. Aunque existen algunos signos de interés de incremento de RSE, hay todavía mucho por hacer en pro de todo lo que tiene que ver con dichas prácticas. Las empresas responsables pueden hacer un significativo y no una crítica diferencial en el desarrollo social y económico de la región (Peinado-Vara, 2004).

Implementar la responsabilidad social dentro de una empresa implica tener varias acciones ya previstas como tener políticas estables de empleo, contar con programas que garanticen la igualdad de oportunidades entre sexos, garantizar el acceso de colectivos en riesgo de discriminación, ofrecer un ambiente seguro y confortable de trabajo, programas de contratación abiertos a minorías étnicas, contar con horarios flexibles, crear medios para impedir el “mobbing” o acoso laboral, tener apropiados programas de capacitación y

cumplir con normas laborales establecidas en salud. Esto es solamente una parte de las acciones de RSE que se realizan dentro de la propia organización (Ospina, 2005).

Los proyectos y programas de las empresas deben de estar encaminados hacia la promoción del desarrollo humano y la construcción del capital social, dentro de la orientación hacia la construcción de un proyecto de país que sea viable a largo plazo.

Entonces, desde la concepción de responsabilidad social empresarial Colombia debe reconocer que su gestión productiva no es solo un asunto privado, es un asunto público, y como tal tiene a sus manos el destino de la sociedad. En efecto las decisiones que tome la empresa frente la adopción de procesos y medios de producción y a la distribución de recursos traen consecuencia para los trabajadores y sus familiares, para el medio ambiente, la comunidad y para los demás sistemas con los que interactúa, convirtiendo de esta forma la política empresarial en un asunto totalmente público.

La sociedad colombiana en la actual situación de violencia demanda de la empresa una gestión social empresarial fundamentada en la ética, enmarcada en una promoción integral de desarrollo humano de los grupos con quien interactúa ya sean empleados, familias etc. Previniendo de esta forma la generación de impactos negativos en la sociedad o en el ambiente e incrementando la calidad de vida de las personas y de la comunidad en general (Ospina, 2005).

Por lo tanto la gestión empresarial dentro de los términos de RSE debe asumir un programa integral, sistémico e indelegable que como tal debe enmarcarse dentro de un proceso de planeación estratégicos, que desafíe su

creatividad para identificar los problemas que aquejan a la comunidad y para proponer e implementar alternativas de solución pacífica de los conflictos sociales y económicos que afecten al país.

La empresa no solo debe tener la participación como representantes de la sociedad civil, sino también la implementación de programas, de impacto interno y externo de la empresa que contribuyan a la construcción del tejido social a través de la formación de capital social, económico, físico y financiero que disminuya la exclusión social para la vida digna y permita avanzar en el camino hacia la paz (Ospina, 2005).

La importancia de la empresa colombiana en la reconstrucción del tejido social es parte de un proyecto que incluye el nivel externo e interno de la empresa y esto se comienza a llevar a cabo en Colombia y así se demostrara el ejercicio de la responsabilidad social.

Teniendo en cuenta que en Colombia, la Costa Caribe es una de las regiones con mayor nivel de necesidades básicas insatisfechas. Durante los años noventa, el Caribe colombiano experimentó un deterioro significativo en sus indicadores económicos y sociales: una desaceleración de la actividad productiva, un aumento alarmante en los niveles de desempleo y subempleo, y un aumento generalizado de la pobreza económica y marginalidad. Aunque los departamentos del Atlántico y Bolívar ocupan el tercer y cuarto lugar como destinos de inversión extranjera directa en Colombia, la región es “potencial perdedora” frente a las nuevas realidades de la globalización y la revolución técnico-científica. (Escobar, Jiménez & Gutiérrez, 2001).

En este entorno sorprende la diversidad de iniciativas sociales de las empresas de la región. Las iniciativas más comunes son los programas de

bienestar social para los empleados y sus familias, las donaciones en especie y en dinero, el soporte a fundaciones que apoyan la formación de microempresas, el voluntariado de los empleados, y el respaldo a fundaciones que promueven el desarrollo integral a través de programas de salud, mejoramiento de vivienda, educación y nutrición.

Al observar el panorama económico, la Costa Caribe Colombiana ha logrado constituirse como la tercera economía más grande del país alcanzando una participación cercana al 16.25% del PIB nacional; por departamento están Atlántico con el 4.44%, Bolívar con 3.79%, Córdoba con 2.26%, Cesar con 1.74%, Magdalena con 1.63%, Guajira con 1.28%, Sucre con 0.85% y San Andrés y Providencia con el 0.26% (Escobar, Jiménez & Gutiérrez, 2001).

Se destaca en la economía de la región el sector de servicios comunales y personales que asciende al 26%, seguido por el sector agropecuario (18%), el industrial (13%) y el hotelero (12%). El sector de servicios aumenta su contribución al PIB regional en más del 10% mostrando una indiscutible terciarización de la economía regional. La región es líder en servicios Turísticos y Hoteleros con un 20% del total nacional. Uno de los clusters con mayor futuro en la ciudad de Cartagena, y específicamente en la zona de Mamonal, es el de la industria Petroquímica y de los plásticos, pues operan en la región importantes industrias relacionadas con este sector. En minería la producción de la costa atlántica aporta un 25% del total nacional, siendo importantes las explotaciones de carbón y gas natural en la Guajira, oro y níquel en el departamento de Córdoba (Escobar, Jiménez & Gutiérrez, 2001).

Las exportaciones de la Costa Caribe representan cerca del 20% de las exportaciones de todo el país; los productos de la industria petroquímica, los

químicos para la actividad agrícola y los productos de mar son el 50% del total exportado. La región no se destaca por su desempeño exportador. Al respecto Meisel (2002) comenta: “Ninguna región de Colombia parece estar en mejores condiciones geográficas que los siete departamentos del Caribe continental para que el sector exportador sea el motor de su avance. Sin embargo, los historiadores económicos se sorprenden al constatar que, a lo largo de toda su historia, la Costa norte colombiana ha tenido un frágil sector externo”.

Hay un gran movimiento portuario y excelente infraestructura para el comercio marítimo en las ciudades de Cartagena, Santa Marta y Barranquilla. La zona portuaria de Cartagena está entre las más activas y eficientes: maneja más del 40% de la carga del país. El puerto de Barranquilla es el único puerto fluvial y marítimo del país, permitiendo la comunicación con puertos internos como Puerto Berrío y Barrancabermeja. En la región están 5 de las 12 zonas francas del país: 2 en Cartagena, 2 en Barranquilla y una Santa Marta.

Los departamentos del Atlántico y Bolívar se destacan por ser importantes destinos de inversión extranjera directa y ocupan, en este renglón, el tercer y cuarto lugar en Colombia. El sector que tradicionalmente ha ofrecido un mayor atractivo para la inversión extranjera ha sido la minería; luego está la inversión en infraestructura en sectores tales como el transporte, las comunicaciones y la energía.

Según la encuesta continua a hogares del DANE, en el 2003, las tasas de desempleo de la región son: Barranquilla 14.3%, Cartagena 14.2% y Montería 13.5%, todas ellas por debajo del promedio nacional (14.7%). Barranquilla es una de las cuatro plazas con mayor generación de empleo del país (Escobar, Jiménez & Gutiérrez, 2001).

