FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

UNA MIRADA ORGANIZACIONAL

COMPILADORES:

RONALD ANTONIO PRIETO PULIDO
RODRIGO JOSÉ MIRANDA-REDONDO
ANA BEATRIZ BLANCO ARIZA
ALEXÁNDER URRIBARRÍ MONAGAS

AUTORES:

ZAHIRA MORENO FREITES • MILAGROS VILLASMIL MOLERO • RONALD PRIETO PULIDO • CECILIA SOCORRO GONZÁLEZ • REYNIER RAMÍREZ MOLINA • YANYN RINCÓN QUINTERO • BELINA HERRERA TAPIAS • LUIS ALEMÁN ESCOBAR • JESÚS GARCÍA GUILIANY • EDWIN CARDEÑO PÓRTELA • WENDY RAMÍREZ CARDEÑO • WILLIAM PIRELA MORÁN • CARLOS MARIO URIBE URÁN • ANA CAZALLO ANTÚNEZ • HÉCTOR MEDINA CARRASCAL • INDIRA MEÑACA GUERRERO • JUAN MARTÍNEZ TORRES • DIANA MARTÍNEZ TORRES • RODRIGO MIRANDA REDONDO • FÉLIX FRANCO SEGOVIA • ANNHERYS PAZ MARCANO • ALEXÁNDER URRIBARRÍ MONAGAS • ASLIN GONZALO BOTELLO PLATA • PEDRO REDONDO SILVERA • CARMEN HELENA ROMERO DÍAZ • JOSÉ MARÍA GUTIÉRREZ LONDOÑO • MAGNOLIA RESTREPO MUÑOZ

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
BARRANQUILLA Y CÚCUTA - COLOMBIA | VIGILADA MINEDUCACIÓN

DE ALTA CALIDAD
Res. 23095, del MEN

Fundamentos teóricos de la responsabilidad social

Una mirada organizacional

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
BARRANQUILLA Y CÚCUTA - COLOMBIA | VIGILADA MINEDUCACIÓN

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
Res. 230 5, del MEN

Fundamentos teóricos de la responsabilidad social. Una mirada organizacional / compiladores Ronald Antonio Prieto Pulido [y otros 3]; Zahira Moreno Freites [y otros 27] -- Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2019.

215 páginas; tablas, figuras

ISBN: ISBN: 978-958-52459-6-9 (Versión electrónica)

1. Responsabilidad social empresarial 2. Ética de los negocios 3. Industrias – Aspectos sociales 4. Emprendimiento social I. Prieto Pulido, Ronald Antonio, compilador-autor II. Miranda-Redondo, Rodrigo José, compilador-autor III. Urribarri Monagas, Alexander, compilador-autor IV. Blanco Ariza, Ana Beatriz, compilador V. Moreno Freites, Zahira VI. Villasmil Molero, Milagros VII. Socorro González, Cecilia VIII. Ramírez Molina, Reynier IX. Rincón Quintero, Yanyn X. Herrera Tapias, Belina XI. Alemán Escobar, Luis XII. García Guiliany, Jesús XIII. Cardeño Pórtela, Edwin XIV. Ramírez Cardeño, Wendy XV. Pirela Morán, William XVI. Uribe Uran, Carlos Mario XVII. Cazallo Antúnez, Ana XVIII. Medina Carrascal, Héctor XIX. Meñaca Guerrero, Indira XX. Martínez Torres, Juan XXI. Martínez Torres, Diana XXII. Franco Segovia, Félix XXIII. Paz Marcano, Annherys XXIV. Botello Plata, Aslin Gonzalo XXV. Redondo Silvera, Pedro XXVI. Romero Díaz, Carmen Helena XXVII. Gutiérrez Londoño, José María XXVIII. Restrepo Muñoz, Magnolia XXIX. Romero Díaz, Pedro XXX. Título

658.408 F981 2019 Sistema de Clasificación Decimal Dewey 22ª. Edición

Universidad Simón Bolívar – Sistema de Bibliotecas

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
BARRANQUILLA Y CÚCUTA - COLOMBIA | VIGILADA MINEDUCACIÓN

Rector
José Consuegra Bolívar

Vicerrectora Académica
Sonia Falla Barrantes

Vicerrectora de Investigación e Innovación
Paola Amar Sepúlveda

Vicerrector de Infraestructura Física
Ignacio Consuegra Bolívar

Vicerrectora Financiera
Ana Consuegra de Bayuelo

Vicerrector de Regionalización
Carlos Corredor Pereira

Secretaría general
Rosario García González

Compiladores:
Ronald Antonio Prieto Pulido
Rodrigo José Miranda-Redondo
Ana Beatriz Blanco Ariza
Alexánder Urribarrí Monagas

Autores:
Zahira Moreno Freites
Milagros Villasmil Molero
Ronald Prieto Pulido
Cecilia Socorro González
Reynier Ramírez Molina
Yanyn Rincón Quintero
Belina Herrera Tapias
Luis Alemán Escobar
Jesús García Guiliany
Edwin Cardeño Pórtela
Wendy Ramírez Cardeño
William Pirela Morán
Carlos Mario Uribe Urán
Ana Cazallo Antúnez
Héctor Medina Carrascal
Indira Meñaca Guerrero
Juan Martínez Torres
Diana Martínez Torres
Rodrigo Miranda Redondo
Félix, Franco Segovia
Annherys, Paz Marcano
Alexánder Urribarrí Monagas
Aslin Gonzalo Botello Plata
Pedro Redondo Silvera
Carmen Helena Romero Díaz
José María Gutiérrez Londoño
Magnolia Restrepo Muñoz
Pedro Romero Díaz

Primera edición 2019

ISBN: 978-958-52459-6-9

Diagramación e impresión:
Fundación Cultural Javeriana de Artes Gráficas –Javegraf–

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNA MIRADA ORGANIZACIONAL

Autores:

Zahira Moreno Freites
Milagros Villasmil Molero
Ronald Prieto Pulido
Cecilia Socorro González
Reynier Ramírez Molina
Yanyn Rincón Quintero
Belina Herrera Tapias
Luis Alemán Escobar
Jesús García Guiliany
Edwin Cardeño Pórtela
Wendy Ramírez Cardeño
William Pirela Morán
Carlos Mario Uribe Urán
Ana Cazallo Antúnez
Héctor Medina Carrascal
Indira Meñaca Guerrero
Juan Martínez Torres
Diana Martínez Torres
Rodrigo Miranda Redondo
Félix, Franco Segovia
Annherys, Paz Marcano
Alexánder Urribarrí Monagas
Aslin Gonzalo Botello Plata
Pedro Redondo Silvera
Carmen Helena Romero Díaz
José María Gutiérrez Londoño
Magnolia Restrepo Muñoz
Pedro Romero Díaz

Compiladores:

Ronald Antonio Prieto Pulido
Rodrigo José Miranda-Redondo Ana
Beatriz Blanco Ariza Alexánder
Urribarrí Monagas

Tabla de contenido

Prólogo 5

Capítulo 1.
¿Por qué las empresas deben ser socialmente responsables? 7

Capítulo 2.
Principios de la responsabilidad social en las organizaciones de salud pública 31

Capítulo 3.
Elementos de responsabilidad social concebidos desde el direccionamiento estratégico en mipymes 49

Capítulo 4.
Aportes mediante la responsabilidad social empresarial para el mejoramiento de la calidad de vida 77

Capítulo 5.
La estrategia de integración stakeholders en la responsabilidad social empresarial: oportunidades en la generación de procesos de innovación 99

Capítulo 6.
Emprendedor social como agente transformador de cambios en comunidades venezolanas asentadas en zonas petroleras 125

Capítulo 7.
Noción de tejido social y derecho humano al desarrollo, Matitas, Colombia 143

Capítulo 8.
Lineamientos gerenciales para desarrollar la responsabilidad social como herramienta estratégica de inversión en empresas privadas 169

Capítulo 9.
La responsabilidad social universitaria a través de los programas de emprendimiento 195

Prólogo

La responsabilidad social se ha venido fortaleciendo con el transcurrir del tiempo, cada vez más las organizaciones se están direccionando a su desarrollo mediante su concepción en la filosofía empresarial y a través de prácticas socialmente responsables con el entorno. De esta manera, el estudio de sus dimensiones, perspectivas, implicaciones, modelos, entre otros aspectos denota una contribución a la calidad de vida financiera, económica, legal, social, ética, ambiental y humana de las organizaciones y sus stakeholders.

En este orden de ideas, las universidades como gestoras y promotoras del conocimiento se empoderan de la responsabilidad social a través de la apropiación de sus dinámicas, lo cual se evidencia en la búsqueda de certificarse internacionalmente como instituciones socialmente responsables, y mediante investigaciones tendentes a conocer el grado de compromiso y las acciones de responsabilidad social de organizaciones tanto de gestión privada como pública.

Es en este contexto, donde se desarrolla el presente libro donde un grupo de investigadores de instituciones de educación superior de carácter privado y público dan a conocer el resultado de sus estudios, en pro de divulgar los hallazgos obtenidos y de presentar espacios de socialización y concertación de ideas en pro de generar insumos para consulta por parte de estudiantes, profesores, investigadores y cualquier persona interesada en el tema de la responsabilidad social

Dr. Jesús García Guiliany

Capítulo I

¿Por qué las empresas deben ser socialmente responsables?*

Why Companies Must Be Socially Responsible?

Zahira Moreno Freites**, Milagros Villasmil Molero***,
Ronald Prieto Pulido**** y Cecilia Socorro González*****

Resumen

El objetivo de este trabajo se orientó en analizar la literatura científica relacionada con el tema de la responsabilidad social empresarial RSE, con el propósito de responder, ¿Por qué las empresas deben ser socialmente responsables?, para ello, se llevó a cabo una investigación de tipo documental con diseño bibliográfico. Se determinó que la RSE es un concepto que está cada día más asimilado, no es moda, ni tampoco filantropía, no es un camino fácil e implica el liderazgo en la toma de decisiones de la empresa para superar problemas como la falta de una cultura cívica, la corrupción, la debilidad de los marcos legales y otros obstáculos que han impedido el desarrollo de la empresa como ciudadano corporativo responsable. Se concluye que las empresas asumen la RSE, como un

---

* *El presente documento hace parte de las actividades de la red académica REOALCEI, y está asociado al proyecto "Resignificación de la responsabilidad social empresarial como un nuevo paradigma organizacional" El artículo es el resultado de la revisión de los referentes internacionales y nacionales que han de ser analizados, comparados y contrastados con las prácticas actuales, se convierte en el punto de partida del proyecto y no constituye un avance parcial o final del resultado que se espera de la investigación.*

** *Universidad del Norte. Barranquilla-Colombia. Correo electrónico: zahiramoreno@gmail.com*

*** *Universidad Libre Seccional Barranquilla-Colombia. Correo electrónico: mvillasmil@unilibrebaq.edu.co.*

**** *Universidad Simón Bolívar. Colombia. Correo electrónico: Rprieto1@unisimonbolivar.edu.co*

***** *Universidad del Zulia. Venezuela. Correo electrónico: mgs.cecri.fces@gmail.com*

conjunto de prácticas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental. De esta manera se pretende que las empresas contribuyan con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable, en virtud de que las empresas nacen y prosperan por la sociedad, en la sociedad y para la sociedad.

Palabras clave: Empresas, Estado, liderazgo, responsabilidad social empresarial, sociedad, toma de decisiones.

Abstract

The objective of this work was oriented in analyzing the scientific literature related to the theme of Corporate Social Responsibility CSR, with the purpose of answering Why companies should be socially responsible?, for this purpose a documentary type research was carried out with bibliographic design. It was determined that CSR is a concept that is increasingly assimilated, is not fashionable, nor is philanthropy, it is not an easy path and involves leadership in the decision making of the company to overcome problems such as lack of a civic culture, corruption, weak legal frameworks and other obstacles that have impeded the development of the company as a responsible corporate citizen. It is concluded that companies assume CSR as a set of practices with the aim of harmonizing and achieving a balance between the dimensions of economic profitability, human rights, social welfare and environmental protection. In this way, it is intended that companies contribute, together with the State and civil society, to the construction of a more just, equitable and sustainable society, because companies are born and prosper by society, in society and for the society.

Keywords: Companies, State, Leadership, Corporate Social Responsibility, Society, Decision Making.

1. Introducción

En las complejidades actuales en torno a la modernización administrativa, la responsabilidad social empresarial (RSE) representa un tema de interés para académicos y empresarios. Para algunos se trata de un tema ético, para otros un tema de ventaja competitiva o pudiera ser otra moda gerencial. Para los autores de esta investigación constituye una nueva forma de hacer empresa con un enfoque hacia el bien común debido a los grandes desafíos mundiales, tales como: la globalización, la tecnología, el ambiente y la demografía, en este alcance, el nuevo escenario será el resultado de la redefinición de las fronteras empresa-Estado-sociedad, como pilar de la estrategia empresarial, en el sentido de su actuación de manera colaborativa en asuntos de interés para la sociedad.

En la literatura científica, se encuentran dos perspectivas teóricas dominantes en el debate sobre RSE son, por un lado, la ética empresarial, y por otro, la gestión empresarial. Bajo la primera perspectiva teórica se discuten los argumentos éticos a favor y en contra de la idea acerca de que las empresas tienen una responsabilidad social que va más allá de producir un superávit y de cumplir con las leyes. Bajo la segunda perspectiva teórica, el propósito más importante de asumir una responsabilidad social no solamente tiene un aspecto ético, sino que también es un buen negocio. Entonces, el debate tiende a orientarse con métodos para incluir la RSE en las operaciones empresariales.

En esta indagación teórica los autores de esta investigación parten de la premisa de que queda ausente en la literatura un enfoque relacional, muy a pesar de que la RSE se aborde desde la perspectiva de los *stakeholders*, o desde la perspectiva de la complejidad, no se evidencia el aspecto de las redes y su interconectividad para la creación de valor conjuntamente con los *stakeholders*. Siendo este un paradigma fundamental para explicar la razón de por qué las empresas son socialmente responsables.

Todos estos aspectos apuntan en una dirección, estudiar el tema de la RSE resulta altamente complejo, tanto desde el punto de vista de la acción social como de su comprensión teórica. Autores como Garriga y Melé (2004) afirman, que el campo de la RSE está compuesto por diferentes enfoques que llegan a ser contradictorios, complejos y pocos claros. Esto podría explicar lo dificultoso de su abordaje para muchas empresas, tanto en su concepción y puesta en práctica con sus implicaciones. Quizá por ello, muchas empresas lo asumen desde aspectos de conveniencia, subsistencia, moda, obligación política o moral, ventaja competitiva, resultados financieros positivos o por convicción.

Con base en estos planteamiento es que se desarrolla el presente trabajo orientado a responder ¿por qué las empresas deben ser socialmente responsables?, para ello, se considera como primer paso la revisión de la literatura científica para indagar sobre la postura de los distintos autores, con el propósito de tener una apreciación con respecto a lo que se discute en la comunidad científica sobre el tema de RSE, con el propósito, desde una perspectiva teórica, deducir y dar respuesta a esta interrogante de investigación.

2. Estado del arte y consideraciones teóricas de la investigación

2.1 Aproximación para la comprensión de la RSE

Como bien ya se ha mencionado, la literatura científica relacionada a RSE es bastante dispersa en cuando al enfoque y conceptualización, unas hacen énfasis en la medición del rendimiento financiero a partir de prácticas sociales y ambientales, otros, hacen énfasis en la moral y lo éticos, por otra parte también se encuentran innumerables normativas y técnicas de aplicación de la RSE y algunas, pero muy pocas, entre líneas se atreven hacer una postura crítica al señalar que se trata de otra moda gerencial, que al operacionalizarse solo busca un tinte social o ecológico en sus productos y servicios para mejorar reputación o imagen.

A continuación, se señalan algunas definiciones, sin querer ser exhaustivos, pero sí ilustrar algunas ideas sobre lo que se comprende por RSE.

Para Guédez (2008) es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, asimismo es una decisión voluntaria, no impuesta, donde se establece como principal estandarte en su cultura organizacional, la ética, la moral, los principios cívicos y ciudadanos y todo lo referente a sus valores. En tal sentido, la responsabilidad social no es una actitud filantrópica que arroja beneficios solo hacia el medio ambiente, los recursos naturales, sociales y humanos, sino que representa para la empresa una inversión que repercute en beneficios financieros y en la consolidación del desarrollo humano. Bajo esta óptica, Moreno y Campechano (2013) actuar con responsabilidad social, es, sin lugar a duda, el mejor negocio para la empresa, sus beneficios se reflejarán de forma casi inmediata favoreciendo la productividad y la eficiencia a través de acciones orientadas hacia su entorno.

A partir de estas premisas se infiere que responsabilidad social es el resultado de la combinación entre los intereses de la empresa y las necesidades de la comunidad. Asimismo, la responsabilidad social está orientada a la satisfacción de necesidades internas y externas basadas en un conjunto de niveles de responsabilidad por parte de una empresa; responsabilidades básicas, organizacionales y sociales.

De acuerdo con esta perspectiva, Cortina; Costineira; Conill; Domingo; García; Lozano; y Lozano, (1997) estiman, que "la responsabilidad social de la empresa es una visión y filosofía empresarial que sostienen que esta puede y debe jugar un rol más allá de hacer utilidades o ganancias. Es también una conciencia de lo que las empresas producen y sus impactos directos e indirectos dentro y fuera de la compañía" (p. 34).

Ante tales planteamientos se puede afirmar que la empresa socialmente responsable se preocupa por el bienestar de quienes trabajan en ella (salud, educación, remuneración del personal, por ejemplo) y que demuestra su solidaridad con su entorno (clientes, proveedores y la comunidad entre otros). En este orden de ideas, Paz, Prieto & García (2015) expresan que las empresas, son llamadas a ejercer un compromiso voluntario con la participación responsable de su gente con el entorno; además del intercambio de actividades con los grupos de interés para gestar un compromiso compartido frente a la responsabilidad socio-ambiental, que la hacen coparticipes en las comunidades

En tal sentido, Elegido (1996) plantea, que los elementos inmersos en el entorno organizacional contribuyen al desarrollo de competitividad y excelencia que orientan al proceso de cambio originando nuevos paradigmas que invitan a las empresas a desempeñar un papel de líderes en la solución de problemas sociales.

De igual forma, Martín (2008) expresa que una organización vital, que no es sobreviviente ni solamente viviente, se construye desde un conjunto de valores que han de regir su accionar y, a través de las decisiones de la organización estableciendo el proyecto de vida de la misma y determinando las prioridades que deben ser atendidos en el mediano y largo plazo dando origen a la construcción de la plataforma ética de la organización centrada en valores compartidos y en las bases de la responsabilidad ética social.

Se interpreta de lo anterior, que son esos compromisos legales o éticos que se asumen por el impacto que causa la empresa en el mundo que la rodea. En la práctica son las cosas buenas que se pueden hacer por la sociedad para resarcirla por el daño que pueda causar el negocio

(Villasmil, 2010). En tal sentido, Durán, Fuenmayor, Cárdenas & Hernández (2016) coinciden en que cualquier acción llevada a cabo por una empresa afecta al bienestar de sus grupos de interés. Por ende, una determinada estrategia puede aumentar el bienestar de algunos y causar daño a otros.

Con una concepción crítica Pizzolante (2009) sostiene que la responsabilidad social no es una actuación frente a terceros; es una actuación frente a primeros y segundos, donde el primero es la conciencia del individuo, y el segundo es la conciencia colectiva de las personas que forman parte de la organización. La responsabilidad social de una empresa es generar bienestar; y eso pasa por cómo se remunera a su personal; cómo se comunica internamente; cómo se vincula con sus proveedores; cómo se maneja con sus accionistas minoritarios; cuál es la política de decisión de la junta directiva.

Bajo esta perspectiva, ya no es nueva la idea de que la responsabilidad social podría tener una connotación estratégica dentro del proceso de dirección estratégica de la organización. Por ello, Fernández (2005) indica que la asunción de responsabilidad social por parte de la empresa en la gran mayoría de los casos tiene más que ver con la consecución de sus fines estratégicos que con el altruismo o cuestiones morales.

Por otra parte, Fernández (2005) es del criterio que mientras comportarse de una forma socialmente responsable a menudo conlleva sacrificios a corto plazo, también con frecuencia origina ganancias en el largo plazo. Esta visión de la responsabilidad social empresarial puede considerarse compatible con el punto de vista neoclásico puesto que al final el objetivo a alcanzar se traduce, aunque sea indirectamente, en un beneficio económico.

Visto de esta forma, para algunos, este enfoque es demasiado interesado ya que los compromisos sociales por encima de lo establecido en la costumbre y la ley no debieran en ningún caso verse manchados por intereses económicos. A este respecto, reflexiona Porter y Kramer (2003) considerando que, de acogerse a este criterio, ello supondría que las empresas están renunciando a grandes oportunidades de crear un mayor valor para la sociedad y para sí mismas. Al mismo tiempo considera que tal vez esta conciencia de que se está actuando en interés de los demás, pero también en el suyo propio, sea lo necesario para conseguir un compromiso más decidido y generalizado dirigido a resolver de forma real parte de los graves problemas de la humanidad.

En consideración a lo anterior, Villasmil (2016) refiere, que la responsabilidad social en las organizaciones surge como una orientación de actividades individuales y colectivas, permitiendo a todos igualdad de oportunidades para desarrollar sus capacidades y apoyando la eliminación de los obstáculos estructurales de carácter económico y social, así como los culturales y políticos que afectan o impiden su desarrollo. La categoría responsabilidad social empresarial ha evolucionado de lo interno hacia lo externo con el correr de los años, dada la amplitud e incorporación de nuevos contenidos que tratan de definir su concepción, y que a pesar de los muchos retos y oportunidades existentes en el mercado global, los actuales directivos deben hacer algo más que establecer estrategias a largo plazo y esperar a que ocurra lo mejor. "De ahí que a veces surge la pregunta: ¿Cómo y por qué algunas empresas superan a otras? Así el desafío de los directivos radica en decidir estrategias que proporcionen ventajas sostenibles a lo largo del tiempo" (p. 96).

Para Porter y Kramer, (2011) se trata de dar un paso más allá de la concepción actual de la RSE, creando un estadio superior en donde la idea central sea la de crear valor compartido, que no es más que las empresas paralelamente de crear valor económico, creen valor para la sociedad al abordar sus necesidades y desafíos, de manera que se dé una relación ganar-ganar, en palabras de estos autores se trata de "percibir la responsabilidad social como la construcción de valor compartido y no como un control de daños o una campaña de relaciones públicas, por lo que requerirá un pensamiento de negocios radicalmente distinto" (Porter y Kramer, 2006: 15).

Los autores de este artículo a partir de la literatura revisada encuentran una marcada tendencia hacia los grupos de interés, al ambiente y a la creación de valor social, económico y ambiental. Dicha concepción ha venido construyendo un nuevo discurso en la razón de ser de la empresa, no solo como creadora de valor económico, sino de creación de un valor integrado (económico, social y ambiental) al tiempo que fortalece relaciones con los distintos *stakeholders* en una sociedad donde todos estamos vinculados y afectados por los impactos que genera cualquier actividad económica, por lo tanto se exige a la empresa un rol protagónico como fuente de bienestar común.

En este sentido, un enfoque sistémico e integral de RSE integraría los elementos de la teoría de sistemas y el pensamiento complejo-ambiental (Arias, 2010) donde la RSE es gestionada con una visión integral de la

sociedad y del desarrollo, que entiende, que el crecimiento económico y la productividad están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente, del amiente y la salud de las instituciones políticas democráticas, garantes de las libertades y los derechos humanos.

3. Método

El presente estudio se inserta en el campo de los problemas socio-organizacionales referidos a los procesos de responsabilidad social empresarial; campo en el que el método inductivo posibilita un profundo análisis porque parte de lo particular para llegar a conclusiones de carácter universal (Bacon, 2003), toda vez que los empresariales representan una herramienta de gran interés, constituida por un conjunto de obligaciones y compromisos, legales, y éticos, nacionales e internacionales, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad y operaciones de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos y constituyen una reflexión en y desde la praxis, por cuanto la realidad de su práctica social está constituida por hechos observables elaborados a partir del medio en que interviene. Por lo tanto, esta investigación es de tipo documental analítico, realizado desde la visión exploratoria descriptiva, con diseño bibliográfico, bajo la mirada crítica de la acción empresarial desde lo social buscando posibilidades de intervención.

Para llevar a cabo, se realizó un proceso de selección y delimitación del tema y de los documentos relacionados, el cual se circunscribió en el análisis crítico en lo relacionado a la participación de la organización en temas vinculados con la RSE en todas sus dimensiones; social, política, cultural y medioambiental, en la globalidad compleja. La revisión de los supuestos teóricos, estuvo basada en la técnica de revisión documental para lo cual se consultó solamente revistas científicas que se encuentran en la base de datos de Redalyc durante el periodo 2006-2016, con el fin de realizar una exploración sobre los constructos teóricos del tema de investigación e identificar los principales autores y sus aportes, ello con el propósito de lograr responder la pregunta de investigación: ¿Por qué las empresas deben ser socialmente responsables?

Tabla 1. Listado de artículos / Redalyc 2006-2016

No.	Título	Autor(es) - Año
1	Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial	Abreu J. y Badii M (2006)
2	Información de responsabilidad social corporativa y teoría institucional	Gallen M. y Peraita C (2016)
3	Efecto de la responsabilidad social empresarial sobre la legitimidad de las empresas	Díez F. et al (2014)
4	Responsabilidad social empresarial: gobernanza corporativa, empresa y ONG	Sánchez M (2012)
5	Poder y estandarización de la ética: apuntes sobre el sentido de las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) en las organizaciones	Gómez C. et al (2014)
6	Posmodernidad y ética empresarial una hipótesis sobre el auge de la responsabilidad social corporativa	Olaskoaga J. et al (2013)
7	Responsabilidad social empresarial: teorías, índices, estándares y certificaciones	Duque Y. et al (2013)
8	Un instrumento de medida para conocer las tendencias de los directivos en la priorización de las acciones de responsabilidad social empresarial (RSE)	Castillo E. y Arizkuren A (2010)
9	Responsabilidad social empresarial y comunicación: relación para la transformación social	Zambrano X (2013)
10	Perspectivas teóricas usadas para el estudio de la responsabilidad social empresarial: una clasificación con base en su racionalidad	Alvarado A. et al (2011)
11	¿Moda o factor competitivo? Un estudio empírico de responsabilidad social corporativa en pyme	Marín L. y Rubio A (2008)
12	La creación de valor compartido	Porter M. y Kramer M (2011)
13	Promoción pública de la responsabilidad social empresarial	Lozano J (2007)
14	De la responsabilidad social empresarial a la responsabilidad organizacional ambiental: aproximaciones a una ambientalización del pensamiento administrativo-organizacional	Arias A (2010)
15	El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica	Toro D (2006)

16	Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos	Herrera J. et al (2016)
17	Responsabilidad social empresarial: ¿Por qué? Justificación deontológica de la responsabilidad social empresarial	Caballero S. y Villarán A (2011)
18	Gobernanza empresarial: ética, responsabilidad social y rentabilidad en la "Era Pos-Enrom"	Brito M (2007)
19	El valor compartido como nueva estrategia de desarrollo empresarial	Díaz N. y Castaño C (2013)
20	Responsabilidad social corporativa, gobernanza e instituciones. Armando el rompecabezas	Montaño L (2014)
21	Análisis del efecto de la responsabilidad social empresarial en los resultados empresariales de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes)	Hernández F. y Sánchez J (2016)
22	Holgura de recursos financieros y su incidencia en las buenas prácticas de responsabilidad social corporativa.	Cueva C. et al (2016)
23	Análisis de la relación entre responsabilidad social corporativa y los resultados empresariales: un estudio por estrategia corporativa	Huerta P. et al (2015)

Fuente: Elaboración propia (2017).

4. Resultados y discusiones

Se evidencia la multiplicidad de visiones para el estudio de la RSE, partiendo del análisis de su conceptualización, interacción con diversos elementos o variables, contextualización en diversos escenarios hasta la elaboración de modelos econométricos, todo en la búsqueda de enriquecer desde el punto de vista científico la RSE como un tema pendiente para las empresas. Al respecto podemos extraer algunas consideraciones:

a. En cuanto a su ontología

- La RSE es considerada un nuevo paradigma, una nueva manera de hacer negocios, cargada de valores como la ética, la transparencia, el compromiso social y la ciudadanía (Importante carga deontológica).
- Destaca en el contexto actual una vinculación natural con la sostenibilidad, la cual está pasando por la misma transición conceptual que la RSE en cuanto a su naturaleza paradigmática.

- Se describe la RSE como una práctica, un ejercicio empresarial bien sea una estrategia o herramienta de gestión de las empresas u organizaciones dentro de la sociedad. De igual manera se describe la RSE como una práctica individual del hombre social, del hombre ciudadano responsable con la sociedad, con la naturaleza y con el mundo en general.
- Hay coincidencia en establecer que se trata de un fenómeno complejo.

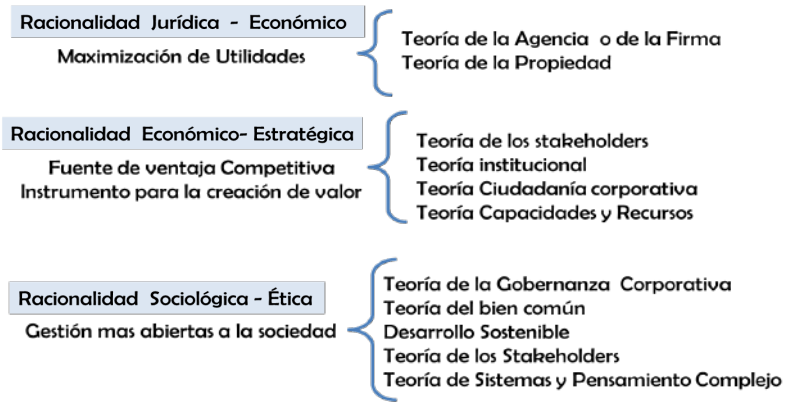
b. En cuanto a las dimensiones para interpretar la RSE

- Los autores revisados plantean diferentes dimensiones de interpretación de la RSE, en muchos casos bajo la figura de la multidimensionalidad, al respecto destacan: 1) Dimensión económica, 2) Dimensión ambiental, 3) Dimensión social y psicosocial, 4) Dimensión histórica y cultural, 5) Dimensión legal, 6) Dimensión humana. Se evidencia una integración de las distintas dimensiones.

c. En cuanto a las teorías científicas que intentan explicar la RSE

- Se plantean diferentes teorías, reinterpretaciones y relaciones- combinaciones entre teorías, destacan: 1) Teoría de los grupos de interés o *stakeholders*, 2) Teoría neoinstitucional, 3) Teoría organizacional, 4) Teoría de agencia, 5) Teoría de sistemas y pensamiento complejo, 6) Teoría de ciudadanía corporativa y 7) teoría de capacidades y recursos, tal como se aprecia en la figura 1, donde se agrupan de acuerdo con su enfoque (jurídico, económico y estratégico, ético y social).

Figura 1. Teorías y enfoques



Fuente: Elaboración propia (2017).

d. **En cuanto a su origen**

- Se plantean diferentes momentos históricos como surgimiento de la RSE, sin llegar a establecer un hito único que detonara su origen. Sin embargo, se evidencia que en su búsqueda esquematizan una línea de tiempo y la contextualizan según el entorno político, social y económico que caracteriza la evolución de la RSE.
- Se infiere la necesidad de reconocimiento de la RSE, es decir su legitimidad.

e. En cuanto a sus componentes o actores involucrados

- No se concibe un ejercicio, práctica, aplicación o desarrollo de RSE, sin que no se vincule la sociedad, las empresas u organizaciones y los ciudadanos en sus diferentes roles, como trabajadores, beneficiarios, administradores, empleados, líderes entre otros. Se propone un enfoque sistémico e integral de la RSE.

Para continuar profundizando en el análisis, a continuación, se presenta la tabla 2, donde se pretende describir algunos elementos relevantes de las teorías y enfoques de RSE sin querer determinar aspectos epistemológico ni metodológico sino sencillamente ubicar en forma general el tipo de acción investigativa del autor y sus principales aportes.

Tabla 2. Caracterización general de los artículos

No.	Teorías - Elementos relevantes	Aporte
1	Responsabilidad social empresarial - origen histórico del concepto.	Ofrece una conceptualización amplia y universal sobre RSE.
2	Neoinstitucionalismo histórico y sociológico, teoría de la legitimidad, teoría de los grupos de interés, gobernabilidad, cultura nacional	Cuatro modelos econométricos validados con las relaciones teóricas.
3	Legitimidad y resultados empresariales, responsabilidad social y resultados empresariales, legitimidad y responsabilidad social	Confirman las hipótesis que sugieren la existencia de una relación positiva entre la legitimidad social y la RSE con los resultados empresariales.
4	La legitimidad en las ONG, RSE y las ONG (fuerzas inhibidoras de la relación, estrategias de las ONG, formas de la colaboración, fases la intervención), el tercer sector alianzas público-privadas, el poder de las multinacionales y los derechos humanos	Las presiones externas a las empresas suscriben una serie de normas y unos métodos para el cumplimiento de estas, ya que la posibilidad de un deterioro en su imagen pública puede ser sumamente negativa y perjudicial.

Continuación tabla 2

No.	Teorías - Elementos relevantes	Aporte
5	Sistemas de significados, poder en las organizaciones y responsabilidad social empresarial. Estándares ISO relacionados con responsabilidad social y desarrollo sustentable	Disyuntiva: RSE como serie de acciones meramente ceremoniales y con escaso sustento, o lograr transformarse en un compromiso con la sociedad, modificando los comportamientos tradicionales de las empresas como actores sociales relevantes.
6	Teoría de las modas en la gestión, posmodernidad, desanclaje y reflexividad (estética y cognitiva)	La RSC constituiría una característica permanente e independiente de coyunturas políticas y sociales. Se prevé el desarrollo de sistemas expertos para codificar, estandarizar y acreditar las acciones en materia de RSC.
7	Trayectoria del concepto de RSE, institucionalidad de la RSE y normas técnicas (ISO)	La normativa y regulación concernientes a la RSE tienen en cuenta, en su mayoría, tres factores fundamentales: agentes (*stakeholders*), medio ambiente y empresa como factor de bienestar.
8	Principios generales (estándares y guías generales para la gestión de la RSE, estándares y guías vinculados con aspectos específicos de la RSE) estándares para la evaluación del desempeño, estándares orientados a la divulgación de la información o a la rendición de cuentas	Se evidenció la ausencia de propuestas que integren instrumentos previos relacionados con la gestión de la RSE. A partir del lanzamiento de la ISO 26000, se genera el reto de incluir aquellas acciones o ítems que esta nueva propuesta pueda aportar.
9	RSE orígenes y evolución, la comunicación en la dinámica social (dimensión) y la comunicación e identidad en la RSE, competencias integradoras de la inteligencia social	La RSE es evolución de distintas teorías organizacionales y sociales. En ella convergen y conviven los elementos más resaltantes de estas.
10	Perspectivas teóricas usadas para el estudio de la RSE	Clasificación propuesta a partir del uso de seis tipos de racionalidades y cuatro concepciones del rol de la empresa en la sociedad.
11	Concepto de competitividad, concepto de reputación, teoría de recursos y capacidades, responsabilidad social corporativa y dimensiones de RSC (económica, legal, ética y discrecional)	Confirman la importancia de la responsabilidad económica, ética y discrecional a la hora de contribuir al éxito competitivo. Modelo econométrico no concluyente con las relaciones teóricas.
12	Valor compartido externalidades, productividad, cadena de valor, emprendedores sociales	La creación de valor compartido supone el cumplimiento de leyes y estándares éticos, así como la mitigación de cualquier mal causado por la empresa, pero es más que eso. La oportunidad de crear valor económico mediante la creación de valor para la sociedad será una de las fuerzas más poderosas que impulsará el crecimiento en la economía global.

Continuación tabla 2

No.	Teorías - Elementos relevantes	Aporte
13	*Stakeholders* RSE, modelos de políticas públicas de RSE en Europa	RSE debe gestionarse y ser gestionada. Adecuar integración transversal en los procesos empresariales, procesos de mejora e innovación empresarial. La sociedad del conocimiento obliga a replantear la vinculación entre ventaja competitiva de las naciones y su riqueza ética. Los valores posibilitan las prácticas y las acciones sociales ya sean económicas, profesionales, asociativas o políticas.
14	Definiciones RSE, aspectos y tendencias en la definición sobre RSE, dimensiones de la RSE, principios básicos del marco conceptual	Las organizaciones-empresas son sistemas caórdicos cuyo patrón de organización son las redes comunicacionales autopoiésicas, funcionan alejadas del equilibrio, a través de procesos autoorganizados que se retroalimentan y autorregulan constantemente.
15	RSC y desempeño financiero, *Stakeholders*, estrategia de negocio, estrategias sociales	Diseño cuidadoso de la RSC como estrategia social capaz de generar ventajas competitivas que tengan un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.
16	Factores explicativos de la RSE	Las prácticas de RSE de las pymes recaen principalmente sobre los clientes, empleados y, en menor medida, sobre la dimensión medioambiental. En términos medioambientales, las pymes desarrollan un buen número de prácticas socialmente responsables.
17	Teorías instrumentales, políticas, integradoras y éticas.	Teorías instrumentales (rentistas): a las empresas les conviene. Teorías integrativas: las empresas dependen de la sociedad para su subsistencia. Teorías políticas: las empresas, especialmente las multinacionales, son actores políticos poderosos, lo cual trae consigo responsabilidades. Teorías éticas: porque la moral lo ordena (sea desde el utilitarismo, la deontología, etc.).
18	Institucionalismo económico, costos de transacción, gobernanza, gobierno corporativo, *Shareholders - Stakeholders*, de *Governance* a gobernanza empresarial	Las empresas precisan de nuevos parámetros para calcular los costos de transacción y minimizar la incertidumbre.

Continuación tabla 2

No.	Teorías - Elementos relevantes	Aporte
19	Valor compartido y *business strategy* o estrategia de las empresas	La creación de valor compartido ofrece oportunidades extraordinarias para que las empresas puedan cambiar el paradigma, a través del cual se acercan a la estrategia: ayudar a aliviar los problemas sociales y construir a largo plazo una ventaja competitiva.
20	RSC, institución y modos de gestión, ética protestante, capitalismo *managerial*, productividad y rentabilidad	El tema de la RSC es altamente complejo, tanto en su acción social como de su comprensión teórica. El origen y evolución de la RSC se encuentra anclado en un espacio y tiempo particulares, observándose resultados a nivel global.
21	Teoría de los *stakeholders*, teoría del valor compartido, teoría de sostenibilidad	Modelo econométrico validado con las relaciones teóricas.
22	Teoría de los recursos de holgura y responsabilidad social corporativa	Modelo econométrico contrario a las relaciones teóricas.
23	Responsabilidad social corporativa, resultados empresariales y modelos explicativos de la responsabilidad social corporativa	Modelo econométrico validado con las relaciones teóricas.

Fuente: Elaboración propia (2017).

En los cuadros anteriores se observa que los trabajos expuestos presentan elementos que coadyuvan el análisis de la RSE, observándose que orbitan en los siguientes aspectos a saber:

1. **Conceptualización:** origen histórico del concepto, trayectoria y evolución de RSE, perspectivas teóricas usadas para sus estudio, aspectos y tendencias en la definición, dimensiones y principios básicos del marco conceptual.
2. **Actores involucrados:** teoría de los grupos de interés, alianzas públicas-privadas, comunicación en la dinámica social, emprendedores sociales y *stakeholders*.
3. **Sobre recursos:** teoría de recursos y capacidades, productividad, cadena de valor, costos de transacción, teoría de los recursos de holgura, entre otras.
4. **Gestión o acción social**: legitimidad, resultados empresariales, desarrollo sustentable, valor compartido, desempeño financiero, estrategia de negocio, estrategias sociales, otros.

5. **Aspectos instrumentales y técnicos:** normas ISO, Ethos, GRI, indicadores, principios generales, estándares para la evaluación del desempeño, estándares orientados a la divulgación de la información o a la rendición de cuentas.

A riesgo de acercarse a un reduccionismo que atente contra los trabajos revisados, se observa que los elementos (conceptualización, actores, recursos, gestión o acciones sociales y aspectos instrumentales y técnicos) desarrollados por los autores de forma medular, son categorías que fueron emergiendo del análisis y se esquematizan en la tabla 3.

Tabla 3. Categorías emergentes

No.	Autor(es) - año	Concepto	Actores	Recursos	Acciones sociales	Técnicos
1	Abreu J. y Badii M (2006)	✓				
2	Gallen M. y Peraita C (2016)		✓		✓	
3	Díez F. et al (2014)				✓	
4	Sánchez M (2012)		✓		✓	
5	Gómez C. et al (2014)	✓			✓	✓
6	Olaskoaga J. et al (2013)		✓		✓	
7	Duque Y. et al (2013)	✓				✓
8	Castillo E. y Arizkuren A (2010)	✓				✓
9	Zambrano X (2013)	✓	✓			
10	Alvarado A. et al (2011)	✓				
11	Marín L. y Rubio A (2008)	✓		✓		
12	Porter M. y Kramer M (2011)		✓	✓	✓	
13	Lozano J (2007)	✓	✓			
14	Arias A (2010)	✓				
15	Toro D (2006)	✓	✓		✓	
16	Herrera J. et al (2016)	✓				
17	Caballero S. y Villarán A (2011)	✓				
18	Brito M (2007)		✓	✓	✓	

19	Díaz N. y Castaño C (2013)				✓	
20	Montaño L (2014)	✓			✓	
21	Hernández F. y Sánchez J (2016)	✓	✓		✓	
22	Cueva C. et al (2016)	✓		✓		
23	Huerta P. et al (2015)	✓			✓	
Totales		16	12	6	15	3

Fuente: Elaboración propia (2017).

En los artículos o documentos revisados están presentes de forma mayoritaria los aspectos relacionados con la definición de la responsabilidad social empresarial (RSE) como unidad de análisis, de donde se deducen constructos para derivar posturas teóricas o casos empíricos. En segundo orden de importancia aparecen artículos que se reconocen por su acción social o gestión de la RSE y posteriormente los referidos a los actores involucrados.

Considerando lo antes planteado, las categorías **"Concepción de RSE", "acción social" "recursos", "actores involucrados" y "normas técnicas",** son expuestas por los investigadores como elementos integradores para el estudio de la RSE.

De esta manera podemos extraer algunas inferencias de algunos investigadores que permiten contribuir con la comprensión de las categorías que emergieron del análisis:

Al respecto, Duque et al (2013) concluye su trabajo afirmando:

> … el concepto de RSE ha venido fortaleciéndose a lo largo de las últimas décadas y debe ser menester de las instituciones públicas y privadas lograr acuerdos nacionales e internacionales para posibilitar la unificación de los parámetros de medición y lograr de esta manera hacer que la RSE se convierta en un concepto potente de gestión empresarial, con ética y compromiso social, político, cultural, ambiental y económico (p. 205).

Es por ello, que las investigaciones respecto a la RSE siguen buscando evidencia tanto teórica como empírica que permita adecuar y sintonizar la misma en función de la realidad que se estudia, donde sin duda deben estar presente elementos fundamentales como lo son los actores (grupos sociales y organizaciones empresariales o no), entorno (político, social y ambiental), normas (sociales, jurídicas y éticas) y necesidades o problemáticas existentes; de tal forma de apalancar teorías o enfoques que se integren, interrelacionen, correlacionen, apoyen o complemente la acción práctica de la RSE.

Al respecto resulta de interés los planteamientos teóricos de Arias (2010) quien afirma, que el pensamiento complejo-ambiental aparece como el referente epistémico más adecuado para abordar los procesos organizacionales, la empresa adquiere el matiz de ser un sistema vivo que aprende, crea procesos culturales particulares, se transforma y se adapta a las condiciones de la sociedad, en particular donde desarrolla su actividad.

En este sentido, las empresas son sistemas de redes comunicacionales, de relaciones formales e informales en permanente retroalimentación y autorregulación, funcionan en ambientes caóticos y complejos lejos del equilibrio; además en el desarrollo de sus actividades aprenden y se adaptan para sobrevivir. Por lo que el autor enfatiza que con el enfoque de la teoría de los *stakeholders* predomina una postura epistémica que supone al ambiente como un objeto fuera del sujeto que administra, de allí que se considere otro grupo de interés más para tener en cuenta, no la esencia sin la cual la vida no sería vida.

Por otra parte, con respecto a la categoría de "**acción social"** de la empresa, es necesario contar con procesos tanto de planificación como de monitoreo y evaluación, por lo cual se debe hacer uso de los estándar o dispositivos existente así como la creación de índices o mecanismos que permitan en última instancia la generación de los informes diversos (sostenibilidad, resultados, avances, entre otros) con la finalidad de ejecutar la acción de transparencia necesaria para ejecutar en la práctica la responsabilidad (Gómez et al. 2014; Duque et al. 2013; Castillo y Arizkuren, 2010).

En otras palabras, la RSE al buscar hacer posible su **"acción social"** tiene por extensión que cumplir con la demostración para cualquier actor por cuanto su finalidad no puede ni debe ser oculta, todo lo contrario, el accionar de la RSE es un activo colectivo al involucrar actores internos y externos a la organización y en consecuencia su observación es publica con el fin de garantizar su práctica dentro de la sustentabilidad anhelada en articulación con todos los actores involucrados.

La RSE puede constituir un importante **"recurso"** a utilizar por la empresa (Marín y Rubio, 2008: 188), no es moda, ni ceremonial, ni acción filantrópica, sino la búsqueda de cambios estructurales y permanentes afianzados en la convicción y ética necesaria en relación con el compromiso con y para la sociedad, al respecto;

Las compañías invierten cada vez más recursos en comunicar su adecuado comportamiento en materia de compromiso social como la implicación con la comunidad donde trabaja, la cooperación y el desarrollo, programas de apoyo a la cultura o las medidas de ayuda al trabajador (Marín y Rubio, 2008: 188).

Cuando las empresas incorporan RSE en los modelos de negocios, logran asumir una conducta responsable con todos los "**actores"** con quienes se relacionan y negocian, lo cual permite generar valor para la organización y para la sociedad (Caballero y Villarán, 2011 y Brito, 2007). Un aspecto común a las "**normativas"** concernientes a la RSE, es que tienen en cuenta, en su mayoría, tres factores fundamentales: los agentes o los actores partícipes, el medio ambiente y la empresa como motor de bienestar. La evolución del concepto, las guías y normativas han estructurado formas cada vez más complejas y exigentes del comportamiento de las empresas (Duque et al., 2013).

Finalmente, por medio de la revisión de la literatura científica, se observó que la RSE como proceso puede generar en su práctica valor compartido que "ofrece oportunidades extraordinarias para que las empresas puedan cambiar el paradigma a través del cual se acercan a la estrategia, ayudar a aliviar los problemas sociales y construir a largo plazo una ventaja competitiva" (Díaz y Castaño, 2013: 99) para lo cual es necesario en las organizaciones adecuar su integración de forma transversal por cuanto los actores internos de la organización coadyuvaran en el proceso de vinculación e integración social obteniendo resultados favorables puertas adentros y reflejando su acción en el exterior tanto de forma directa como de las señales personales y familiares de los integrantes de la organización "las empresas deben enfocarse más en encontrar oportunidades de negocio ocultas en problemas del entorno y deben dejar de ver esas necesidades sociales desde la óptica de responsabilidad social y la filantropía en las que se comparte una muy pequeña porción del valor generado por una compañía" (Díaz y Castaño, 2013: 99).

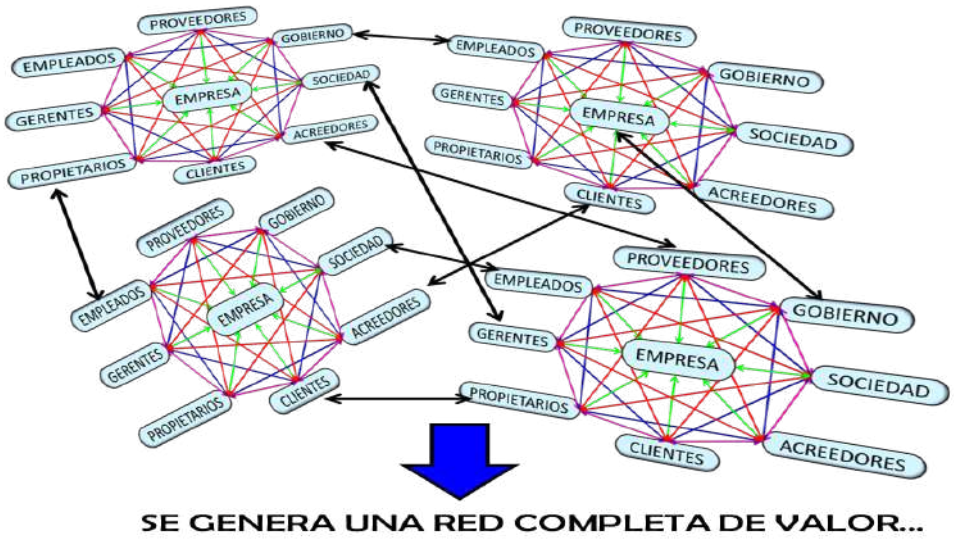
En síntesis, responder a la pregunta de por qué las empresas deben ser socialmente responsables, invita a pasearse desde aspectos de conveniencia, moda, subsistencia, obligación política o moral, ventaja competitiva, resultados financieros positivos o por convicción. Sin embargo, esta revisión teórica, nos plantea distintas opciones de respuestas:

Desde el económico: se asume como la manera de crear ventajas competitivas, generación de valor económico, a un proceso de mejora e innovación para posicionarse en nuevos mercados.

Desde lo social: Se apunta como una opción para la legitimidad de las organizaciones, la atención a las presiones de los grupos de interés, la acción social como retribución al aprovechamiento de recursos. Enfoque hacia el bienestar común.