En la región, en 1997, un 62.01% de los hogares tenía vivienda propia, por encima del porcentaje nacional. Sin embargo, el 99.4% de los hogares ubicados en las cabeceras municipales cuentan con inodoro conectado al alcantarillado y en el área rural solo el 0.5%.

En el país, en el 2003, el 61.8% de la población se encontraba afiliada a la seguridad social en salud. De las regiones del país, la Costa Caribe se coloca entre las de menor número de personas afiliadas al reportar 55.5%; de 9.497.450 personas, 4.225.841 no están afiliadas a la seguridad social en salud.

El 95.4% de la población en la región tiene servicio de energía eléctrica; en acceso al servicio de acueducto figura entre las tres regiones con menor porcentaje con 80.4%. También con los más bajos porcentajes está el acceso al servicio telefónico con solo el 30%.

La tasa de analfabetismo es una de las más altas del país, 11.8%, superada únicamente por la Región Pacífico (sin incluir Valle). En el área rural este porcentaje asciende al 24.3%. La población, con edades entre 20 a 34 años, tiene en promedio 9.3 años de educación. La tasa de cobertura neta en educación superior se encuentra en niveles por debajo de la observada en el ámbito nacional (Escobar, Jiménez & Gutiérrez, 2001).

Al ver el panorama de la situación económica y social que vive la Costa Caribe Colombiana, se puede entender que hay muchas necesidades de intervención y desarrollo en las comunidades, donde se necesita que las empresas hagan parte de ciertos procesos de desarrollo a favor de la sociedad, mediante acciones socialmente responsables. Se pueden resaltar algunas de estas acciones que han desarrollado algunas empresas del país.



Primero, en cuanto a los empleados: se ha dado capacitación administrativa para las cooperativas; programas de bienestar social para los empleados y sus familias; programas de vivienda en los cuales hay créditos para los empleados; becas para empleados y sus familiares; fondo de empleados para capacitación, calamidades, vivienda y crédito; pago total o parcial de la medicina prepagada; programas para mejorar los ingresos de los hogares de los empleados: capacitación y asesoría para famiempresas; creación y desarrollo de planes de carrera; adopción del tema de responsabilidad social como una competencia personal de los empleados; programas especiales de seguridad industrial: Concursos de “Reporte de Condiciones Inseguras” y capacitación de los empleados en competencias basadas en tecnología y gestión del conocimiento. (Escobar, Jiménez & Gutiérrez, 2001).

En cuanto a los accionistas: Prácticas de buen gobierno corporativo; adopción de códigos y principios éticos, y establecimiento de una línea telefónica para evitar la corrupción dentro de la empresa y la realización de balance social. En cuanto a los clientes: Certificación ISO 9000, organización de clientes para la comercialización y pago del servicio. En cuanto a la competencia: Participación en varias iniciativas para el ejercicio sostenible de la actividad minera; adopción del “Programa de Responsabilidad Integral” con seis códigos de conducta; comités Interdisciplinarios en recursos humanos, medio ambiente y seguridad industrial.

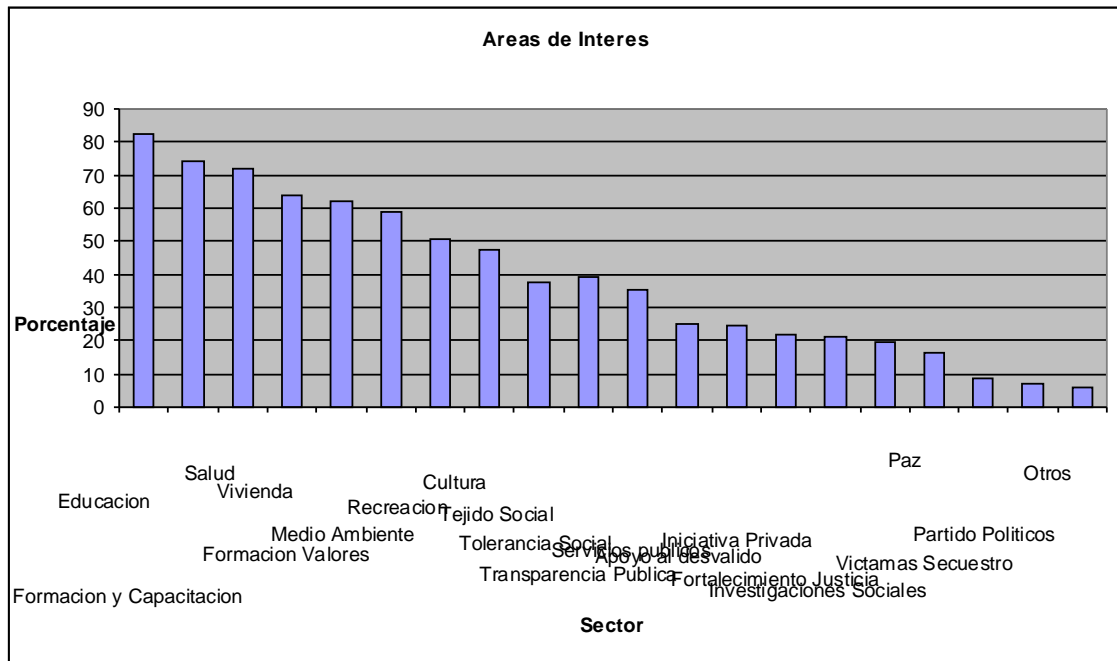
En cuanto a la comunidad local: Donaciones a las instituciones en las cuales son voluntarios los empleados; dotación de unidades sanitarias en viviendas donde no existe este servicio; mejoramiento de la gestión escolar; brigadas de

salud; apoyo a grupos de danza, música y lectura con niños; construcción de salas de informática y de centros juveniles en las comunidades aledañas; administrar cerca de 150 hogares del ICBF y capacitar a madres comunitarias y a docentes; fortalecimiento de organizaciones comunitarias para la generación de proyectos productivos; proyecto para el fortalecimiento institucional y organizacional en el Mercado de Bazurto.

En cuanto a la sociedad en general: Programas de reciclaje con apoyo para la creación de empresas asociativas de trabajo; becas para estudiantes de comunidades vulnerables con excelentes niveles académicos y actitudes de liderazgo; programas de concientización sobre el buen uso de los recursos naturales y la importancia de la higiene; programas para fortalecer la participación ciudadana; apoyo al rescate de valores culturales y artísticos a través de investigación y puesta en escena del folclor nativo y campañas de arborización, promoción ambiental y recuperación del basurero (Escobar, Jiménez & Gutiérrez, 2001).

Por otro lado, es importante plantear ciertos datos arrojados por la encuesta desarrollada por la ANDI en el 2005. Esta información evidencia que, la mayor inversión que realizan los empresarios va dirigida a la educación, salud, vivienda, formación y capacitación, entre otros.

Tabla 1. Áreas de Inversión de las empresas

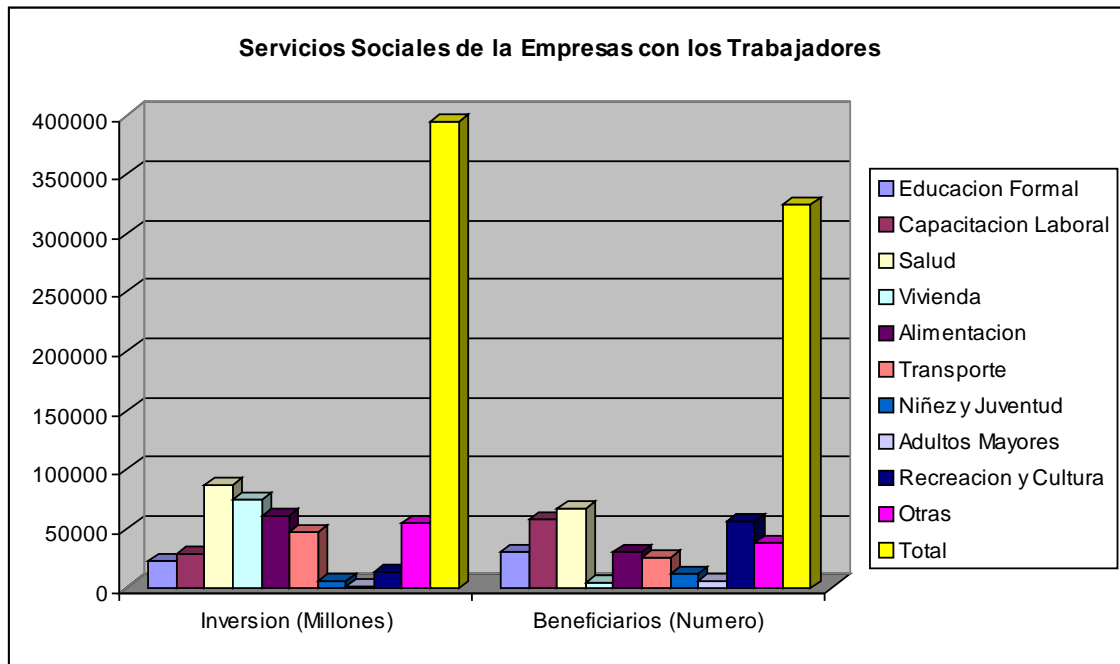


Fuente: Encuesta nacional de la ANDI 2005.

Así mismo, en la encuesta, se estableció el valor de la inversión en pesos por cada sector al que se invertía, como también el numero de beneficiarios por cada proyecto. Esta parte del estudio tuvo dos direcciones, la primera que hace referencia a las prácticas de responsabilidad social hacia los propios trabajadores de las empresas encuestadas y la segunda dirigida a las comunidades aledañas a las empresas o a comunidades con necesidad de intervención social.

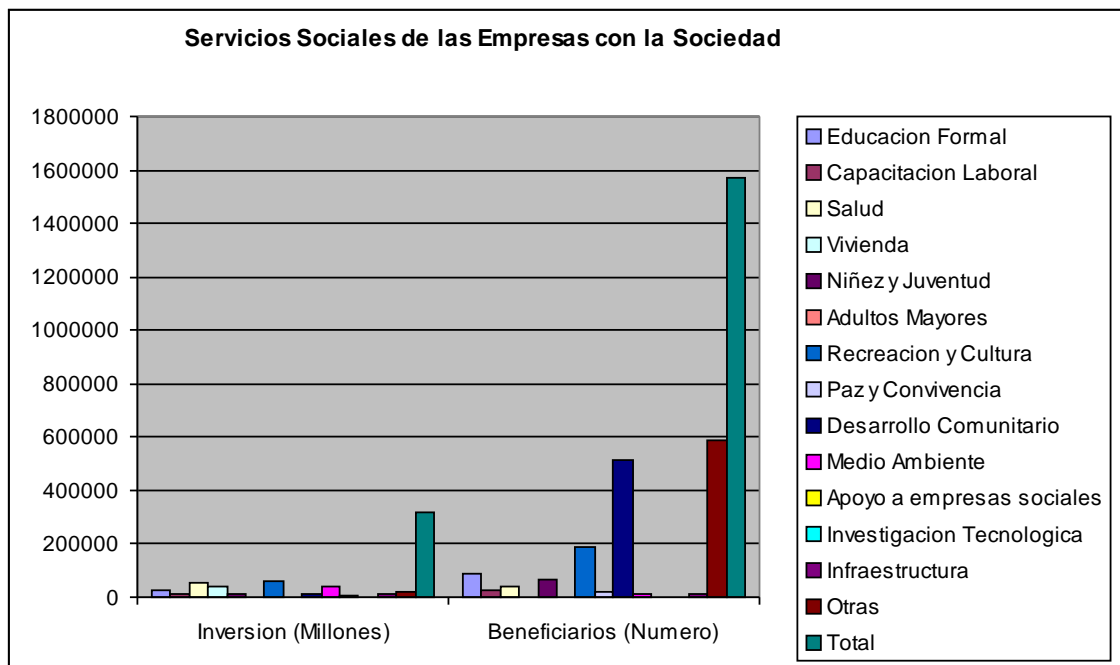
Cabe resaltar que a pesar de tener estas cifras, las cuales muestran un adelanto en cuanto a prácticas de RSE, todavía falta que las empresas tengan una mayor organización para regular dichas acciones, ya que en muchas ocasiones estas prácticas se tornan muy asistenciales lo cual en vez de ayudar a la comunidad puede perjudicarla ya que se siembran hábitos no adaptativos que obstaculizan el desarrollo de la sociedad.

Tabla 2. Servicios Sociales de las Empresas a los Trabajadores



Fuente: Encuesta nacional de la ANDI 2005.

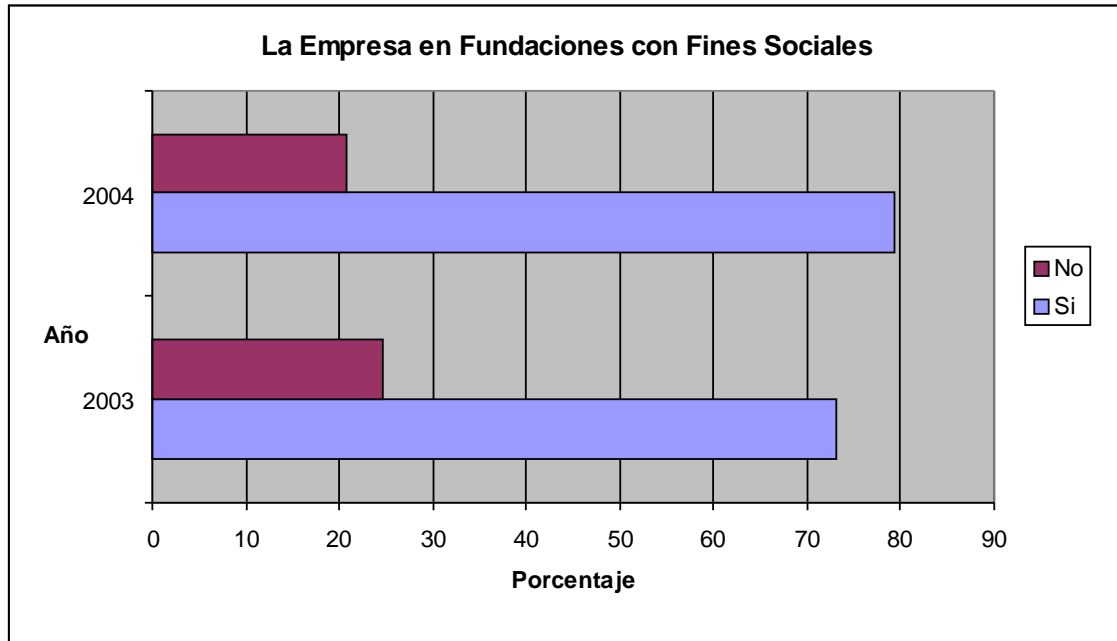
Tabla 3. Servicios Sociales de las Empresas a la Comunidad



Fuente: Encuesta nacional de la ANDI 2005.