Desde lo legal o Normativo: como una obligación o como un ajuste de la acción empresarial a las exigencias de carácter coercitivo que emanan desde el Estado, la estandarización del comportamiento ético, la rendición de cuentas y acciones mínimas de funcionamiento.
Desde lo ético: se asume como un valor moral porque es bueno, es lo correcto.
Desde lo ambiental: representa la oportunidad para la existencia de organizaciones ciudadanas ambientalizadas, que coloquen en el centro el tema de la naturaleza como un todo, donde las empresas actúan como agentes relacionales, dentro de un sistema de intercambios. Se da respuesta mediante un enfoque sistémico e integral.
Todas estas opciones, de cómo las empresas responden a la RSE, son válidos desde el paradigma de la complejidad, porque la RSE se asume desde una dimensión intertransdisciplinaria y multidimensional, para dar respuesta a una realidad igualmente compleja. Por lo tanto, la RSE, constituye un nuevo enfoque en la concepción de empresas más plurales e integrales, pero además, representa la búsqueda del equilibrio entre sociedad, naturaleza y rentabilidad social, en la construcción de un mundo de oportunidades para el desarrollo sustentable. Por lo tanto, esta complejidad la podemos ver representada en la figura 1, mediante un enfoque sistémico e integral, de redes con alta interacción.

Figura 2. Enfoque sistémico e integral, de redes con alta interacción.



Fuente: Elaboración propia (2017).

5. Conclusiones

La RSE se presenta en la mayoría de la literatura revisada como una oportunidad de crear valor económico mediante la creación de valor para la sociedad. Consecuentemente es imperante un enfoque de la cadena de valor de las empresas con un a visón más integrada, es decir, mirar lo ambiental, lo social y lo económico de manera integral. De esta manera las empresas que hacen RSE como serie de acciones meramente ceremoniales y con escaso sustento, se verán obligadas a transitar hacia un camino que la conduzca a mayor compromiso con su entorno, su forma de relacionarse y pensarse.

Esta visión integrada y la creación de valor compartido junto con los *stakeholders*, ofrece la posibilidad para que las empresas puedan cambiar el paradigma a través del cual hacen negocio, conciben su estrategia, se involucran en temas sociales y construyen ventaja competitiva. Se trata de crear una red de valor, una mayor interconexión con los grupos de interés. Dicho enfoque representa un mecanismo que puede ser desarrollado por la empresa con la finalidad de contribuir con el desarrollo sustentable, bajo la premisa de que todos tenemos algo que aportar. De esta manera se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable, en virtud de que las empresas nacen y prosperan por la sociedad, en la sociedad y para la sociedad.

6. Referencias

Abreu, J. y Badii, M (2006). *Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial*. *Revista International Journal of Good Conscience*. Volumen 54. No. 70.

Arias, A (2010). *De la responsabilidad social empresariala la Responsabilidad Organizacional Ambiental: aproximaciones a una ambientalización del pensamiento administrativo-organizacional*. Gestión y Región. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad Católica Popular del Risaralda. Pereira, Colombia. No. 9. Enero-junio. pp. 29-512.

Alvarado, A.; Bigné, E. y Curráz, R (2011). P*erspectivas teóricas usadas para el estudio de la responsabilidad social empresarial: una clasificación con base en su racionalidad*. *Revista Estudios Gerenciales*. Volumen 27. No. 118.

Bacon, F (2003): *Novum organum*. Buenos Aires, Losada.

Brito, M (2007). *Gobernanza empresarial: ética, responsabilidad social y rentabilidad en la "Era Pos-Enrom"*. *Revista Venezolana de Gerencia*. Año: 12 No. 38.

Caballero, S. y Villarán, A (2011). *Responsabilidad social empresarial: ¿Por qué? Justificación deontológica de la responsabilidad social empresarial*. Journal of Business Universidad del Pacífico. Lima, Perú. Volumen 3. No. 1. pp. 44-57.

Castillo, E. y Arizkuren, A (2010). *Un instrumento de medida para conocer las tendencias de los directivos en la priorización de las acciones de responsabilidad social empresarial(RSE)*. Journal of Business. Universidad del Pacífico, Lima (Perú) No. 2.

Cortina, A.; Costineira, A.; Conill, J.; Domingo, A.; García, D.; Lozano, J. F.; y Lozano, V. H (1997). Capítulos 2 y 4 Fundación Argentina y Visor. España *Rentabilidad de la Ética para la Empresa*.

Cueva, D.; Espinoza, V. y Salas, E (2016). *Holgura de recursos financieros y su incidencia en las buenas prácticas de responsabilidad social corporativa*. *Revista TEACS*. Año 8. Volumen. 18.

Díaz, N. y Castaño, C (2013). *El valor compartido como nueva estrategia de desarrollo empresarial*. Daena: International Journal of GoodConscience. Volumen 8 No. 2

Díez, F.; Blanco, A. Cruz, A. y Prado, C (2014). *Efecto de la responsabilidad social empresarial sobre la legitimidad de las empresas*. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*. Volumen: XLVII. pp. 325-348.

Duque, Y.; Cardona, M. y Rendón, J (2013). *Responsabilidad social empresarial: teorías, índices, estándares y certificaciones*. *Revista Cuadernos de Administración*. Universidad del Valle. No. 29. Número 50. Julio-diciembre de 2013.

Durán, S, Fuenmayor, A, Cárdenas, S. y Hernández, R (2016). *Emprendimiento como proceso de responsabilidad social en instituciones de educación superior en Colombia y Venezuela*. En: *Desarrollo Gerencial Revista* de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia, 8(2), 58-75.

Elegido, J (1996). *Fundamentos de ética de empresa*. *La perspectiva de un país en desarrollo*. Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE). México.

Espiñeira, P. y Asociados (2014). *IV Encuesta de responsabilidad social en Venezuela*. Edición 2014 Prácticas y Tendencias Actuales de responsabilidad

social y Ambiental en Venezuela. Encontrado en: https://www.pwc.com/ve/es/encuestas/assets/iv-encuesta-de-rse-en-venezuela-edicion-2014.pdf. Consultado: 16/08/2017.

Fernández, G (2005). *Administración de la responsabilidad social corporativa*. Madrid: Thomson.

Gallen, M. y Peraita, C (2016). *Información de responsabilidad social corporativa y teoría institucional*. *Revista Intangible Capital*. Volumen 12. No. 4.

Gómez, C.; Gómez, L. y Gallegos, M (2014). *Poder y estandarización de la ética: apuntes sobre el sentido de las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) en las organizaciones*. Saberes. Número 6. pp. 16-37.

Hernández, F. y Sánchez, J (2016). Análisis del efecto de la responsabilidad social empresarial en los resultados empresariales de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes). *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*. Volumen: 10 No. 1.

Herrera, J.; Larrán, M.; Lechuga, M y Martínez, D (2016). Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos. *Revista de Contabilidad*. Volumen 19. Número. 1. pp. 31-44 Asociación Española de Profesores Universitarios de Contabilidad. Barcelona, España.

Huerta, P (2015). *Análisis de la relación entre responsabilidad social corporativa y los resultados empresariales: un estudio por estrategia corporativa*. *Horizontes empresariales*. GCG. Georgetown University. Enero-Abril Volumen 10. Número. 1. pp. 110-123.

Olaskoaga, J, Garay, J, González, G. y Xabier, L (2013). Posmodernidad y ética empresarial una hipótesis sobre el auge de la responsabilidad social corporativa. *Ciencias Administrativas*. No. 2, pp. 33-42.

Lozano, J (2007). *Promoción pública de la responsabilidad social empresarial*. Ekonomiaz. 2° cuatrimestre. No. 62.

Martín, V (2004). *La organización vital. Vida y supervivencia de las organizaciones*. Maracaibo. Ediluz.

Marín, L. y Rubio A (2008). ¿Moda o factor competitivo? Un estudio empírico de responsabilidad social corporativa en pyme. *Tribuna de Economía*. No. 842.

Montaño, L (2014). Responsabilidad social corporativa, gobernanza e instituciones. Armando el rompecabezas. *Revista Internacional de Organizaciones*. No. 13.

Moreno, Z. y Campechano, E (2013). *Responsabilidad social empresarial: análisis exploratorio a través del estudio de caso múltiple*.

Paz, A., Prieto, R., & García, J. (2015). Responsabilidad social como alianza para el desarrollo sostenible en empresas carboníferas. In *Libro Memoria Primer Congreso Internacional de Energías Renovable. Cierg*.

Pizzolante, I (2009). *De la responsabilidad social empresarial a la empresa socialmente responsable*. España: Ediciones de las Ciencias Sociales.

Porter, M. y Kramer M (2011). *La creación de valor compartido*. Harvard Business Review América Latina.

Porter, M. E. y Kramer (2003). La filantropía empresarial como ventaja competitiva. *Harvard Deusto Business Review,* No. 12.

Sánchez, M (2012). Responsabilidad social empresarial: gobernanza corporativa, empresa y ONG. *Oñati Socio-Legal Series*. Volumen 2. Número 3. pp. 139-159.

Toro, D (2006). El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica. *Revista Intangible Capital*. Número 14. Volumen. 2. pp. 338-358.

Weiss, A (2003). *Responsabilidad social de las empresas en una sociedad de afectados* stahekolders. *Revista INNOVAR (Revista de Ciencias Administrativas y Sociales)*. Julio-diciembre. No. 22. pp. 43-54.

Villasmil, M (2016). Visión estratégica de la responsabilidad social empresarial. Revista Dictamen Libre, pp. 95-107. Edición No. 18. Junio-2016. Barranquilla, ColombiaEncontradoen:www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/dictamenlibre/article/.../717/649.

Villasmil, M (2010). *De la RSE a la empresa socialmente responsable desde un punto de vista estratégico*. IV Conversatorio sobre responsabilidad social. Ponencia Presentada en UNEFA Núcleo Zulia. Venezuela. Octubre 2010.

Zambrano, X (2013). Responsabilidad social empresarial y comunicación: relación para la transformación social. *Temas de Comunicación*. No. 26.

Capítulo II

Principios de la responsabilidad social en las organizaciones de salud pública*

Principles of Social Responsibility in Public Health Organizations

Reynier Ramírez Molina**, Yanyn Rincón Quintero***,
Belina Herrera Tapias**** y Luis Alemán Escobar*******

Resumen

El capítulo busca describir los principios de la responsabilidad social utilizadas por las organizaciones de salud pública. La postura epistemológica se enmarcó dentro del paradigma cuantitativo, con un enfoque empírico positivista, de tipo descriptiva y campo. Para la obtención de información se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado por nueve (9) ítems, con escala ordinal, aplicada a los directores de los hospitales de las organizaciones de salud pública en Venezuela, adscrito al Sistema Público Nacional de Salud (SPNS), constituidos por veinte y un (21) informantes. Se concluye que los principios de la

* *El presente documento hace parte de las actividades de la red académica REOALCEI, y está asociado al proyecto "Resignificación de la responsabilidad social empresarial como un nuevo paradigma organizacional" El artículo es el resultado de la revisión de los referentes internacionales y nacionales que han de ser analizados, comparados y contrastados con las prácticas actuales, se convierte en el punto de partida del proyecto y no constituye un avance parcial o final del resultado que se espera de la investigación.*

** *Universidad de la Costa. Barranquilla. Correo electrónico: Colombiarramirez13@cuc.edu.co*

*** *Tecnológico de Antioquia - Institución Universitaria. Medellín, Antioquia. Correo electrónico: yanyn.rincon@tdea.edu.co*

**** *Universidad de La Costa. Barranquilla, Colombia. Correo electrónico: bherrera3@cuc.edu.co*

***** *Universidad de La Costa. Barranquilla, Colombia. Correo electrónico: laleman2@cuc.edu.co*

responsabilidad social están ausentes en las organizaciones de salud pública, siendo la dimensión menos recurrente el desarrollo sostenible, lo que imposibilitaría la transformación de la sociedad hospitalaria, mejora de la calidad de vida y un acceso público igualitario a las necesidades básicas del ser humano. Al mismo tiempo, las dimensiones ciudadanía corporativa y perspectivas estratégicas, se ven afectadas, por la falta de conocimiento que poseen los directores de los hospitales, referente a los beneficios que estas ofrecen a las entidades de salud pública, y que además tributan a las políticas de estado recurrentes a la realidad problemática del país.

Palabras clave: Organizaciones de salud pública. Principios de la responsabilidad social. Utilización de los principios de la responsabilidad social.

Abstract

The chapter seeks to describe the principles of social responsibility used by public health organizations. The epistemological stance was framed within the quantitative paradigm, with a positivist empirical approach, descriptive and field. The technique of the survey using a questionnaire structured by nine (9) items, with ordinal scale, applied to the directors of the hospitals of the organizations of public health in Venezuela, part of the system was used to obtain information National public health (SPNS), constituted by twenty one (21) informants. It is concluded that the principles of social responsibility are absent in the public health organizations, being less recurring dimension of sustainable development, which would make impossible the transformation of hospital society, improvement of the quality of life and equal public access to the basic needs of human beings. At the same time, dimensions corporate citizenship and strategic perspectives, are affected, due to the lack of knowledge with the directors of hospitals, concerning the benefits that they offer to public health authorities, and that they are taxed at recurrent State policies to the problematic reality of the country.

Keywords: Organizations of public health. Principles of social responsibility. Use of the principles of social responsibility.

1. Introducción

El factor central del desempeño organizacional, se orienta por la capacidad de los directivos para articular sus estrategias con el modelo de gestión holística, buscando incorporar a sus sistemas administrativos-operativos las acciones de responsabilidad social, dejando a un lado iniciativas de inversión social sin razón estratégica, siendo el reto para las organizaciones, alinear a la estrategia corporativa toda acción social que impacte favorablemente su rentabilidad.

La responsabilidad social (RS) debe implementarse en las organizaciones como un compromiso estratégico, para empezar a notar los cambios en la conducta de las empresas, por lo tanto, la RS representa el compromiso de actuación de las organizaciones respecto al entorno social y ambiental, convirtiendo su ejecución en una necesidad para la acción laboral, vinculada en la misión empresarial para el análisis de las líneas y perspectivas estratégicas, mediante la integración de los grupos de interés que permite identificar beneficios y riesgos.

Para Aguilera y Puerto (2012) la responsabilidad social se define como el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible, es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social. Por lo tanto, para quienes investigan, la RS es la iniciativa voluntaria que superan requerimientos legales, involucrando aspectos económicos, sociales y ambientales, aprovechando recursos organizacionales para lograr liberación de fondos para otros fines, mejorar la fiabilidad de los sistemas y seguridad empresarial, aumento del acceso a los servicios y mejora del entorno en las organizaciones.

Las organizaciones de salud pública considerada como unidad de análisis, son entidades sin ánimo de lucro creadas por el gobierno nacional con la finalidad de garantizar integralmente la salud de la población por medio de acciones dirigidas individual como colectivamente, realizadas bajo la supervisión del Estado promoviendo la participación responsable de todos los sectores de la comunidad.

Mundialmente las organizaciones de salud pública buscan reducir la inequidad en salud, avanzando hacia garantías del goce efectivo del derecho de la misma, mejorar condiciones de vida que modifican sus situaciones y disminuyen cargas de enfermedades existente, mantener cero tolerancia frente a la mortalidad, morbilidad y discapacidad evitable, siendo su desafío afianzar el concepto de salud como el resultado de la interacción armónica en condiciones biológicas, mentales, sociales y culturales

del individuo, con el fin de poder acceder a un mejor nivel de bienestar como condición esencial para la vida.

La relación entre RS y salud se da en la medida que los empresarios realizan aportes obligatorios al sistema de seguridad social para contribuir con la salud de sus colaboradores y con la implementación de un sistema de salud ocupacional, siendo la salud y el desarrollo social un objetivo fundamental que compartan todos los sectores sociales y económicos, convirtiéndose en la principal responsabilidad que debe tener las organizaciones relacionada con el sector salud.

Lo que se espera de una entidad aseguradora en salud, antes que la viabilidad financiera, fuente de empleo, generación de riqueza o cualquier otro objetivo, es que garanticen los servicios de salud responsablemente. El gobierno central de Venezuela a través de las organizaciones de salud pública ha implementado un modelo de atención integral regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y responsabilidad social, accionando políticas de valor compartido, innovación y crecimiento que favorece a la comunidad.

Según reportes con los directores de las organizaciones de salud pública efectuadas en 2016, el gobierno venezolano ha implementado nuevas políticas de atención integral, que han hecho posible incrementar la cobertura de la comunidad, sin embargo se presentan situaciones en la calidad de los servicios asistenciales, la falta de recursos materiales y humanos en las unidades de atención hospitalarias, permitiendo que los servicios ofrezcan sus servicios de manera deficiente, generando posiblemente una ausencia en el indicador ciudadanía corporativa como principio de la RS.

Tras lo planteado, se hace necesario estudiar los principios de la responsabilidad social. Las situaciones expuestas se han originado a causa, de la desincorporación de dichos principios corporativos: ciudadanía corporativa, perspectivas estratégicas y desarrollo sostenible de las organizaciones de salud pública. Generando la ausencia activa y voluntaria del mejoramiento social por parte de las organizaciones sujeto de estudio. Por lo tanto, en la investigación se pretende analizar los principios de responsabilidad social de las organizaciones de salud pública.

De seguir con las situaciones antes descritas en las organizaciones de salud pública, imposibilitará la promoción de la sostenibilidad y sustentabilidad como soporte fundamental para el desarrollo de los servicios ofrecidos, generando una posible disminución en la construcción de una comunidad consciente, desincorporando las políticas institucionales con los principios de RS. Al mantener activos los principios de la responsabili-

dad social en las organizaciones de salud pública, se dará respuesta a la estrategia de gestión de acuerdo con los objetivos corporativos relacionados entre sí, alineados al comportamiento, recursos materiales y humanos con la razón de ser de la institución socialmente responsable, por lo tanto, los resultados permitirán planificar, gestionar y controlar a la organización, garantizando así una competitividad con prácticas socialmente responsables, logrando maximizar los recursos de los hospitales sujeto de estudio.

2. Fundamentación Teórica

2.1. La responsabilidad social: Desde La Teoría

El origen etimológico del término responsabilidad deriva del verbo latino respondió, que significa responder, y a su vez, el sufijo *abilis* indica la condición de ser capaz. Ser responsable significa tener la capacidad adecuada a las obligaciones y expectativas de la vida, es así que las organizaciones sienten la necesidad de maximizar los efectos positivos sobre la sociedad y minimizar sus efectos negativos, conllevando a la obtención de beneficios a largo plazo tendientes a lograr un desarrollo sostenible.

Para Núñez (2003), la responsabilidad social empresarial consiste en la necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir, por parte de las organizaciones, los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica. Estas buenas prácticas contribuyen a la creación de valor social de la empresa, que beneficia a sus accionistas (mayoristas y minoristas), a los grupos de interés (*stakeholders*), a los trabajadores y a la ciudadanía corporativa.

Mientras Martínez (2005) indica que la responsabilidad social es el compromiso que esta tiene de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, su familia y la comunidad en general. Siendo esta la capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad las acciones y decisiones que tomamos para lograr los objetivos y metas propias de nuestras organizaciones. Al mismo tiempo, afirma Navarro (2012), que la responsabilidad social es:

El reconocimiento e integración en la gestión y las operaciones de la organización de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos, que generen políticas, estrategias y procedimientos que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores (p. 70).

Díaz y Bolívar (2014) indican que las fundamentaciones proporcionadas por las diferentes definiciones sobre RS muestran la necesidad de diseñar un modelo de gestión basado en la integración de elementos de la gestión de calidad ambiental, seguridad y salud ocupacional, el cual debe contribuir a mejorar el desempeño de los procesos fomentando la confianza de los empleados y de la comunidad hacia la organización.

Por su parte, Lotero Echeverri (2015) manifiesta que la responsabilidad social es la suma de responsabilidades de gestión que atañen a las leyes, ambiente, resultados empresariales, ética y transparencia en relación con los grupos implicados en el quehacer empresarial. Zorilla (2017), define la responsabilidad social como la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.

La responsabilidad social, para quienes investigan se sustenta en los valores expresados por la organización y plasmarse holísticamente en las políticas, prácticas y programas empresariales para institucionalizarla, minimizando el riesgo de suspenderlas ante cualquier eventualidad, coyuntura, crisis presupuestal o cambio en la dirección de la compañía, incentivado por la gerencia por aspectos sociales y ambientales. En este sentido, la RS puede enmarcarse dentro de las prácticas empresariales vinculadas al sistema de gestión, que están encaminadas a mejorar las relaciones con las organizaciones que se relaciona la empresa, un sistema de gestión socialmente responsable dirige el accionar de las compañías desde su misión, visión y valores con el objetivo de hacerlos prácticos.

2.2. Aportes de los Principios de la responsabilidad social: Una Mirada desde las Organizaciones de Salud Pública

Las organizaciones adaptan los productos y servicios que ofrecen para satisfacer las necesidades de los clientes, obteniendo el máximo beneficio; sin embargo, las nuevas tendencias empresariales buscan la implantación de responsabilidad social en sus indicadores gestión, considerando que las instituciones deben devolver a la sociedad parte de los beneficios que obtienen con sus actividades. Capriotti y Schulze (2010) indican que la RS tiene dos posiciones identificadas:

Existe una corriente de pensamiento que sostiene que la única responsabilidad de una empresa es con sus accionistas. Sin embargo, hay

otra corriente "cada vez más mayoritaria" que afirma que la responsabilidad de las compañías debe ir más allá de su rol puramente económico, para asumir un rol social (p. 18).

Los teóricos antes mencionados indican que la RS establece dimensiones económicas con sus accionistas, legales en relación con las normativas vigentes, para asumir un conjunto de compromisos sociales y ambientales. La responsabilidad social queda establecida como obligaciones económicas, sociales y ambientales, denominándose como el *triple bottom line*. La definición de los principios de la RS es una dimensión amplia y discutida desde diversos puntos de vista en la literatura, (ver tabla 1).

En la investigación se adoptarán los principios de ciudadanía corporativa, perspectiva estratégica y desarrollo sostenible de Capriotti y Schulze (2010), toda vez que los autores mencionados diferencian entre las responsabilidades económico-legal y responsabilidades ético-filantrópicas, sosteniendo que las organizaciones deben cumplir un rol económico y social, siendo los principios de la RS una respuesta estratégica ante los cambios del entorno, contribuyendo con la realidad problemática social e implantándose.

Tabla 1. Principios de RS de acuerdo con la teoría de García (2016), Ibarra (2014); y Capriotti y Schulze (2010)

Autor	Obra	Año	Principios de RS
Hugo García Manilla.	Conceptos y principios de la RS.	2016.	Derechos humanos. Estándares laborales. Medio ambiente. Anticorrupción.
Adelaida María Ibarra Padilla.	Principios de la responsabilidad social en el ordenamiento jurídico colombiano.	2014.	Derechos humanos. Materia laboral. Ambiente. Anticorrupción.
Paul Capriotti. Francisca Schulze.	Responsabilidad social.	2010.	Ciudadanía corporativa. Perspectivas estratégicas. Desarrollo sostenible.

Fuente: elaboración propia (2017).

Como parte de la filosofía y estrategia empresarial, generando una vinculación de las organizaciones con sus grupos de interés, estos postulados por su pertinencia científica, abordan los aportes de Ibarra (2014) y García (2016) quienes fundamentan los principios de la RS en los compromisos que tiene las instituciones con los accionistas y cumplimiento de normas legales vigentes, (ver tabla 2).

Tabla 2. Principios de RS de acuerdo con la teoría de Capriotti Y Schulze (2010)

Principios de RS	Indicadores de los principios de RS
Ciudadanía corporativa.	Derechos humanos. Ambiente. Anticorrupción.
Perspectivas estratégicas.	Estándares laborales. Ambiente.
Desarrollo sostenible.	Ambiente

Fuente: elaboración propia (2017).

Ciudadanía corporativa, la RS ha evolucionado al concepto de *Corporate Social Performance (CSP)*, definida como la integración de los principios de responsabilidad, procesos de respuesta y políticas para abordar problemas sociales, uniéndose a los procesos y políticas de gestión de la organización, con la finalidad de desarrollar principios, incorporado al CSP y teoría de los *stakeholders* en este principio.

Capriotti y Schulze (2010) definen la ciudadanía corporativa (CC) como los compromisos, estrategias y prácticas operativas que una compañía desarrolla para la implantación, gestión y evaluación de su conducta, ética y relaciones corporativas, por lo tanto, es un marco general de actuaciones de la organización en relación con los grupos de interés, a través de actividades, inversión, programas y políticas públicas, logrando que las organizaciones ofrezcan al mercado bienes o servicios de manera eficiente en términos económicos y socialmente legítimos.

Por otra parte, la importancia de la ciudadanía corporativa para los grupos de interés se demuestra en los diversos estudios de valoración que

realizan sobre el comportamiento de las instituciones en relación con su ciudadanía corporativa. La investigación realizada por *Price Waterhouse Coopers* (2005) en España señala la creciente sensibilidad de los consumidores hacia las prácticas de RS, existiendo un 75% que ya han penalizado o que están dispuestos a penalizar a las empresas que carecen de responsabilidad, este principio se ha constituido en la manifestación de responsabilidad social por parte de las empresas frente a la sociedad.

Para quienes investigan la ciudadanía corporativa es una actividad legitimadora de la organización frente a la sociedad, por lo anterior, implica que la empresa es dependiente del entorno en que desarrolla su objeto social, dentro de los límites y normas establecidas por la comunidad, sustentándose en un contrato social celebrado entre la compañía y la sociedad, que le otorga licencia para operar en un ámbito territorial. Por lo anterior, la colectividad puede revocar lo pactado, por medio de los consumidores del producto o servicio, viéndose afectada la organización cuando no cumple lo estipulado en el pacto social.

Así la ciudadanía corporativa, se convierte en un imperativo ético, moral y en respuesta estratégica de las organizaciones ante los cambios del entorno global, que contribuye a la adaptación de las empresas a la nueva realidad social, y se implanta en la organización no solo como una actividad promocional más, sino como parte fundamental de la filosofía y de la estrategia corporativa de las organizaciones.

Perspectiva estratégica, una problemática que puede presentarse en las prácticas socialmente responsables es la incertidumbre de los factores económicos, políticos y sociales. Esta situación permite cuestionar si las empresas cumplen realmente con sus obligaciones sociales y morales ante la nación, la perspectiva estratégica busca evaluar cómo interpretar y aplica la responsabilidad social en las organizaciones, para coordinar intereses múltiples que sean compatibles con los *stakeholders*.

La perspectiva estratégica consiste en utilizar los recursos óptimamente para cumplir con las políticas y metas trazadas por las organizaciones, logrando mantenerse en el mercado, mediante políticas flexibles y agresivas de gestión que les permitan posicionarse y tener continuidad en el futuro, por lo tanto, las organizaciones necesitan fijar directrices sobre análisis internos y externos corporativos, con el objetivo de realizar una efectiva planeación estratégica, (Contreras, 2013).

Las empresas en el ejercicio de la RS se comprometen a distinguir las consecuencias de sus acciones sobre los grupos de interés, estableciendo estándares a las cuales deben adecuarse sus decisiones, su cumplimiento

requiere el desarrollo de procesos que permitan determinar, implementar y evaluar la capacidad de las empresas para anticipar, responder y manejar los temas y problemas que surgen de las diversas exigencias y expectativas sociales.

La RS incluye una visión más amplia que incorpora valores éticos, personas, comunidades, medio ambiente, políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones, implica el compromiso continuo para lograr mejores niveles de competitividad aportando al desarrollo sostenible de la sociedad, a través de acciones dirigidas a solucionar problemas básicos y prioritarios. Capriotti y Schulze (2010) indican acerca de la perspectiva estratégica de la RS lo siguiente:

Existe una correlación probada entre la elección de las opciones estratégicas apropiadas y el desempeño sobresaliente de aquellas empresas que las asumen e implementan, en el mercado y la sociedad (p. 26).

El estratega se desempeña en un espacio de análisis, síntesis y creatividad, y sobre estos aspectos tiene que consolidar el desafío de situar a la organización en un lugar de privilegio competitivo desde un eje que tenga potencial de permanecer en el tiempo; estos elementos se relacionan en la elección de las perspectivas de una estrategia de RS: personal, social, ambiental y económica, ofreciendo como resultado opciones de decisiones estratégicas.

La forma en que las empresas gestionan la responsabilidad social es de gran importancia por cuanto además de lograr un crecimiento sostenible en utilidades, es necesario ser facilitador para lograr niveles adecuados de desarrollo social y ambiental que sean beneficiosos, para los grupos sociales más vulnerables, concientizando a los actores sociales implicados de la necesidad que tienen las instituciones de profundizar en el impacto social.

Desarrollo sostenible, satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas, es decir, implica cubrir demandas de la sociedad ante un ambiente favorable, a un nivel de explotación de recursos consciente con el medio ambiente, toda vez, que realizar actos contrarios causaría daños al entorno y peligros a los recursos de las futuras generaciones. De tal modo, con el desarrollo sostenible no se ha buscado limitar el crecimiento económico y la explotación de la naturaleza, lo que se ha buscado es garantizar la sostenibilidad del desarrollo en términos económicos, llevando la explotación de los recursos naturales a niveles 'prudentes' que

aseguren la continuidad del modelo económico dominante, esto es, del desarrollo económico, (Gómez, 2014).

En este sentido, el desarrollo sostenible para quienes investigan, es la transformación de las sociedades, la mejora de la calidad de vida y un acceso público igualitario a las necesidades básicas, produciéndose cuando la comunidad alcanza niveles aceptables de equidad para el acceso de recursos, incluyendo el poder para adaptarse a la realidad del entorno. El principal objetivo social es erradicar la pobreza, potencializando la capacidad de autogestión, productiva y participativa de la población vulnerable.

Considerar la dimensión desarrollo sostenible, como uno de los principios de RS, vincula el desarrollo y ambiente, como una respuesta racional a la inevitable e indisociable relación hombre-medio. La noción de sostenibilidad es el fundamento científico-experimental que otorga la razón de ser al desarrollo sostenible. Implica el mantenimiento de un fenómeno o proceso dinámico en el tiempo, dentro de unos márgenes que condicionan su viabilidad. También esta idea de perdurabilidad la relaciona con la capacidad de resistir posibles alteraciones provocadas por elementos externos o por cambios bruscos internos, que se enfrentan constantemente las organizaciones de salud pública.

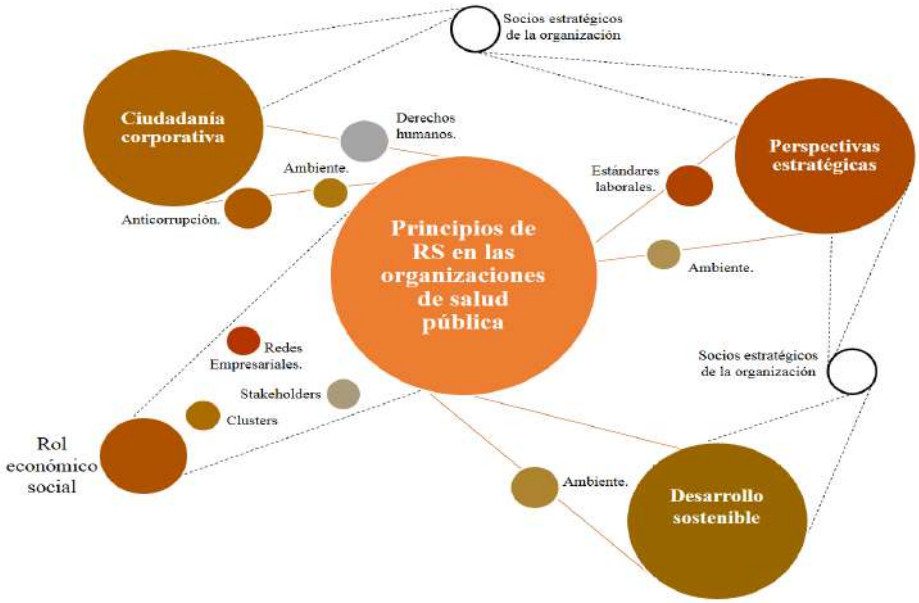
La RS está estrechamente ligada al desarrollo sostenible, en cuanto a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a todas las personas, se puede utilizar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente. En este orden, el objetivo primordial de una empresa socialmente responsable es contribuir al desarrollo sostenible.

La acción empresarial, se produce a la relación establecida entre los inversionistas, trabajadores, recursos ambientales y espacios sociales sobre el cual se asientan para producir. Por lo tanto, en la forma de relacionarse dependen los impactos que generan en el rendimiento económico de los inversionistas, en la productividad de los trabajadores, renovación o destrucción de los recursos naturales y situación de las comunidades en las que se establece.

Ante los aportes de los principios de la responsabilidad social, con miras a las organizaciones de salud pública, se busca modificar el papel social y ético de las instituciones, según las necesidades, contexto propio de cada empresa y requerimientos de la sociedad, brindando beneficios tanto reales como tangibles que pueden valorarse: cuanti-cualitativamente, logrando incorporar la RS a la estrategia de negocios como ventaja

competitiva, para obtener resultados positivos en las unidades de empresariales, generando una relación de resultados financieros y comportamiento socialmente responsable, (ver Figura 1).

Figura 1. Principios de RS en las organizaciones de salud pública



Fuente: elaboración propia (2017).

El cumplimiento de los principios de RS en las organizaciones de salud pública, pueden generar beneficios sostenibles y sustentables para la institución y su segmento de interés, siendo estos los socios estratégicos de los hospitales, mejorando significativamente la imagen de la organización ante los demás, fomento de la confianza pública, manteniendo un clima empresarial homogéneo, adaptado a las necesidades del mercado; apoyándose con las redes empresariales, *stakeholders* y *clusters*, para garantizar un rol económico social.

3. Método

La investigación se concibe desde un paradigma integrado, Hurtado (2012), que combina el los paradigmas empírico y positivista, para lo cual

se emplea a lógica de la verificación empírica de los hechos, sus causas, la complejidad del ser humano reducida a variables, calcula la probabilidad estadística, además se aplican instrumentos que codifican, tabulan, analizando para concretar las conclusiones.

La investigación se consideró como descriptiva y de campo. Dada la naturaleza del tema de estudio, el objetivo, pretendiendo especificar características del fenómeno objeto de análisis. Para Hernández, Fernández y Baptista (2012), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta un análisis. De acuerdo con Arias (2012), la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna; con un diseño no experimental, Hernández et, al (2012), manifiestan que esto, consiste en observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para luego analizarlos, para finalmente concluir sobre ellos.

Para la obtención de información se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado por nueve (9) ítems, con una escala ordinal, mediante opciones de respuestas, (S): siempre, (CS): casi siempre, (AV): a veces, (CN): casi nunca, (N): nunca; aplicada a una población conformada por los directores de los hospitales de las organizaciones de salud pública en Venezuela, adscrito al Sistema Público Nacional de Salud (SPNS), constituidos por vete y un (21) informantes, (ver tabla 1).

De acuerdo con los criterios de selección de la población, fueron considerados los hospitales clasificados tipo 4, por contar con un número de unidades gerenciales significativas que consta de departamentos, número de personal y servicios a través del SPNS y demanda de habitantes asistidos. Estas instituciones disponen de organismos centralizados, dependientes del SPNS, se pudo verificar que utilizan regularmente el mismo nivel de comunicación, padeciendo constantemente de cambio de mandos en su estructura organizacional, permitiendo obtener hallazgos adaptados a la realidad. El perfil de los directores de los hospitales citados, se caracterizan por ser trabajadores de libre nombramiento, profesionales, en comisión de servicio, ambos sexos, mayores de edad e independientemente del estado civil.

Tabla 1. Población de las organizaciones de salud pública en Venezuela

Población		Unidades de análisis	Cantidad
Dependencia	**Organizaciones de salud pública**		
Anzoátegui	Hospital Luis Razetti.	Director.	01
Aragua	Hospital Central de Maracay.	Director.	01
Bolívar	Hospital Ruiz y Páez.	Director.	01
Carabobo	Hospital Dr. Enrique Tejera.	Director.	01
Distrito Capital	Hospital José Gregorio Hernández.	Director.	01
	Hospital José Ignacio Baldo.	Director.	01
	Hospital Universitario de Caracas.	Director.	01
	Hospital de Niños Dr. J. M. de los Ríos.	Director.	01
	Hospital José María Vargas.	Director.	01
	Hospital Maternidad Concepción Palacios.	Director.	01
Falcón	Hospital Alfredo Van Gneken.	Director.	01
Lara	Hospital Antonio Pineda.	Director.	01
Mérida	Hospital Universitario de los Andes.	Director.	01
Miranda	Hospital Victorino Santaella.	Director.	01
Monagas	Hospital Manuel Núñez Tovar.	Director.	01
Sucre	Hospital Antonio Patricio de Alcalá.	Director.	01
Trujillo	Hospital Pedro Emilio Carrillo.	Director.	01
Táchira	Hospital Universitario de San Cristóbal.	Director.	01
Zulia	Hospital Universitario de Maracaibo.	Director.	01
	Hospital Pedro Iturbe.	Director.	01
	Hospital Adolfo D´Empaire.	Director.	01
		Total	21

Fuente: elaboración propia del Sistema Público Nacional de Salud-SPNS-Venezuela, (2017).

Su estructura funcional, está integrada por la dirección, departamentos clínicos básicos, emergencia y medicina crítica, servicios de cirugía compuestos por neurocirugía, ortopedia y proctología, servicios de medicina: inmunología, endocrinología, geriatría, medicina del trabajo, medicina nuclear y genética médica. Su estructura jerárquica y técnico-administrativa, está compuesta por la dirección, médico director, médicos

adjuntos de atención médica y epidemiológica con los correspondientes cursos de postgrado.

De igual manera, jefes de departamento y sus adjuntos con el postgrado correspondiente, jefes de servicios y subespecialidades, nutricionistas, jefatura de enfermería, administración, jefe de personal, servicio de ingeniería y mantenimiento.

4. Resultados

El estudio a las organizaciones del sector salud del contexto venezolano describió los principios de la responsabilidad social utilizados, conduciendo la gestión institucional que tiene en cuenta el impacto laboral en sus actividades, generado sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, ambiente y sobre la sociedad en general. Para dar respuesta al objetivo de la investigación, se presentan los resultados obtenidos del estudio de los indicadores, (ver tabla 2).

Tabla 2. Principios de la responsabilidad social

Alternativas de respuesta		**S**		**CS**		**AV**		**CN**		**N**		**Total**		**Promedio**
Indicadores	**Ítems**	**Fa**	**Fr**	**Fa**	**Fr**	**Fa**	**Fr**	**Fa**	**Fr**	**Fa**	**Fr**	**Fa**	**Fr**	
Ciudadanía corporativa.	01-21.	1	5	3	15	8	37	7	35	2	8	**21**	**100**	2,73
Perspectivas estratégicas.	22-42.	1	3	3	16	11	52	6	27	0	2	**21**	**100**	2,47
Desarrollo sostenible.	43-51.	1	3	3	14	7	35	8	40	2	8	**21**	**100**	2,62
Total variable	**01-51.**	**1**	**4,76**	**3**	**14,0**	**9**	41,0	7	33,0	1	6,0	21	100	
Baremo de interpretación del promedio o media														
Categorías	**Rangos**	**Promedio total de la dimensión**												
Muy presente	4,1 ≥ 5	**2,61**												
Presente	3,1 ≥ 4													
Ausente	2,1 ≥ 3	**Se ubica en una categoría Ausente**												
Muy ausente	1 ≥ 2													

Fuente: elaboración propia (2017).

Al describir los principios de la responsabilidad social utilizadas por las organizaciones de salud pública, se encuentra en una categoría ausente, con un promedio de 2,61. El desarrollo sostenible, evidencia que casi nunca se recurre a esta dimensión, siendo una debilidad considerable que desmejora la gestión organizacional. De acuerdo con la ciudadanía corporativa y perspectivas estratégicas, los informantes claves manifestaron que a veces suelen utilizarse; repercutiendo en que la variable estudiada sea desmeritada, poco recurrente en la gestión de los hospitales sujeto de estudio, a pesar de sus fortalezas.

5. Discusión

Al abordar los resultados, se pudo ver que a veces un 37%, de la población sujeto de estudio, utiliza el indicador ciudadanía corporativa, siendo los compromisos, estrategias y prácticas operativas que una compañía desarrolla para la implantación, gestión y evaluación de su conducta, ética y relaciones corporativas. En tal sentido, puede ser considerado las actuaciones de la organización en relación con los grupos de interés, a través de actividades, inversión, programas y políticas públicas, logrando que estas, ofrezcan al mercado bienes o servicios, eficientemente, bajo los mejores estándares de calidad.

Por otro lado, un 52% manifestó que a veces se utiliza el principio de perspectivas estratégicas, cabe destacar que se hace necesario mantener o prestarle atención a este indicador, ya que determina cómo se ve y resuelven cuestiones importantes de la institución, indicando la táctica, con un enfoque cuidadosamente formulado, respondiendo al cómo lograr o visionar la consolidación de los objetivos organizacionales, apoyándose con las redes de empresas y cadenas de valor socio productivas.

Un 40%, expuso que casi nunca en los hospitales se promueve el desarrollo sostenible. Siendo este indicador, una oportunidad de mejora, ante la realidad problemática de las organizaciones de salud públicas, buscando la transformación de las sociedades, mejora de la calidad de vida y un acceso público igualitario a las necesidades básicas, alcanzando niveles aceptables de equidad para el acceso de recursos, incluyendo el poder para adaptarse a la realidad del entorno, erradicando la pobreza, potencializando capacidades de autogestión, productivas y participativas de la población vulnerable.

6. Conclusiones

Se concluye que los principios de la responsabilidad social están ausentes en las organizaciones de salud pública, siendo la dimensión menos recurrente el desarrollo sostenible, lo que imposibilitaría la transformación de la sociedad hospitalaria, mejora de la calidad de vida y un acceso público igualitario a las necesidades básicas del ser humano, diluyendo la equidad para el acceso de recursos, incluyendo el poder para comunicar la realidad. Cabe destacar que este principio, seria calve para erradicar la pobreza, potencializar la capacidad de autogestión, productiva y participativa de la población.

Al mismo tiempo, las dimensiones ciudadanía corporativa y perspectivas estratégicas, se ven afectadas, por la falta de conocimiento que poseen los directores de los hospitales, referente a los beneficios que estas ofrecen a las entidades de salud pública, y que además tributan a las políticas de estado recurrentes a la realidad problemática del país. Es de mencionar que la ciudadanía corporativa se convierte en un imperativo ético, moral y en respuesta estratégica de las instituciones hospitalarias ante los cambios del entorno global, contribuyendo a la adaptación de las instituciones, a la nueva realidad social, implantándose en la organización no solo como una actividad promocional más, sino como parte fundamental de la filosofía y estrategia corporativa de estas.

Al referirse a la perspectiva estratégica, es una disciplina con visión global, sistémica, dinámica y abierta que explica los posibles futuros, tomando en cuenta los datos del pasado y evoluciones futuras de las variables, así como los comportamientos de los actores implicados, de manera que reduce la incertidumbre, esclarece la acción presente y aporta con elementos para conducir la acción de la organización al futuro aceptable, conveniente o deseado.

7. Referencias

Aguilera, A. y Puerto, D (2012). Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. Revista pensamiento y gestión, (32), 1-26.

Arias, G (2012). El proyecto de Investigación. Caracas. Editorial Espisteme.

Capriotti, P. y Schulze, F (2010). Responsabilidad social empresarial. Barcelona. Business School Publishing.

Díaz, A. y Bolívar, M (2014). Modelo de gestión estratégica de responsabilidad social organizacional. Revista desarrollo gerencial (6), 169-195.

García, Hugo (2016). Responsabilidad social corporativa. Revista Gestiopolis. Fortín, Veracruz. Recuperado https://www.gestiopolis.com/concepto-principios-la-responsabilidad-social-corporativa/

Gómez, J (2014). Del desarrollo sostenible a la sustentabilidad ambiental. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, vol. XXII, núm. 1, enero-junio, 2014, pp. 115-136. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P (2012). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill. México.

Contreras, E (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Revista Pensamiento y Gestión (35), 152-181.

Ibarra, A (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista de derecho (41), 51-82.

Lotero, G (2015). *La responsabilidad social desde una perspectiva crítica e interdisciplinaria*. Medellín. Editorial Funlam.

Navarro, F (2012). Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica. Madrid. Editorial Esic.

Núñez, G (2003). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. Santiago. Editorial Cepal.

Martínez, H (2005). El marco ético de la responsabilidad social empresarial. Bogotá. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Price Waterhouse Coopers (2005). La actitud del consumidor hacia la responsabilidad social Corporativa. Recuperado de https://kc3.pwc.es/local/es/kc3/publicaciones.nsf/V1/8FB3C
F8FB3CF43A7F5594DC1257141002E80B/$FILE/Inf_RSC_alimentacion_bebidas.pdf

Zorilla, M (2017). Sobre una nueva versión y diferente perspectiva de la responsabilidad social corporativa. Tesis doctoral. Universidad Complutense, Madrid.

Capítulo III

Elementos de responsabilidad social, concebidos desde el direccionamiento estratégico en mipymes*

Social Responsibility Elements, Conceived From the Strategic Direction in mipymes

García Guiliany Jesús**, Cardeño Pórtela Edwin****,
Ramírez Cardeño Wendy**** y William Pirela Morán*****

Resumen

La presente investigación estuvo dirigida a analizar los elementos de la responsabilidad social, manifiestos desde el direccionamiento estratégico en mipymes. La metodología fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental de tipo transversal, la población estuvo conformada por (39) gerente de empresas metalmecánicas de los dptos. De La Guajira, Atlántico y Bolívar. La técnica de

* *El presente documento hace parte de las actividades de la red académica REOALCEI, y está asociado al proyecto "Estrategias gerenciales para la competitividad de pymes del sector manufacturas en Barranquilla.*

** *Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. Orcid Id: 0000-0003-3777-3667. Correo electrónico: jesus.garcia@unisimonbolivar.edu.co*

*** *Universidad de la Guajira, Riohacha. Colombia. Correo electrónico: ecardeno@uniguajira.edu.co.*

**** *Universidad de la guajira, Riohacha. Colombia. Correo electrónico: wramirezc@uniguajira.edu.co*

***** *Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo-Venezuela. Correo electrónico: willpirela@gmail.com*

recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario para analizar los elementos de la responsabilidad social, integrada por (36) ítems. La validez del instrumento se obtuvo a través del juicio de 10 expertos, para el cálculo de la confiabilidad se utilizó el método de alfa Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0,80. Los datos obtenidos fueron tabulados de acuerdo con los reactivos e interpretados estadísticamente mediante frecuencia absoluta y relativa, calculando los puntajes de tendencia central y desviación estándar. Representados por tablas. Las conclusiones indicaron que la responsabilidad social y sus elementos son imprescindibles para las mipymes, desde el manejo y control de sus procesos y estructuras, pues desde el direccionamiento estratégico se determinan las pautas, actividades, objetivos y metas que debe establecer cada mipymes para generar ventaja competitiva.

Palabras clave: Responsabilidad social, gestión, cambio, direccionamiento.

Abstract

The present investigation was directed to analyze the elements of Social Responsibility, manifested from the strategic direction in mipymes. The methodology was descriptive with a non-experimental cross-sectional design, the population was made up of (39) manager of metalworking companies of the dptos. Of the La Guajira, Atlántico and Bolivar. The technique of data collection was carried out through a questionnaire to analyze the elements of social responsibility, composed of (36) items. The validity of the instrument was obtained through the judgment of 10 experts, for the reliability calculation the alpha Cronbach method was used, where a value of 0.80 was obtained. The obtained data were tabulated according to the reagents and interpreted statistically by absolute and relative frequency, calculating the central tendency and standard deviation scores. Represented by tables. The conclusions indicated that social responsibility and its elements are essential for MSMEs, from the management and control of their processes and structures, since from the strategic direction determine the guidelines, activities, objectives and goals to be established by each MSME to generate an advantage competitive.

Keywords: Social responsibility, management, change, addressing.

1. Introducción

La experiencia histórica ha demostrado, que propiciar cambios dentro de las organizaciones según una dirección con objetivos concretos siempre ha representado un reto y una tarea complicada. Este tipo de problemáticas se profundizan en sociedades heterogéneas como las latinoamericanas, en oportunidades, la idiosincrasia vuelve ineficaces las herramientas disponibles de cambio organizacional utilizadas con éxito en otros países.

De acuerdo con ello, a nivel mundial los procesos estratégicos organizacionales, incorporados a los distintos sectores de la sociedad, han exigido al hombre tanto comprender como analizar las diferentes situaciones que constituyen la vida tanto personal, profesional como ocupacional, requiriendo además en la manera de pensar, sentir y actuar todas las innovaciones como: tecnologías, sistemas, procesos, productos, tendencias, entre otros. En este sentido, Prieto, Emonet, García y González (2015) afirman que las organizaciones se encuentran sometidas a demandas diferentes, motivo por el cual estas deben modificarse y adecuarse para poder responder, permanecer y mejorar en el mercado, todo ello, orientado hacia un desarrollo organizacional eficaz.

Entre estos aspectos se ha considerado que para ejecutar los procesos estratégicos en una empresa, se requiere de un ambiente laboral, acorde a las necesidades del empleado; para ello se referencia a García, Duran, Parra y Márceles (2017) así como Duran (2010) quienes sostienen que este entorno laboral y social actual, de cambios rápidos, elevada competitividad, se hace más complejo el trabajo de los lideres dentro de las organizaciones; su gestión adquiere particular relevancia para el logro de la eficacia. De esta manera orientarse a la búsqueda de los objetivos de la empresa, enlazados con el bienestar laboral. Para ello, la organización debe contar con estrategias y métodos de trabajo efectivos que involucren las normativas socio laborales inmersas en ello. Duran, Crissien, Virviesca y García (2017)

De ahí surge el direccionamiento estratégico, el cual abre posibilidades para introducir objetivos racionales con orientación social dentro de las estructuras que buscan generar transformaciones en la realidad. De ahí la pertinencia estratégica, que surge como un esfuerzo por encontrar una relación entre la sociedad, los individuos y sus organizaciones. Es así como se plantea que el pensamiento estratégico es el sueño de hacia dónde se quiere ir, la planificación estratégica es como se va a lograr ese sueño; y la gestión estratégica es la acción o efecto, por parte de la ge-

rencia, de crear las estrategias adaptativas que requiere el negocio para sobrevivir a corto plazo, así mismo, las estrategias anticipativas para ser competitivos a mediano y largo plazo.