Otro aspecto a resaltar es que las empresas han tenido la tendencia de vincularse o relacionarse con fundaciones sociales con fin de contribuir aún más con las sociedad.

Tabla 3. La Empresa en Fundaciones con fines sociales



Fuente: Encuesta nacional de la ANDI 2005.

A pesar de todos estos avances en cuanto a prácticas de RSE en el caribe colombiano, existen múltiples obstáculos para el desarrollo de las iniciativas sociales en la región que tienen relación con todos los sectores, el público, el privado y la sociedad civil. Algunas de las dificultades más importantes son la falta de coordinación entre los sectores, la ausencia de participación y compromiso de muchas empresas con el trabajo colectivo, la poca credibilidad de la administración pública y la escasez de proyectos conjuntos.

Frente a estos obstáculos, las propuestas están concentradas en cuatro frentes de trabajo: (a) Definir, con los directivos empresariales, las líneas de acción estratégica que mayor valor económico y social generen. (b) Mejorar las condiciones del entorno empresarial y del área rural a través del apoyo a iniciativas de generación de empresas y procesos participativos de desarrollo

social. (c) Apoyar la educación integral y de calidad. Y (d) Fortalecer una cultura de lo público a través, entre otras, del apoyo a las veedurías ciudadanas (Escobar, Jiménez & Gutiérrez, 2001).

Al tener todos estos puntos en cuenta, y ver que el tema de RSE no es algo simplificado, sino complejo, que lleva varias relaciones e inter-relaciones, se puede observar que, no es fácil realizar dichas prácticas, más aún, en una sociedad como la nuestra inundada de pobreza, corrupción y falta de oportunidades.

Tiendo claro lo referente a RSE y todos sus aspectos, se puede relacionar con prácticas sociales y con planes de intervención psicosociales; los cuales influyen enérgicamente en la eficacia de las prácticas de RSE.

Algunos autores son radicales a la hora de establecer el grado de relevancia para realizar prácticas de RSE. Fernández, Gallego & Ortiz, (1991) tienen en cuenta únicamente los fundamentos teóricos y empíricos del balance social que hacen las organizaciones para así diseñar sus planes de RSE.

Otros tienen en cuenta la planeación estratégica que surge de los resultados de los años pasados para así empezar a trabajar con la sociedad y los otros actores de RSE (Stumpf & Mullen, 1993).

Después de plantear lo referente a RSE y sus connotaciones, como también algunos datos socioeconómicos de la región Caribe Colombiana, se aborda entonces a uno de los fines donde van a llegar esas prácticas de RSE “la sociedad”. Por lo tanto es importante aclarar que, para entender a una sociedad, se deben tener en cuenta dos aspectos importantes, lo social y lo psicosocial, ya que son aspectos indispensables para trabajar con comunidades. Es algo complejo definir separadamente los conceptos de social

y psicosocial, ya que se encuentran muy relacionados. Un criterio para establecer una diferencia entre dichos conceptos es el objeto de estudio, ya que lo social estudia lo que afecta a un grupo social y lo psicosocial estudia lo que afecta al individuo (Clemente, 1992).

La intervención Psicosocial para algunos científicos sociales (Guillén, 1996) se sitúa en la relación que se establece entre variables sociales y psicológicas. Las variables sociales sería el objeto sobre el que se interviene, ya se trate de sistemas o estructuras sociales (sistemas ideológicos y sociales como la drogadicción, la delincuencia, etc.). El sistema inmediato que se busca es el cambio social y el objetivo final sería el cambio personal. Se interviene sobre sistemas y estructuras sociales para resolver problemas psicológicos (objetivo final) a través del cambio inmediato (efecto inmediato).

Todo fenómeno psicosocial para que sea estudiado completamente, debe ser investigado desde distintas dimensiones, es decir, teniendo en cuenta varios niveles de análisis como el biológico, social, cultural, etc. (Cacciopo & Bernston, 2003).

En algunas investigaciones, los científicos se centran específicamente en las relaciones de los conceptos de social y psicosocial, como determinantes para una intervención efectiva en comunidades, manejando su trabajo de investigación desde un corte cualitativo, con el fin de observar las expectativas y atribuciones de los individuos y así poder adentrar positivamente en las necesidades de las personas. (Gaunt, Sindic, & Leyens, 2005)

Trabajar con comunidades desde una perspectiva cualitativa implica tener en cuenta ciertos aspectos importantes a la hora de realizar intervenciones. La investigación cualitativa parte del punto de que puede dar argumentos sólidos

de cómo funcionan las sociedades, trabajando desde un paradigma interpretativo – natural, buscando siempre en entendimiento de la actividad humana.

Se tienen en cuenta varios aspectos como la importancia de la subjetividad humana, la integración de los diversos niveles de abstracción y la reflexividad de las personas (Henwood & Pigeon, 1992).

Unas de las técnicas utilizadas para entender las necesidades de una sociedad es la entrevista en profundidad, ya que además de ser una de las herramientas favoritas a la hora de realizar trabajos sociales (Benney & Hughes, 1970), para trabajar en una comunidad las entrevistas se caracterizan por ser no directivas, no estandarizadas y abiertas. Durante el trabajo en la comunidad se tienen en cuenta a los informantes, los cuales se encuentran cuando el investigador selecciona a las personas que más puedan dar información acerca de la comunidad. Dentro del desarrollo de la entrevista se deben tener en cuenta realizar preguntas descriptivas, mirar documentos personales de las personas que se van a entrevistar y de las que no, mirar relatos solicitados, entre otras. (Glaser y Strauss, 1967).

Al ver todo lo que tiene que ver con perspectivas, aspectos y técnicas que se utilizan a la hora de trabajar con comunidades, se puede decir que esto se realiza en base a proyectos, específicamente en el área social.

Los programas y proyectos sociales tienen distintas características en cuanto a sectores que atienden, modalidades de gestión, formas de financiamiento y a los modelos que utilizan para la evaluación ex-ante y ex-post de los proyectos, así como del sistema de monitoreo físico y/o financiero con que cuentan.



Los sistemas de evaluación y/o monitoreo utilizados en este tipo de programas presentan variadas características: que sólo se concentrarían en la evaluación ex-ante o sólo en ex-post; sus metodologías de evaluación serían variadas: Costo-Beneficio, Costo-Mínimo, Costo-Impacto, Impacto y Participativa; el monitoreo no siempre está incluido y presenta variadas expresiones, desde el seguimiento físico y financiero hasta la mera auditoría contable; y estos procesos presentan distintas formas de organización según su grado y tipo de terciarización ([www.edac.cl/dds/sifem/SIFEM\\_doc.pdf](http://www.edac.cl/dds/sifem/SIFEM_doc.pdf)).

En muchos casos estos sistemas no operan en la realidad o lo hacen de manera inorgánica y discontinuada. A su vez, cuando se realizan las actividades de monitoreo y evaluación, por distintos motivos, suelen hacerse con fines más burocráticos (como responder a los requerimientos de las instituciones financieras) que de gestión, esto es, orientados a maximizar el impacto y la eficiencia de los fondos a través del conocimiento y las acciones correctivas que de ellos se derivan. En otros casos, los diseños de los programas y proyectos se realizan en forma desarticulada de las metodologías utilizadas para su monitoreo y evaluación.

Para llevar adelante un proyecto se deben suceder una serie de pasos. En los proyectos con inversión (en activos físicos) se destacan tres "estados" básicos: preinversión, inversión y operación. En el primero, se desarrollan las tareas de diagnóstico, formulación, evaluación ex-ante y programación, que se asocian al desarrollo de la idea del proyecto, el estudio del perfil, el análisis de prefactibilidad y el de factibilidad. En el segundo se reconocen las etapas de diseño y ejecución. El tercero, comienza cuando se inician las actividades de

producción y distribución de los bienes o servicios, empieza con la marcha blanca para continuar con la operación plena.

Los programas y proyectos sociales se implementan a través de una serie de procesos. El conjunto se define como “el proceso productivo de la gestión social”, que se puede resumir: el cual nace con la definición de una serie de insumos básicos (recursos humanos, materiales, equipos y servicios), en función de la tecnología a utilizar, tanto en la producción como en la gestión. Se implementan procesos, entendidos como la organización racional de los insumos para alcanzar un fin determinado. Estos se llevan a cabo a través de un conjunto integrado de actividades. Los procesos de gestión generan los productos (bienes o servicios), que son entregados a la población objetivo. La recepción de los productos por parte de la población objetivo genera impacto, entendido como el cambio que el programa produce en el problema central o sobre otros aspectos de la realidad (no previstos) ([www.edac.cl/dds/sifem/SIFEM\\_doc.pdf](http://www.edac.cl/dds/sifem/SIFEM_doc.pdf)).

En algunos casos, las características y los productos entregados requiere incluir los efectos (resultados o “outcomes”), entre los productos y el impacto. Estos corresponden al grado de uso de los recursos y/o a las conductas que éstos generan en los usuarios, que son necesarios para que se produzca impacto.

A todo sistema de evaluación y monitoreo subyace un modelo de análisis. Algunos se centran en medir sólo el impacto, dando por hecho la existencia de recursos. Otros, en cambio, procuran contabilizar los costos y estimar los beneficios monetarios que resultan de los impactos logrados. Dado que en la mayoría de los programas sociales estas estimaciones son muy difíciles y muy

poco confiables, hay otros que se preocupan solamente por dar cuenta de los costos, asumiendo los impactos como un dato.

En el caso de los programas y proyectos sociales, lo más adecuado es utilizar el Análisis Costo-Impacto (ACI). El ACI se basa en una relación entre los costos (monetarios) y el impacto (medido en indicadores de la variable que da cuenta del problema – tasa de morbilidad, resultado educativo, desempleo, etc.), calculándose el costo por unidad de impacto. Esto no implica descuidar el análisis de la eficiencia, sino todo lo contrario. Se persigue optimizar el uso de los recursos a la luz del impacto que estos generan ([www.edac.cl/dds/sifem/SIFEM\\_doc.pdf](http://www.edac.cl/dds/sifem/SIFEM_doc.pdf)).

Por ejemplo, el Sistema Integrado de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Programas y proyectos Sociales (SIFEM) es un sistema articulado que combina instrumentos de la investigación social, la evaluación y la gestión de proyectos, lo que se traducen en metodologías, herramientas de gestión y softwares.

El sistema está diseñado en base a módulos, considerando desde la identificación de los problemas que afectan a la población meta hasta la evaluación de los resultados de las intervenciones efectuadas ([www.edac.cl/dds/sifem/SIFEM\\_doc.pdf](http://www.edac.cl/dds/sifem/SIFEM_doc.pdf)).

Por otro lado, es importante aclarar que, cuando se empieza a trabajar con comunidades se debe intervenir desde un punto de vista de desarrollo humano sostenible, como lo plantean algunos autores (Marconi & Ortiz, 2005; Boisier, 1999; Couto, 2006).

Cuando se habla de desarrollo, probablemente en la historia de la humanidad no existe un concepto que haya sido tan ampliamente utilizado en

el lenguaje de los gobiernos, de las instituciones y de las personas y en torno se hayan producido una cantidad impresionante de documentos oficiales. Por ello se hace necesario ganar un concepto de desarrollo que no se centre en el ingreso y el consumo como métrica adecuada para medir el desarrollo económico ni la desigualdad de la población, sino que el grado de desarrollo debe medirse más bien en términos del desarrollo humano, ponderando el ingreso con la capacidad de generarlo y gozarlo, de tal forma, medir la desigualdad social en el espacio de las competencias humanas, teniendo en cuenta no sólo la educación, la salud y la seguridad social, cooperar y participar en política. Por lo tanto, las diferencias en la competencia y la libertad dan la verdadera medida de desigualdad (Marconi & Ortiz, 2005).

Cuando se habla de desarrollo humano, se hace referencia al proceso mediante el cual es posible aumentar las opciones para todos los habitantes de un país o región en diversos ámbitos como lo son el educativo, laboral, material, recreativo y cultural, por mencionar algunos. También se puede definir como el proceso de ampliación de las posibilidades de elección de la gente, aumentando sus funciones y capacidades. El desarrollo humano representa un proceso a la vez que un fin (UNDP, 1997, 1999 y 2000).

Así mismo, el Índice de desarrollo humano (IDH) de un país identifica la situación de este en cuanto al desarrollo humano básico de su población mediante un índice compuesto, simple y único. Su objetivo es medir diferentes aspectos del desarrollo humano y, con esto, mejorar la capacidad de las instituciones para diseñar políticas de desarrollo efectivas. El IDH está integrado por tres elementos indicadores, el primero que es la Longevidad que hace referencia a la esperanza de vida al nacer; La educación, la cual se

subdivide en la tasa de alfabetización y la tasa de matriculación combinada; y el nivel de vida, que se refiere al ingreso por habitante ajustado a poder adquisitivo (<http://www.nald.ca/nls/ials/introduc.htm>).

Otro aspecto importante a resaltar es el Desarrollo Local, el cual se refiere a la ampliación de las oportunidades reales de los seres humanos presentes en los procesos democráticos, lo cual va íntimamente ligado al estímulo del desarrollo de todas las potencialidades humanas y sociales de un territorio. El desarrollo local busca viabilizar el proceso de construcción de una capacidad social (en una localidad o territorio) encaminada a promover acciones conjuntas y participativas, convergentes hacia fines colectivos y democráticamente aceptados, dirigidas a obtener un resultado final que presente un mayor impacto en la situación inicial (Boisier, 1999).

Para realizar toda clase de programas sociales, teniendo en cuenta un punto de vista de desarrollo, es indispensable que se tengan unas políticas públicas adecuadas y una gobernabilidad transparente que tenga como objetivo el bienestar de su comunidad.

La Gobernabilidad hace referencia al esfuerzo para ejercer influencia significativa en los procesos políticos, económicos y sociales de un territorio, donde se incluye la capacidad de toda sociedad de ejercer influencia significativa dichos procesos sociales. La nueva gobernabilidad también implica la gestión de las interacciones y de las interdependencias del gobierno y la administración con el ambiente socio-político (Couto, 2006).

Dentro de las características de una adecuada gobernabilidad se destacan: la permeabilidad a los beneficiarios, que se refiere a la atención a las demandas de la comunidad ( sea organizada o no), pudiendo inclusive que los

planes o programas sean “rediseñados” en función de estas demandas; la integración articulada de acciones para la prestación de servicios públicos, que integra mecanismos de responsabilidad de los agentes estatales u otros agentes involucrados en la prestación de los servicios; “Simplificación” de la vida del ciudadano, ya que facilita la relación del ciudadano con los servicios públicos (concentración de servicios de una misma localidad, para la simplificación de procedimientos, etc.)