Dentro de este marco, Parra y Duran (2014) destacan entonces que uno de los aspectos de mayor relevancia en las organizaciones, es el desarrollo de estrategias encaminadas a lograr el buen desempeño en todos los ámbitos referido a la planificación, así como la dirección y control del proceso administrativo a seguir, sustentado en el ambiente competitivo promoviendo la necesidad de buscar alternativas para construir una ventaja competitiva sostenible. Aunado a ello, Inciarte y García (2010) han considerado que una de las preocupaciones fundamentales de la administración son los procesos de gestión, la herramienta más eficaz está dada por un conjunto de indicadores que permitan saber en todo momento las condiciones con las que se desarrollan estos procesos.

Dentro de esta perspectiva, se ubica la responsabilidad social, la cual se convierte, en el ámbito interno, como un elemento cohesionador, motivador y propiciador del buen clima laboral; esta conlleva en el corto plazo a una mayor productividad, se busca fomentar el compromiso por parte de los trabajadores, perfecciona el funcionamiento financiero, incrementa el valor de mercado, reduce los costos operativos, agranda la capacidad para retener y atraer a los mejores empleados, fortalece la lealtad, la confianza de los empleados, minimiza el ausentismo, fortaleciendo la imagen de la empresa.

Para Koontz y Weihrich (2012), está ampliamente demostrado que la responsabilidad social interna puede transformarse en una eficiente estrategia para la gestión de recursos humanos, donde sus dimensiones están estrechamente vinculadas con la gestión organizacional, así como la fusión de la ética corporativa, recolocación, reconocimiento interno, mejoramiento del ambiente de trabajo. En opinión de Duran, Fuenmayor, Cárdenas y Hernández (2016) esta situación se ha ido concretando desde las necesidades socioeconómicas de los actores sociales, para que estos se adapten a los cambios culturales y sociales originados por el proceso de globalización. De acuerdo con lo planteado por Prieto, González y Paz (2014) la globalización y la integración económica a escala mundial han convertido el tema de la responsabilidad social empresarial en un aspecto crucial cuando se trata de evaluar los indicadores de desarrollo económico y social de un país.

En este ámbito se hace manifiesto que la responsabilidad social de las empresas va más allá de obtener utilidades, haciéndose necesario man-

tener un equilibrio entre el bienestar empresarial y de la sociedad, bajo este contexto, la supervivencia de las organizaciones depende del apoyo y respeto obtenido de la comunidad donde se desenvuelve, de allí la necesidad del intercambio equitativo, entre ambos integrantes, siguiendo con Duran et al (2016), por ello las organizaciones deben ser socialmente responsables, combinando en un forma equilibrada los aspectos legales, éticos, morales y ambientales.

Aunado a ello, Certo (2007), considera a la responsabilidad social como la actitud voluntaria de la empresa dirigida a satisfacer las demandas sociales de los distintos agentes relacionados con la misma, derivados de los efectos que sobre los mismos provoca la actividad empresarial. Se sugiere que cada empresa, en función de sus valores y compromisos sociales, debe definir el campo de actuación de su responsabilidad social.

Atendiendo a estas consideraciones asumir cierto grado de responsabilidad social como parte del direccionamiento estratégico en las empresas, incorporando a la planificación objetivos socio-económicos vinculados a los grupos que intervienen directa o indirectamente en su desarrollo, intentando buscar un equilibrio entre las funciones económicas y sociales. En tal sentido, cualquier acción llevada a cabo por una empresa afecta al bienestar de sus grupos de interés. Por ende, una determinada estrategia puede aumentar el bienestar de algunos y causar daño a otros. Por tanto, la responsabilidad social ha de incorporarse a la estrategia de la empresa, debe estar íntimamente ligada a su proceso de planificación estratégica y a su correspondiente control.

En este sentido, Drucker (1965), citado por Koontz y Otros (2012) sostiene que las líneas básicas que enmarcan las responsabilidades sociales son: un volumen adecuado de beneficios, el mismo señala como primer deber orientándola a sí misma, así como hacia los hombres que en ella trabajan, el cual en su opinión está seguido inmediatamente por la necesidad de crecimiento de la capacidad de producir y crear riqueza.

Seguidamente Villasmil (2016) sostiene que la responsabilidad social empresarialse concibe como una estrategia con doble propósito: logra éxito comercial aplicando valores éticos, al tiempo que respeta a las personas, a la comunidad y a la sociedad. Sin embargo, convencidos los líderes de la empresa de gerenciar con criterios de responsabilidad social incorporándola en el diseño, implantación, operacionalización y evaluación de la estrategia global de la organización, pudiera generar el logro de ventajas competitivas de tipo estructura

Finalmente, la responsabilidad social, sustenta que se ha producido un cambio en el paradigma de funcionamiento de las empresas, pasando de un fin exclusivamente dirigido a los resultados económicos, a un triple objetivo: lo económico, lo social y lo medioambiental. Por otro lado, involucra los grupos de interés de la empresa, los cuales están requiriendo un reconocimiento de sus intereses y representación.

Como consecuencia de los dos puntos anteriores, la estrategia y actividad de la empresa tienen que adaptarse a los cambios producidos en el ambiente externo; asumiendo cierto compromiso por las repercusiones de sus actividades sobre sus miembros y sobre la colectividad en general, ello incide en el desarrollo productivo de la empresa.

Para responder a esta interrogante, se observa claramente, uno de los desafíos prioritarios para el estratega, es el conocimiento tanto de las capacidades como los recursos que presentan las organizaciones tanto actuales como potenciales para reflexionar sobre las direcciones estratégicas correctas y viables donde el hombre se adapta a las distintas exigencias, procurando que sus actuaciones estén cónsonas con la realidad experimentada por lo cual en las organizaciones se hace imprescindible integrarse a las nuevas tendencias de manera que se adecuen al medio social en la cual se desenvuelve.

En este sentido, la responsabilidad principal de las empresas está orientada a generar beneficios, los cuales favorezcan los objetivos sociales y medioambientales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de su estrategia empresarial, sus instrumentos de gestión y sus actividades, se destaca en el libro verde de la Comisión Europea (2001) que la actividad empresarial genera múltiples riesgos de producción de daños a los trabajadores, asociados a las condiciones sociales y materiales en la cual se realiza el trabajo, estos pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa.

Por lo cual se sugiere que las empresas deben generar acciones responsables hacia los empleados, promoviendo un ambiente laboral positivo: permitirles el equilibrio entre trabajo, descanso, vida de familia; propiciar espacios de formación, educación, así como de crecimiento personal; respetar creencias religiosas y diferencias culturales; procurarles condiciones de ambiente saludables, agradable, ofrecerles las herramientas adecuadas; además realizar campañas de salud, prevención de vicios, protección al medio ambiente; estimular el deporte, entre otros.

Por otra parte, las organizaciones deben orientarse a disminuir los daños que pudieran ocasionarse al empleado en el área de trabajo, para

introducirse en el terreno de la mejora continua, del compromiso con las personas, la eficiencia, así como la competitividad, en este sentido, pueda ser contemplada como un elemento estratégico en la gestión global de cualquier empresa. De acuerdo con lo planteado los investigadores se orientaron a realizar un estudio que permitiera afianzar que la responsabilidad social debe ser parte integral del direccionamiento estratégico en las mipymes del Caribe Colombiano. Por lo cual se plantearon el siguiente objetivo: Analizar la responsabilidad social, como elemento del direccionamiento estratégico en mipymes.

2. Fundamentación teórica.

2.1 Responsabilidad social en el direccionamiento estratégico

Se entiende la responsabilidad social como el conjunto de obligaciones y compromisos legales, así como éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, derivados del impacto generado por la existencia, actividad, además las operaciones de las organizaciones, las cuales son producidas en el ámbito social, laboral, medioambiental, así como de los derechos humanos, en tal sentido afecta la gestión de las organizaciones, tanto en sus actividades productivas y comerciales, como en sus relaciones con los grupos de interés.

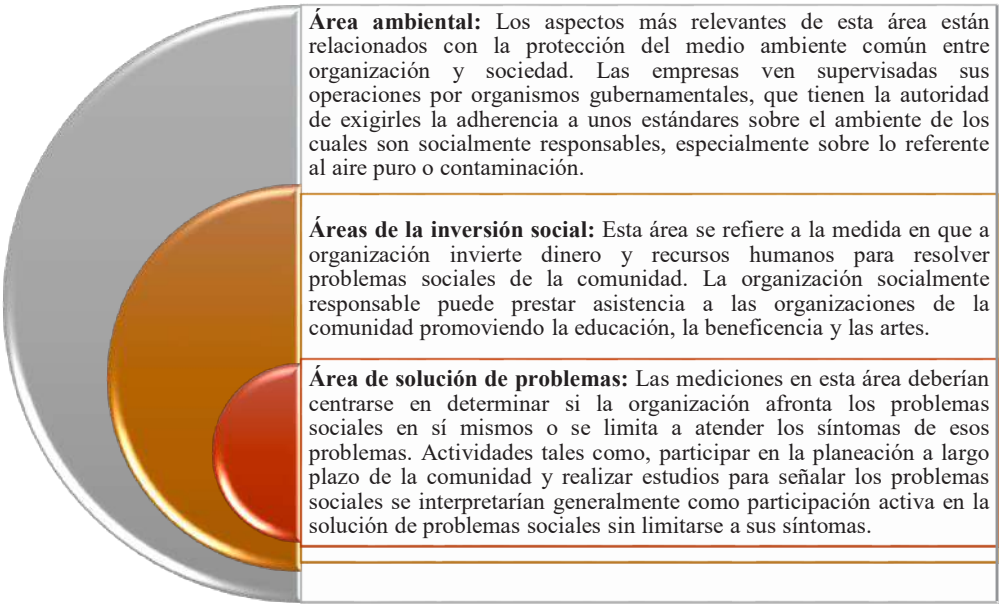
En este sentido, como consecuencia de la perspectiva de la estrategia organizacional, se perfilan diferencias en la forma de actuar de las organizaciones pertenecientes a los grupos de interés. Bajo este contexto, Aguirre, Pelekais y Paz (2012) manifiestan que la responsabilidad social tiene su fundamento en el interior de la organización, la misma asume los valores y principios reguladores de la plataforma filosófica, a través de la internalización de estos, exteriorizándose en lugar donde se encuentra asentada.

Aunado a ello, Guédez (2006), considera la responsabilidad social empresarial como el conjunto de estrategias para identificar, atender, anticipar y sobrepasar las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés interno y externo. En este sentido, se puede concebir como las repuestas de las organizaciones a las expectativas de los sectores, agentes internos y externos con los cuales interactúa.

En este sentido, la responsabilidad social es un propósito importante para toda organización, así como para los grupos de interés, en tal sentido debe realizarse con la mejor disposición hacia el cumplimiento de metas, en virtud de ello Certo (2007) considera la responsabilidad social como

una actividad importante de la organización sujeta a las técnicas administrativas utilizadas en otras importantes actividades de la organización, como la producción, el personal, las finanzas, y el mercadeo. El mismo autor considera que la responsabilidad social se relación con diferentes áreas, de la siguiente manera:

Figura 1. Área de relación de la responsabilidad social.



Fuente: Elaboración propia (2017).

Bajo este contexto, administrar la responsabilidad social es una cuestión que fomenta las relaciones entre las empresas y la comunidad, preservando su medio ambiente interno y externo, por lo cual tiene una incidencia directa, así como fundamental en la calidad de vida. En este sentido, en la medida en la cual las empresas enfrenten los retos de un entorno en transformación aumenta su convencimiento de que la responsabilidad social puede tener un valor económico directo. Dentro de este marco, la responsabilidad principal de las mipymes de la Costa Caribe colombiana consiste en generar beneficios, por ende, pueden contribuir al logro de objetivos sociales, también los medioambientales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica a los valores de la organización en general.

2.1.1 Factores de la responsabilidad social

La responsabilidad social, para Prieto y Paz (2012), está relacionada con diferentes agentes los cuales tienen su influencia, de acuerdo con la realidad donde se desenvuelven en este sentido, una empresa responsable socialmente establece como principal estandarte en su cultura organizacional, la ética, la moral, los principios cívicos, pero también los ciudadanos, así como todo lo referente a sus valores, discriminados según los intereses de la institución. Aunado a ello, según Robbins y Judge (2013), normalmente los factores a favor de los argumentos principales, los cuales apoyan el hecho de que los negocios sean socialmente responsables son los siguientes (figura 2).

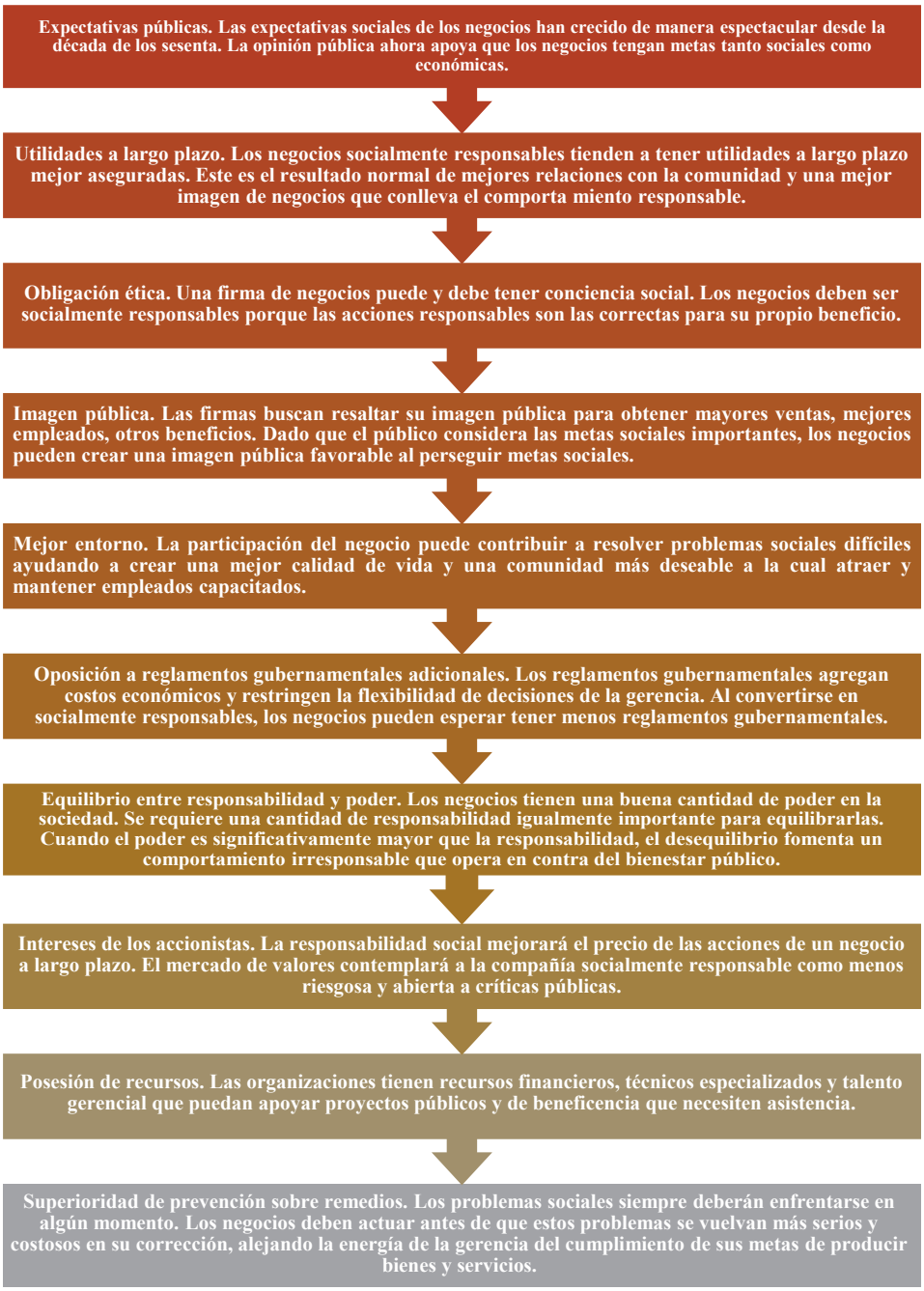
De acuerdo con los factores antes expuestos se pone de manifiesto que las pequeñas y medianas empresas, a medida que asumen de una manera positiva su responsabilidad social, su futuro se verá asegurado entre otras cosas por el apoyo mismo del entorno, el cual percibe las buenas acciones de la organización, en este sentido estos factores se generan en forma continua, a pesar de no lograr cubrir en un cien por ciento las expectativas de su personal, en función del direccionamiento estratégico.

En el mismo orden de ideas, se destaca que dentro de las mipymes, las prácticas responsables afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud, la seguridad, además la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver según el Libro Verde (2002), fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción. Abren una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad. A continuación, se presentan los elementos de la responsabilidad social.

1. Gestión de recursos humanos. En este ámbito uno de los desafíos más importantes a los cuales se enfrentan las empresas es atraer a trabajadores cualificados, para lograr que estos permanezcan a su servicio.

En este contexto, las medidas pertinentes podrían incluir el aprendizaje permanente, la responsabilidad de los trabajadores, la mejora de la información en la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia, el ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de retribución, las perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa, además la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo.

Figura 2. Factores de la responsabilidad social



Fuente: Elaboración Propia (2017).

Por ende, las prácticas responsables de contratación, en particular las no discriminatorias, podrían facilitar la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración y personas desfavorecidas.

En este sentido, la responsabilidad social según Guerere (2013), se asocia a los elementos en su dimensión interna asociada al recurso humano que comprende aspectos como competencia, calificación del trabajador, practicas no discriminatorias (sexo, raza, sida), facilidades de información, mayor equilibrio entre trabajo y familia, seguimiento de incapacitados, aprendizaje (necesidades reales de información): derecho a afiliación. Dentro de este marco, la gestión de recursos humanos en las mipymes se visualiza como un factor relevante para el cumplimiento de la responsabilidad social, en ellas se establecen los lineamientos a cumplir en el área de trabajo, pero además las actividades a desarrollar en función del crecimiento profesional del empleado.

2. Salud y seguridad en el lugar de trabajo: tradicionalmente, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo se han abordado sobre todo mediante instrumentos legislativos, así como medidas ejecutorias. Sin embargo, la tendencia a subcontratar tareas a contratistas, así como los proveedores hace que las empresas dependan en mayor medida del comportamiento de sus contratistas en el ámbito de la salud y la seguridad, sobre todo cuando trabajan en las instalaciones de la empresa. Estas acciones voluntarias pueden considerarse complementarias de la normativa y las actividades de control de las autoridades públicas porque tienen también por objeto la prevención, es decir el aumento del nivel de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.

En este ámbito las mipymes de la costa caribe colombiana, están orientadas a promover un ambiente laboral libre de riesgos, asumiendo procesos de prevención, fomentando el cumplimiento de la normativa *Resolución No. 1111 de 27 de Marzo de 2017, por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para Empleadores y Contratantes*. Se considera estándares mínimos a una serie de componentes obligatorios: normas, requisitos y procedimientos para registrar, verificar y controlar el cumplimiento de las condiciones básicas indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades de los empleadores y contratantes en el Sistema General de Riesgos Laborales.

A este respecto, Parra, Duran y García (2017) consideran que es importante que toda organización asuma la responsabilidad de velar por el resguardo de la salud de sus trabajadores, por tal razón debe minimizar los riesgos a los que está expuesto durante sus jornadas laborales, por ello deben existir condiciones de higiene y seguridad dentro de las instalaciones, motivo por el cual la prevención de riesgos laborales es fundamental para evitar de manera primordial daños y lesiones personales a los trabajadores y el entorpecimiento de la productividad, mejorando las condiciones de vida del país.

3. Adaptación al cambio: este elemento, vincula según el libro Verde (2001) reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable significa equilibrar y tener en cuenta los intereses, además de las preocupaciones de todos los afectados por los cambios, pero también sobre las decisiones. En la práctica, la forma es a menudo tan importante como el fondo para el éxito de las reestructuraciones. En particular, conviene buscar la participación, además de la implicación de todos los afectados mediante una información con una consulta abierta.

Por otra parte, se visualiza la experiencia de las reestructuraciones más importantes realizadas en Europa en las industrias del carbón y del acero, también los astilleros, por ende, se ha demostrado que la reestructuración resulta más fructífera si en ella colaboran las autoridades públicas, las empresas y los representantes de los trabajadores. Este proceso debería tratar de salvaguardar los derechos de los trabajadores y, a su vez, ofrecerles cursos de reciclaje profesional en caso necesario; modernizar los instrumentos y los procesos de producción para desarrollar las actividades del emplazamiento.

Al respecto, las organizaciones objeto de estudio se han orientado a establecer criterios para promover la responsabilidad social, para ello han requerido de la adaptación de procesos, instaurar normas, así como rediseñar espacios físicos, ello contribuye en forma efectiva a disminuir los riesgos laborales. En este sentido, Prieto et al (2015) manifiestan que las empresas deberán actuar como agentes de cambio ofreciendo a sus miembros las condiciones necesarias, para que estos puedan vencer la resistencia a las transformaciones. Para ello, requieren de estrategias que les permita participar con efectividad en el espacio global, contando con un personal dispuesto y capacitado para establecer y alcanzar metas, haciendo un uso adecuado de los recursos de la empresa, tal y como ocurre en las mipymes del caribe colombiano.

4. Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales: según la información extraída del Libro verde (2001), la disminución del consumo de recursos o de los desechos, así como las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente. También puede resultar ventajosa para la empresa al reducir sus gastos energéticos, la eliminación de residuos, disminuir los insumos, los gastos de descontaminación.

En este orden de ideas, distintas empresas han determinado que un menor consumo de materias primas puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad. En este sentido, se hace necesaria la evaluación continua de los procedimientos relacionados con la gestión ambiental en las empresas objeto de estudio, con el fin de revalorizar la imagen interna desde el direccionamiento estratégico.

2.2 Direccionamiento estratégico

El direccionamiento estratégico, según lo señalan Kaplan y Norton (2000), permite definir la forma de ser o personalidad propia de la organización por medio de la filosofía y cultura corporativa, la cual es determinada a través de los directivos en la organización para alcanzar las metas y objetivos de la compañía. Las organizaciones para crecer, generar mayores utilidades y permanecer en un mercado competitivo deben definir claramente hacia donde van o hasta donde quieren llegar. Por otro lado, el direccionamiento estratégico lo componen los principios corporativos, la visión y misión de la organización.

De igual manera se entiende que es el conjunto de acciones que orientan a la organización hacia el futuro y hacia el entorno con el fin de alcanzar su continuidad en el tiempo; realizando su formulación mediante un análisis de la realidad institucional y de la realidad en donde la organización desea incidir. Por su parte, como lo plantean Johnson y Scholes (2001), el alcance de la dirección estratégica es mayor que el de cualquiera de las áreas de dirección operativa, por lo que el direccionamiento estratégico comprende una integración de la estrategia en todos los niveles de la corporación.

En este mismo contexto, Villasmil, Leal, Sierra y Márceles (2017) manifiestan que una organización que pueda caracterizar su direccionamiento, contempla definición y despliegue de su misión, visión, objetivos, valores y propósitos, así como la forma como estos se ven reflejados en los planes a largo, mediano plazo y en la implementación día a día. Obviamente, este direccionamiento lo integran los principios corporativos, con

el fin de poder desarrollar estrategias para el cumplimiento de los objetivos trazados determinados ante una situación específica, mediante una creación estructurada mentalmente, se llama pensamiento estratégico a largo plazo.

Cabe destacar que para los autores del estudio, el desarrollo del direccionamiento estratégico, permite redefinir la misión real de compañía, la visión y los objetivos generales; establecer las opciones estratégicas y las posibles acciones que permitan su ejecución; formular la estrategia acorde a las necesidades de la empresa; integrar y ejecutar las estrategias dentro de los planes de acción que se han planteado; y desarrollar un control de verdadero de la gestión, por lo cual se puede vincular como un eje fundamental la responsabilidad social.

Lo anterior, conduce a una determinada forma de organizar el trabajo estratégico y, en consecuencia, convertirlo en una ventaja competitiva para permitir competir para así sobresalir en el mercado, al mismo tiempo de evolucionar y adoptar un carácter adaptivo. En este mismo orden de ideas, el direccionamiento estratégico hace prevenir más que reaccionar, para lograr esta condición se necesita obtener un diagnóstico integral de la entidad, como sustento de los procesos que elevarán la capacidad de adaptación a los cambios, tal y como lo expresa Prieto et al (2015)

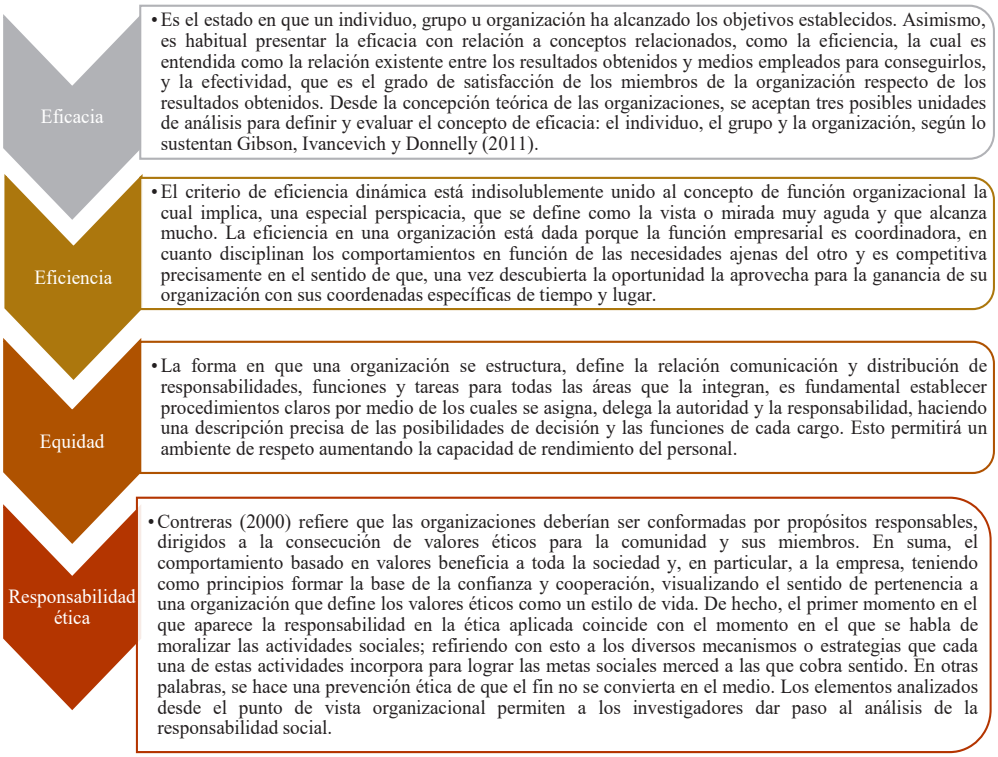
En este mismo orden, se expone que los administradores cuando aplican su direccionalidad de estrategias deben estar convencidos de la importancia de la política empresarial u organizacional. Según las etapas que atraviesa la organización, el direccionamiento estratégico aplicará diversas formas para llegar a las etapas que subsiguen a ella, sin perder el trasfondo, es decir, el objetivo que guía a la organización.

2.1.1 Direccionamiento estratégico relación con la responsabilidad social

El direccionamiento estratégico, precisa el logro de una visión holística de la empresa, haciéndose necesario conocer el proceso de la gestión estratégica, según Mintzberg y Quinn (2005) definiendo e identificando los principios de la organización, características que también deben ser adquiridas por los integrantes de la empresa, acotando que el respeto que debe existir entre los niveles jerárquicos determina la estabilidad manteniendo así un buen ambiente laboral, interpretado en la honestidad y responsabilidad de los trabajadores logrando un comportamiento ideal generando trabajos de calidad.

Dentro de estas perspectivas la direccionalidad estratégica entonces debe sustentarse en una tendencia filosófica determinada a través de un liderazgo gerencial, donde el alcance de metas y objetivos de la entidad genera mayor utilidad de participación socialmente responsable. A continuación, se presentan los elementos del direccionamiento estratégico.

Figura 3. Elementos del direccionamiento estratégico



Fuente: Elaboración Propia (2017).

3. Método

La investigación desarrollada se califica como una investigación de tipo descriptiva, por cuanto caracteriza la situación de las variables responsabilidad social y direccionamiento estratégico tal como se presentan en la realidad delas mipymes, a su vez, la investigación se considera de campo, puesto que para ejecutarla se requirió ir al área donde se desenvuelven los hechos reales a partir de la opinión de los encuestados involucrados en la situación objeto de análisis en relación a la responsabilidad social desde el direccionamiento estratégico.

Asimismo, su diseño fue no experimental, transversal, esto debido a que las variables, no fueron manipuladas por los investigadores; estas se analizaron a partir de la recolección de datos en un momento único, obteniendo de esta forma medición definitiva. Dentro de este marco, la investigación se tipifica como un diseño transversal, debido a que su finalidad fue determinar a través de la descripción de las variables sus propósitos, para después analizarlas, esto en un momento específico de tiempo.

3.1 Participantes

Tamayo y Tamayo (2007) entienden por población a la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de la población tienen características comunes susceptibles de observación, hecho que da origen a los datos de la investigación. Para los efectos de esta investigación, la población está conformada por el personal gerencial de mipymes de sector metalmecánico en la costa caribe, en este sentido, la población la integran (39) gerentes administrativos de dichas empresas (Ver Cuadro 2)

Cuadro 2. Distribución de población

Departamentos	Gerentes administrativos
Departamento de La Guajira	13
Departamento del Atlántico	13
Departamento de Bolívar	13
Total	39

Fuente: Cámara de comercio (2017).

En este orden de ideas, los sujetos incluidos dentro del contexto del universo a estudiar presentan un carácter finito, determinado y accesible de manejar, por lo que no fue necesario el cálculo de la muestra, sino se estudió la totalidad de la población, caracterizado por un censo. La técnica del censo poblacional, consiste en abordar metodológicamente a cada uno de los elementos integrantes de la población, quienes individualmente constituyen un elemento de estudio y evaluación específica para esta investigación.

3.2 Instrumentos

Para ejecutar un estudio, se necesitaron técnicas relacionada con el tipo de investigación y el resultado que se va a lograr, en este sentido, la técnica de recolección de datos requerida para este estudio fue la observación por encuesta, la cual según Tamayo y Tamayo (2007), es un instrumento de observación formado por una serie de preguntas, cuyas respuestas son anotadas por el empadronador. Asimismo, el mismo autor define al cuestionario como un instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito con el fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación.

En esta investigación se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos derivado de este tipo de técnica, el cual es definido por Chávez (2007), como el medio utilizado por el investigador para medir el comportamiento o atributos de la variable. Bernal (2006) sostiene que los cuestionarios son un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación, los cuales previa su lectura, contesta por escrito sin intervención directa de persona alguna de las colaboradoras con la investigación.

En este sentido, las respuestas fueron respondidas en forma directa por los gerentes administrativos de las empresas metalmecánica de tres departamentos del Caribe Colombiano, convirtiéndolo de esta forma en un cuestionario de carácter simple. Para la aplicación de la técnica se diseñó un cuestionario, para conocer la información sobre la variable responsabilidad social, dicho instrumento incluyen diferentes alternativas de respuestas, tales como Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, con una escala del 5 al 1.

El mismo, fue sometido a la validación del juicio de expertos, donde se seleccionaron cinco especialistas en el área gerencial y administrativa, con el fin de obtener opinión sobre la redacción, relevancia, factibilidad y coherencia de los ítems incluidos en el instrumento, los cuales hicieron las modificaciones pertinentes. Para ello se diseñó un formato de validación dirigido a los expertos para evaluar las preguntas que conforman ambos cuestionarios. Una vez validado el cuestionario y realizadas las correcciones, se procedió a elaborar la versión final del instrumento, y se aplicó la prueba piloto.

Cabe destacar que, para determinar la confiabilidad del instrumento, se debió realizar una prueba piloto, para ello se seleccionaran diez sujetos,

a quienes se les aplicó el instrumento, luego de haberlo corregido según las recomendaciones de los expertos; en el mismo orden de ideas, se realizó un cuadro donde se vaciaron los resultados obtenidos en la prueba piloto. El paso siguiente fue calcular la confiabilidad, a través del coeficiente de Alpha de Cronbach, este se aplica para los cuestionarios con escala tipo Likert. La fórmula de la confiabilidad es la siguiente:

$$rtt = \frac{k}{k-1} \quad \frac{\left[1-\Sigma s_i^2\right]}{s_t^2}$$

Rtt. Confiabilidad
Si^2 = Varianza de los puntajes de cada ítem.
St^2 = Varianza de los puntajes totales
K = Número de ítem.
N: Numero de sujetos
Variable 1. Responsabilidad social.
36 24, 3
r^{tt} = 1 -
36 - 1 93,7
1,0285714 x 0,7780149 rtt- 0.80

Por otra parte, surgió la tabulación de datos, concebida como una técnica empleada por el investigador para procesar la información recolectada, la cual permite lograr la organización de los datos relativos a una variable, indicadores e ítem, según Chávez (2007).

Por tanto requiere la realización de un proceso sistemático y cuidadoso en relación con el traslado de las respuestas emitidas por cada sujeto de la muestra a una tabla de tabulación. En la presente investigación se diseñó una matriz de doble entrada para procesar los datos obtenidos en los cuestionarios aplicados a los gerentes, colocándose en el margen superior el número de ítems, quedando el resto de hileras o filas disponibles para reseñar las respuestas obtenidas previamente codificadas.

El análisis de datos, permite procesar la información recolectada organizándola en atención a los criterios previamente operacionalizados en el cuadro de variables. Destaca Méndez (2008) que el proceso exige gran cuidado en el traslado de las respuestas emitidas por cada sujeto de la población o muestra seleccionada a la tabla de tabulación donde se agruparon y organizaron los datos.

Esto sustentado en el tratamiento estadístico descriptivo, el cual sugiere tener una visión global de todo el conjunto de datos, agrupándoles en distribuciones de frecuencia, construyéndose tablas, para de esta forma

visualizar los resultados, a tal fin consiste en el cálculo de la distribución de frecuencias absolutas y porcentajes, de las respuestas arrojadas por la población objeto de estudio.

En esa línea el tratamiento estadístico obedece al logro de una perspectiva global de toda la suma de una serie de datos agrupados dando estos como resultado la construcción de tablas, que posibiliten visualizar los datos iniciales, transformando estos en términos porcentuales en cada ítem, indicador y dimensión; obteniéndose de esta manera estimaciones de frecuencias estadísticas, dentro de los cuadros estadísticos.

3.3 Procedimiento de la investigación

El conjunto de actividades que se llevó a cabo en la etapa de ejecución de la investigación, responde a la siguiente reseña:

- Búsqueda de información. Selección de el problema, luego de seleccionar el tema comenzó la proyección del título y los objetivos que se querían cumplir.
- Elaboración del planteamiento, justificación y objetivos. Este trabajo se realizó bajo los lineamientos de construcción del problema.
- Construcción del marco teórico. Luego de realizado el capítulo I, comenzó la construcción teórica, discriminando y clasificando la información más relevante que respaldan la investigación.
- Construcción del marco metodológico. Se construyó bajo los preceptos que se realizó el estudio, es decir que proceso metodológico ejecutado para concluir el estudio. Esta fase contempla la recolección de información, el procedimiento estadístico. Análisis e interpretación de la información,
- Cierre de la investigación. Esta fase comprende la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

4. Resultados

En el siguiente aparte se hace referencia a dos aspectos fundamentales; el análisis e interpretación de los resultados y la discusión de los resultados de los elementos de la responsabilidad social, que se manifiestan desde el direccionamiento estratégico en mipymes. Bajo este contexto, se sustentan con estadística descriptiva, de tendencia central: promedio.

Ello permite establecer la media de las respuestas; la moda, mediana; la cual representa al dato que divide la distribución en partes iguales;

asimismo se incluye la medida de dispersión: desviación estándar la cual proporciona información acerca de que tan dispersos están los datos con relación a la media o promedio. Ellos involucran elementos bases para el análisis de los resultados. Cabe destacar que el análisis de los datos se hizo a través de la estadística descriptiva, los mismos fueron procesados a partir del baremo presentado consecutivamente, este se construyó sobre la base de las puntuaciones utilizadas en la escala, la cual va de 1 a 5, ubicándose en los rangos muy bajos (1 - 1.79), bajo (1.80 - 2.59), medio (2.60 - 3.39), alta (3.40 - 4.19) y muy alta (4.20 - 5).

Tabla 1. Baremo de interpretación para las variables

Rango	Categorías
1 - 1,79	Muy Baja
1,80 - 2,59	Baja
2,60 - 3,39	Media
3,40 - 4,19	Alta
4,20 - 5	Muy alta

Fuente: Elaboración propia (2017).

Tabla 2. Elementos que conforman la responsabilidad social.

Indicadores	Promedio	Alternativas de respuestas									
		TA		TD		NN		ED		TD	
		fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Gestión de recursos humanos	3,8	48	41	28	24	13	11,1	26	22,2	2	2
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3,4	48	41	8	7	18	15,3	40	34,1	3	3
Adaptación al cambio	4,7	90	77	19	16,2	3	3	5	4,2	0	0
Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales	4,6	80	77	25	21,3	8	7	4	3,4	0	0

Fuente: Elaboración propia (2017).

Con la idea de caracterizar los elementos que conforman la responsabilidad social en las mipymes de la Costa Caribe colombiana, se desarrolló este aspecto desde cuatro indicadores, el primero denominado Gestión de recursos humanos, se puede observar que el 41% de la población encuestada contestó estar totalmente de acuerdo, en referencia a si el personal contratado está calificado para ejecutar sus labores.

Además, si se le ofrece al personal las oportunidades para desarrollar nuevos aprendizajes, pero también si se fomentan actividades para promover el sentido de pertenencia. En el mismo orden de ideas, un 24% consideró la alternativa de acuerdo, un 22,2% se ubicó en la alternativa en desacuerdo, por otra parte el 11,1% se mostró indiferente, mientras el 2% totalmente en desacuerdo, generando un promedio de 3,8.

A este respecto se puede verificar que un aspecto importante de la responsabilidad social empresarial, manejada desde el direccionamiento estratégico es la gestión de recursos humanos, dado que se orientan a cumplir los lineamientos básicos requeridos en dichas organizaciones, a este respecto, el promedio de 3.8 indica que la tendencia es muy alta.

Dentro de este marco, Guerere (2009) considera que la RS se asocia a los elementos en su dimensión interna incorporada al Recurso humano que percibe aspectos como competencia, calificación del trabajador, practicas no discriminatorias (sexo, raza, sida), facilidades de información, mayor equilibrio entre trabajo y familia, seguimiento de incapacitados, aprendizaje (necesidades reales de información): derecho a afiliación. En este orden de ideas, la gestión de recursos humanos en las mipymes se visualiza como un factor relevante para el cumplimiento de la responsabilidad social, en ellas se establecen los lineamientos a cumplir en el área de trabajo, pero además las actividades a desarrollar en función del crecimiento profesional del empleado.

Por otra parte, se evaluó el indicador salud y seguridad en el lugar de trabajo, este se constituyó con tres ítems, entre ellos la aplicación de procesos de control, verificando el cumplimento de las normativas de seguridad en el trabajo, sugerencias al personal para utilizar los equipos de seguridad durante el cumplimiento de su trabajo, aunado a ello conocer si los controles aplicados en las empresas, incluyen sanciones a quienes incumplan las normas.

Bajo este contexto, los resultados arrojaron que el 41% de la población manifestó estar totalmente de acuerdo, 34,1% contesto a la alternativa en desacuerdo, un 15,3% consideró ser indiferente. Por otra parte, el 7% de la población contestó estar de acuerdo, sin embargo, solo un 3% estuvo totalmente en desacuerdo. El promedio del indicador fue de 3,4.

Con respecto al indicador seguridad y salud en el trabajo como elemento de la responsabilidad social, se puede observar que esta tendencia se encuentra en el nivel alto, pero en la base baja del nivel decir que es un indicador que debe cuidarse en estas organizaciones, los procesos de control, el cumplimento de las normativas de seguridad en el trabajo, además prestar atención al uso de los equipos de seguridad durante el cumplimiento de su trabajo, no obstante es importante que los gerentes conozcan y den a conocer los controles aplicados, y el hecho de que no se cumplan incluyen sanciones.

En este ámbito las mipymes de la costa caribe colombiana, deben orientarse a promover un ambiente laboral libre de riesgos, asumiendo procesos de prevención, fomentando el cumplimiento de la normativa sustentado entre muchas a la *Resolución 1111 de 27 de marzo de 2017, por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes*. Considerando los componentes obligatorios, tales como normas, requisitos y procedimientos para registrar, verificar y controlar el cumplimiento de las condiciones básicas indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades de los empleadores y contratantes en el sistema general de riesgos laborales.

También se considera en este aparte, lo planteado por Parra, Duran y García (2017), quienes manifestaron la importancia de que toda organización asuma la responsabilidad de velar por el resguardo de la salud de sus trabajadores, por tal razón, debe minimizar los riesgos a los que está expuesto durante sus jornadas laborales, por ello deben existir condiciones de higiene y seguridad dentro de las instalaciones

Con respecto a la adaptación al cambio, la posición de los encuestados permiten determinar que en el área operativa de mipymes existe un alto nivel de adaptación al cambio, por cuanto el 77% de la población ha considerado estar totalmente de acuerdo con respecto informar al personal sobre lo que habrá de suceder, cuando se ejecutan cambios de procedimientos.

Asimismo, asumir que se promueve la participación del personal al momento de ejecutar alguna reestructuración en las actividades programadas. Aunado al hecho de involucra al personal en forma activa, en pro de agilizar el proceso de cambio. Además, el 16,2% afirmó estar de acuerdo. En el mismo orden de ideas, el 4,2 y el 3% estuvieron en desacuerdo, e indiferente respectivamente, generando un promedio de 4,7.

En cuanto a la adaptación al cambio la tendencia genera un nivel muy alto de relación y de existencia en este indicador como parte del direccio-

namiento estratégico aplicado en las mipymes, En este sentido, Prieto et al (2015) manifiestan que las empresas deberán actuar como agentes de cambio ofreciendo a sus miembros las condiciones necesarias, para que estos puedan vencer la resistencia a las transformaciones. Para ello, requieren de estrategias que les permita participar con efectividad en el espacio global, contando con un personal dispuesto y capacitado para establecer y alcanzar metas, haciendo un uso adecuado de los recursos de la empresa, tal y como ocurre en las mipymes del caribe colombiano.

Consecutivamente se analizan los datos del indicador Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, se puede observar que el 77% de la población manifestó estar totalmente de acuerdo con respecto a la aplicación de controles para disminuir la emisión de agentes contaminantes, hacer uso racional de los recursos, en función de aumentar la rentabilidad de la empresa.

Por otra parte, se verificó si tienen clasificados los depósitos para los desechos del área de trabajo. Asimismo un 21,3% respondió a la alternativa de acuerdo, un 7% estuvo indiferente, mientras un 3,4% en desacuerdo. Aunado a ello se determinó el promedio del indicador generando por datos agrupados un promedio de 4,6.

El cuanto al impacto ambiental y de los recursos naturales, este se ubicó en un alto nivel de aplicación, verificando la importancia que tiene este elemento para el desarrollo del direccionamiento estratégico. Sustentados los autores, en Libro verde de la comisión europea, referido a la responsabilidad social (2002), la disminución del consumo de recursos o de los desechos, así como las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente. También puede resultar ventajosa para la empresa al reducir sus gastos energéticos, la eliminación de residuos, disminuir los insumos, los gastos de descontaminación.

Por lo cual se estima que las empresas objeto de estudio se han orientado a disminuir los contaminantes y manejar los procesos de gestión ambiental siendo base fundamental del direccionamiento estratégico.

5. Conclusiones

Cuando se habla de direccionamiento estratégico, se esboza un instrumento metodológico por el cual se establecen los logros esperados y esos indicadores para controlar, ante el hecho de poder identificar los procesos críticos dentro de la gestión de las mipymes, así como los enfoques y demás áreas importantes que tengan concordancia tanto con la misión, la visión, como

los objetivos establecidos, por ella. En este sentido, un direccionamiento estratégico, se expone la base fundamental de una organización, por lo cual debe establecer procesos que permitan lograr dichos objetivos.

Con respecto a los elementos responsabilidad social, que se encuentran vinculados o manifiesto desde el direccionamiento estratégico en mipymes, las tendencias indican que uno de los elementos que más se ha desarrollado, y además realizado seguimiento es la adaptación al cambio, el cual ha sido generado por diversos factores externos e internos, y se ha podido corroborar los aspectos necesario para su aplicación, asumiendo el riesgo de competitividad requerido por el mercado.

Otro de los elementos de la responsabilidad social, sustentado desde la gerencia estratégica, es el impacto ambiental y de los recursos naturales, este se ubicó en un alto nivel de aplicación, verificando la importancia que tiene este elemento para el desarrollo del direccionamiento estratégico. Por lo cual se estima que las empresas objeto de estudio se han orientado a disminuir los contaminantes y manejar los procesos de gestión ambiental siendo base fundamental del direccionamiento estratégico.

Seguidamente se puede verificar que un aspecto importante de la responsabilidad social empresarial, manejada desde el direccionamiento estratégico es la gestión de recursos humanos, dado que se orientan a cumplir los lineamientos básicos requeridos en dichas organizaciones, a este respecto, el promedio de 3.8 indica que la tendencia es muy alta.

Destacando en este punto que para mantener la competitividad es necesario recalcar el papel que juega el recurso humano dentro de las organizaciones, desde la cúspide de la estructura hasta los niveles inferiores del organigrama, guardadas las proporciones en cuanto a responsabilidades. En este sentido, dadas las necesidades de competitividad, las organizaciones requieren contar con los mejores elementos en cada área de trabajo que les garanticen cierta continuidad, pero en la práctica no siempre sucede así.

Con respecto al indicador seguridad y salud en el trabajo como elemento de la responsabilidad social, se puede observar que esta tendencia se encuentra en el nivel alto, pero en la base baja del nivel decir que es un indicador que debe cuidarse en estas organizaciones, los procesos de control, el cumplimento de las normativas de seguridad en el trabajo, además prestar atención al uso de los equipos de seguridad durante el cumplimiento de su trabajo, no obstante es importante que los gerentes conozcan y den a conocer los controles aplicados, y el hecho de que no se cumplan incluyen sanciones.

Considerando la importancia de la normativa colombiana, se deduce que no se cumplen los requisitos exigidos, por el sistema de seguridad, lo cual podría traer consecuencias graves para las empresas y para los trabajadores.

Para finalizar los autores han podido evidenciar claramente que la responsabilidad social y sus elementos son imprescindibles para las mipymes, desde el manejo y control de sus procesos y estructuras, pues desde el direccionamiento estratégico se determinan las pautas, actividades, objetivos y metas que debe establecer cada mipymes para generar ventaja competitiva.

6. Referencias

Aguirre, R, de Pelekais, C, y Paz, A (2012). Responsabilidad social: compromiso u obligación universitaria. *Telos*, *14*(1).

Certo, S (2007). *Administración Moderna*. Colombia: Prentice Hall

Chávez, N (2007). Introducción a la investigación Educativa. Ars Gráfica. Maracaibo.

Durán, S (2010). *Diversidad cultural y socialización organizacional del personal administrativo de las universidades privadas del municipio Maracaibo*. Tesis Doctoral Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Venezuela

Duran, S, Fuenmayor, A, Cárdenas, S, y Hernández, R (2016). Emprendimiento como proceso de responsabilidad social en instituciones de educación superior en Colombia y Venezuela. *Desarrollo Gerencial*, *8*(2), 58-75.

Duran, S.; Crissien, J.; Virviesca, J. y García, J (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajo en empresas constructoras del Caribe Colombiano. *Revista Espacios* Volumen 38 numero 13, pp. 26-28.

García, J. E, Durán, S. E, Parra, M. A, y Márceles, V. S (2017). Dirección estratégica del talento humano para el fomento de valores en los cuerpos policiales venezolanos. *Espacios*, *38*(32), 16-28.

García, J (2013). *Pensamiento estratégico y planificación estratégica: desafío futuro hacia la responsabilidad social organizacional*. Libro rasgos éticos de la gerencia: posturas sociales para la construcción del saber. Venezuela: Ediciones Astrodata

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011). *Dirección y administración de empresas***.** Colombia: Editorial Addison-Wesley Iberoamericana.

Guédez, V (2006). Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. *Editorial Planeta. Venezuela*.

Güerere, José (2013). *Empresa responsable empresa rentable, gestión de un negocio lucrativo y socialmente responsable*. Venezuela. 1ª Edición. Impresos Grafifor.

Inciarte, D, y García, J (2010). Planificación estratégica y control de gestión en las gerencias de servicio de la industria petrolera. *CICAG*, *7*(2), 49-62.

Kaplan, R, y Norton, D (2000). *La estrategia enfocada, organización*. Boston: Harvard. Escuela de Negocios.

Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M (2012). *Administración. Una perspectiva global*. España: Mc Graw Hill

El Libro Verde de la Comisión Europea (2001). *La responsabilidad social de las empresas: Una contribución empresarial al desarrollo sostenible*. España: Editorial ESADE.

Mintzberg, E. y Quinn, B (2005). *El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos*. México: Prentice hall hispanoamericana.

Mintzberg, H.; Ahlstrand, B. y Lampell J (2008). *Safari a la Estrategia*. Argentina: Ediciones Garnica.

Parra M, Durán S, y García J. (2017). *Mecanismos de prevención de riesgos laborales en empresas metalmecánicas gerencia de las organizaciones*. Un enfoque empresarial. Barranquilla Colombia *ed:* Ediciones Universidad Simón Bolívar, *v,* pp. 24-43.

Parra, M, y Durán, S (2014). Desarrollo organizacional y estrategias de tecnoformación en instituciones de educación superior colombianas**.** *Dictamen Libre*, *14*(14/15), 14-23. Recuperado 20 de Julio de 2017. En:

http://www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/dictamenlibre/article/view/518

Prieto, R.; Emonet, P.; García, J. y González, D (2015). Cambio organizacional como estrategia de gestión en las empresas mixtas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales*, *21*(3). Recuperado 10 de Julio de 2017 en: http://200.74.222.178/index.php/rcs/article/view/20258

Prieto, R. González, D. y Paz, A (2015). *Responsabilidad social universitaria: Estrategia para el desarrollo sostenible en América Latina*. Ponencia en memorias

arbitradas del VII Jornada científica de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo, Venezuela. UJGH. ISBN 978-980-7437-12-7. pp. 552-569.

Robbins, S. y DeCenzo, D (2014). *Administración para el siglo XXI*. México: Prentice hall.

Robbbins, S. y Judge, T (2013). *Comportamiento Organizacional*, México: Editorial Pearson.

Serna, H (2010). *Gerencia estratégica: Teoría-metodología, alineamiento, implementación* y *mapas estratégicos, índices de gestión*. Colombia: 3R Editores.

Thompson, A.; Strickland, J. y Gamble, J (2010). *Administración estratégica*. Teoría y casos. México: Editorial Mc Graw Hill.

Villasmil M. Milagros (2016). Visión estratégica de la responsabilidad social empresarial. *Dictamen Libre*, (18), 95-107.

http://www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/dictamenlibre/article/view/717/649

Villasmil, M.; Leal, O.; Sierra, G. y Márceles, V (2017) Enfoques de gestión estratégica para promover el arbitraje tributario en gobiernos locales del Estado Zulia, Venezuela, *Revista Espacios*. Vol. 38 (Nº 41). pp. 14-28.

Capítulo IV

Aportes mediante la responsabilidad social empresarial para el mejoramiento de la calidad de vida*

Contributions Through Corporate Social Responsibility For The Improvement Of Quality Of Life

Carlos Mario Uribe Urán**, Ana María Cazallo Antúnez***,
Héctor José Medina Carrascal**** e Indira Meñaca Guerrero*****

Resumen

En esta investigación se realizó un diagnóstico de la participación de las empresas carboníferas que actúan en el territorio del departamento del Cesar, en la explotación del recurso natural no renovable carbón, en su contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores del municipio de Chiriguaná, mediante la aplicación de acciones de responsabilidad social empresarial. Estas circunstancias no han facilitado un mejor relacionamiento empresas-comunidad, que permita la necesaria licencia social que se requiere en esta clase de proyectos.

---

* *Proyecto de investigación: "Estrategias para direccionar las capacidades productivas organizacionales en el departamento del Atlántico".*

** *Universidad Simón Bolívar. Colombia. Correo electrónico: curibe5@unisimonbolivar.edu.co*

*** *Universidad Simón Bolívar. Colombia. Correo electrónico: ana.cazallo@unisimonbolivar.edu.co*

**** *Universidad Simón Bolívar. Colombia. Correo electrónico: hmedina1@unisimonbolivar.edu.co*

***** *Universidad Simón Bolívar. Colombia. Correo electrónico: indira.menaca@unisimonbolivar.edu.co*

La metodología de la investigación se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, cuya técnica utilizada fue la entrevista donde a través de cuestionario, se llevó a cabo la recolección de la información. En este sentido se comprobó que la participación de las empresas del sector, no ha contribuido de manera eficiente al mejoramiento de la calidad de vida de la región y de sus habitantes. Asimismo, cabe resaltar que se detectó la inexistencia de protocolos adecuados para aplicación de actividades relativas a la responsabilidad social empresarial, que permitan a las comunidades y veedurías hacer seguimientos más puntuales y adecuados, a cerca del cumplimiento empresarial en esta materia.

Palabras clave: Calidad de vida. Carboníferas. Desarrollo. Responsabilidad social empresarial. Código JEL: M0. M14.

Abstract

In this investigation, a diagnosis was made of the participation of the coal companies that operate in the territory of the department of Cesar, in the exploitation of the natural resource, non-renewable coal in its contribution to the improvement of the quality of life of the inhabitants of the municipality of Chiriguaná through the application of corporate social responsibility actions. These circumstances have not facilitated a better company-community relationship that allows the necessary social license that is required in this kind of projects. The methodology of the investigation was framed within a quantitative approach of descriptive type whose technique used was the interview where the information was collected through a questionnaire. In this sense, it was proved that the participation of the companies of the sector have not contributed efficiently to the improvement of the quality of life of the region and its inhabitants. It should also be noted that the lack of adequate protocols for the application of activities related to corporate social responsibility was detected in order to allow the communities and watchdog agencies to follow more timely and appropriate monitoring of corporate compliance in this area.

Keywords: Carboniferous Development. Corporate social responsibility. Quality of life.

1. Introducción

Este trabajo tiene por objeto, realizar un diagnóstico de la participación de las empresas carboníferas que actúan en el territorio del departamento del Cesar, en la explotación del recurso natural no renovable carbón, en su contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores del municipio de Chiriguaná, mediante la aplicación de acciones de responsabilidad social empresarial. Dicho municipio está situado en el centro del departamento del Cesar y la explotación del recurso natural no renovable carbón, en minas de cielo abierto, es clave para su desarrollo económico (ver figura 1).

Figura 1. Mapa político de Chiriguaná

Fuente: sitio oficial de Chiriguaná (2017).

Concretamente, esta extracción es el segundo recurso a nivel nacional en explotación. La zona presenta distintas formaciones naturales, que poseen características especiales, de acuerdo con su origen y los procesos geológicos desarrollados a través del paso de los años lo que le permitió ser una región agrícola fructífera aunque en la actualidad se trata de una región industrializada. Su parte oriental, por ser zona de nacimientos de agua, hace que sea un área eco-sistémicamente productiva, por su diversidad de pisos térmicos y climas variados. Chiriguaná, limita por el norte, con los municipios de El Paso y La Jagua de Ibirico, por el sur con el municipio de Curumaní, por el occidente con el municipio de Chimichagua, y por el oriente con la República de Venezuela (Mendieta, y otros, 2010).

Colombia es uno de los países en donde hay un compromiso político de expansión para la extracción del recurso, es decir, que dicha operación sea creciente (Bebbington, 2007). Pero ello incluye mandatos de políticas emanadas desde el exterior, que incluyen compromisos de comercio exterior y que países como el nuestro difícilmente pueden resistir. A nivel mundial, fue a principios del siglo XX cuando se comenzaron a incorporar aspectos dentro de la teoría capitalista orientadas a la protección de los individuos y a la mejora del bienestar social por parte de las organizaciones siendo entendido esto como responsabilidad social empresarial (RSE). No obstante, el modelo de RSE a lo largo del tiempo se ha ido ajustando a las necesidades de las propias organizaciones, lo que ha implicado que en muchos de los objetivos marcados dentro de la RSE, estén alineados con los de la propia organización (Vergara y Vicaría, 2009). En lo que respecta a Colombia, la RSE ha cobrado importancia en los últimos años, sobre todo en las grandes empresas y las empresas del Estado (Torres, 2015).

En 1973, cuando surge la crisis energética mundial, se hace necesario, encontrar un sustituto energético del petróleo; fue así entonces, como se empezó a desarrollar el proceso de producción minera entorno al carbón, en minas de cielo abierto en la costa del Caribe Colombiano, especialmente en los departamentos de La Guajira, y Cesar (Perdomo, Jaramillo, y Mendieta, 2010). En el mismo sentido, Holguín (2011) afirma que:

"La creciente explotación carbonífera que se adelanta en el Cesar, ha introducido cambios paisajísticos, nuevas formas de vida y cambios en la economía. Este departamento pasó de ser un territorio con vocación agropecuaria, a uno con orientación minera. En el campo fiscal, una de las innovaciones de mayor impacto, es la generación de importantes recursos provenientes de las regalías y compensaciones generadas por la producción minera." (Holguín, 2011: 4).

En América Latina, Colombia se constituye en el primer productor de carbón y ocupa el décimo (10) puesto, en el contexto mundial, con unas reservas potenciales de carbón, como se ha mencionado anteriormente, de 16.992 millones de toneladas (Mt), que a un ritmo de extracción anual, de en promedio 90 (Mt) por año, podría llegar a prolongar entre cien y ciento veinte años, el proceso extractivo. Sin embargo, esta cifra en tiempo y producción anual podría cambiar, dado que se estima que hacia el año 2019, el volumen de extracción se acerque a las 140 (Mt) por año, lo que reduciría el tiempo de la explotación (Martínez, 2012).

La iniciativa de implementar los procesos extractivos, a través de minas a cielo abierto como es el caso del recurso carbón, fue una propuesta que se estableció en el gobierno anterior (Uribe Vélez -segundo periodo 2006), mediante el plan nacional de política ambiental, denominado Visión Colombia 2019. Este, supone la extracción de las riquezas naturales existentes en el País, para alcanzar desarrollo económico y social. En contravía de la anterior política, el 43,4%, de las empresas a cargo de las cuales está el proceso de extracción de recursos naturales no renovables, son de carácter multinacional, es decir de procedencia extranjera.

Para lo anterior y para aumentar lo que dicho gobierno también denomino como la "Confianza Inversionista", se han dado con anterioridad, reformas de carácter normativo, que permiten la expropiación unilateral de bienes, en donde se estime que hay existencia de minerales, independientemente de quien ocupe el territorio en particular donde se encuentran, pasando con ello, por las comunidades de los mismos (Corte Constitucional de Colombia, 1993).

La forma en que los países desarrollados retribuyen la intervención directa que realizan, ofrece a cambio de la extracción de recursos naturales que llevan a cabo, especialmente los más apetecidos como lo son los recursos mineros, la destrucción que causan con dichas operaciones a la biodiversidad, los desplazamientos que originan, la desintegración cultural, el deterioro de la tierra, el acelerar procesos de deforestación, el aporte al calentamiento global, la esterilización de los suelos, el daño a las fuentes hídricas, la contaminación ambiental, la escasa generación de empleo entre otros aspectos, que es lo que llaman, resumen y disfrazan, como inversión extranjera, que ayudara al desarrollo y que supondría un acelerado crecimiento de los países y en estos, de los territorios que entregan, lo que constituiría su privilegio y autonomía para aprovechar en forma directa esos recursos, mediante el otorgamiento de licencias para la explotación de recursos naturales o concesiones; es lo que Colombia hace como tal.

Este intercambio tan evidentemente desigual, propicia procesos de concentración de la riqueza e inversión concreta, para el caso, en el sector minero, debilitando otros sectores de la economía de un territorio, región o estado, como son el sector agrícola, el pesquero, el ganadero, y además, ocasiona consecuentemente, lo que constituye una ironía y, un obstáculo empobrecedor para la economía, que en vez de contribuir al progreso, genera situaciones como por ejemplo la llamada enfermedad holandesa, que se convierte precisamente, en una especie de enfermedad económica, ya que posterior a la época de aparente bonanza, se pueden evidenciar los efectos de la mala administración de los recursos que ingresan producto de la explotación, en el poco desarrollo socioeconómico que reflejan las regiones, donde se llevan a cabo las extracciones, como es el caso del carbón en el municipio de Chiriguaná.

Por otro lado, con la presencia de empresas u organizaciones multinacionales, a quienes les han sido concesionadas áreas del territorio nacional, para la extracción de recursos naturales, además de ampliar la brecha de desequilibrios económicos y sociales, el Estado en lugar de defender su derecho soberano, de realizar su propia extracción de los recursos, se encarga de "vender" los territorios y otorgar tratamientos especiales, a las empresas extranjeras, facilitándoles además, evadir responsabilidades fiscales y sociales (RSE), estimulando así, a esas empresas transnacionales, a devastar los territorios, mediante concesiones, prebendas, privatización de recursos y beneficios tributarios. Los beneficiarios de la riqueza ajena, se pueden contar, mientras que quienes resultan perjudicados, son los pobladores de la zona; por lo tanto, una de las contraprestaciones de estas organizaciones, que debería ser la adecuada aplicación de responsabilidad social empresarial, no se evidencia por ninguna parte, a juzgar por el estado que presentan esas regiones, en la calidad de vida que ofrecen hoy.

En este sentido, las acciones de responsabilidad social empresarial (RSE), más que inversiones casi que obligadas por parte de la empresa privada extractiva de recursos, deben constituir una actitud moralmente consiente, de su deber y compromiso de querer participar en el desarrollo de las zonas, a donde adelantan la extracción de recursos naturales no renovables, que son en ultimas su razón de ser en las operaciones que llevan a cabo. No pueden ser solo unos aportes "obligados", porque bajo esa consideración, dejarían de contener la motivación que determina la eficiencia en los resultados.

Hasta ahora en Colombia, las acciones de RSE, que aplican las organizaciones en el sector minero extractivo, más que deber moral, buscan

manejar los riesgos a que están expuestas al trabajar en zonas con muy bajos índices de desarrollo humano y por querer evitar el riesgo de que sean tildadas de causar más pobreza, en las zonas donde operan (Blowfield y Frynas, 2005). Las actividades mineras de extracción del recurso Carbón, se están desarrollando bajo los supuestos de acciones de la denominada minería responsable, en cuyas acciones las empresas lo que buscan es obtener la licencia social y legitimarse en la región a donde se localizan, que es fundamental para poder adelantar acciones sin el acompañamiento de conflictividad social, que significaría muy seguramente el no contar con ella.

2. Estado del arte

La responsabilidad social empresarial, germina con carácter obligatorio, en tras la crisis económica de los años treinta en Europa, para paliar los efectos de la pobreza de la época, concatenada con la Segunda Guerra Mundial. Es una realidad que, junto a la difícil situación económica, aparecen limitaciones de índole social y medioambiental, que obligan a las organizaciones a aminorar y controlar los efectos negativos contra el ser humano. En estos años, toman fuerza las políticas de origen keynesiano para reactivar la economía, al mismo tiempo que aparece la responsabilidad de las empresas a través de políticas económicas e industriales (Raufflet, 2010).

La responsabilidad social empresarial surge en las empresas modernas ante la necesidad de compaginar y buscar un equilibrio entre los objetivos económicos, financieros y de desarrollo teniendo en cuenta los efectos desde el punto de vista social y medioambiental convirtiéndose en uno de los principales retos para las organizaciones actuales (Díaz y Bolívar, 2014). En esta línea, mediante la RSE las organizaciones pueden contribuir acercándose e integrándose con la sociedad promoviendo un desarrollo sostenible (Rodríguez-Vélez y Salazar-Valencia, 2015). El hecho de que las sociedades estén en continuo cambio, precisa que estas se adapten a las circunstancias del entorno cambiante de manera rápida, provocando en muchas ocasiones daños derivados. Debido a esto se hace necesario que, desde la sociedad y las organizaciones, se implanten acciones y proyectos orientados a la mejora de la calidad de vida de las comunidades. Es más, surge la necesidad de marcar la diferencia e implementar proyectos y procesos orientados al desarrollo y apoyo a la sociedad (Durán, Fuenmayor, Cárdenas, y Hernández, 2016).

Desde un punto de vista organizativo, la RSE es clave a la hora de evaluar a los grupos de interés (*stakeholders*) resultando estos decisivos en

los procesos empresariales. En este sentido, las comunidades y empleados son considerados como piezas dentro de un conjunto que pueden generar impactos positivos o negativos dentro de la organización (Santos y Gutiérrez, 2013).

Las organizaciones toman un papel importante en materia social y medioambiental, que compaginan con el objetivo de maximización del beneficio. Es más, a través de la responsabilidad social empresarial (RSE) se asocian los aspectos organizacionales y sociales de forma que se conjuguen los aspectos sociales con los aspectos organizacionales o empresariales, aunando aspectos económicos, sociales y éticos (Buriticá, 2011). Asimismo, y para dar visibilidad a las actuaciones en materia de RSE, las organizaciones presentan los resultados relativos a la materia a través de informes y memorias. Cabe resaltar, que con la responsabilidad social empresarial las organizaciones no deben entender a la responsabilidad social como una obra de caridad, sino que es un compromiso voluntario que forma parte de las organizaciones y que actúa en pro de un mejoramiento social o medioambiental (Giraldo-Cárdenas, Kammerer-Mejía, & Ríos-Osorio, 2016).

Ante esta situación, subyacen tres vertientes claramente diferenciadas: la económica, la social y la ecológica. Según Cajiga (s. f.) considera necesario distinguir entre las diferentes dimensiones de la responsabilidad social como la económica, la social o la medioambiental. La primera dimensión, se divide a su vez en externa e interna, siendo la dimensión económica externa, la que se basa en la generación de bienes y servicios útiles para la sociedad, región o país y la interna, la que está enfocada en la generación y distribución de valor añadido entre los colaboradores y dueños de la compañía, de acuerdo con una conjunción de los principios económicos, de equidad y de justicia. En lo que respecta a la dimensión social, se hace referencia a la responsabilidad compartida y subsidiada de los accionistas, directivos, colaboradores y proveedores, respecto a la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral del trabajador.

Dentro de este campo, se llevan a cabo acciones o proyectos que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el desarrollo de las comunidades, regiones y países. Por último, dentro de la dimensión ecológica, hay que distinguir entre la subdimensión interna que hace referencia a la repercusión que tenga el desarrollo de la actividad empresarial, en lo relativo a sus procesos, productos y subproductos, sobre el medioambiente. Por otra parte, la externa, hace referencia a las acciones y proyectos orientados a la preservación y mejora del medio basándose en los principios de un desarrollo sostenible.

Respecto de esta última y debido a su importancia en el caso de estudio, hay que hacer mención especial, en el hecho de que para las empresas es muy importante disponer de un sistema de gestión ambiental, que vaya más allá del propio cumplimiento de la ley y esté orientada al control preventivo. De este modo, si una empresa posee un buen mecanismo de gestión ambiental se fortalece la relación con los *stakeholders* debido a que es considerado un aspecto positivo dentro de la gestión organizativa (Acosta y Mora, 2017).

Dicho desarrollo se convierte en un elemento clave que conjuga el ámbito económico con el social, mediante acciones y proyectos orientados a la construcción de un futuro mejor. La RSE justo busca este tipo de desarrollo, consciente de que actúa en un contexto complejo y donde es preciso minimizar los daños ocasionados al planeta. En la actualidad, se está produciendo un cambio a nivel organizativo, en el que cada vez más empresas contemplan la necesidad y obligación de minimizar los impactos negativos, derivados de la actividad empresarial (Aguilera y Puerto, 2012).

Desde una perspectiva social y económica mediante acciones de RSE, pueden influir en la comunidad o el municipio en el que se localiza la organización, así como en los empleados de la misma, mejorando su calidad de vida. De acuerdo con lo anterior y dentro del área social, la mejora de la calidad de vida se mide con el aumento de las capacidades y funcionalidades de los individuos de acuerdo con la teoría de Amartya Sen (Rodríguez, 2008). De un modo más concreto, uno de los ejes de la RSE, es realización de acciones orientadas al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y, sobre todo, en lo relativo al desarrollo integral de las personas. Este aspecto es importante no solo para las personas, sino también para las empresas, ya que el hecho de tener buena calidad de vida está vinculado a disponer de oportunidades de crecimiento, reconocimiento y fortalecimiento de las fuentes laborales (Lugo, s.f.).

Este trabajo se centra en la contribución de la responsabilidad social sobre la calidad de vida entendida esta, según Zohurul y Siengthai (2009), como la condición favorable en la que trabajan los empleados y que puede manifestarse a través del cuidado de la salud o mediante un trato positivo por parte de los directivos de las organizaciones (citado en Huertas, Pedraja, Contreras y Almodóvar, 2011). Junto a esto, también se puede mejorar la calidad de vida de la comunidad, realizando proyectos de RSE orientados a mejorar las condiciones sociales, educativas, sanitarias, entre otras, de los habitantes de la zona donde ejerce su actividad la empresa.

Debido a esto, en muchos casos la RSE es entendida como una contrapartida que realizan las organizaciones, a consecuencia del daño derivado de la actividad que desempeñan.

3. Método

3.1 Enfoque

En este trabajo se realiza un diagnóstico de las actividades de responsabilidad social empresarial ejecutada por las empresas carboníferas para así poder contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y de la comunidad en su conjunto. Esta investigación está dentro del enfoque cuantitativo ya que "utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (Hernández, Fernández & Baptista, 2014: 4).

3.2 Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva, ya que hace referencia al diagnóstico de la situación inicial, donde se pretende conocer cuál es la percepción que tienen los empleados de las empresas carboníferas y la comunidad donde están situadas, de la acciones de responsabilidad social ejercida por las propias empresas (Hurtado, 2012: 133-134).

3.3 Técnica e instrumento

La técnica utilizada fue la entrevista, ya que permite obtener respuesta verbal a situaciones concretas. Concretamente, en la investigación se utilizó una entrevista estructurada a través de un cuestionario- instrumento, para así asegurarse que todos los encuestados responden a las mismas preguntas, reportando información sobre los temas objeto de estudio (Monje, 2011: 134). En relación la técnica elegida, cabe resaltar que la determinación de las variables es una pieza clave para el éxito del estudio, ya que conformará la base del mismo y sirve para la elaboración de la guía para el cuestionario (Casas, Repullo, & Donado, 2003). El cuestionario que se utilizó estuvo compuesto por siete preguntas donde se agrupan los aspectos relativos a la explotación minera y las actividades que las empresas realizan dentro de la responsabilidad social empresarial. Asimismo, se consideraron los siguientes aspectos: explotación, calidad de vida, responsabilidad social empre-

sarial, afectaciones, problemas, soluciones, cumplimiento por parte de las empresas.

Para el análisis de los datos se utilizó el *software* Atlas Ti, mediante el cual se procesó la información obtenida en las entrevistas, con el fin de obtener resultados, que permitieron realizar la categorización, evaluación, e interpretación, de los datos que arrojo la aplicación del software, para poder proceder a la discusión de los resultados que se encontraron.

3.4 Muestra

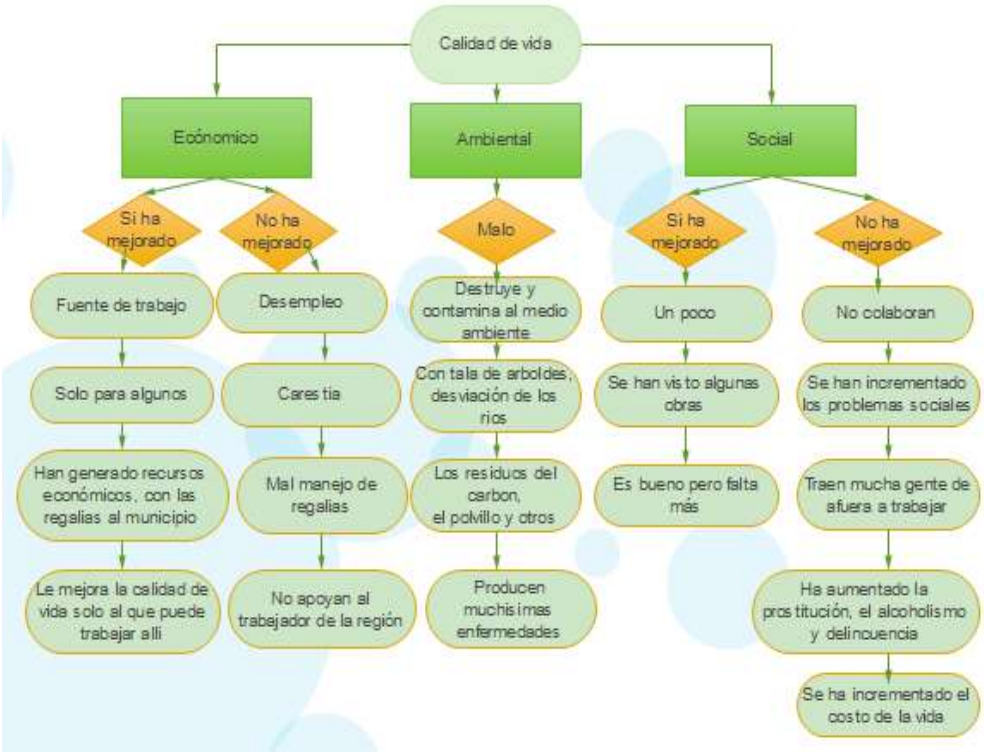
Se efectuaron 169 entrevistas, en distintas personas de la población, escogidas al azar, entre hombres y mujeres de todas las condiciones, con distintos grados de escolaridad y formación, para que expresaran a través de estas, sus opiniones y puntos de vista, sobre cada uno de los aspectos considerados, relacionados con las actividades que llevan a cabo las empresas y el concepto que estas generan en la población.

4. Resultados

En este apartado, se presentan los resultados de la investigación, reportándose en primer lugar, que las empresas carboníferas del municipio de Chiriguaná y su entorno, afirman que cumplen con las obligaciones expuestas en la responsabilidad social empresarial, a través de programas de: reasentamientos, atención social, educación, salud, recreación, contribución al mejoramientos de los servicios públicos, entre otros. En este sentido y según la información de las empresas, estas ofrecen programas contribuyen a la mejora económica, social y medioambiental, es decir, abarcando todas las aristas de la RSE. Por el contrario, solo el 33% de la población la percibe como tal y considera que se cumplen con los parámetros expuestos en materia de RSE avalándose los resultados de los programas educativos.

Dado que en este trabajo se analiza la percepción por parte de los individuos respecto a la calidad de vida teniendo en cuenta las tres dimensiones de la responsabilidad social: la económica, la ambiental y la social, es necesario conocer cuáles son los parámetros en los que se enmarca y que están representados en la figura 1.

Figura 1. Concepto de la población en relación con la calidad de vida.



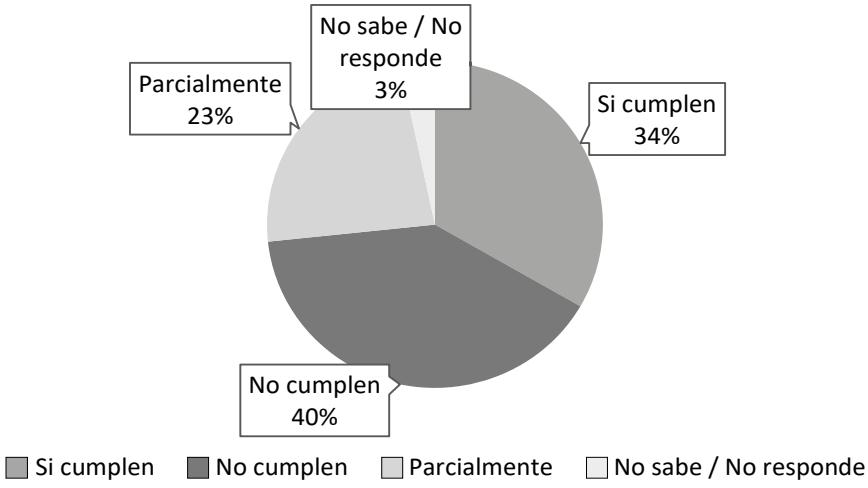
Fuente: *elaboración propia, (2016).*

En este sentido y ante la pregunta relativa al cumplimiento de acciones de RSE de las empresas carboníferas asentadas en el territorio de Chiriguaná (Cesar) en distintos aspectos relacionados con el desarrollo y el progreso de la comunidad mediante programas de reasentamiento, atención social, educación, salud, recreación, servicios públicos, entre otros aspectos, la opinión obtenida de los pobladores en cuanto a la percepción que tienen acerca de dicho cumplimiento arroja los siguientes resultados representados en el figura 2.

Como resultado de esta investigación, hay que mencionar que parte de un sector de la población, considera que hay una gran ausencia de información hacia la comunidad, en torno a los proyectos de extracción de carbón, sus acciones y lo que significan en mayor o menor grado, para los habitantes y la región, porque no es lógico pensar, que haya tanta indiferencia, o si se quiere, que se ignoren hechos, con relación a aspectos, que aunque pudieran quedar cortos frente a lo que se esperaría por parte de

ellos, tampoco pueden traducirse, en que no se aprecie en nada, lo que se ha realizado, considerando que no hay ningún beneficio para la población en ningún aspecto, o que se note tan poco, que puede significar más bien, altos niveles de resentimiento, en sectores de población en condiciones muy marginales, que no encuentran nada positivo en la explotación del recurso, con relación a la situación en que puedan estar viviendo, hecho al que debe prestarse atención, por el problema social que significa y la posible desatención que se esté presentando, por parte de las autoridades locales, en muchas áreas de la población.

Figura 2. Percepción del cumplimiento de acciones de RSE de las empresas carboníferas asentadas en el territorio de Chiriguaná (Cesar).



Fuente*: Elaboración propia (2016).*

4.1 Ámbito económico

Dentro de un marco económico y en lo que respecta a la empleabilidad y entendiéndose que esta contribuye directamente a la calidad de vida de los individuos, en Chiriguaná las ocupaciones son temporales y compaginan la actividad minera con la agrícola. Esta temporalidad, impide a la población disponer de un nivel de calidad de vida como consecuencia de la tranquilidad que supone para el individuo, disponer de un trabajo indefinido. Además, hay que destacar, que la población considera que el

hecho de poder trabajar de manera temporal, es el resultado de la aplicación de la RSE, ya que, gracias a estos empleos, se produce un impacto positivo en el desarrollo económico y social del municipio. Por este error, en la población no se presentan reparos u oposición en relación con este tipo de contratación, y se centran en el hecho de que los ingresos derivados del contrato temporal, les permitirán mejorar sus vidas.

Mientras que la comunidad no ve negativo a la temporalidad, hay que mencionar, que sí considera negativo el hecho de la existencia de empresas contratistas y subcontratos, dentro de la propia actividad minera, culpando a estas empresas, de la precariedad laboral en materia de contratación. También se culpa a los contratistas y subcontratas, de que con estos contratos las empresas a medio o largo plazo, opten por contratar a personal de fuera del municipio con lo que la población nativa dejaría de tener relación laboral directa en las empresas carboníferas y por consiguiente, no existiría para con ellas ninguna obligación derivada de la normativa laboral vigente y las condiciones que esta establece, en relación a la protección del trabajo, las condiciones laborales dignas, estables y de calidad, incluida la seguridad social.

Esta preocupación, radica en el hecho de que la mayoría de las empresas de la zona, han optado últimamente por una disminución de la contratación laboral directa, en pro de un sistema de contratación indirecta a través de contratas y subcontratas, llegando al caso de que en la actualidad, el porcentaje de subcontratados es mayor al de contratados de forma directa. Ante la ausencia de un trabajo estable, los pobladores del municipio de Chiriguaná que es un efecto directo de la ausencia de un marco de RSE, ya que no se cumple con lo que consideran una obligación mínima de las empresas, el hecho de garantizar el empleo a la población de donde se extrae el recurso, como contrapartida al daño ambiental que se ocasiona.

La importancia de todo lo anterior, radica en el hecho de que la seguridad en materia de empleo, está vinculada directamente a la calidad de la vida de los individuos y, por ello, los pobladores del municipio de Chiriguaná, consideran que es básico reducir la temporalidad, si se quiere obtener una mayor calidad de vida. En este sentido, la población espera de las empresas, que la contratación de estas tenga en cuenta las condiciones de edad y condición física de los diferentes trabajadores, ya que es un aspecto básico para trabajar en las minas. Asimismo, la comunidad reconoce el hecho de que la población no se encuentra totalmente capacitada para demandar algunos puestos de trabajo que ofrecen las empresas, por

lo que considera necesario que las empresas ofrezcan capacitaciones en cuanto al manejo de la maquinaria pesada, equipos industriales especiales o incluso en materia administrativa, con objeto de facilitar el acceso y la adecuación de los habitantes del municipio a los puestos de trabajo que la empresa oferta.

Para finalizar con la vertiente económica, la comunidad afirma que por parte de las empresas, se ponen barreras y trabas para que las empresas del municipio puedan servir como proveedores, a pesar de considerar que están preparados para hacerlo. De manera expresa se hace mención a que las empresas del municipio pueden proveer de alimentos, uniformes de trabajo o suministro de herramientas para el proceso extractivo. Por ello, la comunidad afirma que las empresas no están participando en el desarrollo sostenible del municipio, ya que no se está mejorando la calidad de vida de los habitantes y consideran básico y necesario, que las empresas del municipio sean las proveedoras de las empresas carboníferas, con objeto de contribuir al desarrollo local de la zona.

4.2 Ámbito social

En lo que respecta a la vertiente social, en materia educativa, la comunidad considera positivo los programas de mejoramiento y dotación a las escuelas y colegios, ya que permite a la población más joven que estudie en mejores condiciones, gracias al uso de las nuevas tecnologías, elemento básico para la educación actual. Concretamente, la RSE ejercida por la alcaldía y las empresas, se ha centrado en el área educativa, teniendo estas acciones una buena acogida por parte de los pobladores, por ejemplo, en el caso de los kits escolares que se entregan. Destacar el hecho de que la comunidad entienda este tipo de actividades, como un cumplimiento social por parte de las empresas y no como aportes elementales.

Hay que destacar que, para muchos de los entrevistados, el desarrollo ha sido notorio desde que llegaron las empresas y consideran que ha habido avances significativos en el mejoramiento y estados de las instituciones educativas (más escuelas, mejor dotadas tecnológicamente, más equipamiento básico y mejores instalaciones). Se piensa en este sentido, que las empresas si han cumplido con acciones de responsabilidad social, al participar del desarrollo que se ha dado y que han ayudado a facilitar el que se tengan mejores condiciones en la prestación de dicho servicio. Hay numerosas opiniones en los entrevistados, que afirman que las autoridades locales, han gestionado la intervención de las compañías, para que contribuyan a establecer mejores condiciones en este sentido y que se

ha propiciado a través de esas acciones, más acceso de la población escolar a las aulas.

Igualmente, se considera que hoy existe más atención de carácter social a la población y que especialmente, a las familias de quienes trabajan en las minas, se les ofrecen programas de asistencia social (cursos, capacitaciones, brigadas de salud, actividades recreativas y acciones de trabajo social) que hacen que estos sectores de población vean con complacencia los proyectos. Una parte de la población de acuerdo con los entrevistados, estima que el aporte por cuenta de las regalías que efectúan las empresas ha servido como motor de desarrollo para el Municipio, ya que el ingreso de recursos adicionales por este concepto ha contribuido al mejoramiento de infraestructura, servicios públicos y mejor adecuación de los centros de prestación de los servicios de salud.

En lo que respecta a los corregimientos, se han mejorado las condiciones locativas de los centros de salud, las viviendas y las escuelas de los asentamientos de las zonas más rurales de la población. Por el contrario, un sector más numeroso, insiste en que estas acciones de RSE, que son más un cumplimiento de orden moral por parte de las empresas, que un mandato de ley, no se están llevando a cabo. Los más entendidos en el tema, opinan que no existe un marco regulatorio para que estas acciones se lleven a cabo y que no hay unos parámetros establecidos, para evaluar de manera más precisa, esos comportamientos por parte de la comunidad especialmente, por lo que piensan debería establecerse una normativa que le permita a la comunidad y a las veedurías de la misma, realizar un mayor seguimiento para poder medir los grados de cumplimiento que se están llevando a cabo, como dicen las empresas.

Estos sectores de población, por el contrario, piensan que no ha habido mejoramiento en la infraestructura del sector educativo, que tenga participación de las empresas, pues consideran que lo que se ha hecho, es por cuenta del estado y no de las compañías, pero que si estás intervinieran adicionalmente en ese aspecto, las condiciones serian mejores, porque falta mucho por hacer. En relación con las condiciones locativas por ejemplo, dicen que una población que registra la mayor parte del año, altas temperaturas, debería tener aulas, dotadas con servicios de aire acondicionado para facilitar la concentración de los estudiantes en las labores académicas; que la dotación de pupitres e instrumentos tecnológicos de las propias aulas debería ser mejor, pues carecen de herramientas necesarias y elementales hoy en día para la prestación de un buen servicio, como por ejemplo equipos de *video-beam*, carteleras para proyección, mejores

tableros y mejor servicios públicos en las instituciones, que ofrezcan al menos mínima comodidad a los estudiantes.

4.3 Ámbito medioambiental

Desde una perspectiva medioambiental, la comunidad denuncia el daño ecológico por parte las empresas carboníferas desde el inicio de sus proyectos, alegando que estas no han hecho todo lo suficiente en para controlar y minimizar el problema. Específicamente, se hace referencia al daño en los suelos, que ha impedido a muchos parceleros que puedan sembrar como lo hacían antes al convertirse los suelos en improductivos de manera parcial o total. Junto a los terrenos improductivos, los pobladores afirman la existencia de un daño en las fuentes hídricas de las zonas alegando en hace unos años se podía extraer agua con facilidad y en la actualidad no debido al agotamiento de las aguas en el subsuelo como consecuencia de la actividad empresarial.

Adicionalmente, algunos ríos también se han secado, como consecuencia de la desviación de las fuentes de agua con objeto de beneficiar el proceso de extracción de carbón. Por último, los habitantes denuncian la desaparición de un gran número de especies que abundaban en la región y que en la actualidad han desaparecido como es el caso de algunos tipos de tortugas, pájaros o mamíferos. Esto se ha producido, debido al proceso de deforestación ocurrido en la zona, como consecuencia de la implantación de las empresas carboníferas.

En definitiva, los resultados obtenidos denotan que la comunidad, en su mayoría, no percibe el cumplimiento en materia de responsabilidad social en contraposición a la afirmación por parte de las empresas. Esto es debido a que las acciones de RSE ejecutadas por las empresas son percibidas de manera equivocada por parte de la comunidad. Junto a esto, la comunidad también denuncia el papel del Estado en todo esto ya que con este tipo de explotaciones recibe ingresos derivados de la extracción del carbón y, según afirma la comunidad, el Estado no está beneficiando en nada a la región y le critican el hecho de que todo siga igual que antes de las extracciones de carbón.

5. Discusiones y conclusiones

Tras la realización de esta investigación surgen aspectos importantes relativos al estado actual en que se encuentran las empresas carboneras de

Chiriguaná, en relación a las acciones de responsabilidad social empresarial. En primer lugar, hay que destacar el hecho de que a pesar de que las empresas afirman que contribuyen de manera activa en la mejora de la calidad de vida de los empleados y de la comunidad, estos no lo sienten o perciben de la misma manera. Concretamente, alegan al hecho de que no se trata de un acto de caridad sino de una contrapartida a los daños ecológicos causados, que además consideran insuficiente.

En lo que respecta a las acciones en materia económica, las empresas no realizan acciones de relevancia en la materia para la comunidad o al menos, esta no las percibe. En lo que respecta a los empleados, estos aluden a la existencia de una alta temporalidad en sus empleos, aspecto que no les supone un gran descontento ya que el trabajo derivado de la actividad carbonífera es considerado por ellos como algo adicional que les proporciona ingresos extraordinarios. Sin embargo, si se muestra un cierto descontento y recelo por el tipo de contratación, a través de contratas y subcontratas, que se está llevando a cabo en los últimos tiempos. Los empleados y la comunidad alegan que con este tipo de contrataciones no se asegura que los puestos de trabajo sean realizados, en el medio y largo plazo, por los pobladores del municipio de Chiriguaná lo que dejaría de suponer un efecto positivo.

La comunidad hace especial ahínco, en lo que respecta al daño medioambiental ya que considera que son muchos y afectan a aspectos básicos como las fuentes acuíferas, claves para el desarrollo de la agricultura que es el otro sector importante en el municipio de Chiriguaná. Por el contrario, si existe una buena aceptación por parte de la comunidad respecto a las acciones de RSE ejecutadas en el municipio a través de los diferentes programas educativos orientados al suministro y dotación de recursos necesarios, orientados a mejorar la calidad de la enseñanza.

Adicionalmente, sectores de la comunidad señalan la importancia de que los diferentes organismos de control ambiental y de salud, tengan una mayor presencia en su región, para que cumplan a cabalidad su labor. Además, creen que las instituciones gubernamentales son complacientes con las empresas mineras, razón por la cual, muchas de las afectaciones y daños, no son adecuadamente mitigados, por falta de vigilancia y de sanciones que se deberían imponer al respecto. Resulta penoso que miembros de la comunidad manifiesten un cierto sentido de desesperanza con relación a lo que ven que sucede a diario y mucha desconfianza en cuanto a la implementación concreta de soluciones reales, para atender el proble-

ma, que generen como resultado, bienestar a la comunidad y protección al medio ambiente.

Por todo lo anterior, se considera oportuno que los representantes de las empresas carboníferas y la comunidad establezcan un marco y mecanismo de diálogo que les permita orientar las acciones de responsabilidad social empresarial hacia las acciones de mejora de la calidad de vida que la comunidad demanda en pro del progreso y desarrollo sostenible para el municipio de Chiriguaná. Asimismo, el Estado o la administración pública competente, debería actuar como observador para velar por el cumplimiento de los objetivos marcados. De esta manera, las empresas alinearán los programas de responsabilidad social a la demanda de la comunidad que, al fin y al cabo, son los que sufren el impacto negativo derivado de la actividad carbonífera.

Por todo lo anterior, se considera que es oportuna la investigación ya que a través de la cual se realiza un diagnóstico de la participación de las empresas carboníferas que actúan en el territorio del departamento del Cesar, en la explotación del recurso natural, no renovable carbón en su contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores del municipio de Chiriguaná mediante la aplicación de acciones de responsabilidad social empresarial.

6. Referencias

Acosta, C. & Mora, F (2017). *Los Sistemas de Gestión Ambiental y su implementación en las empresas*. Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Aguilera, A. & Puerto, D (2012). Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. *Pensamiento y gestión*, *32*, 1-26.

Bebbington, A (2007). *Minería, movimientos sociales y respuestas campesinas. Una ecología política de transformaciones territoriales*. Lima: CEPES, IEP.

Blowfield, M. & Frynas, D (2005). Setting new agendas: critical perspectives on Corporate Social Responsibility in the developing world. *International Affairs, 81* (3), 499-513.

Buriticá, L (2011). *La responsabilidad social empresarial y su relación teórica con la gestión del talento humano*. Recuperado el 9 de noviembre de 2017, de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/297/Buritica_Castro_Lida_Marcela_2011.pdf?sequence=1

Cajiga, J (s. f.). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Casas, J, Repullo, J. & Donado, J (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, *31* (8), 527-38.

Corte Constitucional de Colombia (1993). *Sentencia No. C-216/93*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1993/C-216-93.htm

Díaz, A. & Bolívar, M (2014). Modelo de gestión estratégica de responsabilidad social organizacional. *Desarrollo gerencial, VI* (1), 171-199.

Durán, S.; Fuenmayor, A.; Cárdenas, S. y Hernández, R (2016). Emprendimiento como proceso de responsabilidad social en instituciones de educación superior en Colombia y Venezuela. *Desarrollo Gerencial*, *VIII* (2), 58-75.

Giraldo-Cárdenas, L, Kammerer-Mejía, Y. & Ríos-Osorio, L (2016). Responsabilidad social en pymes del área metropolitana de Medellín, Colombia. *Dimensión Empresarial, 14* (1), 123-135.

Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill.

Holguín, G (2011). *Contexto minero en el departamento del Cesar. Estado actual y proyecciones*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de http://www.askonline.ch/fileadmin/user_upload/documents/Thema_Wirtschaft_und_Menschenrechte/Bergbau_Rohstoff/Glencore_Kolumbien/Contexto_Minero_Departamento_del_Cesar.pdf

Huerta, P.; Pedraja, L.; Contreras, S. y Almodóvar, P (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revista de Ciencias Sociales (RCS), XVII* (4), 658-676.

Hurtado, J (2012). *Metodología de la investigación*. Bogotá-Caracas: Quirón ediciones.

Lugo, J (s.f.). *Calidad de vida, eje fundamental de la ESR*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2017, de http://revistaentornoempresarial.com/index.php/calidad-de-vida

Martínez, A (2012). *Impacto social y ambiental de la explotación de recursos naturales en Colombia*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/9912/2/MartinezLopezAnaMaria2012.pdf

Mendieta, J, Perdomo, J, Rodríguez, M, García, L, Rodríguez, O, Cardona, D, y otros (2010). *Valoración económica ambiental en la zona carbonífera del Cesar que comprende los municipios de Becerril, Agustín Codazzi, Chiriguaná, El Paso y la Jagua de Ibirico*. Bogotá: Universidad de los Andes.

Monje, C (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana.

Perdomo, J, Jaramillo, A. & Mendieta, J (2010). *Estimación de la senda óptima de extracción para un recurso natural no renovable: caso de estudio para la activi-*

dad carbonífera a cielo abierto en el centro del departamento del Cesar, Colombia. Bogotá: Universidad de los Andes.

Raufflet, E (2010). Responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible: una perspectiva histórica y conceptual. *Cuadernos de Administración* (43), 23-32.

Rodríguez, A (2008). Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social. *Trabajo Social* (10), 165-185.

Rodríguez-Vélez, P. & Salazar-Valencia, P (2015). El crecimiento empresarial una herramienta fundamental para la reducción de la pobreza. *Clío América, XIX* (17), 77-84.

Santos, J. & Gutiérrez, W (2013). Estrategias gerenciales como mecanismo de responsabilidad social en el sector turístico de Santa Marta-Colombia. *Clio América, VII* (14), 153-163.

Torres, O (2015). *La responsabilidad social empresarial y la calidad de vida de los empleados de los organismos de tránsito de Medellín, Bello, Envigado e Itagüí*. Recuperado el 11 de noviembre de 2017, de https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/tgcontaduria/article/viewFile/26909/20780250

Vergara, M. & Vicaría, L (2009). *Ser o aparentar la responsabilidad social en Colombia: análisis organizacional basado en los lineamientos de la responsabilidad social empresarial*. Recuperado el 10 de noviembre de 2017, de http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis250.pdf

Capítulo V

La estrategia de integración *Stakeholders* en la responsabilidad social empresarial: oportunidades en la generación de procesos de innovación*

The Strategy for the Integration of Stakeholders in Corporate Social Responsibility: Opportunities in the Generation of Innovation Processes.

Juan Martínez Torres**, Diana Martínez Torres*** y
Rodrigo José Miranda Redondo****

Resumen

El concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) ha sido ampliamente investigado dadas las notables y cada vez más innovadoras acciones de muchas empresas por entregar retribución de carácter social a las comunidades a las que

* *El presente capítulo es extraído del proyecto Estrategias de integración Stakeholders en la responsabilidad social empresarial: oportunidades en la generación de procesos de innovación.*

** *Corporación Management Vision – Corporación Mavi. Correo electrónico: Cjuanm@Uninorte.Edu.Co*

*** *Fundación Universitaria Colombo Internacional – Unicolombo Correo electrónico: Dcmartinez@Unicolombo.Edu.Co*

**** *Universidad Simón Bolívar. Colombia. Correo electrónico: rmiranda10@Unisimon*

pertenecen en detrimento de su generación de utilidades. En el presente artículo se ha abordado la relación complementaria que existe entre la responsabilidad social empresarial y la innovación, dado que la innovación genera grandes oportunidades para desarrollar actividades de RSE. Para poder entender tal dinámica se recurre a su esencia explicada a través de la teoría de *stakeholder* o grupos de interés los cuales son elementos esenciales e indispensables para que dichas oportunidades se materialicen. Sobre la base de la literatura existente en torno a estos tres temas, el presente artículo plantea la estrategia de integración de los *stakeholders* en la responsabilidad social empresarial como insumo principal para identificar oportunidades en la generación de procesos de innovación en las organizaciones. Este enfoque permite reflexionar sobre las implicaciones de analizar el papel que desempeñan los *stakeholders* en la responsabilidad social, desde el punto de vista sistémico, teniendo en cuenta la integración de los participantes y el trabajo conjunto en función del cumplimiento de los objetivos comunes, que se traducen a su vez en oportunidades de innovación que benefician a todos los grupos de interés.

Palabras clave: responsabilidad social Empresarial, *stakeholders*, Procesos de Innovación, Estrategias de Integración

Abstract

The concept of Corporate Social Responsibility (CSR) has been widely researched given the remarkable and increasingly innovative actions of many companies to provide social compensation to the communities to which they belong to the detriment of their generation of profits. This article has addressed the complementary relationship that exists between corporate social responsibility and innovation, given that innovation generates great opportunities to develop CSR activities. In order to understand such dynamics, its essence is used, explained through *stakeholder* theory or interest groups, which are essential and indispensable elements for these opportunities to materialize. Based on the existing literature on these three topics, this article presents the strategy of integrating *stakeholders* in corporate social responsibility as the main input to identify opportunities in the generation of innovation processes in organizations. This approach allows us to reflect on the implications of analyzing the role played by *stakeholders* in social responsibility, from a systemic point of view, taking into account the integration of the participants and joint work in accordance with the fulfillment of the common objectives, which In turn, they translate into innovation opportunities that benefit all *stakeholders*.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Stakeholders, Innovation Processes, Integration Strategies.

1. Introducción

En un contexto evolutivo y dinámico, la innovación ha tomado cada vez más fuerza dentro del entorno productivo, sin embargo el rápido crecimiento de muchas industrias ha originado la implementación de acciones de responsabilidad social empresarial, dadas por esquemas regulatorios, por acciones de castigo, pero también por voluntad e iniciativa con miras a mejorar la imagen corporativa, generar acercamientos con la sociedad a través de comunidades particulares, y más recientemente ha empezado a tomar fuerza el origen diferencial de la responsabilidad social como tractor de competitividad.