Existen ciertos prerrequisitos para la gobernabilidad local, como son, el reconocimiento y legitimidad de los socios en lo local; las condiciones de contribución en la consecución de las estrategias concertadas y negociadas; voluntad de construcción y de reconstrucción de los proyectos locales; y la disposición para el diálogo y para la flexibilidad de las decisiones colectivas (Couto, 2006).

De acuerdo con la Agenda para el Fortalecimiento de la Gobernabilidad Local en América Latina, desarrollada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP), la gobernabilidad son las reglas del sistema político para resolver los conflictos entre actores y adoptar las decisiones (Legalidad). Valor de adecuado funcionamiento de las instituciones y la aceptación ciudadana (Legitimidad). Se le ha usado para invocar la eficacia del gobierno y el logro de consensos alcanzados por métodos democráticos (participación).

Así mismo, en las últimas dos décadas los gobiernos locales de América Latina han adquirido una importancia significativa en el sistema institucional, debido a el proceso acelerado de urbanización que ha ocurrido en todo el planeta, en particular en los países en vía de desarrollo; también a el proceso de descentralización que se ha llevado a cabo en buena parte de los países de

América Latina, como parte de las reformas de segunda generación, que ha significado un importante traslado de responsabilidades y recursos a los gobierno subnacionales y a la comprobación de sistemas productivos locales capaces de adecuarse de manera más eficiente a los retos de la globalización y la evidencia de que el desarrollo local facilita el desarrollo de procesos de participación ciudadana y comunitaria y acerca el estado a los ciudadanos con el fortalecimiento democrático que ello conlleva.

Las condiciones de gobernabilidad según el PNUD son el reconocimiento de liderazgos individuales o colectivos con capacidad para convocar el compromiso de la sociedad con el proceso que se promueve; el desarrollo de relaciones constructivas entre los actores comprometidos en el proceso; la construcción de capacidades institucionales que garanticen la eficacia de las políticas públicas necesarias en el proceso; a participación de los ciudadanos en las diversas etapas del proceso; y la obtención de resultados que reflejen mejoría en los indicadores de desarrollo humano en la sociedad en la que se realiza intervención.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo ha realizado una cantidad elevada proyectos sociales en distintas partes del mundo, donde el desarrollo sostenible es algo que se necesita para poder combatir ciertas situaciones o estados como son el conflicto, la pobreza, el analfabetismo, entre otros. Catalogados los objetivos del milenio para el 2015.

En Cartagena, el PNUD ha estado desarrollando varios programas de Desarrollo Local y Paz con Activos de Ciudadanía con varios sectores de la ciudad. Actualmente se tienen tres sectores en desarrollo y uno por empezar a desarrollar, que es el barrio el Pozón. Simultáneamente este programa se esta

desarrollando en el departamento de Cundinamarca, específicamente en el municipio de Soacha.

El programa consiste en primer lugar en establecer una guía de ciudadanía para el desarrollo local sostenible. La cual consta de dos partes: la primera que se refiere a la formación del agente de ciudadanía donde se abarcan los siguientes tópicos: cómo se construye un proyecto de sociedades, los valores para construir una comunidad, los principios básicos de construcción de una sociedad, cómo ser un ciudadano y el ciudadano como agente de transformación social. Y la segunda parte donde, se construye el bosquejo de Desarrollo Local y Paz: se miran las actitudes y comportamientos para el Desarrollo Local, la movilización de actores en la construcción del desarrollo local, cómo se moviliza actores, la importancia de la articulación de las alianzas, el proceso de formación de las alianzas, y el peso de la participación ciudadana en el desarrollo local (Couto, 2005).

La guía metodológica del programa de desarrollo local y paz se encuentra basada de tres fases de desarrollo. La primera fase que consiste en la movilización y sensibilización de todos los actores sociales locales, donde se empieza a divulgar el propósito del programa de desarrollo local y paz junto a los representantes del gobierno local, incluyendo todas las instituciones y entidades que actúan en la comunidad; se empieza a sensibilizar y comprometer la sociedad política y civil para participar de las actividades; también a divulgar el programa junto a los ciudadanos que viven en cada uno de los barrios; a nuclear cada barrio para garantizar la capacidad del programa de llegar a todos los ciudadanos; a identificar los voceros y demás



representantes locales de núcleo; y a convocar y constituir las institucionalidades locales de apoyo al programa en los barrios.

Durante la segunda fase se hace el diagnóstico y los planes participativos donde se crea la capacidad para identificar y conocer, de forma participativa, analítica y crítica, realidad local; se elabora el diagnóstico participativo con base en la formación de los hogares; se definen los proyectos de promoción del desarrollo local con base en los resultados del diagnóstico; y se fortalece las institucionalidades locales para que conduzcan el proceso de planeación participativa y el protagonismo del desarrollo.

Y por último la tercera fase, donde se hace la Implementación y gestión de proyectos locales de la localidad, aquí se elaboran e implementan proyectos priorizados en el plan local; se identifican, estructuran y planean los proyectos prioritarios y sus donantes; se promueven capacitaciones específicas para implementar y gestionar proyectos y planes locales; se define la agenda de negociación de los recursos humanos y presupuestos como también las estrategias de monitoreo y evaluación de cada proyecto con base en la gestión participativa; se crean condiciones para el establecimiento de acciones sinérgicas para el desarrollo sostenible del municipio; y se garantizan condiciones de diálogo por la paz (Couto, 2006).

Este programa busca el desarrollo humano sostenible de la región, con una participación ciudadana activa, con transparencia de los líderes y un atencen el desarrollo económico y sobre todo que sea sostenible.

Así mismo, el programa ha sido una experiencia satisfactoria ya que fue implementado en algunas localidades de los barrios de Brasil, los cuales presentaban características similares a las que presentan Cartagena en Bolívar

y Soacha en Cundinamarca. Los Resultados del proyecto el Brasil fueron muy buenos ya que hubo un cambio significativo en tres partes, tanto de la gobernabilidad local, de los actores sociales y las organizaciones. Produciendo así buenas acciones que buscan el desarrollo sostenible de la población.

Teniendo en cuenta todos estos aspectos relacionados con la intervención en comunidades, por medio de la realización de proyectos y/o programas determinados, se hace relevante incluir la forma metodológica para desarrollo dichos planes, proyectos y programas sociales. Por esta razón es importante el concepto de “Guía Metodológica”, la cual muchos autores la definen como el conjunto de pasos a desarrollar para cumplir un objetivo o meta. Estos pasos son diseñados de manera estructurada, explícita y práctica con el fin que otros actores involucrados en la misma temática o asunto puedan enriquecerse de manera que puedan realizar una intervención teniendo en cuenta los pasos establecidos anteriormente. ([www.monografias.com/trabajos12/guiainf/guiainf.shtml](http://www.monografias.com/trabajos12/guiainf/guiainf.shtml)).

Las guías metodológicas varían dependiendo del tema que se este desarrollando, existen guías diseñadas exclusivamente para realizar trabajos de investigación científicos, para trabajos de intervención social, y otras muchas temáticas específicas. ([www.oas.org/udse/espanol/documentos](http://www.oas.org/udse/espanol/documentos)).