Particularmente la responsabilidad social se ha tornado cada vez tan dinámica y multifacética que representa en sí misma una actividad innovadora por la forma como cada vez más empresas la adoptan y la forjan dentro de sus procesos. Ante tan estrecha relación y buscando un marco apropiado de análisis, se ha recurrido a un enfoque transdisciplinario, para ello la teoría de los *stakeholders* da cuenta de una responsabilidad social como una actividad basada en el relacionamiento y la complementariedad de las capacidades de varias empresas que interactúan y se relacionan para desarrollar innovación con múltiples trasfondos dados por intereses particulares, que pueden o no obedecer a aspectos estrictamente económicos.

En este documento se aborda la estrategia de integración de los *stakeholders* en la responsabilidad social empresarial y en el entorno de innovación, teniendo en cuenta que las empresas no son autosuficientes al no poseer la totalidad de los recursos necesarios para llevar a cabo sus iniciativas y que los resultados derivados de su funcionamiento dependen en gran medida de la participación de actores internos y externos a la organización, comúnmente denominados *stakeholders*.

El trabajo se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se presenta la relación complementaria entre la responsabilidad social empresarial y la innovación; a continuación, se define el término *stakeholder*, la teoría de los *stakeholders* y su relación con la responsabilidad social; posteriormente se plantean las estrategias de integración de *stakeholders* en la responsabilidad social así como la integración estratégica de relacionamiento de *stakeholders*; finalmente, se presentan las líneas de investigación futuras, como resultado de la revisión de la literatura existente y la investigación realizada.

2. Complementariedad de la RSE y la innovación

La responsabilidad social como área desde una perspectiva ética toma notable importancia en la actualidad y debe sus orígenes a los casos de empresas como Enron, Worldcom, etc. que pusieron de manifiesto una realidad enmarcada en la caja negra de la empresa, donde en definitiva la sociedad desconoce su interior (operaciones), lo cual proporciona bases para que el plano ético sea vulnerado con fines específicos de retribución económica o maximización de utilidades.

Es claro que no toda empresa puede vulnerar el plano ético, pues para hacerlo deben existir inicialmente un elemento oportunista, dado por una condición de ventaja de algún tipo, por otro lado para que esto ocurra, esa empresa debe ser ajena a controles o regulaciones fuertes de tipo institucional, legal y sobre todo debe ser ajeno al dominio público y de los medios de comunicación; en últimas estos dos elementos no significan nada sin la propia acción de materializar la oportunidad en condiciones favorables, y esta acción de "aprovechar la oportunidad" se debe principalmente a una figura clara, la gerencia.

En este sentido la RSE se sustenta a través de los valores, todas la actividades, acciones, procesos e iniciativas de una empresa, teniendo en cuenta su entorno compuesto de personas (comunidad) y de otras empresas y organizaciones; finalmente es esta "sociedad" la que evalúa el carácter ético de las operaciones de la empresa, respaldando o reprochando estas, sin embargo, la RSE en muchos casos representa una acción que en sí misma también recae sobre su gerencia y en términos generales busca devolver, reintegrar o en otros casos mostrar gratitud para con una sociedad, sin embargo en muchos otros casos también se usa como herramienta para contar con una imagen positiva de la empresa para con su entorno, lo cual no necesariamente es negativo a menos que exista un carácter oportunista y lucrativo en el trasfondo de las acciones empresariales, en otras palabras lo ideal yace en ver la RSE como un medio para llegar a la comunidad y no como un medio para ocultar "acciones negativas".

De ahí que la evolución del concepto se haya volcado a hablar de empresas socialmente responsables donde la estructura, la esencia, la cultura organizacional, su gestión y sus operaciones en general cuenten con un componente ético de forma intrínseca y arraigada, por lo cual la suspicacia de la RSE como una cortina de humo no sería válida y por ende la relación de la empresa con su entorno seguramente será la ideal.

Por otro lado, existe la visión de que las organizaciones deben tener una concepción abocada a que sus acciones socialmente responsables son herramientas para generar ventaja competitiva. Dichas prácticas de RSE deben integrarse a la estrategia de las organizaciones como una herramienta adicional creadora de ventajas competitivas, para ello se recurre a diversidad de caminos o métodos, pero es claro que todo dependerá de factores como la actividad económica, el entorno, la cultura del país donde se encuentre y también de las capacidades de la empresa, pero todos estos elementos vistos desde un punto de vista amplio, dan pie a que la empresa genere innovación en sus acciones de RSE.

Al como afirma Ferauge, P (2012), habiendo reconocido los beneficios de la innovación para el negocio, es posible asociar el enfoque de innovación con el de responsabilidad social corporativa (RSE), al punto que pueden ser complementarios en una organización. Así, el desarrollo sostenible puede ofrecer oportunidades de negocios y oportunidades para innovar y el desarrollo sostenible puede introducir numerosas mejoras en los modos de consumo, producción y organización.

En cuanto a la complementariedad de las actividades de innovación y RSE, hay poco trabajo sobre su interacción, sobre cómo la innovación puede apoyar la RSE, en particular, en lo que concierne a las pymes (Mendibil et al, 2007, citado por Ferauge, 2012: 86). Labelle (2008) citado por Ferauge, P (2012) menciona que la innovación y la RSE son dos temas contemporáneos importantes que pueden y deben reforzarse mutuamente porque la economía futura se basa en su complementariedad, así al combinar ambos, se observa que la gobernanza orientada al desarrollo sostenible favorece la innovación.

3. *Stakeholders* en la responsabilidad social empresarial

3.1. Teoría de los *stakeholders*

La teoría de los *stakeholders* ofrece una visión fundamental sobre la dinámica de las empresas siendo parte de aquellas teorías organizacionales (Freeman, 1984; Freeman y Gilbert, 1988, 1992; Freeman y Reed, 1983, Mitroff, 1983) que plantean una visión diferente a la teoría neoclásica, la cual presenta en la maximización del beneficio su principal argumento, apoyado de principios de tecnología exógena, empresas homogéneas y mercados autorregulados.

Al respecto, Ackermann, F. y Eden, C (2011) revela y otorga gran importancia al trabajo sobre las partes interesadas, un memorándum interno del Instituto de Investigación de Stanford los conceptualizó como "aquellos grupos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir" (Freeman y Reed, 1983). Sin embargo, otros escritores han sugerido incluir aquellos grupos o individuos que son afectados por la organización, así como aquellos que pueden afectarla entre el número de actores involucrados en la organización (Bryson et al, 2002, Freeman y McVea, 2001).

Según Freeman (1984: 25) los *stakeholders* son "cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa", representan entonces todos aquellos actores, agentes u organizaciones que son en esencia fundamentales para el desarrollo de la actividad económica de cualquier empresa, por lo tanto la actividad económica de los *stakeholders* no necesariamente es símil con la actividad económica de una empresa determinada, por el contrario sí lo es con sus intereses, de allí la importancia del elemento de afectación, sin embargo este no se establece solo en el sentido de dichos actores sobre la empresa, sino que también involucra la forma como la empresa afecta a sus *stakeholders*, finalmente la empresa que se tome como referencia también es un *stakeholder* para sus *stakeholders*.

En "Stockholders and *Stakeholders*: A New Perspective on Corporate Governance" Freeman & Reed (1983) plantean también dos definiciones para los *stakeholders*:

- ***El sentido amplio del apoderado:*** cualquier grupo o individuo identificable que puede afectar el logro de los objetivos de una organización o que se ve afectado por el logro de los objetivos de una organización (Grupos de interés público, grupos de protesta, agencias gubernamentales, asociaciones comerciales, competidores, sindicatos, así como empleados, segmentos de clientes, accionistas y otros son interesados en este sentido).
- ***El sentido estrecho del sujeto*****:** cualquier grupo o individuo identificable del que dependa la organización para su supervivencia continua (Empleados, segmentos de clientes, proveedores determinados, agencias gubernamentales clave, accionistas, ciertas instituciones financieras, así como otros son todos los interesados en el sentido estricto del término).

Asimismo, se pueden encontrar tres tipos enfoque de la teoría de *stakeholder* según Goodpaster (1991)

- ***El enfoque estratégico*:** el cual se centra en los intereses de los *stakeholders*, como medio para conseguir los objetivos de tipo económico de la empresa, dejando de lado todo aspecto moral.
- ***El enfoque multifiduciario*:** enfoque que a diferencia del anterior se sitúa en el plano moral, y atribuye responsabilidad fiduciaria a los directivos de la empresa frente a sus *stakeholders*.
- ***El enfoque de la "nueva síntesis"*:** aquí se marca un paralelo entre las responsabilidades fiduciarias de los directivos de las empresas y las restringidas ante los *stakeholders* que poseen un carácter no fiduciario.

Por otro lado, Freeman plantea su análisis en tres niveles y en tres dimensiones generando un dispositivo analítico. La primera dimensión es de "interés" o "participación" y varía de un interés de capital a un interés económico o una participación de mercado a un interés o participación como influenciador. Clientes y proveedores tienen un interés económico; Y los grupos de un solo tema tienen una participación influenciadora. La segunda dimensión de una parte interesada es su poder, que va desde el poder formalista o de voto de los accionistas hasta el poder económico de los clientes hasta el poder político de grupos de intereses especiales. Por poder económico nos referimos a "la capacidad de influir por las decisiones del mercado" y por poder político significamos "la capacidad de influir en el uso del proceso político".

Figura 1. Clasificación de *Stakeholders*

Power Stake	Formal or Voting	Economic	Political
Equity	• Stockholders • Directors • Minority interests		• Dissident stockholders
Economic		• Supphers • Debt holders • Customers • Unions	• Local govermments • foreigh governments • Consumer groups • Unions
Influencers	• Government • SEC • Outside directors	• EPA/OSHA	• Nader´s Raiders • Government • Trade associations

Fuente: Freeman & Reed (1983).

Según González (2007) la percepción de Freeman resulta ser "estratégica" y, en ningún caso normativa, por lo tanto establece algunas condiciones para que la identificación de los *stakeholderes* se desarrolle en un mismo lenguaje al momento de ajustar la temática a RSE:

- Los intereses pueden ser cualificados y existen tres tipos de intereses: particulares, grupales y universalizables o generalizables. Una perspectiva ética del enfoque de los *stakeholders* debería adoptar los intereses universalizables o generalizables como guía para la definición de sus estrategias y de su RSE.
- Un *stakeholder* no será comprendido solo como un afectado por la actividad empresarial sino como un interlocutor válido. En este sentido se afirma que no es un simple reclamante pasivo, sino que trata de influir en las decisiones y actividades de la empresa. Con esta definición de los *stakeholders* se exige que todos los afectados por la actividad empresarial sean considerados como interlocutores válidos de la empresa, cuyos intereses es preciso tener en cuenta en la toma de decisiones.
- Un *stakeholder* válido posee poder tanto de carácter estratégico o instrumental como comunicativo, es decir, generador de entendimientos y consensos acerca de intereses universalizables.
- El establecimiento de diálogos para la búsqueda de consensos acerca de las normas y procedimientos empresariales que respondan a intereses universalizables o generalizables para guiar la dirección empresarial es una exigencia. Es decir, deberá existir un respeto obligado al principio de universalización que establece que una decisión es moralmente correcta cuando puede o podría ser aceptada por todos los afectados presentes y futuros.
- Los diálogos deberán atender a cuatro principios: principio de sinceridad de los interlocutores; principio de inclusión de todos los afectados como solución a los conflictos -o en su defecto los representantes-, potenciales, presentes y futuros; principio de reciprocidad entre los participantes; y principio de simetría entre todos los intereses planteados.

En cuanto con las corporaciones que se perciben como entidades abiertas (por no decir públicas) que hacen negocios en un contexto societario, es aconsejable prestar mucha atención a los patrones sociales de oportunidades y restricciones para asegurar los recursos de los que dependen; O como señala Frooman (1999: 155), "es la dependencia de las empresas de los actores ambientales (es decir, las partes interesadas exter-

nas) por los recursos que les dan a los actores (Steurer, Langer, Konrad y Martinuzzi, 2005)

De este modo es posible afirmar, que el concepto de *stakeholder* entendido desde la ética empresarial dialógica nos abre la posibilidad teórico-práctica de la gestión de la responsabilidad social corporativa (RSC) desde un punto de vista no meramente estratégico sino también ético-normativo. Pero, una de las dificultades con las que se está encontrando este modelo de empresa es la falta de unos sistemas económicos, políticos y sociales que sean capaces de acoger y estimular la presencia de empresas que desarrollen y asuman su RSC. En este sentido, el concepto de *stakeholding*, ha hecho su aparición en los últimos años como una reflexión acerca de los presupuestos y criterios normativos de los sistemas en los que se insertan las organizaciones (González, 2007).

3.2. *Stakeholders* y responsabilidad social empresarial

El estudio de los *stakeholders* y su rol en la responsabilidad social empresarial, implica dos caminos de análisis marcados por el tipo de actor que asuma la función de variable dependiente, así, se puede observar por un lado, la relación de los *stakeholders* sobre la empresa, y por otro, la relación de la empresa sobre los *stakeholders*; las cuales se abordan a continuación:

A. Relación de los *stakeholders* sobre la empresa

Luego de identificar los diferentes *stakeholders* asociados a las empresas, tales como accionistas, funcionarios, empleados y trabajadores de una empresa, es posible identificar su rol específico para la organización y cuáles son sus derechos y deberes como miembros de la empresa.

En este orden de ideas, y desde el enfoque de la teoría del bien común, Argandoña (1998) sostiene que el principal deber de cada uno de los *stakeholders* es desempeñar su papel en el logro del objetivo de la empresa, es decir, contribuir al bien común: en primer lugar, cualquier factor (capital o trabajo) que han acordado proporcionar; y en segundo lugar, ayudando a crear las condiciones en las cuales el bien común se puede desarrollar en la empresa, lo que significa crear las condiciones bajo las cuales cada miembro recibe de la empresa cualquier cosa que razonablemente puede esperar de ella y todo lo que tiene derecho a recibir por su contribución.

B. Relación de la empresa sobre los *stakeholders*

Ackermann y Eden (2011: 180), en su artículo "Strategic Management of *Stakeholders*: Theory and Practice" sugieren que es preciso identificar

y gestionar a aquellos actores importantes para el futuro estratégico de la organización específica, para lo cual se debe comenzar centrándose en una serie de temas clave vinculados derivados de la literatura que representaba problemas para la gestión estratégica de las partes interesadas. Estos son:

- Identificar quiénes son realmente los actores en la situación específica (en lugar de confiar en listas genéricas de partes interesadas). Reconocer la singularidad del contexto de una organización y sus objetivos permite a los gerentes identificar actores específicos y ser claros sobre su importancia para el futuro de la organización;

- Explorar el impacto de la dinámica de las partes interesadas; Reconociendo las interacciones múltiples e interdependientes entre las partes interesadas (y las partes interesadas potenciales);

- Desarrollar estrategias de gestión de las partes interesadas; Determinar cómo y cuándo es apropiado intervenir para alterar o desarrollar la base de la significación de una parte interesada individual, la cual se determina a través de una consideración en profundidad del poder de las partes interesadas y el interés en influir en la dirección de la organización.

Algunos enfoques consideran que las partes interesadas son muy heterogéneas y reconocen que las diferencias en los entornos estratégicos de las organizaciones afectarán significativamente a quienes son sus partes interesadas. Así, algunos estudiosos, como Freeman y McVea (2001) y Cummings y Doh (2000) han expresado su preocupación por el hecho de que un "nivel genérico de análisis tiende a conducir a estrategias genéricas que podrían aplicarse independientemente de la industria y las circunstancias", una inquietud más explicada por la opinión de que "los contextos políticos, sociales y tecnológicos también deben ser considerados si la empresa incorpora la gama de instituciones y actores, tanto públicos como privados, que afecten sus operaciones".

La gestión de las relaciones de las partes interesadas puede variar dependiendo del tipo de empresa. De hecho, según Jenkkins (2004: 44), factores como las diferencias culturales entre grandes y pequeñas empresas pueden influir en las prácticas de gestión con respecto a la participación y gestión de las partes interesadas. Así, las relaciones de las partes interesadas para una pyme pueden basarse en una base más informal y confiada y se caracterizan por un compromiso intuitivo y personal con una menor brecha entre el poder relativo y la influencia de la empresa y las partes interesadas; mientras que las grandes empresas son mucho más propensas a involucrarse en una gestión estratégica, formalmente planeada cui-

dadosamente, con la mayoría del poder para dictar los resultados que se encuentran con ellos. Las diferencias culturales entre organizaciones grandes y pequeñas, expuestas por Jenkkins previa adaptación de Gibb (2000: 17) se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Diferencias culturales entre organizaciones grandes y pequeñas

Grandes empresas	Pequeñas empresas
Orden	Desorden
Formal	Informal
Responsabilidad	Confiando
Información	Observación personal
Demarcación clara	Superposición
Planificación	Intuitivo
Estrategia corporativa	"Tácticamente estratégica"
Medidas de control	"Lo hago a mi manera"
Normas formales	Monitoreo personal
Transparencia	Ambiguo
Experiencia funcional	Holístico
Sistemas	"Libremente"
Autoridad de posición	Gestionado por el propietario
Evaluación formal del desempeño	Cliente / red expuesto

Fuente: Jenkins (2004: 40), adaptado de Gibb (2000: 17).

4. Estrategias de integración de *Stakeholders*

La empresa como un agente o actor protagónico en el entramado económico, puede desarrollar diversos tipos de estrategia en función de su naturaleza, por otro lado desde la perspectiva abordada en este trabajo es posible asociar las estrategias a dos tipologías: las estrategias asociadas a la dinámica de los *stakeholders* y las estrategias de innovación empresarial.

4.1 Estrategias asociadas a la dinámica de *stakeholders*

Desde una visión económica, política y social el concepto de Stakeholding según Feraugue (2012), lleva implícita una cuádruple promesa: inclusión, cooperación, participación y responsabilidad.

- La **inclusión** (económica, social y política) es entendida bajo los términos de que todo individuo es miembro o pertenece a (*membership*) una organización, institución o comunidad y que dentro de ellas poseen tanto derechos como obligaciones.
- Esta inclusión implica un concepto de **cooperación**, es decir, tiene como objetivo mostrar cómo los individuos trabajando conjuntamente pueden afectar a las fuerzas que la sociedad posee desde la búsqueda de objetivos comunes y de confianza.
- Por tanto una sociedad, una política o una economía de *stakeholder* existe cuando existen tanto derechos como obligaciones construidas entorno a las nociones de cooperación y de inclusión económica, social y política. En definitiva, la cooperación lleva a la búsqueda de objetivos compartidos y a la creación de confianza. Por este motivo la **participación**, entendida como autonomía, se erige como una de las piezas clave para convertir *stakeholding* en una realidad. Es absolutamente necesaria la participación de los individuos que tienen un interés de un modo activo, más que pasivo, en aquellos ámbitos en los que se encuentran incluidos.
- Por tanto, la existencia de individuos preparados a comprometerse y ser **responsables** con otros que comparten actividades y preocupaciones comunes es de vital importancia. Lo que la participación requiere es acceso a los recursos sociales, información y una cultura que anime a la cooperación y a los procesos de consulta. En este sentido el derecho de participación implica la obligación de participar.

4.2. Estrategias de innovación empresarial

Según Vega (2008) hacer, comprar y cooperar, se pueden considerar diferentes mecanismos para la adquisición de conocimiento tecnológico

A. "Hacer" como estrategia

La empresa puede recurrir a un conocimiento de base cognitivo (derivada de la I + D) o práctico (derivada de la actividad empresarial) para lo cual debe contemplar:

- **Inversión en I + D**
- **Oportunidad tecnológica** (la cual está asociada con la probabilidad de que los recursos dedicados al desarrollo de procesos de innovación generen realmente avances tecnológicos (Dosi, 1988; Nelson y Winter, 1982).
- Grado de apropiabilidad existente en la industria

B. "Comprar" como estrategia

Las empresas también pueden optar no solo por un desarrollo propio de un conocimiento tecnológico, además de ello pueden recurrir a adquirirlo de forma externa de tal forma que sea posible el desarrollo de una u otra innovación, sin embargo, también depende de las capacidades de la empresa para poder asimilar y explotar el conocimiento que se encuentra fuera.

Mecanismos asociados a la estrategia de comprar:

- Tecnología incorporada en maquinaria y equipo
- Subcontratar I + D externa
- Compra o uso, bajo licencia, de patentes o de invenciones no patentadas y conocimientos técnicos o de otro tipo de otras empresas u organizaciones
- Contratación de personal especializado
- Adquisición de otras empresas
- C. "Cooperar" como estrategia

Como una tercera alternativa, la cooperación se presenta como una elección que poco a poco es mejor vista por las empresas y por ende está siendo más acogida en determinadas industrias, según Jacquemin (1990) algunas de sus ventajas son:

- Generación de relaciones a largo plazo entre socios (actores)
- Generación de sinergias
- Distribución de costes (apalancamiento y reducción del riesgo)

Facilita el acceso a capital financiero en mejores condiciones por otro lado el panorama de cooperación puede presentar según Jacquemin (1990), algunos inconvenientes dependiendo de la etapa en la que se encuentre el proceso de cooperación, es decir si es una etapa previa al establecimiento de la relajación, o posterior al está. En el primer caso es importante y trascendental seleccionar de forma objetiva al socio o aliado

en función de las necesidades propias o capacidades de dicho actor. En segunda instancia mantener un relacionamiento ideal, que evite se dilate, se deteriore o se dé por terminada una relación, alianza o sociedad, requiere de un esfuerzo adicional que debe ser generado en doble vía.

5. Integración estratégica de relacionamiento de *Stakeholders*

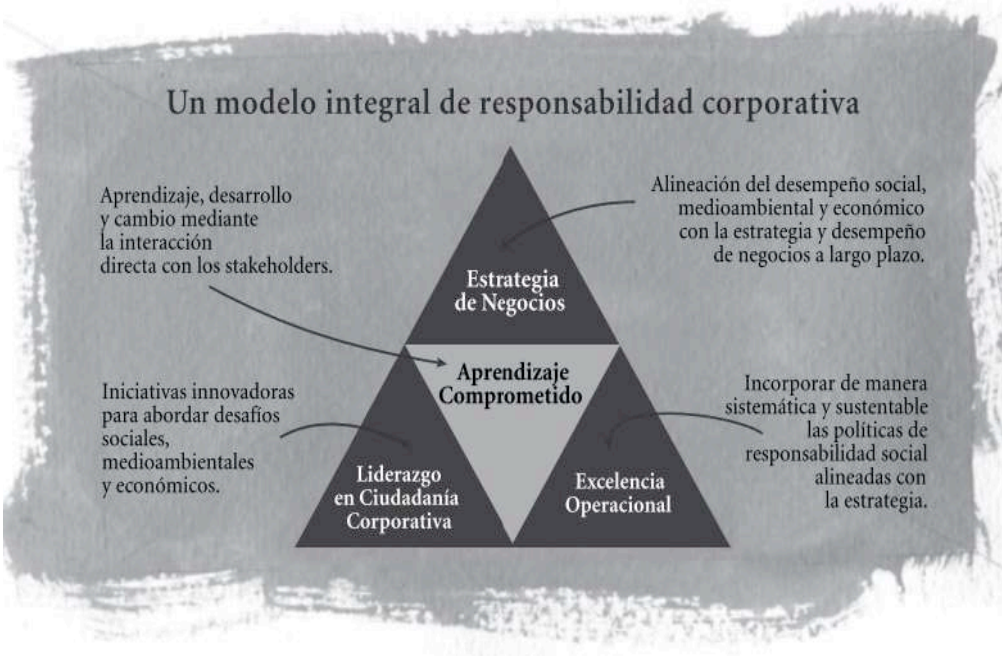
Los *stakeholders* son actores influyentes dentro de cualquier ecosistema o entorno productivo, inclusive dicho *stakeholder* puede ser parte de varios sectores y aportar de forma diferente en cada uno, como es el caso de las universidades o el Estado e incluso de instituciones de apoyo o soporte. En este sentido los actores internos también pueden llegar a influir en mayor o menor medida dependiendo de su rol dentro de la organización, para lo cual la empresa debe no solamente tener amplio conocimiento sobre las capacidades de sus empleados sino también debe saber reconocer su capacidad de aprender (Hull y Rothenberg, 2008) y de poner en práctica un nuevo tipo de conocimiento. Acorde con lo anterior, desde el punto de vista interno, la empresa podría operar como un ajedrez, donde cada pieza puede representar un determinado tipo de empleado, y desde el punto de vista externo, cada actor del entorno también puede llegar a tener un rol específico, la única diferencia estará en el tablero sobre el cual da lugar el juego, pues el tablero para la visión interna será la empresa, y para el contexto externo será un territorio, una industria, un sector etc.
Ahora bien, bajo un esquema de responsabilidad social, una empresa parte de una iniciativa que cuenta con los recursos ya mencionados, los internos y los externos, ambos se encuentran en cabeza de diferentes *stakeholders*, serán empleados u actores, y ambos esquemas son necesarios para llevar a cabo no solamente una actividad de responsabilidad social, sino cualquier tipo de actividad productiva o de innovación; esto se debe a que ninguna empresa cuenta con las capacidades para desarrollar todo lo que el mercado en conjunto sí puede, lo cual no significa que una empresa por sí sola no pueda o no deba ejecutar sola sus iniciativas, en últimas está en todo su derecho de hacerlo (Friedman, 2007) sencillamente se debe entender la cooperación como una acción facilitadora donde una empresa pueda apalancar su iniciativa e incluso darle mayor solidez o alcance.

Tomar la decisión de actuar, y seguidamente de continuar en esa decisión además de financiar tales acciones son fundamentales en el ejercicio

de responsabilidad social (Manne y Wallich, 1972), más aún, cuando la práctica de responsabilidad social, no solamente representa un esquema de retribución social sino que además figura como un esquema innovador que tracciona intereses y reconocimiento externos. Para Hillestad, Xie y Haugland (2011)la empresa logró integrar un enfoque de RSE innovador como una parte crucial y valiosa de su estrategia de negocio, lo cual representa una oportunidad para crecer, ser más competitivo, o abarcar nuevos mercados (Husted y Allen, 2007)

En relación con lo anterior, existen muchas maneras de aterrizar una estrategia empresarial de responsabilidad social a la práctica, según Rochlin (2005), un esquema ideal parte de un aprendizaje comprometido, amparado bajo el resguardo de diferentes estrategias como las de negocios y liderazgo de ciudadanía, además de la excelencia operacional. Sin embargo este modelo no contempla el tablero del panorama externo, pero puede ayudarnos a entender cómo identificar debilidades en nuestro tablero interno que puedan ser acompañados por un *stakeholder* externo.

Figura 2. Modelo integral de responsabilidad social



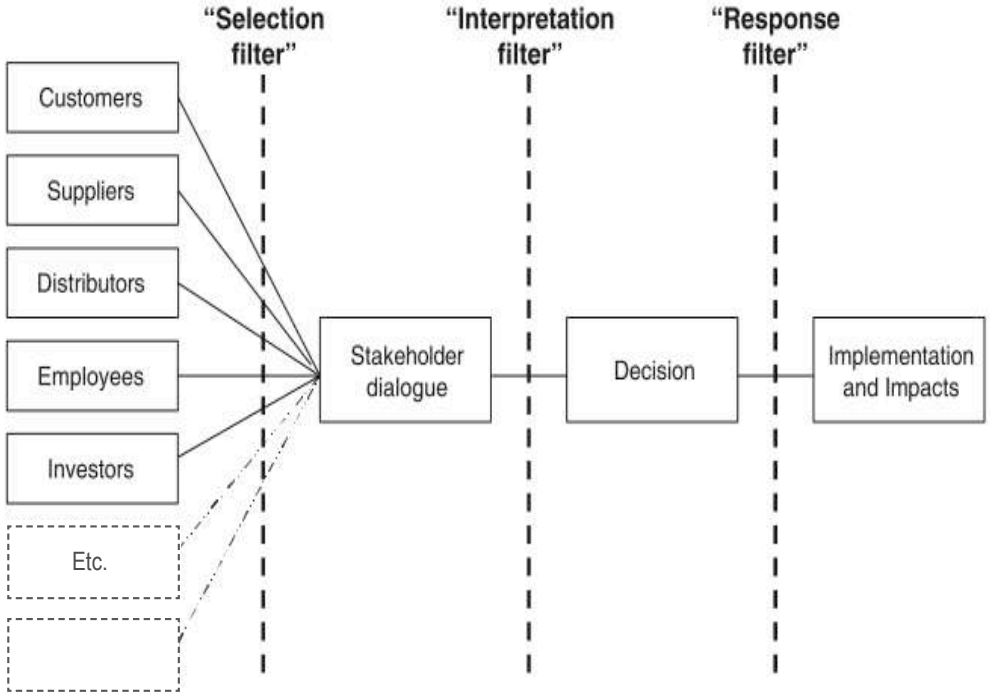
Fuente: Rochlin (2005).

Las empresas deben concentrarse y esforzarse por generar nuevos productos y servicios cada vez más ágil, con mayor calidad y en mejores condiciones, de tal forma que la práctica innovadora propenderá por entregar mayor valor a los clientes. Según Rexhepi, Kurtishi & Bexheti (2013) la responsabilidad social empresarial, es un marco ético que, utilizado correcta y estratégicamente, permite a las empresas desarrollar formas innovadoras de crear valor y nuevas formas de operaciones que pueden ser más eficientes en la utilización de los recursos y beneficiará a la empresa a largo plazo haciéndola más competitiva Nieto & Fernández (2004), u otorgando mayor legitimación y reconocimiento social (Holmes & Smart, 2009).

Según Zadek (2005) para mejorar el valor económico a largo plazo y obtener ventajas al ser los primeros en alinear la estrategia y las innovaciones de procesos con el tema social, es necesario que la empresa cuente con bases necesarias para desarrollar cualquier iniciativa; quizás entonces los competidores de una empresa u otro tipo de agentes, todos ellos *stakeholders* podrían entonces cooperar en lugar de competir, para lo cual el rol de cada uno en la actividad de responsabilidad social y las relaciones generadas de dichos roles (Mitchell, Agle & Wood, 1997), se manifiestan necesarias para el éxito de una iniciativa, y esto se explica dada la importancia de la actividad empresarial y de los diferentes sectores económicos donde esta tiene lugar, para intervenir e impactar sobre la economía en términos de: crear puestos de trabajo, riqueza e innovación que mejoren los niveles de vida y las condiciones sociales a lo largo del tiempo (Porter y Kramer, 2015).

La innovación se muestra entonces como elemento determinante entre la responsabilidad social y el éxito empresarial (Gallardo & Sánchez, 2013), hablamos de un esquema que hoy en día depende también de *stakeholders* externos que pueden ser homogéneos o heterogéneos en sus roles o en sus capacidades, por lo cual manifiestan intereses tan diversos como sus realidades y potencialidades, en otras palabras una empresa es tan diferente de otra como una persona lo es de otra, visto de esta forma Pedersen (2006) establece un marco de análisis diferente al hablar de fases en el diálogo con y entre los *stakeholders*; entonces utilizando elementos de la comunicación se entiende que existen filtros para poder dar pie a un proceso secuencial de una determinada iniciativa.

Figura 3. Las fases del diálogo de *stakeholders* y los filtros relacionados



Fuente: Pedersen (2006).

Según Pedersen (2006) la necesidad de integrar las preocupaciones de los *stakeholders* en los procesos de toma de decisiones, la naturaleza abierta de la responsabilidad social misma donde existen intereses particulares de los *stakeholders*, dificulta la operacionalización de dichas iniciativas de responsabilidad social. De ahí que sea necesario entender cómo funciona la estructura relacional de un elemento crucial como la comunicación, de allí que este autor resalta la función del diálogo ideal, donde se genera una traducción o un proceso de simplificación de los "diálogos" (Pedersen, 2006), que representan los intereses de los *stakeholders*.

La dinámica de cooperación ciertamente es compleja y para nada sencilla, especialmente cuando se involucra una innovación a través de una acción o iniciativa de responsabilidad social empresarial, no obstante representa una ruta interesante para llegar al éxito empresarial, sea en un términos de un nuevo mercado o de posicionamiento dentro de uno existente, pero no en todos los casos los resultados son positivos, en algunos

casos las empresas no siempre son capaces de beneficiarse de las acciones de RSE, Luo, y Bhattacharya (2006) demuestran cómo las empresas con iniciativas de responsabilidad social empresarial que no son innovadoras, tienen retornos decrecientes de mercado, para lo cual es necesaria un desempeño financiero integral (Campbell, 2007).

Este panorama refleja y pone a prueba las capacidades de una empresa, por lo cual se da importancia al tamaño de la empresa para generar la RSE (Lepoutre y Heene, 2006), las pyme por ejemplo suelen ser creativas e innovadoras en sus enfoques de RSE (Jenkins, 2006), dado a que su estructura suele contar con menos personal especializado, pero con amplio conocimiento interno, diferente de una gran empresa donde los roles son específicos y es complejo incluso para un gerente, conocer el detalle de lo que ocurre en otras unidades de operación dentro de la empresa. Por otro lado, el nivel de especificidad del personal también favorece o restringe la cooperación, pues al ser específico el recurso humano y por ente el conocimiento de esté, la dinámica de cooperación puede no ser tan necesaria, y más bien genera en la empresa una condición más autónoma y cerrada a la cooperación, sin embargo una empresa de menor tamaño al no contar con personal altamente especializado, buscará suplir sus debilidades de conocimiento específico recurriendo al mercado sea en términos de formación o en términos de cooperación.

Por otro lado no se puede desconocer que la actividad innovadora puede presentarse en todo tipo de entornos, tanto internos como externos, y en este sentido es claro que su origen yace en una empresa lo cual responde a un tipo de *stakeholder* interno (empleado, directivo, accionista), que puede pertenecer a una gama de operaciones dada por la actividad económica de la empresa, pero a su vez tal *stakeholder* para materializar su idea, requiere de un apoyo global de la organización a la que pertenece y posiblemente de otro tipo de actores; para el caso de las RSE como actividad innovadora donde se involucran tanto *stakeholders* internos como externos, los límites del alcance, novedad e impacto de las iniciativas de RSE son definidos solo por la imaginación de los actores involucrados (Asongu, 2007) y sus capacidades para ejecutar la iniciativa de forma sostenible y ética (Russo y Perrini, 2009).

6. Conclusiones y oportunidades de investigación futura

La innovación en la actualidad representa una obligación prácticamente para cualquier empresa que desee permanecer operando en el largo plazo en su mercados, ya no se trata de una condición opcional, pues las oportunidades de crecimiento de un mercado pueden darse por los cambios expeditos dentro de una industria, especialmente porque las barreras y límites fronterizos cada vez se vislumbran menos fuertes ante la dinámica de generación y divulgación del conocimiento y de las tecnologías hoy en día.

En este sentido encontrar nuevas formas de generar valor a través de productos, procesos servicios, métodos organizativos y de comercialización requiere de un esfuerzo importante pero necesario para garantizar la supervivencia, sin embargo el esquema de competitividad se ha tornado más colaborativo, y las empresas desde sus capacidades y especialidades, se han convertido en elementos esenciales para otras empresas, sin embargo su rol no resulta recaer en proveer de insumos, productos o servicios, más bien se ha tornado más colaborativo, donde existe una relación de ganar-ganar, de esta forma las empresas reducen su riesgo, su nivel de inversión, además de incrementar la novedad, rendimiento y calidad de sus iniciativas.

En este contexto, la empresa se deja de concebir como un actor aislado, en el que se consideran solo los intereses de los propietarios y accionistas, para visualizarse desde la pluralidad de agentes dentro de un contexto dinámico, con la participación de diferentes actores que de una u otra forma, bajo su actuar individual o relaciones establecidas, afectan el desempeño y productividad de la empresa, llegando incluso a determinar su permanencia en el mercado.

La responsabilidad social es una actividad esencial del lenguaje y práctica empresarial Carroll (1999), la cuestión es que traducir el diálogo de múltiples interesados en la práctica es un proceso de RSE resulta ser complejo (Pedersen, 2006), por lo que debe prestársele especial atención, pues de allí se derivan acciones y se generan implicaciones tanto en tiempo presente como en posibilidades de cooperación para futuras iniciativas.

A pesar de que la teoría de los *stakeholders* ha sido tema de estudio de muchas investigaciones, existe aún mucho camino por recorrer en torno a la relación entre las partes interesadas y su relación directa e indirecta con la responsabilidad social y la innovación, desde un enfoque integrador. En este sentido pueden emerger nuevas perspectivas de análisis

(Wood, 1991) que expliquen: el origen de la actividad de responsabilidad social, estudio de la variedad de modelos de responsabilidad social, institucionalidad y RSE, análisis de la institucionalidad

Para el caso específico de la teoría de *stakeholders* en el que se integran actividades de responsabilidad social empresarial, según Russo y Perrini (2009: 218), la investigación futura debería centrarse en la integración de las partes interesadas: Teoría y capital social, con el objetivo principal de aportar conocimientos adicionales a las pymes y a los propietarios gerentes sobre estrategias sostenibles y herramientas de responsabilidad empresarial.

En relación con dicho enfoque integrador, autores como Pedersen (2006: 158), mencionan que el diálogo con las partes interesadas no puede ser descartado como una simple moda de gestión, por el contrario, puede adoptar varias formas y aspectos como la conciencia, la capacidad, la voluntad y los intereses de la organización pueden influir en el éxito de tales iniciativas.

Un elemento importante a tener en cuenta, reside en el accionar de las políticas y las leyes afectan la existencia y el comportamiento de las empresas (Joyner y Payne, 2002), de igual manera pueden afectar las estrategias de cooperación para procesos de innovación en responsabilidad social, favoreciendo u obstaculizando el desarrollo de dichos procesos, por lo cual analizar las variaciones en los diferentes comportamientos del entramado empresarial, ante regulaciones en contextos particulares y en sectores o industrias particulares, puede dar pie a iniciativas de responsabilidad social empresarial aún más novedosas e innovadoras, lo cual no solamente sirve para el empresario, pues puede saber cómo responder ante determinadas circunstancias producto del ámbito institucional, sino que también sirve para que el estado pueda formular políticas públicas, leyes y regulaciones más asertivas, sin embargo, este enfoque es claramente sesgado por una realidad particular, lo cual en sí mismo es una oportunidad tan amplia como lo pueden ser las realidades de los diferentes contextos mundiales.

Entendiendo que el entorno productivo, empresarial e industrial se relaciona estrechamente con la teoría de sistemas al contar con una serie de elementos específicos, con funciones específicas dentro de límites definidos, la responsabilidad social empresarial puede ser abordada desde un enfoque sistémico, para lo cual un complemento ideal puede llegar a ser la teoría evolutiva de Nelson & Winter (1982) y algunos niveles de análisis derivados de esta, como lo son los sistemas nacionales de innovación

(SNI), sistemas regionales de innovación (SRI), sistemas sectoriales de innovación (SSI), nicho de innovación, distritos de innovación entre otros. Acotado de esta forma el proceso de generación y ejecución de iniciativas de responsabilidad social empresarial bajo el esquema de cooperación se complementará de diversas formas dadas las condiciones diferenciales de los diferentes niveles y de la actividad económica empresarial a analizar, por tanto es posible que se generen diferentes tipos de relaciones, o incluso que surjan nuevos modelos de negocio, empresas, actores e incluso instituciones que favorezcan o limiten ciertas prácticas e iniciativas.

7. Referencias

Ackermann, F. & Eden, C (2011). Strategic management of *stakeholders*: Theory and practice. Long range planning, 44(3), 179-196.

Aguilera Castro, A, Becerra, P. & Patricia, D (2012). Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. Pensamiento & Gestión, (32), 1-26.

Antolín, M. N. & Gago, R. F (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. Universia Business Review, 1(1), 1-10.

Asongu, J. J (2007). Innovation as an argument for corporate social responsibility. Journal of business and Public Policy, 1(3), 1-21.

Bryson, J. M, Cunningham, G. L. & Lokkesmoe, K. J (2002). What to do when *stakeholders* matter: The case of problem formulation for the African American Men Project of Hennepin County, Minnesota. Public Administration Review, 62(5), 568-584.

Campbell, J. L (2007). Why would corporations behave in socially responsible ways? An institutional theory of corporate social responsibility. Academy of management Review, 32(3), 946-967.

Carroll, A. B (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. Business y society, 38(3), 268-295.

Cummings, J.L, Doh, J.P, 2000. Identifying who matters: mapping key players in multiple environments. California Management Review 42, 83e104

Dosi, G (1988), "Sources, procedures and microeconomic effects of innovation", *Journal of Economic Literature 36,* 1126-1171.

Ferauge, P (2012). A conceptual framework of corporate social responsibility and innovation.

Freeman, R. E (1994). The politics of *stakeholder* theory: Some future directions. Business ethics quarterly, 4(04), 409-421.

Freeman, R. E, y Gilbert, D. R (1988). Corporate strategy and the search for ethics (No. 1). Englewood Cliffs, NJ: prentice Hall.

Freeman, R. E, y Gllbert Jr, D. R (1992). Business, ethics and society: a critical agenda. Business y Society, 31(1), 9-17.

Freeman, R. E, y McVea, J (2001). A *stakeholder* approach to strategic management.

Freeman, R. E, y Reed, D. L (1983). Stockholders and *stakeholders*: A new perspective on corporate governance. California management review, 25(3), 88-106.

Freeman, R. E: 1984, Strategic Management: A Stakeholder Approach (Pitman Press, Boston).

Freeman, R.E, McVea, J, 2001. A *stakeholder* approach to strategic management. In: Hitt, M, Harrison, J, Freeman, R.E (Eds.), Handbook of Strategic Management. Blackwell Publishing, Oxford, pp. 189e207, 204.

Friedman, A. L, y Miles, S (2006). *Stakeholders*: Theory and practice. Oxford University Press on Demand.

Friedman, M (2007). *The social responsibility of business is to increase its profits*. Corporate ethics and corporate governance, 173-178.

Gallardo-Vázquez, D, y Sánchez-Hernández, M. I (2013). Análisis de la incidencia de la responsabilidad social empresarialen el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación***/Impact analysis of Managerial Social Responsibility in competitive success of microenterprises and the role of innovation. Universia Business Review, (38), 14.

Garriga, E, y Melé, D (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. Journal of business ethics, 53(1), 51-71.

Gibb, A. A, 'SME Policy, Academic Research and the Growth of Ignorance, Mythical Concepts, Myths, Assumptions, Rituals and Confusions', International Small Business Journal, 18, No. 3, 2000, pp. 13-34.

González, E. E (2007). La teoría de los" *stakeholders*": un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. VERITAS: revista de filosofía y teología, (17), 205-224.

Goodpaster, K. E (1991), Business Ethics and Stakeholder Analysis?, Business Ethics Quarterly 1(1), 53-73.

Harrison, J. S, y Freeman, R. E (1999). *Stakeholders*, social responsibility, and performance: Empirical evidence and theoretical perspectives. Academy of management Journal, 42(5), 479-485.

Hillestad, T, Xie, C, y Haugland, S. A (2010). Innovative corporate social responsibility: the founder's role in creating a trustworthy corporate brand through "green innovation". Journal of Product y Brand Management, 19(6), 440-451.

Holmes, S, y Smart, P (2009). Exploring open innovation practice in firm-nonprofit engagements: a corporate social responsibility perspective. R&d Management, 39(4), 394-409.

Hull, C. E, y Rothenberg, S (2008). Firm performance: The interactions of corporate social performance with innovation and industry differentiation. Strategic Management Journal, 29(7), 781-789.

Husted, B. W, y Allen, D. B (2007). Strategic corporate social responsibility and value creation among large firms: lessons from the Spanish experience. Long range planning, 40(6), 594-610.

Jacquemin, A (1990), "comportamiento colusivo, I+D y política europea", en: Vives, X, Gual, G (eds.), Concentración Empresarial y Competitividad: España en la CEE, Ariel: Barcelona, pp. 132-157.

Jenkins, H (2004). A critique of conventional CSR theory: An SME perspective. Journal of general Management, 29(4), 37-57.

Jenkins, H (2006). Small business champions for corporate social responsibility. Journal of Business Ethics, 67(3), 241-256.

Joyner, B. E, y Payne, D (2002). Evolution and implementation: A study of values, business ethics and corporate social responsibility. Journal of Business Ethics, 41(4), 297-311.

Kochan, T. A, y Rubinstein, S. A (2000). Toward a *stakeholder* theory of the firm: The Saturn partnership. Organization science, 11(4), 367-386.

Kotler, P, y Lee, N (2006). Corporate social responsibility: doing the most good for your company and your cause.

Lepoutre, J, y Heene, A (2006). Investigating the impact of firm size on small business social responsibility: A critical review. Journal of business ethics, 67(3), 257-273.

Luo, X, y Bhattacharya, C. B (2006). Corporate social responsibility, customer satisfaction, and market value. Journal of marketing, 70(4), 1-18.

Manne, H. G, y Wallich, H (1987). The modern corporation and social responsibility. Books.

Mitchell, R. K, Agle, B. R, y Wood, D. J (1997). Toward a theory of *stakeholder* identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. Academy of management review, 22(4), 853-886.

Mitroff, I. I: (1983), *Stakeholders* of the Organization Mind (Jossey Bass, San Francisco)

Nelson, R, Winter, S (1982), *An Evolutionary Theory of Economic Change*, Harvard University Press: Cambridge, Mass.

Nieto Antolín, M, y Fernández Gago, R (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. Universia Business Review, (1).

O'riordan, L, y Fairbrass, J (2008). Corporate social responsibility (CSR): Models and theories in *stakeholder* dialogue. Journal of Business Ethics, 83(4), 745-758.

Pedersen, E. R (2006). Making corporate social responsibility (CSR) operable: How companies translate *stakeholder* dialogue into practice. Business and Society Review, 111(2), 137-163.

Peloza, J, y Falkenberg, L (2009). The role of collaboration in achieving corporate social responsibility objectives. California Management Review, 51(3), 95-113.

Perrini, F (2006). SMEs and CSR theory: Evidence and implications from an Italian perspective. Journal of business ethics, 67(3), 305-316.

Porter, M. E, y Kramer, M. R (2006). Strategy and society. Harvard business review, 84(12), 78-92.

Rexhepi, G, Kurtishi, S, y Bexheti, G (2013). Corporate social responsibility (CSR) and innovation-the drivers of business growth? Procedia-Social and Behavioral Sciences, 75, 532-541.

Rochlin, S (2005). Llevar la responsabilidad corporativa al ADN de su empresa. Harvard Business Review, 83(8), 31-38.

Russo, A, y Perrini, F (2009). Investigating *stakeholder* theory and social capital: CSR in large firms and SMEs. Journal of Business ethics, 91(2), 207-221.

Steurer, R, Langer, M. E, Konrad, A, y Martinuzzi, A (2005). Corporations, *stakeholders* and sustainable development I: a theoretical exploration of business-society relations. Journal of Business Ethics, 61(3), 263-281.

Vega J. J (2008). Las estrategias de innovación en la industria manufacturera española: sus determinantes y efectos sobre el desempeño innovador; Universidad Politécnica de Valencia.

Wood, D. J (1991). Social issues in management: Theory and research in corporate social performance. Journal of Management, 17(2), 383-406.

Zadek, S (2005). El camino hacia la responsabilidad corporativa. Harvard Business Review América Latina.

Capítulo VI

Emprendedor social como agente transformador de cambios en comunidades venezolanas asentadas en zonas petroleras*

Social Entrepreneur As a Transformer Agent of Changes in Venezuelan Communities Set Out in Oil Zones

Félix Franco Segovia**, Ronald Prieto Pulido***,
Annherys Paz Marcano**** y Alexánder J. Urribarrí Monagas*****

Resumen

El emprendedor social propicia la transformación en las comunidades con ideas que ofrezcan bienestar al colectivo; a razón de ello, el propósito de esta investigación fue analizar al emprendedor social como agente transformador de cambios en las comunidades asentadas en zonas petroleras. Metodológicamente, fue un enfoque epistemológico positivista, tipología descriptiva; diseño no experimental,

---

* *El presente capitulo es resultado del proyecto de investigación: Emprendimiento social como sustento de la responsabilidad social en empresas mixtas petroleras.*

** *Líder Procura PDVSA Occidente. Docente e Investigador Universitario. Correo electrónico: fjfs67@hotmail.com*

*** *Universidad Simón Bolívar. Barranquilla-Colombia. Correo electrónico:rprieto1@unisimonbolivar.edu.co*

**** *Universidad de La Guajira, Colombia. Correos electrónicos: aipaz@uniguajira.edu.co, annheryspaz@hotmail.com*

***** *Universidad Valle del Momboy. Valera-Venezuela. Correo electrónico: urribarria@uvm.edu.ve*

transaccional y de campo. Población (30) agentes comunitarios ubicados a los alrededores de las empresas mixtas petroleras del occidente de Venezuela. La técnica de recolección de datos fue la encuesta e instrumento un cuestionario de 13 ítems con escala de estimación múltiples, sometido previamente a la aplicación a la población a la valoración de expertos, recurriendo a la validez de contenido por diez expertos; la confiabilidad se comprobó con la fórmula de Alpha de Cronbach resultando r = 0,99 fiabilidad. Para la interpretación de los datos se utilizó la estadística descriptiva. A manera de conclusión, los emprendedores sociales de las comunidades venezolanas adyacentes al sector petrolero, propician la práctica y desarrollo de iniciativas sociales para apoyar las acciones destinadas al bienestar del colectivo desde la cooperación con terceros y gestión de programas sociales que aportan al desarrollo comunitario, con ayuda del colectivo social como miembro de ella.

Palabras clave: emprendedor social, comunidades, bienestar, calidad de vida.
JEL: L2, L26, I3, I31

Abstract

The social entrepreneur promotes transformation in communities with ideas that offer well-being to the community; as a result, the purpose of this research was to analyze the social entrepreneur as a transforming agent of changes in communities settled in oil zones. Methodologically, it was a positivist epistemological approach, descriptive typology; non-experimental, transactional and field design. Population (30) community agents located around the mixed oil companies of western Venezuela. The technique of data collection was the survey and instrument a questionnaire of 13 items with multiple estimation scale, previously submitted to the application to the population to the assessment of experts, using the validity of content by 10 experts; the reliability was checked with the alpha cronbach formula, resulting in r = 0.99 reliability. For the interpretation of the data, descriptive statistics were used. By way of conclusion, the social entrepreneurs of the Venezuelan communities adjacent to the oil sector, encourage the practice and development of social initiatives to support actions aimed at the welfare of the group from cooperation with third parties and management of social programs that contribute to community development, with the help of the social collective as a member of it.

Keywords: social entrepreneur, communities, welfare, quality of life.

1. Introducción

En la actualidad, los cambios en el entorno global, ha conducido al hombre a repensar su actuación en la sociedad, aportando desde el quehacer de sus actividades cotidianas modos de agregar valor para el bienestar del colectivo social, de tal manera que su actuación viene hacer un agente de transformación en los espacios donde vive y convive, sin embargo, esto no puede ser una tarea única y exclusiva de una persona o bien del emprendedor, sino al igual requiere de trabajar en conjunto con los actores de la sociedad y las empresas asentadas en sus zonas adyacentes, con el fin de analizar las necesidades del entorno, para exponer ideas que conlleve la sostenibilidad de las comunidades.

De tal manera que el ejercicio del compromiso del emprendedor social, por el bienestar común conlleve el despertar el interés del colectivo hacia el proveer respuestas a sus necesidades y explorar las oportunidades que favorezcan el desarrollo de las comunidades, por lo que sus acciones deben focalizarse en la aplicación de tendencias donde se genere la participación voluntaria con los grupos de interés, creando reciprocidad, que solvente los problemas acuciantes que se viven en el seno de ella. Para (Paz, Paz y Franco 2012) la comunidad y las organizaciones sociales funcionan si los miembros que la componen ejercen su papel gestionario, considerando la solidaridad activa, eficaz y concreta, siendo capaces de transformar responsablemente el entorno social donde intervienen, a partir de la integración activa con el emprendedor.

Si bien es cierto, en las últimas dos décadas el emprendedor social se ha convertido en un agente clave para agregar valor al desarrollo y bienestar de las comunidades, donde trabajan con los grupos de interés mediante una sinergia de participación e integración con la gente para garantizar la proyección de espacios sostenibles. Es así como las empresas del sistema productivo venezolano, donde no se excluye las mixtas petroleras, constantemente realizan actividades en comunidades asentadas en su entorno adyacente, permitiendo, a través de su interacción con agentes comunitarios conocer las realidades de sus necesidades y proponer iniciativas que mitiguen el deterioro de la calidad de vida en las personas que habitan en ellas.

A razón de que las empresas son portavoces que propician cambios sociales, estas han promovido la práctica de tendencias como un modo de coadyuvar la recuperación de la sostenibilidad comunitaria, donde no se trata de la gestión de bienes y servicios para lograr los indicadores eco-

nómicos para aportar valor en la construcción de una sociedad estable, sino al igual proponer una gestión social integradora empresa- sociedad, con la participación de emprendedores que mediante sus competencias fomenten el bienestar de todos representando una alternativa de cambio social que garantice el desarrollo de las comunidades.

Ante esta realidad se puede hacer mención, el trabajo desarrollado (Madrigal, Arechavala y Madrigal, 2014) acerca del emprendedor social su impacto en la comunidad: La percepción del joven investigador, a través de este trabajo de investigación se reconoce el valor de la de fomentar el emprendurismo social en las comunidades tanto urbanas como rurales, el perfil del emprendedor social versus el emprendedor tradicional, así mismo el alcance de una empresa tradicional versus la empresa social. La importancia de formar emprendedores sociales y cuál es la percepción del estudiante en este tema

Los resultados de la investigación pudieron discernir que en los últimos años el emprendedor social se ha constituido como un agente de cambio en la sociedad de hoy día, ya que coloca en práctica ideas cuyo fin es resolver problemas presentes en la sociedad, así es como se infiere que no se trata de trabajar para alcanzar un fin económico, sino un bienestar colectivo aunque sus aportes también conlleve una mezcla entre ideas innovadoras que buscan un cambio social y cierto beneficio económico para aplicarlas en áreas más innovadoras de reflexión y acción sobre las implicaciones sociales de la actividad económica, surgiendo un consenso creciente sobre la importancia de los factores de comportamiento de los emprendedores sociales, donde no se trata solo de introducir valores éticos en la práctica empresarial sino de situar la producción de objetivos sociales de justicia, solidaridad y sostenibilidad, en el corazón mismo del emprendimiento.

Es de esta manera, como se puede inferir que las empresas mixtas del sector petrolero venezolano han redimensionado sus actividades misionales de exploración, explotación y transformación del oro negro llamado petróleo y sus derivados, para también incorporar actividades destinadas a servir como promotor de cambios sociales que favorezcan el bienestar de las comunidades. En líneas generales, las referidas empresas son responsables por la gestión u omisión de sus funciones en el sector energético, a pesar de que su objetivo principal es la producción de bienes y servicios extraídos del capital natural, hoy día son gestores sociales que promueve la gestión social con la participación integral de su gente con las comunidades, trabajando para propender la sostenibilidad social.

Es así como se manifiesta que el emprendedor social como activistas comunitarios, tiende a perseguir un cambio social hasta que se convierte en una realidad social extendida. De acuerdo con (Marijek, 2004; citado de Palacios, 2010) el emprendedor social puede ser definido como la habilidad de reconocer oportunidades para crear valor social.

Bajo esta concepción, las organizaciones mixtas petroleras deben trabajar con los emprendedores sociales al servicio de las comunidades ubicadas en sus adyacencia, para establecer directrices, que sirvan de guías para atender las necesidades de forma transparente, objetiva e imparcial pero al igual participativa entre los colaboradores y las personas de las comunidades de su entorno, como estrategia de cambio para captar ideas que genere las respuestas a las necesidades, facilitando el establecimiento de oportunidades bajo una concepción corresponsable, despertando el interés hacia la calidad de vida sostenible del ser humano desde la experiencia de ideas comunitarias acordes a su contexto, es decir fomentar cambios sociales para activar la dinámica del desarrollo de las comunidades venezolanas. A razón de los aspectos planteados, se establece como objetivo analizar los factores de comportamiento el emprendedor social como agente transformador de las comunidades venezolanas asentadas en las zonas petroleras.

2. Referentes teóricos

2.1. Emprendedor social

(Amaru, 2008) plantea que el emprendedor, se asocia a la persona emprendedora que moviliza recursos y corree el riesgo para iniciar organizaciones de negocios, aunque existen emprendedores en toda la vida humana. Para (Celdas, 2011) el espíritu emprendedor se asocia a la iniciativa y a la acción de las personas dotadas de espíritu emprendedor tiene capacidad innovadora, la voluntad de probar cosas nuevas o hacerlas de manera diferente, aportando creatividad y flexibilidad.

El emprendedor social en los últimos años se ha convertido en un agente referencial en el entorno de las organizaciones, representado un apoyo para superar las demandas sociales y económicas de los grupos más vulnerables. Es de este modo como señalan, (Paz et al, 2012) que el protagonismo del emprendedor social al servicio de su gente desde sus acciones lo identifica como una persona dispuesta, destacando su rol como agente transformador, capaz de involucrar a la comuni-

dad en su gestión para otorgar soluciones sostenibles a los problemas o necesidades.

En este particular, se explica que el emprendedor, puede definirse como el agente de cambio social que fecunda su comportamiento en acciones que se sustenta de iniciativas que se nutren del conocimiento, habilidades y competencia del hombre como portavoz de ideas que conlleva al bienestar de las personas, siendo promotores de calidad de vida, es entonces como se puede explicar que (Sanchis y Melián, 2009), el emprendedor social es un personaje que prioriza la lucha contra la exclusión mediante el desarrollo de proyectos empresariales en los que se unen la viabilidad técnica y financiera (negocio posible y rentable) con la utilidad al servicio de la inserción social labora

Para (Madrigal, Arechavala y Madrigal, 2014) Los emprendedores sociales desempeñan el papel de agentes de cambio en el sector social y sus acciones se concretan, son:

- La adopción de la misión de crear y mantener el valor social (no solo valor privado),
- Reconocer y perseguir sin descanso nuevas oportunidades para servir a esa misión,
- Participar en un proceso de innovación continua, la adaptación y el aprendizaje,
- Actuar con valentía sin estar limitado por los recursos, y
- Exponer un elevado sentido de la responsabilidad ante los electores servido y para los resultados creados

Refieren (Paz, Paz y Franco, 2012) que el emprendedor social, representa el líder impulsor de la calidad de vida de su gente, los cuales permanecen activos en la sociedad mostrando sus capacidades, habilidades haciéndolo merecedor de un ser distintivo, persistente en su lucha incansable por el bienestar de los asuntos sociales importantes.

En líneas generales, el emprendedor social, en las comunidades venezolanas adyacentes a zonas petroleras, sustenta su actuación en un perfil de gestor, transformador, analítico, reflexivo, investigador y sensible ante las situaciones comunitarias, donde interactúa con el colectivo propiciando un trabajo en equipo que se fecunda en el aporte de iniciativas, con intervención e intercambio de ideas con empresas petroleras ubicados en su entorno, asimismo entes gubernamentales, instituciones sociales, sociedades civiles, entre otros, caracterizado su intervención a través de la comunicación y diálogo permanente, capaces de motivar e inspirante una

cultura emprendedora para gestionar mejores condiciones de vida en las comunidades.

Desde esta perspectiva, el emprendedor social según (Soto y Cárdenas, 2007), comprenden los auténticos sujetos del desarrollo, por tanto, quienes producen los cambios radicales en lo social, económico y territorial, y materializan su innovación, aportan e inducen a la sociedad a cambios de las circunstancias en las que viven sus semejantes

Por consiguiente, es importante expresar que el rol del emprendedor social en las comunidades venezolanas, ha de materializar sus ideas en factores de comportamiento que lo conducen a la formulación y ejecución de proyectos o programas socio-comunitarios, los cuales asume responsabilidades en acciones concretas que ofrecen respuestas cónsonas a las necesidades, permitiendo con su actuar gestionar, evaluar, ejecutar, y fomentar el talento creativo para coadyuvar las insuficiencias de su entorno

2.2. Factores de comportamiento del emprendedor social en las comunidades venezolanas

Sobre este particular, vale destacar los aspectos denotados por (Curto, 2012) donde infiere que para que el emprendedor social consiga que su iniciativa tenga un impacto a gran escala, deben evaluarse cinco puntos clave: en primer lugar, ha de decidir si el producto/servicio está listo para ser expandido; en segundo lugar, preocuparse por que el proyecto sea bien aceptado por la comunidad beneficiaria; en tercer lugar, debe hacer una planificación de los recursos que posee en el momento inicial y de los recursos que, potencialmente, tendrá a largo plazo; en cuarto lugar, consiste en valorar los riesgos; mientras por último, debe plantearse cuáles son los resultados que espera de su idea.

(Dees, Anderson y Wei-Skillern, 2004) señalan sobre las estrategias para difundir las innovaciones sociales de forma óptima. Estos autores identifican las tres formas comunes que los emprendedores sociales utilizan para difundir sus innovaciones a gran escala basado en los principios que regulan sus acciones como emprendedor:

- Elaboración de un **modelo organizativo:** es decir, implantar una estructura que sea capaz de movilizar recursos y personas.
- Creación de un **programa:** este aspecto trata de establecer un conjunto de acciones integradas que tengan un fin específico.
- Establecimiento de unos **principios**: desde otra óptica, diseñar pautas y definir los valores deseables para llevar a cabo el proyecto social.

Atendiendo los elementos conceptuales aportados por los autores consultados, se infiere que, en la sociedad actual, está pasando por proceso de transformación que dan lugar a cambios sociales con el fin de armonizar la calidad de vida del colectivo y con ello las condiciones de su entorno. Por ello, se hace necesario e impostergable hoy día de un cambio de paradigma en la concepción de una nueva sociedad sostenible. En los cuales, la calidad de una sociedad enmarcada en incremento de la tasa de empleos creados, salud brindada, de seguridad ofertada, calidad de vida digna para todos los ciudadanos. Sobre este particular, acotan (Soto y Cárdenas, 2007) que el nuevo orden que se visiona las acciones del emprendedor social, se focalizan mediante factores que condicionan su comportamiento en el entorno entre ellos se mencionan:

a. **Orden económico:** donde se obliga a desarrollar el espíritu y conducta emprendedora conducentes a la independencia económica e intelectual y favorece el estímulo del talento. Es necesario evolucionar de los trabajos, en los cuales no requieren habilidades a ocupaciones que requieren de ellas, de empleos con baja remuneración a empleos mejor pagados, asimismo empleos subsidiados a modos de vidas sustentables y productivas. Manifiesta, (Chell, 2007: 17) Todo proceso de emprendimiento conlleva un balance de comportamiento social y comportamiento económico, que a su vez, permite la generación de valor social y valor económico".

b. **Desempeño profesional y eficaz:** esta fase se asocia con otros factores de la conducta: hábitos emprendedores, capacidad de relacionarse entre sí y técnica del trabajo. En el primer punto, un desempeño eficiente se sustenta en planificar, organizar, evaluar y corregir las acciones, mientras el segundo, resulta de la aplicación del conocimiento técnico actualizado de una profesión u oficio no garantiza el grado de éxito que pueda lograrse en una profesión.

c. **Cooperación de terceros:** este aspecto según los autores parte del compromiso para alcanzar las metas, relacionándose y comunicándose eficazmente entre sí. Siendo a tal efecto, necesario desarrollar sensibilidades para entender y comprender las demandas efectivas y sociales de quienes se encuentran alrededor, con el fin de satisfacerlas. Por último, es necesario vivir aprendiendo a respetar, tolerar, compartir y jugar limpio con el fin de alcanzar la armonía que permita una convivencia creativa y prospera.

d. Destacan los autores; que el emprendedor social es también un reformador social con visión empresarial que manifiesta una conducta, orienta al desarrollo y surgiendo del espíritu emprendedor interno; genera aprovechando ideas innovadoras, y las desarrolla como oportunidades de negocio rentable; compromete su tiempo, a través del esfuerzo en investigar, crear y modelar esas ideas de negocio para su propio beneficio, además del crecimiento sustentado de negocio; asimismo detecta éxitos donde otros ven fracasos, problemas, siendo su fuente la innovación con talento y creatividad de bienes y servicios.

e. Programas sociales: según los criterios de autores como (Austin, Gutiérrez, Ogliastri y Reficco, 2006), la integración de un programa social con la estrategia de la empresa, resulta importante, por cuanto este puede convertirse en una fuente de ventaja competitiva para el negocio, siendo probable que se logre mayor apoyo por parte las autoridades de la institución (junta directiva, accionistas, gerentes) y de los colaboradores internos. Según (Medina, 2008) los programas sociales en el sentido de la creación de programas específicos de intervención dirigidos a grupos particulares o "vulnerables".

Para (Paz et al., 2012) el emprendedor social, en su rol de gestor le corresponde ser un líder intermediario entre la comunidad y los grupos de interés para el logro de los objetivos propuestos, teniendo como responsabilidad ser el agente responsable de transformar y promover ideas innovadoras, visionarias que faciliten cambios en las comunidades. En virtud de ello, el emprendedor social como protagonista genuino en la atención de los problemas acuciantes de las comunidades venezolanas, asentadas en zonas petrolera requiere propiciar una dinámica que involucre al colectivo que habita en ellas, como agentes de cambio motor de su propio progreso y a su vez, responsable del desarrollo de actividades desde los factores que conducen su comportamiento social, agregando valor de orden económico, cooperación de terceros y, desempeño eficiente en la práctica de programas sociales que atiendan sus necesidades, con capacidad para adaptarse a las condiciones fluctuantes del entorno.

3. Método

El presente artículo suscribe en elementos que propician el quehacer del método científico, con actividades investigativas para indagar el tema de estudio, el cual establece criterios analíticos - reflexivos, que conllevan a alcanzar el objetivo planteado. Es de esta manera, atendiendo el propósi-

to de la investigación, se enfoca a la tendencia epistemológica positivista también denominada como pragmática, en el cual el análisis e interpretación de la información obtenida de la opinión emitida de los encuestados se hizo transformado los datos cualitativos en lenguaje numérico utilizando la estadística descriptiva, en relación con el método empleado se utilizó el deductivo (Guanipa, 2010), el enfoque positivista permite la observación de los hechos sociales con una visión objetiva de la labor científica, determinada por una metodología basada en los números, derivada de la recolección de datos mediante la aplicación de cuestionarios tanto válidos como confiables.

El tipo de investigación corresponde a la descriptiva, recopilando hechos característicos de la variable en escenarios reales, permitiendo aportar respuestas según los criterios perseguido por el investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado, describiendo tendencias de un grupo o población, partiendo de perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis.

Diseño

Según los criterios que caracterizan al estudio, para el diseño de investigación, se asume en el tipo no experimental, transaccional de campo, donde no se manipula la información sino se alcanza los datos de acuerdo con fuentes reales emitida por los encuestados en un tiempo definido por los investigadores. Para (Hernández et al., 2014) el diseño no experimental no se manipula deliberadamente variables, es decir esta no hace intencionalmente las variables independientes, sino está destinada a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después interpretarlo. Por consiguiente (Tamayo y Tamayo, 2010), un diseño de campo, los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual se le denomina primarios.

Participantes

Para el desarrollo del estudió, la población fue de 30 sujetos representantes de los consejos comunales asentados en las zonas adyacentes a las empresas mixtas del sector petrolero venezolano, por ser los encargados de atender las necesidades sociales de las comunidades que representan, en este sentido por las características finitas y accesibles no se recurrió al

cálculo muestral sino se estudió, mediante los criterios de un censo poblacional (Hernández et al., 2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, partiendo de características de contenido, de lugar y el tiempo. Refiere (Méndez, 2012) que un censo estudia todos los elementos involucrados en la población, siendo aconsejable aplicarla cuando esta es finita, asimismo requiere información inmediata sobre el estudio.

Instrumento

Con respecto a los datos que sirvieron de insumo para estudiar los factores de comportamiento del emprendedor social, se empleó la técnica de observación por encuesta, definida por (Méndez, 2012) como un instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas, cuyas respuestas son anotadas por el encuestador, esta técnica permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación.

En lo perteneciente al registro de la información, se formalizo el cuestionario estructuro por 13 ítems con alternativas de respuesta múltiples, tales como: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca (Hernández et al., 2014) los instrumentos de medición son recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre la variable que tiene en mente, teniendo como función de medición establecer una correspondencia entre el mundo real con el mundo conceptual, siendo el cuestionario el instrumento más utilizado para recolectar datos, constituyendo un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

El referido instrumento de recolección de datos acerca de la variable, emprendedor social validado por diez expertos y calculada la confiabilidad por la fórmula de Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,99 de fiabilidad; (Hernández et al., 2014), definen la validez como el grado donde un instrumento mide la variable que busca medir; mientras la confiabilidad de un instrumento es el grado que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, oscilando entre 0 y 1, infieren los autores que un instrumento de medición puede ser confiable, sin embargo no valido, entonces debe demostrar que este cumple con ambos requisitos.

Con respecto a los datos arrojados por los encuestados se interpretaron usando la estadística descriptiva (Hernández et al., 2014) la estadística descriptiva, detalla los datos, valores o puntuaciones obtenidas por varia-

ble, mientras la distribución de frecuencia son puntuaciones ordenadas en su respectiva categoría, generalmente ilustradas en tabla, en relación a las medidas de tendencia central, son valores medios o centrales de una distribución aprovechando para ubicarla en la escala de medición.

Procedimiento

El trabajo de la investigación presentado, se inició con la postulación de una idea en el anteproyecto, el cual contempló: planteamiento y formulación del problema, objetivos tanto general como los específicos, justificación y delimitación del estudio. Seguidamente, se llevó a cabo la consulta y revisión de trabajos de investigación previos para elaborar los antecedentes y fuentes referenciales considerando el sistema de variables y su respectiva operacionalización.

Consecutivamente, se desarrolló el marco metodológico, que incorporó el enfoque epistemológico, el tipo y diseño de investigación, población, técnica e instrumento de recolección de datos, y tratamiento estadístico utilizado. Por último, se desarrolló el análisis y discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas que argumentan el estudio planteado, a partir de los criterios de los autores consultados. Concluido los aspectos desarrollados en el trabajo investigativo, se procedió a elaborar el informe final, así como el presente artículo, producto del trabajo realizado.

4. Resultados

Los resultados constituyen la integración de los datos suministrados por los encuestados, razón por la cual, la información se analizó e interpretó cumpliendo previamente el proceso de codificación y tabulación de los datos, constituyendo una guía para conocer los resultados, y medir el comportamiento de la variable, el cual se desglosa en dimensiones e indicadores y se sustenta del baremo de interpretación de datos promedios.

Variable: emprendedor social
Dimensión: factores de comportamiento del emprendedor social
Indicador: orden económico - desempeño profesional - cooperación de terceros, programa social

Objetivo: analizar los factores de comportamiento el emprendedor social como agente transformador de las comunidades venezolanas asentadas en las zonas petroleras.

Cuadro 1. Baremo de interpretación de datos promedios

Rangos	Categorías
1,00 ≥ 1,80	Muy baja
1,81 ≥ 2,60	Baja
2,61 ≥ 3,40	Moderada
3,41 ≥ 4,20	Alta
4,21 ≥ 5,00	Muy alta

Fuente: Franco, Prieto y Paz (2018).

Cuadro 2. Factores de comportamiento del emprendedor social

Indicadores	Alternativa de respuesta	S		Cs		Av		Cn		N		Promedios		
		Agentes comunitarios												
	Ítems	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Ítem	Ind.	Dim.
Orden económico	1	23	77%	7	23%	0	0%	0	0%	0	0%	4,77	4,3	4,3
	2	7	23%	7	23%	7	23%	7	23%	2	7%	3,33		
	3	20	67%	8	27%	2	7%	0	0%	0	0%	4,60		
	4	18	60%	12	40%	0	0%	0	0%	0	0%	4,60		
Desempeño profesional	5	17	57%	3	10%	10	33%	0	0%	0	0%	4,23	4,3	
	6	14	47%	14	47%	2	7%	0	0%	0	0%	4,40		
	7	15	50%	5	17%	10	33%	0	0%	0	0%	4,17		
Cooperación de terceros	8	15	50%	6	20%	5	17%	3	10%	1	3%	4,03	4,4	4,3
	9	19	63%	11	37%	0	0%	0	0%	0	0%	4,63		
	10	20	67%	10	33%	0	0%	0	0%	0	0%	4,67		
Programa social	11	18	60%	2	7%	4	13%	6	20%	0	0%	4,07	4,2	
	12	15	50%	15	50%	0	0%	0	0%	0	0%	4,50		
	13	11	37%	11	37%	8	27%	0	0%	0	0%	4,10		

Fuente: Franco, Prieto y Paz (2018).

Tal como se aprecia en el cuadro 2, para el objetivo de esta investigación referido a analizar los factores de comportamiento del emprendedor social en comunidades venezolanas asentadas en las adyacencias de las empresas mixtas del sector petrolero, se pudo conocer que para el indicador orden económico, el 77% respondieron estar siempre de acuerdo

con recurrir a la recaudación de fondos económicos para solventar los problemas de la comunidad, el indicador desempeño profesional con un 57% expreso, casi siempre manifiesta sus experiencias cuando realiza el diagnóstico de las necesidades comunitarias.

En cuanto al indicador cooperación con terceros un 67% destacó que ante situaciones de emergencias en la comunidad se recurre al aporte de empresas asentadas en su entorno con el fin de solventar la situación y agregar valor a la estancia de los habitantes de la comunidad; el indicador programa social, un 60% mencionó siempre escuchar la exposición de motivos de los colaboradores de los consejos comunales antes de desarrollar los programas sociales de su comunidad. Según los datos promedios arrojados, el indicador con el valor promedio más alto se ubicó en el rango de 4,4 alcanzado en el indicador cooperación de terceros, por lo que se interpreta desde la categoría como alta presencia desarrollada por el emprendedor social; no obstante, el promedio de la dimensión fue de 4,3, atribuyéndose una categoría de altamente desarrollada por el emprendedor social como agente de cambio social.

5. Discusión de los resultados

Para analizar los factores de comportamiento del emprendedor social en las comunidades ubicadas en las adyacencias de las empresas mixtas del sector petrolero, en el occidente de Venezuela, los encuestados refirieron recurrir algunos casos a la recaudación de fondos económicos para dar respuestas y solventar los problemas de las comunidades, estando apoyados también por empresas privadas, y otros entes públicos, coincidiendo con los criterios expuestos por (Soto y Cárdenas, 2007), donde el orden económico se obliga a desarrollar el espíritu y conducta emprendedora conducentes a la independencia económica e intelectual y favorece el favoreciendo el talento (Chell, 2007) Todo proceso de emprendimiento conlleva un balance de comportamiento social y económico que, a su vez, permite la generación de valor social y valor económico.

Para conocer la opinión de los encuestados, en cuanto al desempeño profesional y eficaz, estos admitieron tener experiencia para diagnosticar las necesidades de su comunidad, donde en oportunidades se captan a las personas de su entorno para ejecutar las actividades de interés para (Soto y Cárdenas, 2007), esta se asocia con otros factores de la conducta: hábitos emprendedores, capacidad de relacionarse entre sí y técnica del trabajo.

En el primer punto, un desempeño eficiente se sustenta en planificar, organizar, evaluar y corregir las acciones, mientras el segundo, resulta de la aplicación del conocimiento técnico actualizado de una profesión u oficio no garantiza el grado de éxito que pueda lograrse en una profesión.

A partir de los resultados emanados de la opinión de los encuestados, estos revelaron que buscan en ocasiones donativos en efectivos para cubrir las actividades planificadas en los consejos comunales aunado a la ejecución de iniciativas para atender a las necesidades del entorno, este aspecto coincide con (Soto y Cárdenas, 2007), la cooperación de terceros, parte del compromiso para alcanzar las metas, relacionándose y comunicándose eficazmente entre sí. Siendo para tal efecto, necesario desarrollar sensibilidades para entender y comprender las demandas efectivas y sociales de quienes se encuentran alrededor, con el fin de satisfacerlas.

Considerando la percepción de los encuestados estos expresaron que escuchan la exposición de los motivos de los miembros de los consejos comunales antes de desarrollar los programas sociales, que pudiesen realizarse en su entorno y en algunos casos de ser necesarios generan concursos entre los miembros de la comunidad para elaborar programas sociales. Según los criterios de (Austin, Gutiérrez, Ogliastri y Reficco, 2006), la integración de un programa social con la estrategia de la empresa, resulta importante, por cuanto este puede convertirse en una fuente de ventaja competitiva para el negocio, siendo probable que se logre mayor apoyo por parte las autoridades de la institución (junta directiva, accionistas, gerentes) y de los colaboradores internos.

6. Conclusiones

Luego de analizar e interpretar los datos suministrados por los encuestados en el objetivo analizar los factores de comportamiento el emprendedor social como agente transformador de cambios en las comunidades venezolanas asentadas en las zonas petroleras, los encuestados expresaron que en ocasiones recurren a la práctica colaborativa de fondos económicos de empresas privadas para dar respuesta a las necesidades en la comunidad, sin embargo, usualmente se acude a la intervención de sus fondos o bien alianzas ante organismos locales, apoyándose además en su experiencia profesional y cooperación de voluntariados activos en la zona, quienes son captados para ayudar a solventar sus situaciones.

Por consiguiente, el emprendedor social debe tener capacidad para asumir diferentes roles en el entorno de las comunidades venezolanas donde se desenvuelve sin separarse de las directrices socio-políticas, enunciadas por las instituciones y empresas asentadas en su entorno, en este caso las empresas mixtas petroleras que, a través de un trabajo en equipo, aporta a la solución de sus necesidades y problemas acuciantes mediante un perfil de transformación y cambio social, a favor del bienestar y calidad de vida del colectivo social.

Es como el emprendedor social puede caracterizarse desde los factores de comportamiento como un agente transformador que persigue un cambio social en las comunidades venezolanas, propiciando una visión compartida con el colectivo social, fecundado en la creencia de lo que hace, es decir, sintiéndose seguro de sí mismo e impulsor del diálogo participativo, con principios y valores sólidos; estando éticamente formado; siendo desde su actuación comprometido, creativo, perseverante; con habilidad para sortear obstáculos, pero al igual pionero de la causa social; desafía lo habitual o inevitable e identifica enfoques originales para solventar problemas complejos, por tanto, su compromiso hacia la transformación social determina su experiencia y talento.

7. Referencias

Amaru, C (2008) *Administración para emprendedores. Fundamentos para la creación y gestión de nuevos Negocios*. México. Editorial Pearson Educación. Primera edición.

Austin, J.; Gutiérrez, R.; Ogliastri, E. y Reficco, E (2006) Gestión efectiva de emprendimientos sociales. Lecciones Extraídas de Empresas y Organizaciones de la Sociedad Civil en Iberoamérica. Un Proyecto de Investigación Colectiva de la Social Enterprise Knowledge Network. Banco Interamericano de Desarrollo David Rockefeller Center forLatin American Studies Harvard University Washington, D.C, 2006; Choi, N. y Majumdar, S (2014). Social entrepreneurship as an essentially contested concept: Opening a new avenue for systematic future research. *Journal of Business Venturing*, 29(3), 363-376.

Celdas, M (2011) *Empresa e iniciativa emprendedora,* Editorial Editex.

Chell, E (2007). Social Enterprise and Entrepreneurship. *International Small Business Journal*, 25 (1), 5-26.

Curto, M (2012) *Los emprendedores sociales: innovación al servicio del cambio social*. España. Enero 2012. Cuaderno 13. España. Editorial de la Universidad de Navarra.

Dees, J. G.; Anderson, B. y WEI Skillern, J (2004) Escala de impacto social: estrategias para la difusión de la innovación social. *Stanford Social Innovation Review* 1 (4), pp. 24-32.

Guanipa, M (2010) *Reflexiones básicas sobre investigación*. Maracaibo-Venezuela. Editorial de la Universidad Rafael Belloso Chacín. Primera Edición.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M (2014). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Sexta Edición.

Madrigal, B, Arechavala, R. y Madrigal, R (2014). *El emprendedor social, su impacto en la comunidad: la percepción del joven investigador*. Panamá. http://www.alafec.unam.mx/docs/asambleas/xiv/ponencias/4.07.pdf

Medina, A (2008). *La gestión de programas y proyectos sociales en América Latina: en la búsqueda de un nuevo paradigma. Mitos y lecciones para enfrentar la pobreza en América Latina y el Caribe*. Editado por Banco interamericano de Desarrollo (BID).

Méndez, C (2012). *Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Colombia. Editorial Llimusa.

Paz, A.; Paz, E. y Franco, F (2012) El *emprendedor social como eje transformador de las comunidades venezolanas*. Maracaibo, Venezuela IV Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández. "Valores en la universidad: elemento transformacional para una sociedad ética y equitativa". Maracaibo/Venezuela 21 y 22 de noviembre de 2012.

Palacios N, Guadalupe (2010). Emprendimiento social: integrando a los excluidos en el ámbito rural. *Revista de Ciencias Sociales*, *16*(4), 579-590. Recuperado en 29 de enero de 2018, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000400002&lng=es&tlng=es

Sanchis Palacio, J. R. y Melián Navarro, A (2009). *Emprendedurismo social y nueva economía social como mecanismos para la inserción socio-laboral*. http://www.uv.es/motiva2/Ponencias%20Motiva2009/docs/51.pdf.

Soto, E. y Cárdenas, J (2007). Ética en las organizaciones. México D.F.: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. Primera Edición.

Tamayo y Tamayo, M (2010). *El proceso de la investigación científica*. México D.F: Editorial Limusa.

Capítulo VII

Noción de tejido social y derecho humano al desarrollo, Matitas, Colombia*

Social Tissue Notion and Human Right to Development, Matitas, Colombia

Aslin Gonzalo Botello Plata**, Pedro Antonio Redondo Silvera***
y Wendy Ramírez Cardeño****

Resumen

El objetivo de este trabajo consistió en indagar sobre el estado actual del tejido social de la población del corregimiento de Matitas en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha - La Guajira, y su relación con el acceso a su derecho humano al desarrollo. Los fundamentos teóricos se apoyaron en los conceptos de Habermas, Romero (2006) y Angulo (2005). En cuanto a lo metodológico, esta investigación se realizó sobre la base de un enfoque epistémico cualitativo, bajo una visión humanista y carácter gnoseológico, apoyándose en la observación, la experiencia y el estudio exhaustivo; tomando como población los textos normativos y los documentos que contienen base teórica suficiente acerca de los

* *El capítulo es el resultado de la investigación: Noción de tejido social y derecho humano al desarrollo, Matitas, Colombia.*

** *Universidad de La Guajira. Correo electrónico: aslin.Botello@uniguajira.edu.co*

*** *Universidad de La Guajira. Correo electrónico: pa.redondo@uniguajira.edu.co*

**** *Universidad de La Guajira. Correo electrónico: wramirezc@uniguajira.edu.co*

Derechos Humanos para la reconstrucción de tejido Social. De igual manera, en la presente investigación la población está conformada por tres (3) líderes de la comunidad de Matitas conocedores de la temática propuesta.

Palabras clave: Tejido social, conflicto armado, derecho humano al desarrollo.

Abstract

The objective of this work was to investigate the current state of the social fabric of the population of Matitas, in the Tourist and Cultural District of Riohacha - La Guajira, and its relationship with access to its human right to development. The theoretical foundations were based on the concepts of Habermas, Romero (2006) and Angulo (2005). As for the methodological, this research was carried out on the basis of a qualitative epistemic approach, under a humanist vision and gnoseological character, based on observation, experience and exhaustive study; taking as population the normative texts and the documents that contain enough theoretical base on the Human Rights for the reconstruction of Social fabric. Similarly, in the present research the population is made up of three (3) leaders of the Matitas community who are knowledgeable about the proposed theme.

Keywords: Social fabric, armed conflict, human right to development.

1. Introducción

El derecho humano al desarrollo surgió como una serie de reclamaciones de los países recién descolonizados a sus metrópolis, reclamaciones que posteriormente fueron condensadas en la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante resolución 41/128, de 4 de diciembre de 1986. Esta declaración consagra en su artículo 1º que el derecho al desarrollo es un derecho humano que tienen todos los seres humanos y pueblos para participar en un desarrollo económico, social, cultural y político en el que puedan realizarse plenamente todos los derechos humanos y libertades fundamentales. No obstante, se debe anotar que, la citada resolución contempla este derecho de manera declarativa. Lo cual quiere decir que no son vinculantes para los Estados, frente a este último aspecto se ha suscitado toda una discusión debido que existen autores que afirman que, si son vinculantes, mientras que, otros sostienen que no lo son.

Sin embargo, más allá de esta discusión, los investigadores se han centrado en analizar cuál es el grado de acceso que tiene la población del corregimiento de Matitas del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha a este derecho humano al desarrollo, teniendo en cuenta que este fue golpeado por la violencia generada por los grupos armados ilegales durante el desarrollo del conflicto armado interno, especialmente durante los años 2002 a 2005, y que como quiera que diferentes estudios sugieren que aquellas comunidades que han tenido que vivir consecutivas violaciones a los derechos humanos tienden a padecer una fractura de su tejido social, se hizo necesario establecer el estado actual de este tipo tejido y del derecho humano al desarrollo en esta población, para luego determinar cuál es la relación existente entre el tejido social y el derecho humano al desarrollo.

De ahí que para poder realizar el análisis del estado actual del tejido social de esta comunidad se utilizó un enfoque epistémico cualitativo, apoyándose en la experiencia, la observación y el estudio exhaustivo; recurriendo a la observación como técnica de recolección de datos para poder obtener información a través de la revisión de las bases documentales recopiladas y la aplicación de una entrevista donde se pudo conocer de forma directa el problema con las personas seleccionadas, finalmente, estos datos fueron interpretados mediante un análisis de contenido.

En este sentido se determinó que Colombia arrastra un conflicto armado por más de 50 años sobre cuyas causas no existe un consenso

debido que estas dependen en gran medida de la época que se tome como punto de partida para realizar su análisis. Esto quedó evidenciado en el informe de la Comisión Histórica del Conflicto y sus Víctimas, que fue creada por la mesa de negociación celebrada entre las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia, en adelante FARC, y el gobierno del presidente Juan Manuel Santos, en La Habana - Cuba; con el fin de establecer las causas del conflicto armado, los factores que han facilitado su desarrollo y los efectos que ha ocasionado sobre la población civil.

Esta comisión que se conformó con doce estudiosos de la realidad colombiana presentó doce informes y dos relatorías, dentro de las cuales podemos citar las realizadas por Francisco Gutiérrez, Vicente Torrijos, Gustavo Duncan, y Jorge Giraldo quienes coinciden en afirmar que el análisis debe hacerse a partir de 1958, año en que se creó el frente nacional. Por otra parte, Sergio de Zubiría, Alfredo Molano y Darío Fajardo manifestaron que se deben buscar las razones del conflicto en las luchas que se generaron en 1920 por el tema de las tierras, otros apuntan que la causa fue la violencia bipartidista, etc.

Pero más allá de las causas del conflicto armado está el tema de las consecuencias del mismo sobre la población civil, la cual ha sido duramente golpeada, especialmente la población rural, debido que este se ha desarrollado mayoritariamente en esta área, así lo expresó el Comité Internacional de la Cruz Roja en su informe Consecuencias humanitarias del conflicto armado en Colombia 22-04-2010: "Mientras la partes en conflicto adelantan los enfrentamientos en zonas rurales, la población que habita estas áreas vive en permanente peligro y está expuesta a violaciones del DIH: como homicidios o ataques a personas protegidas; desapariciones forzadas; violencia sexual; toma de rehenes; reclutamiento forzado; malos tratos físicos o psicológicos; y desplazamiento forzado."

Este ha sido el panorama que se ha vivido a nivel nacional y como muestra de ello citaremos la masacre cometida por las Autodefensas Unidas de Colombia en El Salado, corregimiento del Carmen de Bolívar, entre los días 16 y el 21 de abril del año 2000, en los que "se registraron un total de 60 víctimas fatales, 52 hombres y 8 mujeres, entre las cuales habían 3 menores de 18 años, 12 jóvenes entre los 18 y los 25 años, 10 adulto jóvenes entre 26 y 35 años, 23 adultos de 36 a 55 años, y 10 adultos mayores" (Centro Memoria Histórica, 2014).

Al contextualizar el conflicto nacional al corregimiento de Matitas, una comunidad ubicada a 74 km por vía terrestre al sur de la ciudad

de Riohacha, Surgió la necesidad de establecer un concepto teórico que permitiese relacionar la noción de tejido social con el derecho humano al desarrollo, indagando la necesidad de reconstrucción del tejido social como imperativo para que los miembros de Matita ejerzan su derecho humano al desarrollo. Dando respuesta tras la investigación a los siguientes interrogantes:

¿Cómo es el tejido social del corregimiento matita de cara al derecho humano al desarrollo en el D. T. C. de Riohacha - La Guajira?

¿Cómo es la vulneración de los derechos humanos de los pobladores de Matitas en medio del conflicto armado interno?

¿Cuál es la noción de tejido social aplicada al caso de la comunidad de Matitas, y relacionada con el derecho al desarrollo?

¿Cuáles serán las políticas públicas existentes en el Estado Colombiano para la reconstrucción del tejido social en víctimas del conflicto armado?

La investigación planteada se justifica desde la necesidad de indagar afondo sobre las vulneraciones de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario del que ha sido víctima la población de matitas con ocasión del conflicto armado durante el periodo comprendido entre los años 2002 al 2005, como un primer paso para poder evidenciar la necesidad de reconstruir su tejido social, pretende establecer cuál ha sido el grado de afectación que ha sufrido el tejido social de esta comunidad y cuáles son sus principales manifestaciones en esta, toda vez que la experiencia nos demuestra que aquellas poblaciones que han sufrido los efectos de la guerra de manera reiterativa, tales como homicidio, violaciones, torturas y desplazamiento forzado, entre otros, terminan sumidas en el miedo y en una consecuente apatía por lo colectivo, sufriendo de esta manera afectaciones en su tejido social.

En este sentido, una vez que se haya establecido el grado de afectación se plantea una serie de procesos que de la mano con las políticas públicas, para tal efecto ha expedido el Estado colombiano, se podrían implementar con el fin de apuntar a una posible reconstrucción de su tejido social y de esta forma puedan ejercer su derecho humano al desarrollo y la sana convivencia. Así, este trabajo investigativo se instituiría en un instrumento de consulta tanto para las autoridades locales como para la comunidad en el eventual momento en que decidan darse a la tarea de reconstruir su tejido social, y al mismo tiempo que pueda servir como un documento de referencia para otros investigadores con objetivos similares, no solo desde

el aporte que puedan brindar sus resultados, sino también desde el enfoque metodológico bajo el cual se desarrolló.

2. Desarrollo del trabajo

A nivel del departamento de La Guajira el accionar de las FARC se materializó en la realización de una serie de atentados en contra de la infraestructura de la industria extractora de carbón y contra el gasoducto, no obstante, lo anterior, también se presentaron una serie de masacres como por ejemplo la realizada por el Bloque Contrainsurgencia Wayuu de las AUC en Bahía Portete, corregimiento del municipio de Uribía.

"Durante el lapso en que se llevó a cabo la masacre, fueron torturados y asesinados Margoth Fince Epinayú, Rosa Cecilia Fince Uriana y Rubén Epinayú, y desaparecidas Diana Fince Uriana, Reina Fince Pushaina y una persona más que no ha sido identificada y de quien solo se encontró el brazo calcinado…" (Grupo Memoria Histórica, 2010).

En cuanto al Distrito Turístico y Cultural de Riohacha tenemos que, el conflicto armado se tradujo en un aumento en el número de homicidios debido a los enfrentamientos que se suscitaron entre las bandas dedicadas al transporte de estupefacientes y al contrabando de productos desde Venezuela y los grupos de autodefensas que llegaron para ejercer control sobre este territorio.

El conflicto armado en esta ciudad también se desarrolló con la principal característica que presentaba a nivel nacional, es decir, que también se llevó a cabo especialmente en la parte rural. Como prueba de ello podemos mencionar a Matitas que es uno de los corregimientos del Distrito, cuya población está integrada mayoritariamente por afrodescendientes que han generado su economía de la ganadería y la agricultura, con cultivos de arroz, algodón, tabaco, palma de aceite, de gran variedad de pancoger (tomate, patilla, yuca, ají, etc.).

Esta población por el hecho de estar ubicada sobre el corredor del carbón, que fue creado para comunicar a la mina de carbón del Cerrejón con la troncal del caribe, ha sido considerada un punto estratégico para los grupos armados ilegales como las FARC, AUC y ELN debido que les permitiría el transporte de estupefacientes, el comercio ilegal de armas, el contrabando de gasolina y de casi todo tipo de productos desde el vecino país de Venezuela, de allí que haya sido escenario de una serie de enfrentamientos entre estos grupos armados ilegales con el fin de hacerse

con el control de este territorio, enfrentamientos que aumentaron en su intensidad y violencia en el periodo de 2002 al 2005.

Hechos fatídicos y muy impactantes vivieron los habitantes de Matitas, por ejemplo, la incursión militar realizada por el frente 59 de la FARC en 2000, atacando especialmente el puesto de Policía Nacional del corregimiento. Luego en 2002, las AUC, con su Bloque Norte Contra Insurgencia Wayuu, atacaron el caserío generando múltiples asesinatos, lesiones, violaciones, daños materiales; siendo el más visible el desplazamiento forzado, muchos de los pobladores se fueron trasladando a otros lugares dejando sus bienes abandonados.

Todos estos actos de barbarie conllevaron a que los pocos pobladores que permanecieron en el corregimiento o que regresaron de manera voluntaria sean prevenidos, desconfiados, aislados, no hay relaciones comunitarias, poco interés por el bien común, el sentido de unidad social que en pasado los caracterizaba desapareció por las afectaciones que les dejó el conflicto, ese valor comunitario que permitía una buena convivencia, que se esforzaran por un bien común, se esfumó con las incursiones violentas sufridas debido a que desconocían ciertamente las razones de ser blanco humano de guerra, se presumía que muchos de esos hechos se debieron a malas informaciones de algunos pobladores.

Así mismo, se observa que hay muchos habitantes foráneos con otras culturas, a los que se les desconoce su procedencia, que aprovecharon la situación de desplazamiento y abandono de los pobladores para comprar bienes inmuebles a bajos precios, sobre todo tierras, que hoy explotan con cultivos agrícolas, estas personas son en cierto modo rechazadas por los nativos por las mismas razones.

A todo esto, hay que sumarle el abandono histórico del que ha sido objeto Matitas por parte de los diferentes gobiernos municipales, departamentales y nacionales, de allí que, a pesar de ser un pueblo rico por la explotación agrícola, ganadera y por su ubicación estratégica (troncal del Caribe), es un pueblo excesivamente pobre en cuanto a servicios básicos, se observa deficiencia en los servicios públicos domiciliarios (agua, luz, aseo), servicio de salud, educación, vías sin pavimentar, etc. Pareciera que a los habitantes no les interesara esta situación.

Todas estas razones que han sido expuestas hasta aquí nos llevan a afirmar que el tejido social, entendido este como "el entramaje de toda la comunidad, es una red de relaciones, de interacción y comunicación entre los individuos que comparten la vida, el tiempo y el espacio" (Habermas, citado en Castro 2011: 140), que caracterizaba a los matiteros se rompió

como consecuencia de los efectos que a su paso dejó en ellos el conflicto armado, lo que a su vez, ha impedido que logren organizarse para poder exigir su derecho al desarrollo y coadyuvar en el logro de este.

Después de establecer un basamento teórico sobre la reconstrucción del tejido social del corregimiento de Matitas, víctimas del conflicto armado de cara al derecho humano al desarrollo del Distrito de Riohacha. La investigación derivó una serie de procesos y procedimientos que, de la mano con las políticas públicas, permitieran la implantación estratégica de acciones encaminadas a una posible reconstrucción de su tejido social y de esta forma el ejercicio de la población del derecho humano al desarrollo y la sana convivencia.

Desde esta perspectiva se tomó como base el artículo 63.1 de la Convención Americana de Derechos Humanos, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha desarrollado el principio internacional de la reparación que le impone la obligación a los Estados Signatarios de la Convención a reparar integralmente a las víctimas de violaciones de derechos humanos. Colombia como Estado parte de la Convención Americana y en aras de materializar esta obligación expidió la Ley 1448 o Ley de Víctimas y Restitución de Tierras que integra el modelo de justicia transicional del que hacen parte las leyes 975 de 2005 y la Ley 418 de 1997, entre otras; la cual fue reglamentado mediante el Decreto 4800 de 2011. Convirtiéndose de esta manera en la política pública que el Estado ha diseñado en materia de asistencia, atención y reparación de las víctimas del conflicto.

Esta ley de reparación integral gira en torno al concepto de víctima contemplado en su artículo 3º, el cual ya fue abordado en el desarrollo marco conceptual y, comprende 5 medidas: la restitución, de Indemnización, rehabilitación, satisfacción y la garantía de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica, de allí que se haga necesario dejar por sentado que las políticas públicas tendientes a la reconstrucción del tejido social, que constituyen el objetivo principal de este acápite, se encuentran específicamente dentro de las medidas de rehabilitación, sin embargo y debido que todas estas medidas son concebidas de manera integral se abordaran todas ellas pero se hará especial énfasis en las medidas de rehabilitación.

Así las cosas, se iniciará manifestando que en lo atinente a las medidas de restitución tenemos que el artículo 131 del Decreto 4800 de 2011 contempla que los hogares de las víctimas cuyas viviendas que hayan sido afectados por despojo, abandono, pérdida o menoscabo serán atendidos de forma prioritaria y preferente en el área urbana por el Ministerio de

Vivienda, Ciudad y Territorio, o en el área rural por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. A su turno el artículo 133 de la misma norma, establece que la priorización para la asignación y aplicación del subsidio familiar de vivienda debe ser coherente con la necesidad de los sujetos de especial protección constitucional. Finalmente, podemos mencionar que en el artículo 134 del mencionado decreto se hace referencia a la asignación de subsidio familiar de vivienda para aquellas familias desplazadas que de manera voluntaria deseen retornar a su lugar de origen o establecerse en un lugar distinto al de su origen, tendrán prioridad en la asignación del subsidio familiar de vivienda.

En cuanto a las medidas de indemnización se tiene que esta se puede hacer efectiva por vía administrativa y que consiste en una compensación económica para las víctimas del conflicto de acuerdo con el hecho victimizante, indemnización que en concordancia con el artículo 148 del plurimencionado decreto estará sujeta a la naturaleza y al impacto del hecho victimizante, el daño causado y el estado de vulnerabilidad actual de la víctima. Esta indemnización de acuerdo con el artículo 146 del mismo articulado estará bajo la responsabilidad de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas quien administrará los recursos destinados para la indemnización.

Con relación a las medidas de rehabilitación tenemos que de conformidad con el artículo 163 del decreto previamente mencionado la Unidad Especial para la Atención y Reparación Integral a Víctimas diseñará las directrices del enfoque psicosocial como componente transversal el cual contendrá los lineamientos que responden a la necesidad de materializar el enfoque psicosocial desde una perspectiva de reparación integral en todas las acciones, planes y programas de atención, asistencia y reparación integral que se implemente en la Ley 1448 de 2011.

Por su parte, el artículo 164 del decreto reglamentario define el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas como el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones interdisciplinarias diseñadas por el Ministerio de Salud y Protección Social para atención en salud y atención psicosocial, el cual podrá desarrollarse de manera individual o colectiva. A su turno, el artículo 165 del decreto en comento, establece que el programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- Diseñar, coordinar y monitorear las estrategias, planes, acciones de acción psicosocial y salud integral a víctimas, tomando en conside-

ración su carácter individual y colectivo, teniendo en cuenta las diferencias de género, ciclo vital, etnia y desarrollo.