## Objetivos

Objetivo general:

Diseñar una propuesta de la primera fase de una guía metodológica para desarrollar programas de impacto social en el marco de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial RSE.

Objetivos específicos:

1. Revisar las teorías referentes a los temas de RSE a nivel internacional, nacional y local.
2. Conocer las prácticas de RSE que se han desarrollado a nivel internacional, nacional y local.
3. Conocer los diferentes enfoques de planificación para el desarrollo programas sociales.
4. Diseñar y formular una propuesta de guía metodológica para el desarrollo de programas de impacto social, desde su inicio hasta la evaluación expost.
5. Analizar los temas que emergen el desarrollo de programas de RSE en cualquier comunidad.

## **Método**

### Diseño:

Este trabajo de investigación es de tipo tecnológico, ya que en este tipo de investigación se tiene como resultado final un instrumento o un instructivo producto de una revisión bibliográfica.

Independientemente que la temática que se este trabajando haya sido poco estudiada, como es el caso de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.

Entonces, al tener en cuenta los fundamentos teóricos y empíricos estudiados acerca de la RSE de otras partes del mundo y de algunas existentes en Colombia, se diseñó una Propuesta de Guía Metodológica para desarrollar programas de impacto social en el marco de las políticas de RSE.

### Participantes:

Este trabajo de investigación no tiene participantes identificados, ya que únicamente se encuentran trabajando los integrantes de el desarrollo de este trabajo, pero sin ningún sujeto propiamente dicho.

Este trabajo se encuentra basado en la información recogida, los análisis realizados, las prácticas desarrolladas y la realidad social en la que nos encontramos.

### Procedimiento

Este trabajo fue desarrollado a través de diferentes fases. En primer lugar se ejecutó una revisión bibliográfica profunda acerca del tema de Responsabilidad Social Empresarial, teniendo en cuenta su definición, sus

divisiones y su aplicación. Se inició en primera instancia buscar información de RSE de corte global, mirando los conceptos y prácticas de RSE en varios países. Después se procedió a mirar estos aspectos desde un punto de vista local, se observando el surgimiento de esta temática en Colombia y cómo ha evolucionado en cuanto a sus prácticas.

Después de haber realizado esta revisión se hizo un análisis de la información encontrada, teniendo en cuenta que el trabajo está enfocado hacia la comunidad, se resaltó la importancia de las prácticas de RSE en los actores sociales. Por esta razón, se revisaron aspectos relacionados con la Psicología Social, la intervención social comunitaria; la formulación, desarrollo y evaluación de programas de impacto social en las comunidades.

Asimismo se tomaron algunos ejemplos de diseños internacionales para la construcción de la guía metodológica, teniendo en cuenta las características de la población Colombiana, la situación económica y política del país y las variables emergentes que influyen en el desarrollo social de las comunidades.

Por último, después de haber realizado la Guía Metodológica se procedió a hacer una discusión acerca de la realización y la aplicabilidad de este trabajo.

## Discusión

La Responsabilidad Social Empresarial en Colombia tiene muy poco tiempo en estar en funcionamiento, a pesar de esto la RSE se encuentra en auge ya que hoy en día las organizaciones se dan a conocer a través de sus prácticas socialmente responsables, mostrando así su capacidad de proporcionar bienestar a la gente, sean estos empleados o de alguna comunidad en particular, como también del medio ambiente. Todo esto con el fin de buscar un desarrollo humano sostenible y mejor capital humano para la sociedad.

Las prácticas de RSE se manifiestan en varias fuentes de intervención, como son los empleados, el medio ambiente y la sociedad en general (la más necesitada). Aunque en este trabajo no se busca menospreciar ningún sector en el que las empresas hacen sus prácticas de RSE, siempre se ha tenido en cuenta la importancia que tienen los trabajadores de las organizaciones hacia la sociedad, ya que estos son los que promueven el desarrollo en diferentes aspectos. También la importancia del medio ambiente para llegar a tener una mejor calidad de vida y un desarrollo para todas las organizaciones.

A pesar de todo lo anterior, se hace referencia a la comunidad, precisamente en el área de desarrollar programas de impacto social, teniendo en cuenta que, dichos programas pueden influir más a fondo en el desarrollo y el mejoramiento del capital social, que es sin duda alguna, lo más importante para una organización.

Todo esto con el fin que las comunidades puedan avanzar en aspectos económico, político, social y educativo. Para poder llegar a ser una sociedad más competitiva y que se pueda ir desarrollando continuamente, teniendo una mejor calidad de vida y un mejor desempeño en nuestras actividades.

Entonces, es clara la importancia de la inversión social por parte de la empresa hacia las comunidades más necesitadas, aunque hoy en día, este tipo de inversión no se hacen a manera de simples donaciones, se esta proyectando la predominancia a realizar inversiones sociales a organizaciones externas especializadas en desarrollar programas de impacto social.

Pero será este el mejor paso a desarrollar programas de impacto social?. En ocasiones puede resultar beneficioso asesorarse de ciertas entidades para poner en práctica cualquier programa social. Pero la empresa debe estar acompañando las veces que sea posible este proceso, que al ser propio, no puede dejarle el trabajo a otra organización por el simple hecho de estar dando los recursos, ya que volveríamos a estar hablando de filantropía.

Es así que se hace necesario que las empresas tengan un marco metodológico común, contextualizado a la realidad, teniendo en cuenta los aportes realizados por la academia, quienes son los que finalmente sistematizan y retroalimentan este tipo de intervenciones sociales; es allí donde una guía metodológica es necesaria para que de alguna forma, las intervenciones sociales comunitarias desarrolladas desde una empresa publica o privada tengan un componente sistémico aportado desde anteriores intervenciones y que potencialice el impacto que es construir capital social en un país en vía de desarrollo.

Por esta y otras razones la empresa debe acompañar sus prácticas de RSE personalmente y en compañía de otras organizaciones, algo que sea compacto y complementario, para que pueda haber una apropiada triangulación de las actividades que se lleven a cabo y poder manejar las prácticas desde un punto de vista holístico.

Hoy en día las empresas prefieren divulgar un balance social que un informe financiero, teniendo en cuenta que el primero muestra todo tipo de actividades desarrolladas en beneficio de la comunidad. Aunque no se le quita la importancia al informe financiero ya que una de las premisas de la empresa es tener utilidades, el balance social se muestra como un atractivo instrumento para potencializar la imagen de la empresa teniendo en cuenta el beneficio y las oportunidades que esta ofreciendo a la comunidad.

Sin embargo, existe un dilema que ha perturbado a muchos estudiosos de RSE, que es la forma de medir las prácticas socialmente responsables en las organizaciones, y más aun como mirar su verdadero impacto en las sociedades.

La cuestión de medir las prácticas de RSE no es fácil, ya que según la organización Conexión Colombia (2006) las empresas se movilizan en sectores productivos distintos y tienen grados distintos de vulnerabilidad debido a su constitución particular, lo que obstaculiza el poder determinar qué empresa ha hecho mejores prácticas de RSE o cual hizo más que todas. Aunque existen ciertos instrumentos internacionales de medición, muy pocas empresas los utilizan.

En esta última parte se puede resaltar el grado de compromiso que puede tener la empresa en cuanto a sus prácticas de RSE, ya que si no se preocupa por medir que tanto ha hecho y sobre todo, cual ha sido su impacto, se puede deducir que estas empresas solo realizan dichas prácticas con el fin de cumplir requisitos y tener una buena imagen ante los demás. Pero no se ve la voluntad propia de la organización hacia el desarrollo sostenible del país.