- Definir los criterios técnicos con base en los cuales se prestan los servicios de atención psicosocial y salud integral a las víctimas en el artículo 3º de la Ley 1448 de 2011.
- Implementar estrategias de divulgación y mecanismos para facilitar el acceso al Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas
- Planificar y desarrollar en conjunto con los entes territoriales estrategias de capacitación para el personal responsable de ejecutar el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas.
- La demás que otorgue la ley.

Entre tanto, el artículo 166 de la misma norma establece que los gastos derivados de la atención brindada a las víctimas señaladas en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 por el Programa de Atención Psicosocial y Salud integra a Víctimas, se financiará con cargo a los recursos de la Subcuenta de Eventos Catastróficos y Accidentes de Tránsito, ECAT, del Fondo de Solidaridad y Garantía, Fosyga. A su vez el artículo 167 del citado Decreto establece que los Centros de Encuentro y Reconstrucción del tejido social son espacios destinados para que las víctimas, sus familiares y red de apoyo dispongan de múltiples herramientas y mecanismos que se adaptan a las condiciones particulares de la población integrando procesos de acompañamiento grupal y comunitario. De igual manera, el artículo 168 establece que las acciones de articulación de los componentes del Programa de Atención Psicosocial y salud integral a víctimas se desarrollará en los Centros de Encuentro y Reconstrucción de Tejido Social, en los lugares donde estos operen. Así mismo, los Centros de Reconciliación podrán articularse con ofertas y programas estatales regionales que cumplan con un cometido similar.

A su turno, el artículo 169 de este decreto contempla que con la finalidad de promover la calidad de la atención a las víctimas referidas en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 e incorporar el enfoque psicosocial, las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación, deberán capacitar progresivamente a la persona encargado en dicha materia de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

En cuanto a las medidas de satisfacción encontramos que el artículo 139 de la Ley 1448 de 2011 estipula que a través del plan Nacional para

la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se deberán realizar las acciones tendientes a restablecer la dignidad de la víctima y difundir la verdad de lo sucedido y que estas deberán ser interpretadas a mero título enunciativo, lo cual implica que a estas se pueden adicionar otras:

- Reconocimiento público de su carácter de víctima, de su dignidad, nombre y honor, ante la comunidad y el ofensor:
- Realización de actos conmemorativos:
- Realización de reconocimientos públicos:
- Realización de monumentos públicos en perspectiva de reparación y reconciliación;
- Apoyo para la reconstrucción de del movimiento y tejido social de las comunidades campesinas, especialmente de las mujeres, entre otros.

Finalmente, en cuanto a las medidas de garantía de no repetición, el artículo 149 de la ley 1448 contempla que el Estado Colombiano establecerá, entre otras, las siguientes garantías de no repetición:

- La desmovilización y desmantelamiento de los grupos al margen de la ley;
- La verificación de los hechos y la difusión pública y completa de la verdad, en la medida en que no provoque más daño innecesario a la víctima, los testigos u otra persona, ni cree peligro para su seguridad;
- La creación de una pedagogía social que promueva los valores constitucionales que fundan la reconciliación, en relación con los hechos acaecidos en la verdad histórica.

De lo anteriormente expuesto se concluye que, las políticas públicas de la reconstrucción del tejido social de las comunidades afectadas por la violencia que generaron los actores del conflicto armado interno, se encuentran inmersas dentro de las medidas que el Estado colombiano adoptó mediante la Ley 1448 de 2011 y que contempla medidas restitución, de Indemnización, rehabilitación, satisfacción y la garantía de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica, concretamente dentro de las medidas de rehabilitación.

Que para la implementación de estas medidas de rehabilitación se creó el programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas, el cual tendrá a su cargo la función de diseñar, coordinar y monitorear las

estrategias, planes, acciones de acción psicosocial y salud integral a víctimas, tomando en consideración su carácter individual y colectivo, adicionalmente, planificará y desarrollará en conjunto con los entes territoriales estrategias de capacitación para el personal responsable de ejecutar el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas.

Fundamentación teórica

Con relación al concepto del derecho humano al desarrollo Amartia Sen, premio nobel de economía 1988, considera que:

"la superación de problemas como la pobreza, las necesidades básicas insatisfechas, las hambrunas, la privación de las libertades políticas elementales, así como de libertades básicas y el incremento de las amenazas sobre nuestro medio ambiente constituyen una parte fundamental del ejercicio del desarrollo".

Este derecho, como se mencionó anteriormente, surgió como consecuencia de una serie de reclamaciones que hacían algunos países recién descolonizados a sus respectivas metrópolis, reclamaciones que luego de todo un proceso que escapa a los objetivos de este trabajo investigativo, finalmente fueron recopiladas en la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante resolución 41/128, de 4 de diciembre de 1986.

Esta resolución contempla de manera declarativa el derecho al desarrollo y en su artículo 1º lo define como un derecho humano inalienable en virtud del cual todo ser humano y todos los pueblos están facultados para participar en un desarrollo económico, social, cultural y político en el que puedan realizarse plenamente todos los derechos humanos y libertades fundamentales, a contribuir a ese desarrollo y a disfrutar del él.

Como podemos ver este artículo hace referencia a todos los derechos humanos abarcando, de acuerdo con su clasificación más popular, los derechos de primera generación o derechos civiles y políticos, que comprenden, entre otros, el derecho a la vida, la libertad, la igualdad, a la integridad física y mental, a la intimidad, a la libre circulación, a una nacionalidad, a la libertad de pensamiento, de opinión y de expresión; los derechos de segunda generación o derechos económicos, sociales y culturales integrados por el derecho a la seguridad social, al trabajo, al derecho de asociación, a un nivel de vida adecuado.

Que le asegure tanto al individuo como a su familia la salud, a la alimentación, al vestido, a la asistencia médica y los servicios sociales ne-

cesarios; a la maternidad, a la educación en sus diversas modalidades y a la seguridad pública; y los derechos de tercera generación conformado por los derechos de los pueblos o de solidaridad que comprenden el derecho a la autodeterminación, a la independencia económica y política, a la identidad nacional y cultural, el derecho a la paz, a la coexistencia pacífica, a la cooperación internacional y regional, a la justicia internacional, a la solución de problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos, al medio ambiente, al patrimonio común de la humanidad y al desarrollo que permita una vida digna. Con respecto a esta Declaración sobre el Derecho al Desarrollo, se ha resaltado tres aspectos:

I. Se caracterizó la expresión desarrollo como un valor positivo, esto es, se identificó este concepto con un proceso de mejoramiento constante en relación con el bienestar de la toda población; II. Se confirmó que el derecho al desarrollo es un derecho inalienable en virtud del cual todo ser humano y pueblo puede participar, contribuir y disfrutar del desarrollo económico, social y cultural, en el que pueda realizar todos sus derechos humanos y libertades, y III. Se señaló que los Estados tienen el deber de formular políticas de desarrollo nacional que tengan como objetivo el bienestar de la población y, en el ámbito internacional, se recalcó el deber de cooperación para la consecución de este fin, dando así prioridad a la persona humana en torno a la cual deben planearse y ejecutarse actividades del desarrollo (Romero, 2010: 169).

De lo anterior, se concluye que el derecho al desarrollo pretende que los Estados proporcionen a los pueblos ciertas condiciones de índole económica, social y cultural que en últimas les permita acceder a un goce efectivo de todos los derechos humanos. Esto supone, como lo señala Sen, la superación de problemas como la pobreza; en relación con este último aspecto, la ONU ha definido a la pobreza como "la condición caracterizada por una privación severa de necesidades humanas básicas, incluyendo alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación e información. La pobreza depende no solo de ingresos monetarios sino también del acceso a servicios" (ONU, 1995: 57).

Por otra parte, se hace necesario realizar un acercamiento a la noción de tejido social, de allí que debamos manifestar que el término tejido fue adaptado por la sociología de ciencias como la Biología y la Medicina, al que le agregó el adjetivo "social" para darle de esta manera una connotación sociológica. Ya en lo concerniente a su concepto tenemos que:

A partir de la segunda guerra mundial aparecen ya formas asociativas sociales que dejan ver el desempeño en la vida de una sociedad, sus ac-

ciones y arraigos culturales. El conjunto de estas acciones y relaciones que se fabrican y tejen en diferentes grupos sociales, dan paso a lo que podría llamarse tejido social, ya sean grupos religiosos, políticos, científicos o culturales, dan la idea de que hay una relación social entre ellos (Viloria, N. 2015: 29).

Por su parte explica Henao que:

> "[…] los vínculos sociales que permiten el desarrollo de la experiencia de vida, constituyen tramas que han podido ser concebidas y distinguidas como redes de un vasto tejido social. Dichas redes conforman, mediante una representación analítica, una especie de fronteras entre el individuo y la sociedad, entre su identidad y la alteridad social, entre los sujetos que constituyen el conjunto social como un sistema aparentemente natural y el sistema social en general" (Como se citó en Chávez, Falla y Romero. 2007: 25).

De igual manera, podemos citar una de las definiciones más aceptadas y utilizadas a nivel latinoamericano, que viene a ser la planteada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, quien explica que el tejido social es el conjunto de "redes personales, categoriales, estructurales, formales y funcionales, de iniciativas o asociativas y mixtas o ínter sistémicas; que constituyen un activo para los individuos y la sociedad pues les permite ampliar sus opciones y oportunidades para mejorar su calidad de vida" (como se citó en Canal, Navarro y Camargo. 2015: 96). Tejido que se puede ver afectado cuando una comunidad ha sido sometida a violaciones reiteradas y consecutivas de sus derechos humanos.

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que el tejido social entonces representa un elemento de suma importancia para cualquier sociedad debido que este se compone por todos y cada uno de los vasos comunicantes que una comunidad ha construido con cierta originalidad, para poder llevar a cabo sus actividades sociales, económicas, laborales, políticas y culturales, permitiéndoles de esta manera trabajar desde lo colectivo y de esta manera tener más opciones para poder acceder a una mejor calidad de vida.

Así las cosas, el Estado colombiano teniendo en cuenta por un lado que el conflicto armado interno colombiano ha afectado a gran parte del territorio colombiano ocasionado la vulneración de muchos de los derechos humanos de su población y con base en el principio internacional de la reparación que le impone la obligación a los Estados Signatarios de la Convención Americana a reparar integralmente a las víctimas de vio-

laciones de derechos humanos expidió la Ley 1448 o Ley de Víctimas y Restitución de Tierras que integra el modelo de justicia transicional del que hacen parte las leyes 975 de 2005 y la Ley 418 de 1997, entre otras; la cual fue reglamentado mediante el Decreto 4800 de 2011.

Esta ley de reparación integral gira en torno al concepto de víctima contemplado en su artículo 3º, el cual expresa que "Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno" y comprende 5 medidas: la restitución, de Indemnización, rehabilitación, satisfacción y la garantía de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Así las cosas, se debe precisar que las políticas públicas tendientes a la reconstrucción del tejido social se encuentran específicamente contenidas dentro de las medidas de rehabilitación.

3. Metodología de la investigación

A partir de las premisas y las opciones mencionadas, se ha decidido recurrir al estudio de caso concreto, como es la situación actual de la comunidad de Matitas ubicándolos en el centro del debate actual sobre el proceso de reconstrucción del tejido social de cara al derecho humano al desarrollo. El enfoque epistémico de esta investigación, de acuerdo con lo planteado por Sandín (2003), se realiza sobre la base de un enfoque epistémico cualitativo, bajo una visión humanista y carácter gnoseológico. En tal sentido, el estudio se efectúa con la finalidad de generar conocimiento, de manera flexible, aperturado a los diversos criterios y situaciones derivadas del fenómeno estudiado, con fundamento, de acuerdo con su orientación fenomenológica, en la experiencia, la observación, el estudio exhaustivo, ya que la realidad plasmada habla por sí misma, no ha sido distorsionada por las ideas, los juicios del investigador, ni por las teorías previas recopiladas y analizadas.

Esta investigación implica, entonces, la utilización y recopilación de una variedad de material obtenido mediante la revisión de documentos y las entrevistas, sumado a la experiencia personal y las observaciones, que describen la rutina, las situaciones cotidianas y su significado en la vida de

los entrevistados. Dentro del enfoque del desarrollo del arte se implementará la línea de investigación de derechos humanos con el enfoque cualitativo porque este enfoque permite conocer la realidad de las vulneraciones de derechos humanos en la comunidad de Matitas en ocasión al conflicto armado, con la pretensión de identificar y analizar el tejido rasgado de cara al derecho humano al desarrollo. Según la fuente que origina los datos, la investigación presenta un diseño no experimental, específicamente transeccional descriptivo.

En este sentido se empleó un diseño bibliográfico cuyos datos, según Sabino (2006: 71) "se obtienen de fuentes secundarias", es decir, que han sido previamente obtenidos, procesados por otros investigadores. En igual sentido, Bavaresco (2006: 84) apunta que el diseño bibliográfico en un estudio consiste en "una estrategia de investigación, cuya fuente principal de datos está constituida por documentos escritos, los cuales selecciona el investigador, de acuerdo con la pertinencia del estudio que realiza"; que en este caso de estudio fueron textos legales y teorías recabadas sobre la temática investigada. De la misma manera, el diseño en el presente estudio tomó fase de campo, como lo indica Hernández y otros (2006), porque se recogió la información directamente en el lugar de los hechos.

En cuanto a la población, Matitas es un corregimiento y una comunidad ubicada a 74 km por vía terrestre al sur de la ciudad de Riohacha, municipio al que pertenece; en el Departamento de La Guajira, al norte de Colombia. Su población total consta de 1.000 habitantes, de la cual se obtuvo la información para el desarrollo de la temática seleccionada, se encontró conformada por los textos normativos y los documentos que contienen base teórica suficiente acerca del tejido social y el derecho humano al desarrollo. Pero también, en la presente investigación la población está conformada por sujetos conocedores de la temática propuesta; es decir, está constituida por tres (3) sujetos integrantes de la comunidad de Matitas y que son reconocidos como líderes.

En esta investigación, la técnica que se utilizó para la recolección de datos, de acuerdo con Hernández y otros (2006), fue la observación, la cual permitió obtener información a través de la revisión de las bases documentales recopiladas y la aplicación de una entrevista donde se tuvo la oportunidad de conocer de la temática directamente, con las personas seleccionadas. En este sentido se decidió utilizar como instrumento de recolección de datos, la entrevista, mediante la cual se exploró acerca de valores, actitudes, opiniones y expectativas de los sujetos investigados; En tal sentido, Finol y otra (2006) expresan que tal análisis de contenido se

entiende en este estudio en correspondencia con el contexto, de manera manifiesta, para estudiar el fenómeno de la conducta de los grupos pertenecientes a la comunidad de Matitas, estableciendo hallazgos, reflexiones e interpretación.

4. Resultados

El tejido social en la comunidad de Matitas, de acuerdo con la información recopilada mediante la revisión de documentos, las entrevistas, la experiencia personal y la observación en el corregimiento de Matitas se puede evidenciar que a pesar de que ya han pasado más de diez años aún son evidentes las secuelas que el conflicto armado dejó sobre sus habitantes: desconfianza en sus vecinos, en las entidades del estatales y en el Estado mismo, apatía casi que total por el trabajo colectivo y por la participación ciudadana, lo cual se constituye en una consecuencia lógica del miedo que se enquistó en sus vidas; hogares dispersos, muchas mujeres cabezas de familia, bien porque enviudaron debido a que sus parejas fueron asesinadas o sencillamente porque su pareja terminó abandonando el hogar, hijos que se apartaron del hogar por cualquier circunstancias, menores que se vieron obligados a desertar del sistema educativo e incursionar en el trabajo a temprana edad, jóvenes que iniciaron vida conyugal precozmente, algunos se fueron a ciudades más desarrolladas en busca de una mejor forma de vida e incursionaron en la prostitución y la droga.

Todas estas circunstancias han traído como consecuencia que Matitas se haya convertido en una población desolada, la iglesia, que representa un gran valor para la población debido que la mayoría de los matiteros profesan la religión católica, se derrumbó enredada en la soledad y el abandono de sus parroquianos, de hecho Matitas se vestía de fiestas los 23 de julio de cada año en honor a la virgen del Carmen, su patrona, en dichas festividades la comunidad se engalanaba y se desarrollaban diversos eventos culturales y deportivos, juegos pirotécnicos, la población disponía sus puertas a personajes representativos de la época, por lo que en su momento estas fiestas gozaban de reconocimiento a nivel departamental. Esta celebración cultural dejo de desarrollarse con la misma euforia en que se realizaban en el pasado, de hecho, hoy día las celebraciones religiosas se realizan en un sitio comunal y el párroco llega de otros poblados circunvecinos cuando las circunstancias lo ameritan.

Así las cosas, y luego de analizar todas las circunstancias anteriormente descritas como efectos o secuelas de las vulneraciones de derechos hu-

manos acaecidas en la población de matitas debemos concluir ineludiblemente que el tejido social de la población se rompió y que esto se puede evidenciar en la desconfianza que reina en sus integrantes que conlleva a la poca comunicación entre sus habitantes, en el poco interés por el bien común, por el trabajo colectivo, la participación ciudadana y la primacía del interés individual; en la pérdida del valor cultural que lo hacía visible a nivel departamental, por lo que sin lugar a dudas el corregimiento necesita de una mirada desde la institucionalidad para rescatar el entramado social perdido.

De igual manera como producto del proceso de observación llevado a cabo por parte de los investigadores se pudo establecer que un gran número de viviendas de la población están construidas rudimentariamente en bahareque, es decir, barro, con techos de láminas metálicas, algunas están construidas en material de cemento y techos de eternic, muchas de ellas se encuentran en estado de abandono y muy deterioradas. Además, como se expuso anteriormente la mayoría de los habitantes de esta población son católicos, sin embargo, no existe una iglesia para que los pobladores puedan profesar su fe.

Continuando con la descripción, se tiene que en materia de servicios públicos esta población no cuenta con un servicio de acueducto a pesar que dentro de su jurisdicción se construyó la represa del río Ranchería que surte de agua al DTC de Riohacha y, en su lugar deben jarrear el preciado líquido con la ayuda de asnos o en carretillas de un riachuelo cercano o abastecerse del agua que esporádicamente lleva un camión cisterna para poder realizar las labores domésticas.

En relación con las instalaciones sanitarias se debe manifestar que la población no cuenta con un servicio de alcantarillado y en el mejor de los casos algunos han construido letrinas, mientras que otros destinan espacios al aire libre para realizar sus necesidades fisiológicas, de igual manera, se evidencia que las aguas residuales corren por algunas calles y terminan contaminando las fuentes hídricas más cercanas.

En lo que tiene que ver con la educación debemos decir que el mayor problema de los matiteros radica en que una vez que los jóvenes han terminado sus estudios de bachiller no pueden iniciar sus estudios universitarios debido a que no existen instituciones de educación superior en la localidad, de allí que se vean forzados a radicarse en casa de algunos familiares domiciliados en el Distrito Turístico y Cultural para poder acceder a la educación superior. Quiere decir lo anterior que los estudiantes que no cuenten con un familiar dispuesto a colaborarles dándoles alojamiento, ni

con los recursos que se necesitan para su manutención, sencillamente no pueden estudiar y como consecuencia de ello son muy pocos los jóvenes matiteros que pueden acceder a este nivel educativo.

En materia de salud, se pudo observar que en el corregimiento no hay presencia de ninguna empresa prestadora de salud, no cuentan con un centro de salud de atención primaria, aunque en el pasado existió uno, en la actualidad no está en funcionamiento por falta de adecuación y contratación de personal idóneo, por lo que los pobladores deben dirigirse a la ciudad de Riohacha que está a una distancia aproximada de 74 kilómetros del pueblo para atender cualquier urgencia que se presente (partos, accidentes, etc.) o controles médicos rutinarios; de allí que la salud y la vida de los pobladores siempre están en constante riesgo.

Ahora bien, si tenemos en cuenta lo anteriormente expuesto, se puede concluir que todas estas circunstancias dan cuenta del estado de abandono en que se encuentra el corregimiento por parte de los gobiernos de turno, las que aunadas al poco interés de sus habitantes por participar en el trabajo colectivo y por ejercer su participación ciudadana, han terminado por frustrar el acceso de los matiteros a algunos de sus derechos humanos como por ejemplo: el derecho a la salud, tanto la física como la mental, a la seguridad social y a la educación, lo que nos permite afirmar que esta población no ha podido acceder a un pleno ejercicio de su derecho humano al desarrollo.

Habiendo realizado una aproximación a las nociones de tejido social y del derecho humano al desarrollo y, luego de describir cuál es el estado actual del tejido social y del desarrollo del corregimiento de Matitas, se hace imperativo establecer cuál es la relación existente entre estos dos conceptos. Así las cosas, debemos recordar que el artículo número 1º de la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo establece que todo ser humano está facultado para participar en un desarrollo económico, social, cultural y político, a contribuir a ese desarrollo y a disfrutar de él, esto significa que este derecho no se puede concebir sin la participación activa de los individuos que conforman los pueblos y se traduce en que los individuos deben pasar de un rol pasivo que los convierte en simples objetos de las políticas públicas que implementen los Estados, al nuevo rol de sujeto activo, gestor de su propio desarrollo, esto nos lleva ineludiblemente al concepto de la participación ciudadana. Al respecto Pérez (1999) explica que:

En las sociedades modernas la participación no se limita solo a procesos electorales —participación política—, sino representa también una forma de participar, controlar y moderar el poder otorgado a los repre-

sentantes políticos a través de formatos y mecanismos de participación ciudadana, que fortalezcan y nutran la vida democrática de la sociedad.

A su vez, Álvarez (2004) explica que:

… la participación ciudadana es una acción colectiva que se despliega y origina simultáneamente en el plano social y estatal. Esto es, no se trata de una acción exclusiva de una organización social; tampoco es una acción dada al margen o fuera de los contornos estatales, ni un ejercicio limitado por los contornos de la esfera social o estatal que la origina (p. 50-51)

Esta participación desde lo colectivo es de suma importancia debido a que precisamente le va a permitir a los individuos no solo controlar el poder otorgado a sus representantes políticos, sino, que adicionalmente, les va a permitir intervenir en la formulación y la implementación de las políticas públicas, lo que es apenas lógico si tenemos en cuenta que nadie mejor que ellos conocen las problemáticas que los aquejan y que sin lugar a dudas podrán realizar valiosos aportes a la hora de establecer posibles soluciones a estas. Con relación a este tipo de participación encontramos que el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas como parte de las observaciones y recomendaciones generales sobre los tratados de derechos humanos enfatiza el papel de la participación social como un medio para el involucramiento de la población civil en la toma de decisiones, en diversos aspectos de la vida social y política. Así, la participación es considerada como un medio para alcanzar la igualdad de oportunidades a través de la propuesta, formulación y ejecución de políticas públicas desde diversos sectores sociales (Como se citó en Flores, Ruano y Phé, 2010)

Por otra parte, y ya en lo concerniente al concepto de tejido social tenemos que, si partimos del concepto de tejido social planteado por Romero (2006) quien lo define como "un conjunto de relaciones afectivas que determinan las formas particulares de ser, producir, interactuar y proyectarse en los ámbitos familiar, comunitario, laboral y ciudadano". Y de lo expresado por Castro 2011, quien plantea que el tejido social:

… puede visualizarse como círculos concéntricos que representan los diferentes entornos en los que se desenvuelve la vida de cada individuo en interacción con otros. En el círculo más interno en donde se entretejen las relaciones familiares. En el círculo o entorno inmediato se entretejen las relaciones escolares y comunitarias. Luego sigue un círculo o entorno mayor, que corresponde al entramado de las relaciones laborales. Y, en el último círculo o entorno más externo, se entrecruzan las relaciones ciudadanas (p. 140)

Se puede decir que el tejido social es la base fundamental que posibilita la participación de los individuos en los ámbitos comunitario y ciudadano y que es a partir de este punto en donde puede apreciarse claramente la relación que existe entre el tejido social y el derecho humano al desarrollo, debido que un tejido social sano sentaría las bases para que los individuos de una comunidad puedan ejercer su participación ciudadana y se conviertan de esta manera en partícipes y constructores de su derecho al desarrollo. Pero, como ya se dijo con anterioridad pueden existir situaciones, como en el caso de los conflictos armados, que ocasionen rupturas en algunos de los círculos o entornos del tejido social, especialmente, aquel donde se entrecruzan las relaciones ciudadanas impidiéndoles desempeñar ese papel protagónico es pos de su derecho al desarrollo.

5. Discusión

El conflicto armado interno colombiano se ha caracterizado por la macro vulneración de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario de la que ha sido víctima la población civil, especialmente la población rural, como en el caso del corregimiento de Matitas, en el que estas violaciones que no solo afectaron a las víctimas directas de los hechos victimizantes, sino que terminaron por afectar a toda una comunidad y es que muchos de los hechos violentos realizados por los grupos al margen de la ley buscan precisamente intimidar a toda una población para que se abstengan de realizar algunas conductas que consideran contrarias a sus intereses. Como consecuencia de ello el miedo se apoderó de toda la comunidad quienes no solo se abstenían de realizar las conductas que originaron los hechos violentos, sino de todas aquellas que pudieran convertirla nuevamente en blanco del accionar violento de estos grupos. Estos cambios en el comportamiento de los individuos se convierten en un mecanismo de defensa para no ser víctimas de nuevos hechos victimizantes.

Sin embargo, a pesar de ello y gracias a la presencia constante de personas foráneas, muchos de las cuales pertenecían a los grupos armados en contienda y a la aparición de algunos bares en el corregimiento, algunas de las niñas del pueblo incursionaran en la prostitución generando un aumento significativo en el número de madres solteras, otra parte de los jóvenes ingresaron al mundo del alcohol y de las drogas, otros optaron por incorporarse a las filas de estos grupos como una manera de sentirse protegidos, por desertar de sus estudios escolares; así mismo, el desplazamiento forzado trajo consigo la desintegración de algunos hogares.

Por otra parte, tenemos que en uno de los antecedentes de este trabajo investigativo como lo es el realizado por Canal, Navarro y Camargo entre los años 2013 y 2014 bajo el nombre de "Comunicación y educación, tejido social y trauma cultural: el caso de la población desplazada de Nueva Venecia en el Departamento del Magdalena, Colombia" se enfatiza que existen estudios como los de Martín-Baro (1990), Carlos Berstain (2000); Fabiola Calvo (2010) y Clemente Rodríguez (2008) que dan cuenta de que se evidencia la Fractura del tejido social cuando las personas que forman parte de ella presentan cambios continuos de pareja, de actividad económica, por dejar de lado la preparación escolar, incursionando en bandas criminales, aumento del consumo de alcohol y de drogas, asentamiento en lugares deprimidos económicamente y con presencia de grupos que fomentan la violencia, recurrencia de conflictos en la comunidad y poca confianza en los vecinos.

De otro lado, tenemos que debido a que esta comunidad fue violentada en forma reiterada y que por ello sufrió ruptura de algunos de los entornos de su tejido social, especialmente aquellos en los que se entrecruzan las relaciones comunitarias y ciudadanas, la participación ciudadana de esta en la búsqueda de su desarrollo se vio afectada. En este sentido. otro de los antecedentes de este trabajo investigativo realizado por Villa e Insuasty y publicado en 2016 bajo el nombre de "Entre la participación y la resistencia: reconstrucción del tejido social en el municipio de San Carlos, más allá de la lógica de reparación estatal" llega a la conclusión de que:

En escenarios de paz, posconflicto o transición es necesario acentuar la participación superando la lógica "dirigida" o instrumentalizada de dicha participación. Que es necesario avanzar hacía una participación pública en escenarios de construcción de poder, que requiere una apropiación de lo público y un sentido de lo colectivo; de tal manera que conduzca hacia un desarrollo integral y humano de las personas, familias y comunidades en escenarios de democracia real y autodeterminación.

Ahora bien, debido que el derecho humano al desarrollo no solo contempla que todo ser humano tiene derecho a disfrutar del desarrollo, sino que adicionalmente establece que tiene derecho a contribuir con dicho desarrollo, contribución que solo es posible a partir de la participación activa de los individuos en el escenario de lo colectivo y de la participación ciudadana, convirtiéndose de esta manera en un gestor activo de su propio desarrollo; entonces, el tejido social de cualquier comunidad juega un papel crucial en la búsqueda del acceso de los individuos al desarrollo.

6. Conclusiones

El conflicto armado interno colombiano ha afectado a casi todo el territorio nacional de una u otra manera, pero indiscutiblemente se ensañó con la población rural y como un ejemplo de ello tenemos el corregimiento de Matitas en el DTC de Riohacha - La Guajira, en donde las FARC y las AUC cometieron todo tipo de faltas en contra de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario de sus habitantes; dentro de esas violaciones tenemos: homicidios selectivos, secuestro, torturas, desapariciones forzadas, despojos y desplazamiento forzado, entre otros; que terminaron por convertir a la mayoría de los pobladores de matitas en personas calladas, poco confiadas en sus vecinos porque asumieron el miedo como una forma de evitar que se vuelvan a repetir situaciones como las ya vividas; esto los ha llevado a tener muy poco interés por lo colectivo, por su participación ciudadana y ha contribuido a convertir a Matitas en un pueblo con un nivel de desarrollo muy bajo.

Todas estas situaciones conllevaron a que se afectara el tejido social de esta comunidad, tejido que representa un elemento sumamente importante para cualquier sociedad debido que el mismo se compone por todos y cada uno de los vasos comunicantes que una comunidad ha construido con cierta originalidad, para poder llevar a cabo sus actividades sociales, económicas, laborales, políticas y culturales, permitiéndoles de esta manera trabajar desde lo colectivo para tener más posibilidades de acceder a una mejor calidad de vida. Hecho que está en consonancia con lo manifestado por Canal, Navarro y Camargo (2015) en el sentido de que "existen diferentes pesquisas que han mostrado que comunidades enfrentadas a vivir consecutivas violaciones a los derechos humanos tienden a sufrir una fractura del tejido social".

Así las cosas, se debe concluir ineludiblemente que definitivamente el tejido social de la población de Matitas se rompió y que este hecho que se puede evidenciar en la poca comunicación que existe entre sus habitantes, en el poco interés por el bien común, por ejercer su participación ciudadana y en la primacía del interés individual como consecuencia del miedo que reina entre ellos; en la pérdida de los valores culturales que lo hacían visible a nivel departamental, por lo que sin lugar a dudas el corregimiento necesita de una mirada desde la institucionalidad para rescatar el entramado social perdido.

Por otra parte, tenemos que el derecho humano al desarrollo pretende que los Estados proporcionen a los pueblos ciertas condiciones de

índole económica, social y cultural que en últimas les permita a los individuos acceder a un goce efectivo de todos los derechos humanos. Lo que implica la superación de problemas como relacionados con la privación severa de necesidades humanas básicas, lo que incluye alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación e información.

Y dado que el tejido social es la base fundamental que posibilita la participación de los individuos en los ámbitos comunitario y ciudadano entonces es a partir de este punto en donde se comienza a apreciar claramente la relación que existe entre el tejido social y el derecho humano al desarrollo, debido que un tejido social sano les permitiría a los individuos de una comunidad poder ejercer su participación ciudadana facilitándoles de esta manera el que se puedan convertir en partícipes y constructores de su derecho humano al desarrollo. Pero, como ya se expresó con anterioridad, pueden existir situaciones como en el caso de los conflictos armados, que ocasionen rupturas en algunos de los entornos del tejido social, especialmente, aquel donde se entrecruzan las relaciones ciudadanas impidiéndoles a los individuos desempeñar ese papel protagónico es pos de su derecho humano al desarrollo; tal y como ha sucedido en el corregimiento de Matitas.

7. Referencias

Álvarez, l (2004). *Sociedad civil en la ciudad de México. Actores sociales. Oportunidades esfera pública*. 50-51. México.

Bavaresco, A (2006). *Redacción de informes técnicos*. Venezuela: Universidad Del Zulia.

Canal, M.; Navarro, R.; Y Camargo, J (2015). Comunicación y educación, tejido social y trauma cultural: El caso de la población desplazada de Nueva Venecia en el departamento del Magdalena, Colombia. *Revista Escenarios,* Vol. 13, No. 1. pp. 95-109.

Castro, E (2011). Reconstrucción del tejido social en el aula. *Revista Educación y Territorio,* Vol. 1 Num. 1, pp. 140-158.

Chávez, Y.; Falla, U.; Y Romero, Y (2007). *Llegamos defendiendo nuestras vidas: reflexiones sobre desplazamiento forzado en Soacha*. Bogotá, Colombia. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Finol de Franco, M. y Camacho, H (2006). *El proceso de investigación científica*. Venezuela. Editorial Ediluz.

Flores, W.; Ruano, A. y Phé, D (2010). La participación social en un contexto de violencia política: implicaciones para la promoción y ejercicio del derecho a la salud en Guatemala. *Health anf Human Rights Journal*.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L (2006). *Metodología de la investigación*. México. Ediciones Mc Graw Hill.

Montemayor Hernández, M (2002). *Guía para la investigación documental*, México: Editorial Trillas.

ONU 1995. Declaración y Programa de Acción de Copenhague (Nueva York: Organización de la Naciones Unidas).

Pérez, S (1999). Gobierno y participación ciudadana. *Quorum Año VIII*, 178.

Romero, Y (2006). Trauma y urdimbre sociales en la ciudad. *Revista Universitas Humanística*, 217-228.

Romero, X (2010). Síntesis de dos opuestos, derecho a desarrollo y pobreza. *Revista Derecho del Estado*, pp. 165-183.

Sabino, C (2006). *El proceso de investigación*. Nueva Edición Actualizada. Editorial Panapo de Venezuela. Caracas. Venezuela.

Sandín E, María Paz (2003). *Investigación cualitativa en educación: Fundamentos y tradiciones*. España, Editorial Mc Graw Hill.

Viloria, N (2015). *Comunicación para el cambio social: Propuesta y validación de un modelo para medir los efectos en la reconstrucción de tejido social*, aplicado a tres acciones comunicativas realizadas en la ciudad de Medellín entre los años 2008-2011, pp. 29.

Villa, J. e Insuasty, A (2016). *Entre la participación y la resistencia: reconstrucción del tejido social en el municipio de San Carlos*, más allá de la lógica de reparación estatal.

Capítulo VIII

Lineamientos gerenciales para desarrollar la responsabilidad social como herramienta estratégica de inversión en empresas privadas*

Management Guidelines For Developing Social Responsibility As A Strategic Investment Tool In Private Companies

Cecilia Socorro González**, Milagros Villasmil Molero***,
Alexánder Urribarrí Monagas**** y Ronald Prieto Pulido*****

Resumen

La responsabilidad social se ha convertido en los últimos años en un tema de discusión en cuanto a su aplicabilidad dentro de las empresas privadas, y su viabilidad, por lo cual la presente investigación trató de establecer lineamientos gerenciales para desarrollar la responsabilidad social como herramienta estratégica de inversión en empresas privadas. Dicha investigación es de carácter

** *Universidad del Zulia, Venezuela. Correo electrónico: cecri.ccp@hotmail.com.*

*** *Universidad Libre Seccional Barranquilla. Correo electrónico: milagrosd.villasmilm@unilibre.edu.co.*

**** *Universidad Valle de Momboy. Valera-Venezuela. Correo electrónico: urribarria@uvm.edu.ve*

***** *Universidad Simón Bolívar. Colombia. Correo electrónico: rprieto1@unisimonbolivar.edu.co*

cualitativo, bajo el método etnográfico, a su vez, se maneja con un enfoque analítico, transeccional, cuya población de estudio, estuvo constituida por las empresas de servicio especializado aeroportuario, a las cuales se les aplicó una entrevista con preguntas abiertas, como técnica para recolectar la información. Donde, a través de los resultados obtenidos se precisó la necesidad de llegar a un equilibrio social, es decir, vinculando la sociedad, empresarios, calidad de vida, gobierno, ambiente; para convertir las necesidades sociales, en oportunidades de negocios que le sirvan a las empresas como herramienta estratégica de inversión, alcanzando con ello un alto nivel en sus estrategias competitivas, junto a un excelente compromiso organizacional, garantizando su crecimiento, legitimidad y sostenibilidad en el largo plazo.

Palabras clave: Responsabilidad social, estrategia, inversión, empresas privadas, servicio especializado aeroportuario.

Abstract

Social responsibility has become in recent years a topic of discussion regarding its applicability within private companies, and its viability, for which the present investigation tried to establish managerial guidelines to develop social responsibility as a strategic tool of investment in private companies. This research is of a qualitative nature, under the ethnographic method, in turn, it is handled with an analytical, transectional approach, whose study population was constituted by specialized airport service companies, to which an interview with questions was applied. open, as a technique to collect information. Where, through the results obtained, it was necessary to reach a social equilibrium, that is, linking society, entrepreneurs, quality of life, government, environment; to convert social needs into business opportunities that serve companies as a strategic investment tool, achieving a high level of competitive strategies, together with an excellent organizational commitment, guaranteeing their growth, legitimacy and sustainability in the long term.

Keywords: Social responsibility, strategy, investment, private companies, specialized airport service.

1. Introducción

Durante las últimas décadas los modelos de gestión empresarial han evolucionado hacia la inclusión de la sociedad en las decisiones de las empresas, buscando promover actividades en beneficio de las comunidades donde se desenvuelven, mejorando también la situación competitiva de la empresa, añadiendo valor a la misma a través de la legitimidad social que esto genera.

La evolución de los modelos de gestión empresarial va enfocada en lo que se conoce como responsabilidad social, por lo cual Ruiz y Castillo (2015), plantean que esta nueva conceptualización de la responsabilidad social supone que tanto grandes como pequeñas empresas deben comenzar a gestionar sus impactos y sus relaciones con las partes interesadas, ya que impacto y relación son conceptos relacionados entre sí (si existe una relación con los *stakeholders*, las acciones de la organizaciones crean impactos en estos grupos y cuando se produce un impacto, se inicia una relación con ellos).

La responsabilidad social de la empresa es un nuevo paradigma que orienta el comportamiento de las empresas, sus accionistas y gerentes, para sus trabajadores o colaboradores con el fin de adecuarse a las nuevas exigencias del mercado y de la sociedad, así como también para los consumidores que son los que toman las decisiones de compra, finalmente.

En función de lo anteriormente planteado, es importante mencionar lo planteado por Añez, Hernández, Silvestri y Gómez (2008), que implica el compromiso de las empresas a través de la aplicación sistemática de los recursos, para respetar y promover los derechos de las personas, el crecimiento de la sociedad y el cuidado del ambiente, lo cual permitirá alcanzar un mejor desempeño y su sostenibilidad futura, así como la del entorno donde se desenvuelve.

Según Vives y Peinado (2011), uno de los desafíos de las empresas, bajo la nueva cultura social y empresarial, es modificar el patrón de vínculos con todos aquellos con los cuales se relaciona, no solo para reducir los riesgos, mejorar la productividad y competitividad y mejorar las ganancias; también para contribuir a crear un clima social más armónico, más integrador, de mayor beneficio para todos los que se encuentran en la sociedad en la que actúa la entidad empresarial.

Lo anterior, se ratifica aún más en Venezuela, cuando se inicia el proceso de socialismo que ha querido implementarse desde el año 1999 con el gobierno de Hugo Rafael Chávez Frías, donde se considera primordial

por parte de la actividad empresarial generar valor social. Es decir, desarrollar acciones que contribuyan en áreas tales como educación, salud, vialidad, deporte, cultura, seguridad, entre otras, para el beneficio de la sociedad.

En este sentido, es necesaria la reestructuración organizativa de las empresas, diversificación de las actividades que realizan, llevando a un incremento en sus relaciones con sectores gubernamentales, empresariales o sociales, es decir, implica adaptaciones al entorno y a las exigencias de los grupos con quienes se relacionan, traduciéndose esto en nuevas inversiones.

Conforme a lo planteado hasta ahora, aunado al actual entorno cambiante y globalizado que afecta a las empresas, resalta la importancia de la presente investigación al proponer lineamientos gerenciales que permitan desarrollar la responsabilidad social como herramienta estratégica de inversión, permitiendo aprovechar la aparición de nuevas amenazas y oportunidades para convertirlas en respuestas estratégicas de inversión, garantizando la sostenibilidad empresarial futura.

2. Estado del arte y consideraciones teóricas de la investigación

2.1 Elementos de la responsabilidad social, pilares fundamentales para su desarrollo sustentable

Inicialmente, para el desarrollo de este punto es preciso tomar en consideración la definición de responsabilidad social según Carneiro (2004), donde se plantea, que las empresas deben tener plena conciencia de los efectos reales producidos por sus acciones sobre el entorno social, estableciendo formas de comportamiento orientadas hacia una actitud positiva en lo relacionado con los valores e intereses de la sociedad, lo cual subraya la pertinencia, para los empresarios de dar respuestas positivas a las demandas de orden social como a la percepción que en el mismo tienen las cuestiones relacionadas con el bienestar y la calidad de vida.

Desde la perspectiva de Fernández (2009), la responsabilidad social pretende buscar la excelencia en la empresa, atendiendo con especial atención a las personas, así como a sus condiciones de trabajo, la calidad en sus procesos productivos, tomando en cuenta la incorporación de tres dimensiones del desarrollo sostenible: la económica, la social y la medioambiental, lo cual favorece a la consolidación de la empresa, promueve su éxito económico y afianza su proyección en el futuro.

En este sentido, cuando se quiera poner en práctica actividades de responsabilidad social, es necesario considerar los elementos que componen la misma con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, los cuales actualmente aún carecen de consenso entre las diferentes definiciones planteadas por los autores. Sin embargo, entre estos elementos, los autores Añez, Hernández, Silvestri y Gómez (2008), señalan los siguientes: compromiso activo de las empresas, beneficios para la sociedad, conducta ética, desempeño ambiental y adaptabilidad, los cuales son importantes para comprender los alcances de los compromisos sociales de la empresa.

Ahora bien, entre las definiciones más completas se encuentra la del autor Volpentesta (2009), quien señala que la responsabilidad social es un interés propio e inteligente de la empresa para producir beneficios tanto a la comunidad como a ella misma, refleja en general la misión y la visión de la empresa, afecta a los empleados, están dirigidas hacia las comunidades, implica una inclinación permanente, consistente, del empresario para evaluar el impacto medio ambiental de las acciones que realizan.

A su vez, al respecto agrega Garralda (2008), los dos parámetros básicos que determinan la necesidad de dar una respuesta a las crecientes exigencias de la sociedad en materia de responsabilidad social, son la dimensión de la empresa y su grado de internacionalización. En esta lógica, es coherente que las empresas más grandes sean las que más pronto han adoptado medidas visibles y lanzado mensajes en la línea de los objetivos que busca la responsabilidad social.

Por otra parte, comentan Vives y Peinado (2011), que la primera responsabilidad de la empresa es ser rentable debido a que sin rentabilidad no hay inversión, sin inversión no hay empleo, no hay bienes y servicios, no hay consumo, no se puede hablar de otras responsabilidades. Pero, ¿qué quiere decir ser rentable? ¿A corto o largo plazo? ¿Máximos beneficios posibles? Lamentablemente hay una visión cortoplacista que conspira con los demás objetivos de la empresa.

Hay que producir bienes y servicios que la sociedad demanda, pero esos bienes y servicios deben ser responsables, que cumplan su función, que satisfagan las necesidades de la sociedad y no solo de las empresas, que hagan lo que dicen que hacen, que no produzcan daño a las personas y al medio ambiente, que hayan sido producidos con prácticas responsables con los trabajadores, con insumos no dañinos, entre otros. Responsabilidad no es tener más clientes y venderles más productos, responsabilidad es venderles los que le son útiles y necesarios.

Adicionalmente, los autores Vives y Peinado (2011), agregan que la acción empresarial, independientemente del bien o servicio que produzca, se da gracias a la interrelación que se establece entre los siguientes factores: los inversionistas, los trabajadores, los recursos naturales y ambientales y los espacios sociales sobre los cuales se asienta para producir. De la manera en que se combinan dependen los impactos que generan en el rendimiento económico de los inversionistas, en la productividad de los trabajadores, en la renovación o destrucción de los recursos naturales y en la situación de las comunidades en las que se establece.

Por lo cual, se puede mencionar unificando lo establecido por los diferentes autores quienes abordan el tema de responsabilidad social, como elementos de la misma, los siguientes: sociedad civil, conducta ética, compromiso activo, finalidad, desempeño ambiental y adaptabilidad. Es decir, las empresas que aspiren ser socialmente responsables deben enfocarse en los elementos mencionados, con el fin de garantizar sus resultados positivos.

2.2 Decisiones de inversión, determinantes para la gestión empresarial.

Sabiendo que una decisión a nivel empresarial, representa la selección entre dos o más alternativas, las cuales son asumidas en diversas situaciones por la gerencia, a través de un proceso por el cual se establecen, analizan y evalúan las mejores opciones ante los escenarios tanto existentes como probables. Las empresas se ven en la necesidad de tomar decisiones que pondrán en riesgo a la misma, por eso es importante conocer bien las alternativas que se tienen, para poder hacer la mejor selección, minimizando riesgos.

Al momento de tomar decisiones sobre las inversiones a realizar, Ortiz (2005), establece la necesidad de considerar manifestaciones del entorno concernientes a las capacidades del sistema económico, la legislación gubernamental, acción competitiva, fenómenos económicos, clima político y social, posturas de los consumidores, potencialidades de los proveedores, variables demográficas,

Asimismo, el autor antes mencionado, señala uno de los campos más álgidos atendidos por la gestión gerencial, concierne a la inversión de recursos escasos y costosos, donde las decisiones en esta materia pueden estimular la competitividad empresarial, comprometer el futuro de las organizaciones, alentar el posicionamiento comercial, satisfacer o coartar los intereses de los inversionistas, apoyando o limitando la liquidez.

En este orden de ideas, los autores Garay y González (2009), definen la inversión como una decisión sobre todos los tipos de negocios o actividades existentes y factibles que puede emprender un individuo y que le permita maximizar riqueza al menor costo de oportunidad posible, lo cual va a depender de variables tales como edad del inversionista, aversión al riesgo, compromisos financieros actuales y esperados.

Por lo cual, las inversiones representan importantes desembolsos de fondos que comprometen a una empresa a cierto curso de acción. En consecuencia, la empresa necesita procedimientos para analizar y seleccionar adecuadamente sus inversiones pues las condiciones prevalecientes en el mercado y las situaciones económicas, pueden cambiar de manera imprevista precipitando desviaciones entre los pronósticos.

En este sentido, se pueden mencionar entre los criterios básicos para tomar decisiones sobre inversión, desde el punto de vista cualitativo el emplazamiento geográfico, la competencia, las preferencias del consumidor, el riesgo político y cambiario. A su vez, desde el punto de vista cuantitativo, existen otros criterios como lo son el horizonte de inversión, flujo de caja, riesgo financiero, rendimiento y la liquidez.

A este tenor, los criterios para analizar inversiones implican la evaluación de la relación entre los beneficios y costos de una propuesta de inversión, los cuales muchas veces no se producen instantáneamente; sino que pueden generarse a lo largo de varios periodos de tiempo. Razón por la cual se deben definir con claridad los criterios a utilizar para su evaluación frente a la propuesta de inversión con el fin de garantizar resultados positivos dentro de la gestión empresarial.

Hasta ahora en relación a lo discutido se puede apreciar como hoy en día ante un entorno económico globalizado, donde existe control cambiario, inflación, devaluaciones, las empresas, requieren mantener su gestión enfocada en estrategias empresariales que le permitan adaptarse a los distintos escenarios posibles de suceder y a su vez, evaluar las mejores oportunidades de negocios existentes dentro de esos escenarios de incertidumbre, con el fin de garantizar los índices de rentabilidad para la empresa, es decir, proyectar cuantitativamente los resultados de sus inversiones.

3. Metodología

En relación con la tarea de investigación como proceso dirigido a la producción de un nuevo conocimiento o a la solución de un problema, Puerta (2011), contempla el acercamiento del hombre como sujeto que posee

la capacidad de pensar en términos abstractos, de elegir, tomar decisiones, evocar su pasado, reflexionar y proyectarse en el futuro, hacia la realidad que desea conocer en confrontación con la teoría anteriormente construida.

González (1997), citado por De Pelekais, Raspa y Pelekais (2011), señalan que una investigación cualitativa, es característica del proceso de producción de conocimiento, pero no se define por el uso exclusivo de métodos cualitativos. Orientándose más a legitimar el aspecto procesal de la construcción del conocimiento que a definirlo como expresión directa de los instrumentos utilizados.

Según Martínez (2010), la metodología cualitativa no se trata de cualidades separadas o separables, se trata del estudio de un todo integrado constituyendo una unidad de análisis y que algo es lo que es, una persona, una identidad étnica, social, empresarial, un producto determinado. También se podría estudiar una cualidad específica, no obstante, se tenga en cuenta los nexos, relaciones con el todo, los cuales contribuyen a darle su significación propia.

Además, dentro de la metodología cualitativa existen diversos tipos desde donde se puede analizar una determinada población de estudio, en este caso, la investigación, estará fundamentada en el método etnográfico, donde Santana y Gutierrez (2003), citado por De Pelekais, Raspa y Pelekais (2011), establecen que este método se utiliza para presentar una imagen de la vida, del quehacer, de las acciones, la cultura de grupos en escenarios específicos y contextualizados. Donde, su propósito es conocer el significado de los hechos de grupos de personas, dentro del contexto de la vida cotidiana.

Por lo cual, en la presente investigación, la realidad es definida a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto a las suyas propias. De este modo, convergen varias realidades, de los participantes, del investigador y la que se produce mediante la interacción de todos los actores. Las cuales, van modificándose durante el estudio, conformando así las fuentes de datos.