Por eso, la empresa debe buscar la forma de medir sus prácticas de RSE y buscar el mejor medio para comunicarlas, ya que según la revisión desarrollada



por nosotros, muy pocas empresas tienen procedimientos claros para medir y comunicar estos aspectos. Sin embargo, es claro que esto es algo nuevo para todos, ya que existen pocas investigaciones al respecto y apenas nos estamos acomodando a esta manera de construir una sociedad más competitiva a nivel de desarrollo.

Debido a estas falencias las organizaciones realizan sus prácticas de RSE de una manera incompleta, no teniendo en cuenta ciertos aspectos relevantes a la hora de su implementación, sobretodo cuando se hace referencia a programas de impacto social.

Con esta guía metodológica, desarrollada teniendo en cuenta la información internacional y los avances que se han llevado a cabo hasta ahora en Colombia. Las empresas tendrán un soporte para dirigir sus programas de impacto social en las comunidades, desarrollando así, paso por paso, todas las variables a tener en cuenta para desarrollar dichos programas de manera optima y eficiente.

Con el fin que pueda beneficiar realmente a la sociedad y poder ir fortaleciéndose como una organización competitiva tanto con Colombia como en los otros países.

Esta guía metodológica es una propuesta para implementar programas de impacto social, es flexible y esta conformada cuatro aspectos determinantes para la efectividad de los programas a desarrollar, así como también su respectiva comunicación ante los medios.

## Referencias

Bestratén, M. & Pujol, L. (2004). *Responsabilidad Social de la empresas (II): tipos de responsabilidades y plan de actuación*. Centro Nacional de Condiciones de trabajo, España.

CEPAL. División de Desarrollo. *Sistema Integrado de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Programas y Proyectos Sociales*.  
[www.eclac.cl/dds/sifem/index.asp](http://www.eclac.cl/dds/sifem/index.asp).

Cacioppo, J. T. & Berntson, G. G. (2003). Social Psychological Contributions to the decade of the brain: Doctrine Multilevel Analysis. En A. W. Kruglanski & E. T. Higgins (Eds.). *Social Psychology. A general Reader* (págs. 9-12). New York: Psychology Press.

Clemente, M (1997). *Psicología Social Aplicada*. Madrid: Pirámide.

Correa, M. E.; Flynn, S. & Amit, A. (2004). *Responsabilidad Social Corporativa en America Latina: una visión empresarial*. CEPAL. Serie medio ambiente y desarrollo. Santiago de Chile.

Couto, S. L. (2006). *Guía Metodológica del Programa de Desarrollo Local y Paz de la Comuna IV – Soacha*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Couto, S. L. (2005). *Programa de desarrollo local y paz de Cartagena de Indias*. Guía de ciudadanía para el desarrollo local sostenible Área de desarrollo local sostenible, PNUD.

Couto, S. L. (2006). *Qué es el desarrollo local*. Área de desarrollo local sostenible, PNUD.

Dirección Nacional de Planeación. DNP (2003). República de Colombia. *Guía de Gestión de Proyectos para la Comunidad*. Banco Nacional del programas y proyecto de Inversión.

Escobar, N; Jiménez, A & Gutiérrez, R. (2001) *La responsabilidad social en la costa caribe colombiana*. Iniciativa en Emprendimientos Sociales, IESO, Facultad de Administración, Universidad de los Andes.

Fernandez, M. I.; Gallego, M & Ortiz, J. E. (1991). *Balance Social: Fundamentos e implementación*. Segunda Edición: Medellín – Colombia. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

Gaunt, R., Sindic, D. & Leyens J. P. (2005) Intergroup Relations in Soccer Finals: Peoples Forecasts of the Duration of Emotional Reactions of In-Group and Out- Group Soccer Fans. *The Journal of Social Psychology*, 2005, 145(2), 117-126.

Guía para una comunicación eficaz, (2003). Responsabilidad Social de las Empresas. Comisión Europea: Dirección nacional de empresa.

Henwood, K & Pigeon, N. (1992) Criteria for judging the quality of research in psychology. In: Qualitative research and psychological theorizing. *British Journal of Psychology*, 83, 97-111.

Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P. (1998) Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill.

Informes sobre Desarrollo Humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (1997, 1999 y 2000), Nueva York, EUA.

Marconi, M. A. & Ortiz, H. 2005. *¿De qué se trata el desarrollo?*. USTA.

Méndez, S. R. (2004). Formulación y evaluación de proyectos. Enfoque para emprendedores. Tercera edición. Universidad Surcolombiana.

Oficina para el Desarrollo de Recursos Humanos de Canadá:  
<http://www.nald.ca/nls/ials/introduc.htm>

OIE. Organización Inter-Americana de Empleadores (2003). *La responsabilidad social de la empresa*.

Ospina, A. (2005). *La RSE aplicada al Stakeholder más cercano: gobernabilidad interna empresarial*. Centro Colombiano de Responsabilidad Social CCRE.

Ospina, A. (2005). *Las herramientas para medir interna y externamente las RSE en las empresas*. Centro Colombiano de Responsabilidad Social CCRE.

Peinado-Vara, E. (2004). *Corporate Social Responsibility in Latin America and the Caribbean*. *Inter-American Development Bank*. Washington D.C.

Pérez, O. E. (2005). Guía Metodológica para la Elaboración de un Informe Final de Investigación. [www.monografias.com/trabajos12/guiainf/guiainf.shtml](http://www.monografias.com/trabajos12/guiainf/guiainf.shtml).

PNUD, (2001). Seminario Internacional. *Responsabilidad Social Empresarial: ¿Hacer o parecer?*. Santiago de Chile.

Quintero, V. M. (2000). *Evaluación de proyecto sociales*. Segunda edición. Fundación FES.

Reunión Hemisférica de Liderazgo en Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) en Preparación del Congreso Mundial Sobre Salud y Seguridad. (2005). Actividades de la xiii Conferencia Interamericana de Ministros de Trabajo (CIMT) de la OEA. [www.oas.org/udse/espanol/documentos/](http://www.oas.org/udse/espanol/documentos/).

Schvarstein, T. (2003). *La Inteligencia Social en las Organizaciones*. Editorial Paidós.

Stumpf, S. A.; Mullen, T. P. (1993). *Taking Charge. Strategic leadership in the Middle Game*. *Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey*.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1992) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós. Capítulo 4: La entrevista en profundidad.

UNDP, (2004). Programa de las naciones unidas para el desarrollo. *Agenda para el fortalecimiento de la gobernabilidad local en América Latina*.

Vincular, (2005). Resumen del estudio realizado por Vincular. *Situación de la responsabilidad social empresarial en Latinoamérica y el Caribe*.

Vives, A.; Peinado-Vara, E. (2003). Conferencia Interamericana de Responsabilidad Social de la Empresa. *La Responsabilidad Social de Empresa como instrumento de Competitividad*. Ciudad de Panamá 2003.

Vives, A.(2004) The Role of Multilateral Development Institutions in Fostering Corporate Social Responsibility. *Development, 2004, 47(3), (45 - 52) Society for International Development 1011-6370/04*.

Zadek, S. 2004. The Path to Corporate Responsibility. Harvard Business Review, 00178012, Dec2004, Vol. 82, Fas. 12. *Business Source Premier*