Adicionalmente, de acuerdo con lo planteado anteriormente, la presente investigación se clasifica como analítica, pues busca descomponer tanto la categoría responsabilidad social como la variable inversión, con la finalidad de comparar todos sus elementos, relacionándolos con las leyes y con las decisiones asumidas dentro del contexto en estudio.

Por su parte, según Martínez (2010), la opción ontológica, estructural, sistémica, asumida por la metodología cualitativa, exige que la muestra no

podrá estar constituida por elementos aleatorios, sino por un todo sistema con vida propia. Para efecto de esta investigación los informantes clave estarán integrados por el número de personas que ocupan altos cargos en las empresas de servicio especializado aeroportuario ubicadas en los aeropuertos internacional de La Chinita en el municipio San Francisco, el Oro Negro en Cabimas y el Dr. Miguel Ángel Urdaneta Fernández en Santa Bárbara, estado Zulia, según el directorio de la sociedad mercantil Bolivariana de Aeropuertos. S.A (BAER).

Específicamente, de acuerdo con lo anterior se estarán seleccionando seis informantes clave de las tres empresas de servicio especializado aeroportuario, las cuales presentan como características principales estar dedicadas a la prestación de servicio especializado en materia aeroportuaria, además de ser miembros de las empresas en estudio. Por esta razón, siendo consideradas fuentes primarias para analizar la responsabilidad social como herramienta estratégica de inversión dentro de ellas, se presenta a continuación en el cuadro 1 los detalles de dicha población:

Cuadro 1. Informantes clave

Empresa	No. de informantes	Cargo que ocupa
Aeroservicios Continental	1	Gerente general
	1	Administrador
ISCAR, CA	1	Gerente general
	1	Administrador
Geo Ground Services	1	Gerente general
	1	Administrador

Fuente: Elaboración propia (2017).

Por otra parte, para la recolección de información relacionada con la categoría responsabilidad social se empleó como instrumento la entrevista semiestructurada mediante la observación del participante, entendida como las percepciones de la investigadora sobre el grupo de estudio. La cual, según Tamayo y Tamayo (2007), es un instrumento compuesto por un guion de preguntas, cuyos interrogantes pueden ser modificadas o adaptadas a situaciones y características particulares de los sujetos informantes; siendo las unidades de observación los gerentes de las empresas de servicio especializado aeroportuario del estado Zulia.

4. Resultados

En relación con los resultados obtenidos en las empresas en estudio, las cuales fueron las empresas de servicio especializado aeroportuario y tomando en cuenta lo manifestado por los informantes clave, luego de la contrastación teórica realizada sobre la responsabilidad social, se destaca la baja importancia demostrada por la sociedad civil en el desarrollo de las actividades de responsabilidad social, pues la mayoría se enfoca en la prestación de servicios y no en sus relaciones con la comunidad, a pesar de esto, si se preocupan por mantener una posición ética en el desempeño de sus labores.

Adicionalmente, mantienen un compromiso activo, evaluando el impacto de sus actividades tanto a nivel social como en el medio ambiente, lo cual guarda relación con el desempeño ambiental señalado como otro elemento de la responsabilidad social, pues deben cumplir ciertas normativas establecidas, adaptándose de esta forma a las diferentes regulaciones del aeropuerto y las establecidas por los diferentes organismos de la administración pública.

Los anteriores resultados, difieren con lo establecido en la teoría por los autores Vives y Peinado (2011), quienes definen a la sociedad civil como instrumento imparcial en la promoción, seguimiento y control del comportamiento responsable de las empresas, aunado a la importancia de la participación equilibrada de estas, con las empresas y el gobierno, con lo cual se logrará una sociedad más justa, próspera y responsable.

A su vez, Seijo y Ávila (2009), plantean el compromiso activo de una organización requiere de su inclusión explicita dentro de los objetivos, la misión y la visión de la empresa, mantener las operaciones tanto internas como externas de la misma, compatibles con el medio ambiente, a través de la utilización eficiente de los recursos con óptimos niveles de producción, lo cual también se pudo evidenciar en los resultados obtenidos de la entrevista realizada a las empresas en estudio.

Por lo anterior, el compromiso activo no es más que la conducta ética, transparente, del ser humano, grupos de personas, instituciones, con el fin de alcanzar el bienestar común para toda la sociedad y de cada uno de sus miembros, a través de asumir la responsabilidad social con decisión, constancia, participando activamente en cada una de las actividades programadas y velando por su fiel cumplimiento.

Adicionalmente, el desempeño ambiental forma parte de otro de los elementos de la responsabilidad social según lo refieren los informantes clave, la consideración ambiental, es importante desde el punto de vista

económico, es un elemento que proporciona resultados favorables a la empresa, por lo cual estas, evalúan muy bien el impacto de sus acciones sobre el medio ambiente, tratando de afectar lo menos posible el mismo.

El comportamiento anteriormente reflejado, comprueba lo señalado por Fernández de Gatta (2004), para quien la consideración ambiental, es un elemento para mejorar la legitimidad social de la empresa, se traduce en un hecho económico, en pro de la cuenta de resultados, referido a las consecuencias ambientales de la actividad empresarial realizada.

Por lo anterior se puede definir el desempeño ambiental como un compromiso de la organización con el medio ambiente, buscando optimizar el uso de los recursos naturales, concientizando al personal, evaluando constantemente el impacto que tienen las acciones empresariales sobre el medio ambiente, buscando siempre el desarrollo sustentable.

Para finalizar con los elementos se encuentra la adaptabilidad, la cual según los informantes clave corresponde a la capacidad de adaptarse a las necesidades de la sociedad, los cambios del entorno, pues en un mundo competitivo como el actual, establecer las políticas de gestión para las empresas, gobierno y comunidad, tendrá influencia en los resultados empresariales.

Lo descrito anteriormente, guarda relación con lo planteado por Gallo (2008), quien plantea que la adaptabilidad consiste en establecer el marco conceptual y de aplicación de la responsabilidad social, con el fin de delinear las reglas de juego para las empresas, gobierno, comunidad, pues estas tendrán influencia en la forma de pensar en los negocios, quienes se anticipen a los cambios, percibirán los beneficios.

Ahora bien, específicamente en cuanto a las inversiones, las empresas de servicio especializado aeroportuario, en primer lugar destacaron un comportamiento estratégico, pues estas, al momento de realizar inversiones, en su totalidad toman en cuenta las condiciones geográficas, al igual que consideran la existencia de puertos, aeropuertos, carreteras, entre otros elementos pertenecientes a las características geográficas del municipio San Francisco, como aspectos trascendentales para el desarrollo de sus actividades cotidianas, a través de estos elementos que estas podrán realizar sus compras de insumos, equipos para la prestación de servicio, entre otras actividades para brindar un excelente servicio a sus clientes.

Los resultados anteriormente planteados, demostraron los basamentos teóricos de Hill y Jones (2005), así como de Sapag y Sapag (2008), con respecto a los atributos de un ambiente específico, los cuales resultan importantes para la empresa, constituyendo un determinante fundamen-

tal de la ventaja competitiva que algunos países pueden tener en determinadas industrias. A su vez, la localización seleccionada, determina el éxito o el fracaso del plan de inversión, por ello, las decisiones tomadas en empresas de servicio especializado aeroportuario obedecen además de criterios económicos, a criterios estratégicos, institucionales, preferencias emocionales, factores legales, tributarios, sociales, entre otros.

Por su parte, los autores antes mencionados señalan, la rivalidad entre las empresas dentro de una nación aunado a las distintas ideologías administrativas, pueden ayudar o no a construir una ventaja competitiva nacional. Sin embargo, la fuerte asociación existente entre una rivalidad nacional vigorosa y la creación persistente de la ventaja competitiva en una industria, lleva a las empresas a buscar maneras de mejorar la eficiencia, lo cual las convierte en mejores competidoras internacionales. La rivalidad nacional crea presiones para innovar, mejorar la calidad, reducir costos e invertir en el mejoramiento de factores avanzados, todo esto ayuda a crear competidores de clase mundial.

En este sentido, se observó que la mayoría de las empresas encuestadas confirma los planteamientos teóricos de los autores Hill y Jones mencionados anteriormente, pues estas, realizan un diagnóstico constante sobre las necesidades y requerimientos de su mercado meta, además diversifican la oferta de sus servicios en función de las necesidades no atendidas captadas en los estudios de mercado realizados a sus clientes.

Seguidamente, en relación con el apoyo por parte de las políticas públicas, plantea Preve (2010), las variaciones entre lo esperado y lo que puede ocurrir debido a las acciones del gobierno o poder político, pueden traducirse en consecuencias directas o indirectas tanto para el flujo de fondos como para el valor de la empresa, rentabilidad, su competitividad o reputación.

Lo anterior se ve ratificado en el comportamiento de las empresas estudiadas; donde se pudo observar, en función de las medidas aplicadas por el gobierno Nacional, como la totalidad de estas se encuentra limitada en materia de inversiones, pues las instituciones financieras públicas no les ofrecen condiciones favorables a sus requerimientos financieros, adicionalmente, estas empresas de servicio especializado aeroportuario ni siquiera son reconocidas para efectos de trámites de importación, restringiendo la adquisición de los equipos necesarios para ofrecer sus servicios, dado que dichos equipos son provenientes del exterior.

A su vez, dentro de las políticas públicas aplicadas por el gobierno Nacional, está la existencia de un control cambiario, donde las empresas

encuestadas manifestaron en su totalidad que dicha medida representa un factor determinante al momento de decidir sobre una inversión, pues además de tener un dólar controlado, como se dijo anteriormente estas empresas no son reconocidas para el otorgamiento de divisas, lo cual, las limita casi completamente en la realización de inversiones.

Además de lo anteriormente planteado, en Venezuela se han producido procesos de devaluación de la moneda, producto de dicho control cambiario, así es como lo establece Gitman (2007), el valor en dólares de las entradas de efectivo futuras puede cambiar en forma drástica si la moneda local se deprecia frente al dólar. En este sentido, los flujos de efectivo manejados por las empresas de servicio especializado aeroportuario, se ven cada día más devaluados, al no poder ser invertidos en otras opciones internacionales que le permitan resguardar el valor de sus inversiones, atentando así contra la rentabilidad y sustentabilidad futura de este tipo de empresas.

En general, los criterios cualitativos como lo indica Peña (2009), al igual que Acevedo y Mora (2009), afectan el ambiente de negocios en el cual las empresas se desenvuelven, sin embargo, permite moldear oportunidades e incentivos para estas, en materia de inversión productiva, generando empleos y crecimiento sustentable, de allí lo fundamental de su consideración para el análisis de inversiones.

Ahora bien, hasta el momento, se ha discutido sobre los factores cualitativos, los cuales en primer lugar son los que estimulan el desarrollo de inversiones, pero no se puede dejar por fuera los factores cuantitativos, pues los mismos también influyen en gran medida sobre dichas decisiones. En función de esto, a continuación se procederá con la discusión identificar los criterios cuantitativos del análisis de inversiones en empresas de servicio especializado aeroportuario.

En los resultados se pudo notar como la totalidad de las empresas en estudio, toman en cuenta criterios como el horizonte temporal, flujos de caja, la rentabilidad, la medición del riesgo financiero, al momento de realizar inversiones, lo cual ratifica los planteamiento teóricos de autores tales como Ortiz (2005), y Córdoba (2007), quienes señalan que tales elementos son esenciales en la evaluación económica de los proyectos de inversión, así como estimar el período donde se puede considerar que vale la pena seguir con él mismo y sus probabilidades de retorno.

Igualmente, en el trabajo presentado por Hidalgo, (2010), el cual fue utilizado como antecedente, se resaltó la importancia de realizar exhaustivos estudios antes de tomar la decisión de arriesgar el capital, en una inversión determinada, así como también de realizar el análisis de sus posi-

bles consecuencias económicas, tributarias, basándose en la interrelación existente entre las empresas, consumidor, Estado y comunidad, siendo esto último, un aspecto clave para el desarrollo del objetivo general en la presente investigación.

Es así, como las empresas de servicio especializado aeroportuario, afianzan los planteamientos teóricos sobre la variable inversión, al mantener un comportamiento estratégico, tomando en cuenta elementos claves para sus decisiones de inversión, además de utilizar los diferentes instrumentos posibles que le permitan obtener beneficios y cubrirse de los efectos económicos antes mencionados con el fin de minimizar los riesgos.

3.1. Lineamientos gerenciales para utilizar la responsabilidad Social como herramienta estratégica de inversión en empresas privadas

Luego del análisis realizado, se procedió a la generación de lineamientos gerenciales, fundamentada con base en las expectativas de las investigadoras, la relación con los basamentos teóricos de los autores consultados y los resultados obtenidos de la recolección de la data a lo largo de todo el proceso de elaboración del presente trabajo. Para tales efectos se establecen los lineamientos, actividades, indicadores, tiempo y responsables de llevarlos a cabo, los cuales son descritos a continuación:

1. Desarrollar una cultura organizacional con vínculos hacia la sociedad civil en las empresas de servicio especializado aeroportuario, pues en estas, se pudo notar como su principal interés es servir a sus clientes, compuestos en este caso, por las aerolíneas a quienes prestan sus servicios, indicando casi una inexistente relación con la comunidad en la cual se desenvuelven, por lo tanto, es preciso, dirigir acciones gerenciales hacia la creación de una conciencia entre sus miembros más vinculada con los elementos de la responsabilidad social, con el fin de poder disfrutar de los beneficios generados por tal actividad.

Continuando con los planteamientos anteriores, se requiere, interactuar con el entorno social de las empresas en estudio, conocer sus necesidades, expectativas, su cultura, tradición, para de esta forma, involucrarse con las comunidades, sus miembros, concediéndoles participación en sus decisiones y actividades sociales, que deben ser desarrolladas, con el fin de generar sentido de pertenencia, legitimidad social, entre la sociedad, llevando a un incremento en sus ventas, dado su reconocimiento en el mercado, traduciéndose en rentabilidad para estas empresas, la cual,

también se ha visto mermada, producto de la situación política y económica de Venezuela.

Dichas actividades, así como sus logros deben ser medidos semestralmente y llevados a cabo por la gerencia de las empresas de servicio especializado aeroportuario, por ser esta, la que lideran los procesos operativos de estas, abriéndose a una nueva visión de negocios con mayor impacto social, pero a su vez, le traiga mayores beneficios con el fin de ser reinvertidos con la finalidad de mejorar la calidad en los servicios actualmente ofrecidos.

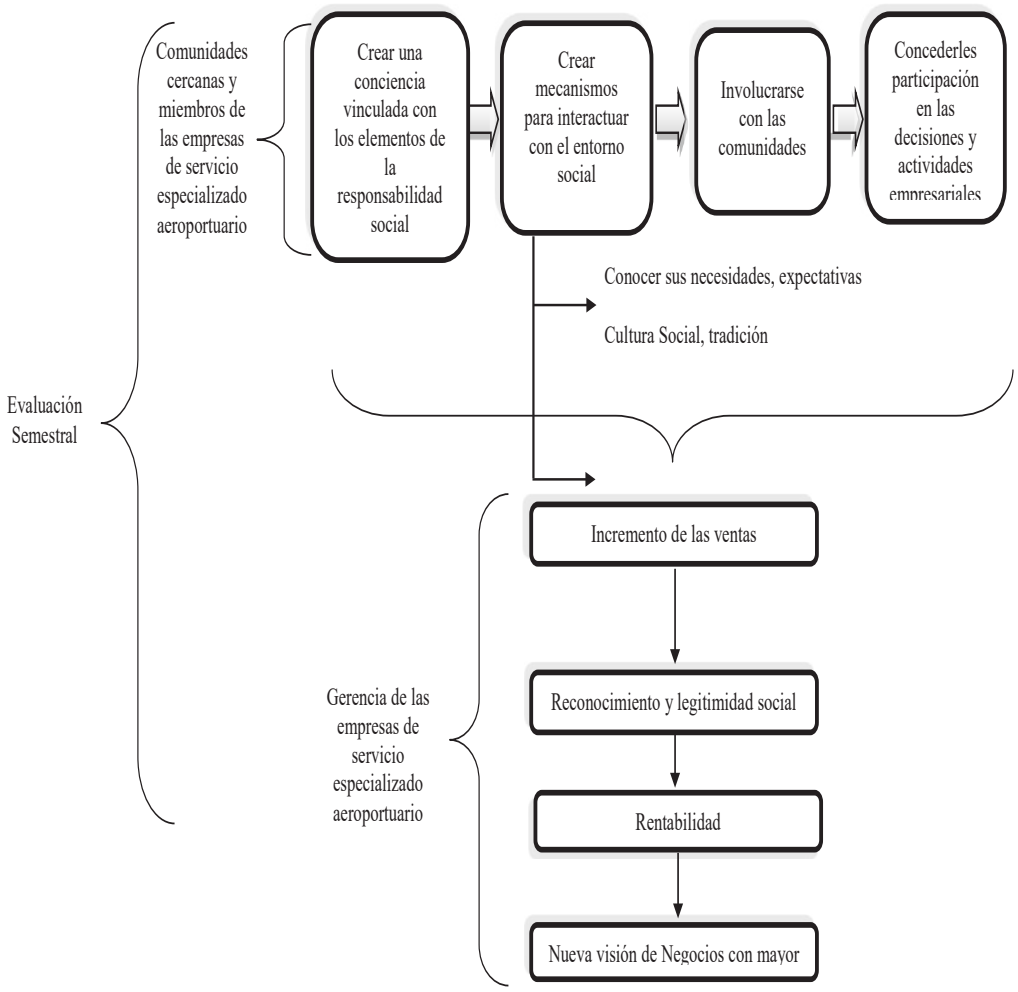
Lo anteriormente planteado se puede apreciar en la figura 1, donde se presenta a través de un flujograma, como debe ser implementada la cultura organizacional con vínculos hacia la sociedad civil en las empresas de servicio especializado aeroportuario, con el fin de cumplir con las etapas necesarias para finalmente lograr la realización de nuevas inversiones con mayor impacto social, demostrando los beneficios que se pueden obtener y genere un efecto reproductivo para otras empresas, alcanzando un mayor nivel de desarrollo social.

Seguidamente, otro de los lineamientos establecidos, es afianzar los valores mediante el comportamiento ético en el desarrollo de actividades socialmente responsables, esto con el objetivo de permitir a la sociedad su participación tanto en las actividades de responsabilidad social como en su cumplimiento, sin ningún otro interés que no sea el beneficio a la comunidad, es decir, dentro de la empresa deben existir valores claramente establecidos y los mismos ser aplicados por todos sus miembros en el desempeño de sus labores, para no afectar el entorno donde se desenvuelven las empresas de servicio especializado aeroportuario.

A su vez, el desarrollo de actividades sociales, les permite a las empresas gozar de ciertos beneficios fiscales, al momento de cancelar sus impuestos, pues existen actividades que pueden ser declaradas como de contribución social, en beneficio de las comunidades y por las cuales, los organismos de administración pública, les reconocen ciertos privilegios a las empresas contribuyentes.

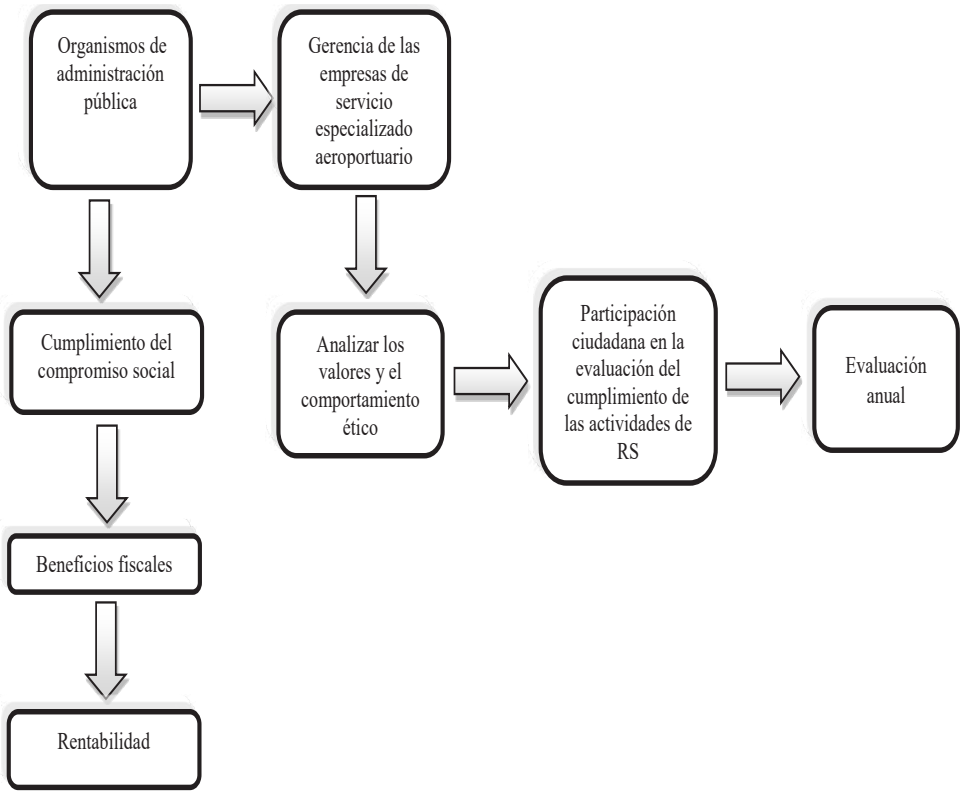
De acuerdo con lo anteriormente planteado, estas actividades deben ser evaluadas de forma anual y desarrolladas por la gerencia de las empresas de servicio especializado aeroportuario, (ver figura 2), con el fin de comparar los logros alcanzados tanto a nivel social, como para la propia empresa en sus niveles de rentabilidad, es decir, se puede ver, como el desarrollo de la responsabilidad social, no es solo una obligación también representa una herramienta estratégica de inversión dado los beneficios que genera.

Figura 1. Desarrollar una cultura organizacional con vínculos hacia la sociedad civil en las empresas de servicio especializado aeroportuario



Fuente: Elaboración propia (2017).

Figura 2. Afianzar los valores mediante el comportamiento ético en el desarrollo de actividades socialmente responsables



Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, es necesario, fomentar acciones gerenciales para vincular los miembros de las empresas de servicio especializado a los territorios donde se desenvuelven, siendo este otro de los lineamientos propuestos en la presente investigación, con la finalidad de crear un sentido de pertenencia a los miembros de las empresas por el entorno en el cual desarrollan sus labores, logrando afianzar sus valores personales, relacionándolos con las dimensiones de la responsabilidad social.

En otras palabras, al vincularse con el territorio, inicialmente, se relacionan con la dimensión ambiental de la responsabilidad social, es decir, su ecosistema, contribuyen con su cuidado y preservación, siendo dicho elemento, clave en las decisiones de inversiones, por lo cual, se proponen actividades de ambientación, para conservar el ambiente donde desempeñan sus funciones, beneficiando la sustentabilidad económica-social.

Igualmente, dentro de dichas actividades de ambientación se propone la implementación de sistemas integrales de gestión y seguimiento de temas ambientales, específicamente programas de eficiencia energética relacionados con el uso eficiente del combustible de avión, con el fin de minimizar los impactos negativos que genera; pues es un insumo necesario para el desarrollo de las actividades de servicio especializado aeroportuario, pero a la vez, un elemento contaminante del ambiente.

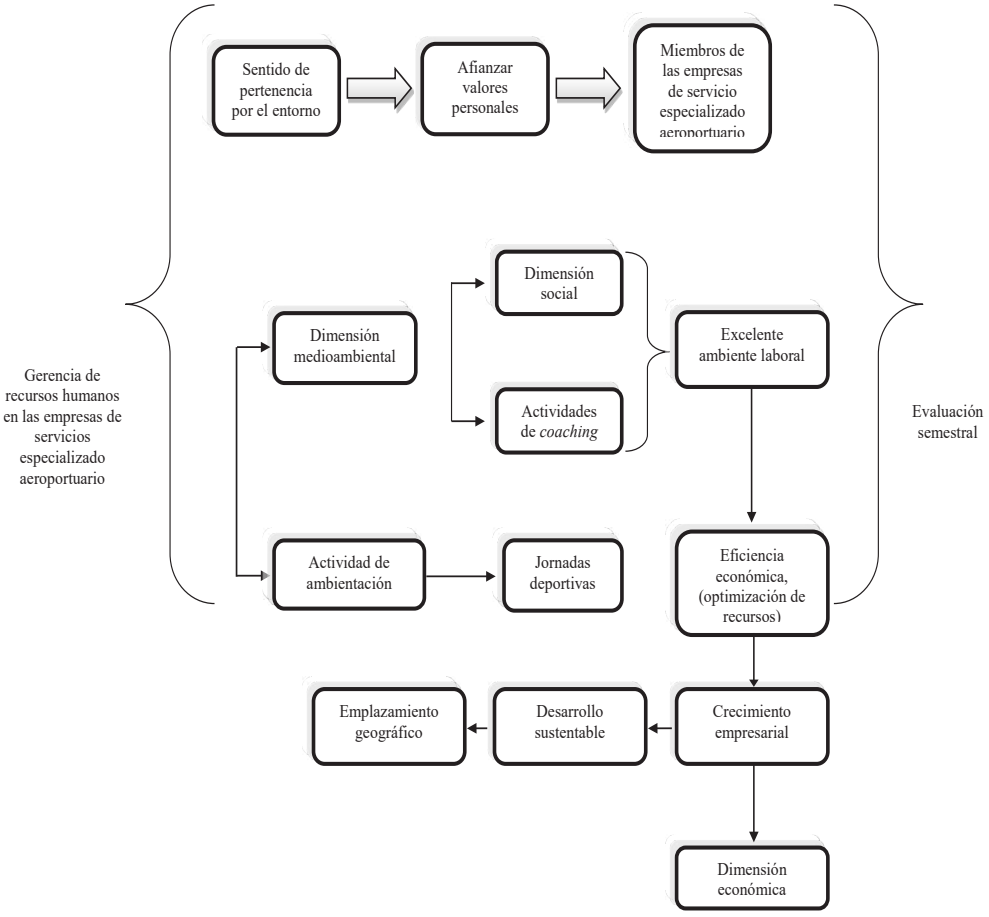
Sin embargo, dentro de ese ambiente, existen personas con las cuales también es importante relacionarse, tanto internamente dentro de la empresa como las externas a ella, es decir, se habla de la dimensión social, es decir, es necesario desarrollar actividades de coaching, jornadas deportivas, entre otras dinámicas de integración, con la finalidad de lograr un excelente ambiente laboral, optimizando recursos, conllevando a obtener eficiencia económica, como el crecimiento empresarial y un desarrollo sustentable, aprovechando el emplazamiento geográfico, propios de la dimensión económica.

Dichas actividades deben ser llevadas a cabo por la gerencia de recursos humanos en las empresas de servicio especializado aeroportuario, evaluándolas de forma semestral, tal como se presenta en la figura 3, con el fin de validar el cumplimiento social y los logros alcanzados en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y entre los miembros de las comunidades cercanas con la empresa.

Como se puede apreciar, hasta ahora se van relacionando los tres lineamientos mencionados, en la medida que se genera más involucramiento social, con ética y vinculación con el territorio, se obtienen no solo beneficios sociales, sino también ambientales y económicos, es decir, todos los grupos implicados en el proceso resultan beneficiados.

Asimismo, hablando de involucrados en el proceso, es preciso integrarse con los medios de comunicación con el fin de promocionar sus actividades socialmente responsables, pues no solo es aplicarlas, es también dar a conocer ante espacios geográficos más amplios, lo que se está realizando en beneficio de la sociedad, de forma transparente, ética, con compromiso, sirviendo como ejemplo para otras empresas y a su vez, como estrategia de reconocimiento tanto por parte de la comunidad como de los organismos de administración pública, encargados de regular el funcionamiento de las actividades empresariales, especialmente en la actualidad las que tengan relación con el desarrollo social.

Figura 3. Fomentar acciones gerenciales para vincular los miembros de las empresas de servicio especializado a los territorios donde se desenvuelven.



Fuente: Elaboración propia.

Igualmente, con el desarrollo de tales actividades, se demuestra a nivel económico cómo se está utilizando el efectivo generado por las empresas, las inversiones realizadas en materia social, con el fin de contribuir con el estado en la solución de varios problemas que afectan las comunidades, obteniendo así, beneficios fiscales, tal como se señaló previamente, impactando todo esto, en el flujo de caja de las empresas.

Por otra parte, aprovechando la transmisión de la información de las actividades desarrolladas por las empresas en materia social, a través de los medios de comunicación, se plantea, establecer alianzas con los orga-

nismos de administración pública para maximizar la dimensión económica de la responsabilidad social, es decir, lograr que parte o la totalidad del impuesto pagado por las empresas, sea administrado por estas, con el fin de contribuir con el mantenimiento de obras públicas y la solución de problemas en materia de salud, educación, deporte, vialidad, entre otras, pues normalmente se enfocan en actividades medioambientales.

En otras palabras, la responsabilidad social, no implica solamente la dimensión ambiental, es necesario incentivar la preocupación por otras áreas que también son de carácter social, logrando una equitativa distribución de la riqueza a nivel nacional, promovida por los organismos de administración pública, realizada por las empresas, evaluada por la sociedad civil, siendo difundida por los diferentes medios de comunicación y redes sociales.

A su vez, en materia de educación se proponen dictar charlas en materia aeroportuaria, dictadas por los propios organismos de seguridad aeroportuaria y las empresas del sector, estableciendo una simple contribución como pago por estas, sirviendo de enseñanza a todos los interesados, generando un ingreso extraordinario para las empresas, que les permite minimizar los financieros y beneficia a la comunidad de escasos recursos en su formación.

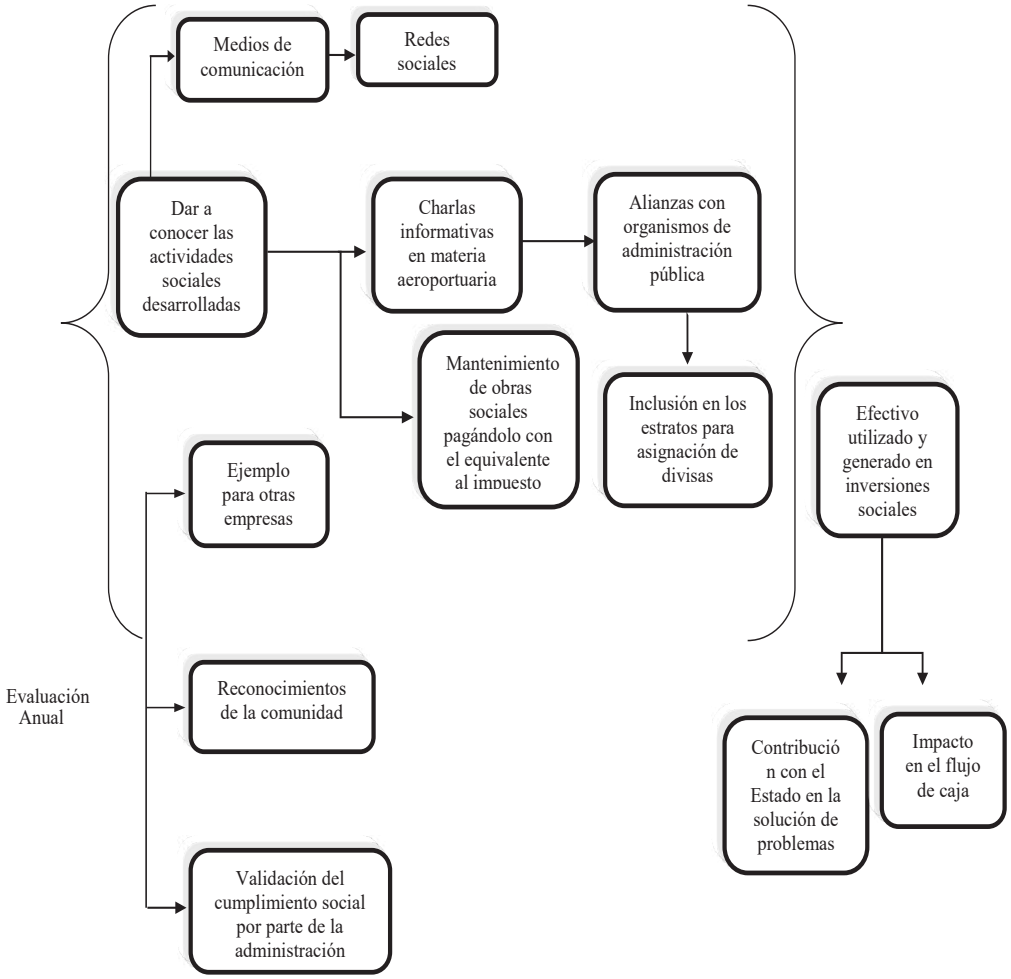
Por otra parte, con esta alianza entre las empresas de servicio especializado aeroportuario y los organismos de administración pública, se lograría incluir a estas dentro de los estratos permitidos para la asignación de divisas, establecidos por el gobierno nacional, facilitando una mayor disponibilidad financiera para realizar las inversiones en estas empresas, tanto a nivel social como privado, mejorando el cumplimiento de su compromiso social, alcanzando un mayor crecimiento económico.

Todas estas actividades anteriormente descritas, deben ser evaluadas anualmente, tanto por los organismos de administración pública, específicamente el Seniat, siendo este el encargado de velar por el cumplimiento tributario, como por la gerencia de las empresas de servicio especializado aeroportuario y los distintos medios, redes sociales existente, para lograr un mayor alcance, con fiel cumplimiento de todas las actividades sociales programadas.

Por lo cual, en la figura 4, se presenta un flujograma donde se describe, cómo desarrollar todas esas actividades, estableciendo la relación que debe existir entre ellas, por quienes serán desarrolladas, cada cuánto tiempo serán evaluadas, aunado a los beneficios generados, luego del cumplimiento de estas, demostrando así, la importancia de la realización

de inversiones en materia social y su difusión para mejorar la calidad de vida de la población en general, garantizando la sostenibilidad empresarial.

Figura 4. Integrarse con los medios de comunicación con el fin de promocionar sus actividades socialmente responsables y establecer alianzas con los organismos de administración pública para maximizar la dimensión económica de la responsabilidad social



Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, es necesario, vincular los intereses de los accionistas con la sociedad estableciendo un verdadero equilibrio social, porque sin un verdadero compromiso de los accionistas de las empresas de servicio especializado aeroportuario, no se logrará crear una cultura organizacional vinculada con la sociedad, afianzar una posición ética entre los miembros de la empresa, desarrollando actividades sociales, vinculándose con el territorio donde se desenvuelven, para ser promovidas como ejemplos a seguir, por los diversos medios de comunicación y redes sociales, obteniendo beneficios, además de alianzas con organismos de administración pública.

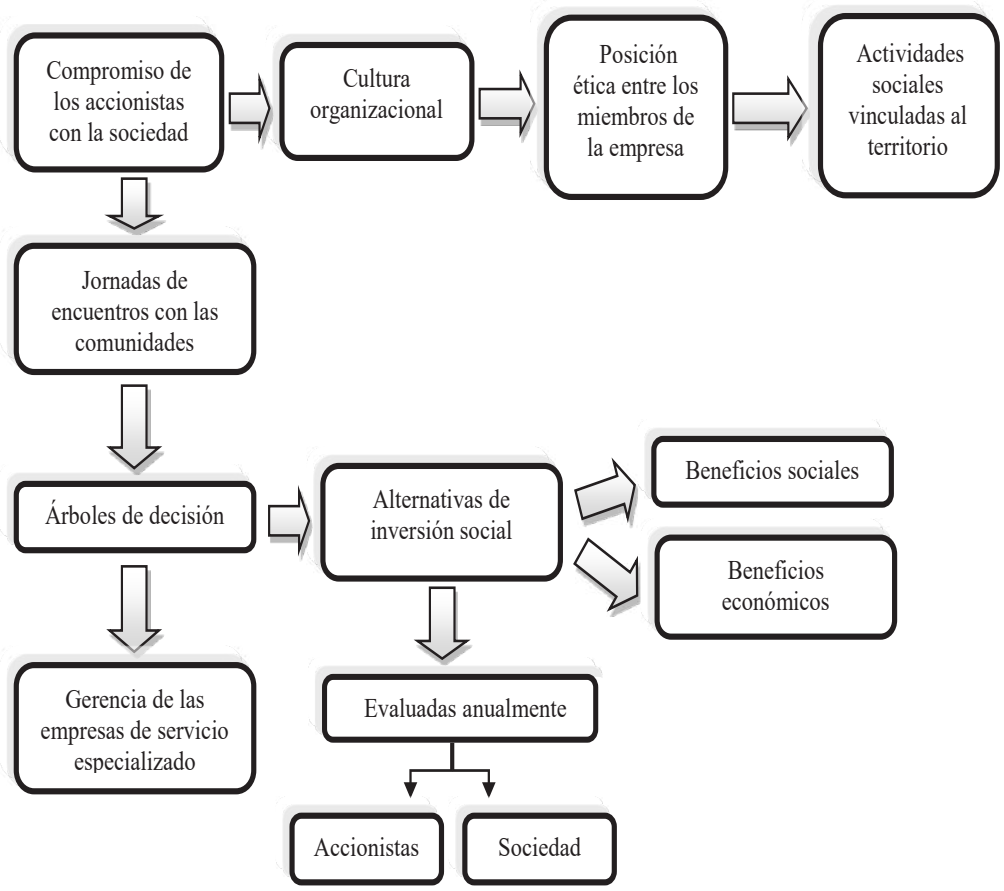
Es decir, se deben organizar jornadas de encuentros entre las comunidades, no solo con los empleados, sino también con los propios accionistas con el fin de discutir sobre las necesidades de todos, llegar a acuerdos, estableciendo árboles de decisión para determinar las mejores alternativas de inversión social para la empresa, que representen beneficios comunes a todos los involucrados.

Tales actividades deben ser evaluadas anualmente, con el fin de verificar si se cumplieron los objetivos, satisfaciendo los intereses tanto de accionistas como de la sociedad, por lo cual, se requiere la participación activa de estos, además de la gerencia de las empresas para coordinar el cumplimiento de las actividades establecidas.

En general, se puede apreciar, como el desarrollo de la responsabilidad social, no solo beneficia a la sociedad, genera externalidades positivas al medio ambiente, a los mismos empleados, se involucran medios de comunicación, redes sociales, otras empresas cercanas, organismos de administración pública, pudiéndose aplicar a diversas áreas como la educación, la seguridad, el deporte, la vialidad, entre otros, donde las empresas diversificando sus inversiones a sectores sociales, contribuye con el Estado en la solución de problemas reflejados en sus contactos con las comunidades.

A su vez, lo anterior, genera rentabilidad, a través de legitimidad social, el incremento en ventas, sostenibilidad en el mercado, diversificación de inversiones y de sus actividades, crecimiento, desarrollo sustentable, beneficios fiscales, por lo cual, la responsabilidad social puede ser desarrollada como herramienta estratégica de inversión en las empresas de servicio especializado aeroportuario.

Figura 5. Vincular los intereses de los accionistas con la sociedad estableciendo un verdadero equilibrio social.



Fuente: Elaboración propia.

5. Reflexiones finales

La responsabilidad social implica un compromiso social, donde la empresa debería cooperar en la solución de alguna de las necesidades sociales y con ello contribuir al mejoramiento del entorno social donde ejecuta sus actividades empresariales, es decir, su desempeño debería estar enfocado no solo a la comercialización de los bienes o servicios que ofrece, sino también en involucrarse con los problemas sociales, convirtiendo el beneficio social en una de sus prioridades.

En otras palabras, la responsabilidad social debe estar involucrada en toda la cadena de valor de la empresa, actuando como factor estratégico y de gestión que permita articular los beneficios sociales y la rentabilidad económica, tanto a nivel nacional como empresarial. Pues al mejorar el entorno social, se optimizan las condiciones de vida, y puede llegarse a una distribución más equitativa de la riqueza.

Lo cual, va de la mano con los criterios utilizados en las decisiones de inversión de las empresas de servicio especializado aeroportuario, pues se pudo observar cómo dichas empresas dada la cuantía de los montos necesarios para realizar las inversiones, requieren evaluar el efectivo utilizado en relación con la rentabilidad generada y estimar su viabilidad financiera, destacando el carácter estratégico en su gestión.

Igualmente, con el análisis de incertidumbre que ellas realizan pues ante entornos inestables como el de Venezuela, es importante, establecer posibles escenarios de ocurrencia, para prever cambios y adaptarse rápidamente a situaciones inesperadas, seleccionando las alternativas más factibles, que generen menos niveles de pérdidas, estableciendo puntos mínimos y máximos de ventas, conforme a las distintas circunstancias que se puedan presentar.

Es así como, conforme a los resultados obtenidos de pudo elaborar una serie de lineamientos que permitan desarrollar una cultura organizacional con vínculos hacia la sociedad civil, afianzar los valores mediante el comportamiento ético en el desarrollo de actividades socialmente responsables, fomentar acciones gerenciales para vincular los miembros de las empresas de servicio especializado a los territorios donde se desenvuelven, integrarse con los medios de comunicación con el fin de promocionar sus actividades socialmente responsables, establecer alianzas con los organismos de administración pública para maximizar la dimensión económica de la responsabilidad social, para finalmente vincular los intereses de los accionistas con la sociedad estableciendo un verdadero equilibrio social.

Todo lo anterior con base en la realización de acciones gerenciales que involucren interactuar con el entorno social, permitiendo la participación ciudadana, promocionando las actividades sociales realizadas por diferentes medios de comunicación y redes sociales, lo cual les permitirá a las empresas en estudio, ganar legitimidad social y con ello, beneficios económicos comunes para la sociedad, crecimiento y desarrollo sustentable y sostenibilidad futura.

6. Referencias

Acevedo, R. y Mora, J (2009), "Consideraciones sobre la relación entre la inversión privada y los factores socio-políticos y judiciales en Venezuela y América Latina". *Revista Compendium*. Número 22. Julio. Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado. Recuperado de

http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista22/Articulo_1.pdf. Consultado el 2 de octubre de 2017.

Añez, S.; Hernández, R.; Silvestri, K. y Gómez, O (2008). Análisis de los elementos que conforman la responsabilidad social corporativa. Artículo publicado en *Formación Gerencial*. Año 7. Número 2. Noviembre. ISNN: 1690-074X.

Carneiro, M (2004). *La responsabilidad social corporativa interna: la nueva frontera de los recursos humanos*. Editorial ESIC. Madrid. España.

Córdoba, M (2007). *Gerencia financiera empresarial*. ECOE ediciones. Colombia.

De Pelekais, C.; Raspa, P. y Pelekais, E (2011). *Hacia una cultura de investigación cualitativa*. Ediciones Astro Data. S. A. Maracaibo, Venezuela.

Fernández, R (2009). *Responsabilidad social corporativa*. Editorial Club Universitario. España.

Fernández de Gatta, D (2004). La responsabilidad social corporativa en materia ambiental. *Boletín económico de ICE* No. 2824. Del 15 al 21 de noviembre. España.

Gallo, G (2008). *La responsabilidad social empresaria*. *Hacia un modelo de gestión sostenible y responsable*. Recuperado de

http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_fomenta_contribuir.pdf. Recuperado el 11 de febrero de 2015.

Garay, U. y González, M (2009). *Fundamentos de finanzas*. Ediciones IESA. Caracas.

Garralda, J (2008). *Hacia la empresa razonable*. LID Editorial Empresarial. Madrid.

Gitman, L (2007). *Principios de administración financiera*. Undécima edición. Editorial Pearson educación. México.

Hidalgo, A (2010), "Consideraciones teóricas sobre las inversiones y la economía de opción: sus ventajas en el sector financiero". *Revista Comercium et Tributum*, Volumen IV - Julio 2010. Recuperado de http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article/viewArticle/237/1687. Consultado el: 02 de octubre de 2017.

Hill, C. H. y Jones, G (2005). *Administración estratégica*. *Un enfoque integrado*. Editorial. McGrawHill. México.

Martínez, M (2010). *Manual de metodología de investigación. La investigación como proceso en la universidad*. Guatapuri Ediciones. Publicaciones UDES. Valledupar.

Ortiz, A (2005). *Gerencia financiera y diagnóstico estratégico*. Segunda edición. Editorial McGrawHill. Colombia.

Peña, C (2009). "Incertidumbre, renta petrolera y clima de inversión en Venezuela. Aspectos generales" *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, Vol. XV, Núm. 1, enero-junio, 2009. Universidad Central de Venezuela. Recuperado de
http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=36411719003. Consultado el 02 de octubre de 2017.

Preve, L (2010). *Riesgo político*. Recuperado de
http://www.iae.edu.ar/SiteCollectionDocuments/Investigacion/RiskManagement/120614_RiesgoPolitico.pdf. Consultado el 18 de octubre de 2012.

Puerta, H (2011). *Metodología de la investigación. El diseño de investigación y los conceptos involucrados*. http://tecnologiasenlaead.blogspot.com/. Consultado el 28 de febrero de 2017.

Ruiz, I. y Castillo, A (2015). Responsabilidad social de las empresas en España. *Revista: Prisma Social*, Núm. 14. ISSN: 1989-3469. junio-noviembre. pp. 302-335.

Sapag, N. y Sapag, R (2008). *Preparación y evaluación de proyectos*. 5ª Edición. Editorial McGrawHill. México.

Seijo, C. y Ávila, M (2009). "Valores éticos y responsabilidad social empresarial: una plataforma gerencial en universidades privadas". *Revista electrónica REDHECS*. ISSN: 1856-9331. Edición No. 6. Año 4. Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo-Venezuela.

Tamayo, M (2007). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.

Vives, A. y Peinado, E (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Publicación del Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D.C.

Volpentesta, J (2009). *Gestión de la responsabilidad social empresarial*. Editorial. Osmar D. Buyatti. 1ª edición. Buenos Aires. Argentina.

Capítulo IX

La responsabilidad social universitaria a través de los programas de emprendimiento*

The University Social Responsibility through the Entrepreneurship programs

Carmen Helena Romero Díaz**, José María Gutiérrez Londoño***,
Magnolia Restrepo Muñoz**** y Pedro A. Romero Díaz*****

Resumen

La responsabilidad social de las universidades trasciende a hechos que generan un vínculo indisoluble con la comunidad vecina y, a través de ello, con toda la nación. Por medio de las acciones que impactan positivamente a las comunidades, las instituciones universitarias ven el reflejo de sus intervenciones como, por ejemplo, los programas de emprendimiento empresarial. El objetivo de este trabajo fue explicar el sentido social-responsable de las universidades a través de los programas de emprendimiento. Se trató de una investigación documental y descriptiva que se apoyó en la técnica del análisis textual de documentos escritos, sobre la responsabilidad social universitaria y el emprendimiento, con algunas experiencias sumadas en Latinoamérica y especialmente en Colombia, por

---

*

** *Tecnológico de Antioquia I.U. Correo electrónico: carmen.romero@tdea.edu.co.*

*** *Tecnológico de Antioquia I.U. Correo electrónico: jgutierrez@tdea.edu.co.*

**** *Tecnológico de Antioquia I.U. Correo electrónico: mrestrem@tdea.edu.co.*

***** *Miami Dade College North Campus. EEUU. Correo electrónico: promerod@mdc.edu*

medio del Tecnológico de Antioquia I.U (TdeA). Las reflexiones finales permiten reconocer, que las universidades son las principales gestoras del emprendimiento empresarial, por cuanto tienen el poder de formar a las personas para que puedan materializar su idea de negocio y hacerla sostenible, logrando la transformación social y desarrollo económico en las comunidades. El sentido social-responsable de las universidades no concluye cuando inicia la nueva empresa. Se requiere hacer el seguimiento con asesoramiento durante sus primeros tres años, para garantizar la sostenibilidad del negocio.

Palabras clave: emprendimiento, negocio, responsabilidad social, sostenibilidad, universidad.

Abstract

The social responsibility of the universities transcends to facts that generate an indissoluble link with the neighboring community and, through it, with the whole nation. By means of actions that positively impact communities, university institutions see the reflection of their interventions, for example, the entrepreneurship programs. The objective of this work was to explain the social-responsible sense of the universities through the programs of entrepreneurship. It was a documentary and descriptive research that was based on the technique of textual analysis of written documents, whit the Social Responsibility University and, the Entrepreneurship, with some experiences in Latin America and especially in Colombia, In Colombia, through the University Institution Technological of Antioquia (TdeA). The final reflections allow us to recognize that universities are the principal managers of entrepreneurship, because they have the power to train people, so that they can materialize their business idea and make it sustainable and achieving social transformation and economic development in the communities. The social-responsible sense of universities does not conclude when the new company begins. It is necessary to follow up and advice during its first three years to ensure the sustainability of the business.

Keywords: Entrepreneurship, Business, Social Responsibility, Sustainability, University.

1. Introducción

Las universidades por medio de sus ejes fundamentales de docencia, investigación y extensión se encaminan en el rol de la transformación social de sus comunidades con el desarrollo económico y social de sus poblaciones alrededor del mundo. En ello, la Unesco (2016: 3), como agencia especializada del Sistema de Naciones Unidas, tiene cinco campos vitales para el desarrollo humano y sostenible, como lo son la educación, las ciencias naturales, las ciencias sociales y humanas, así como la cultura y comunicación e información.

En este sentido, Arocena y Sutz (Unesco, 2016) explican que, para el avance sostenido en los escenarios locales, nacionales y regionales, "la Unesco opera a partir de cinco estrategias: a) definición de estándares internacionales; b) desarrollo de capacidades; c) organización y difusión de conocimientos (*clearinghouse*); d) catalizar la cooperación internacional; e) laboratorio de ideas" (p. 3).

Se puede observar que el sistema educativo universitario opera en ese orden de ideas, sobre todo cuando contribuye al desarrollo de las capacidades o competencias de los estudiantes para convertirlos en profesionales idóneos en cada una de las áreas de formación que ofrecen. De manera especial, la estrategia del laboratorio de ideas proyecta la posibilidad de incentivar el espíritu creativo y emprendedor de los estudiantes en formación universitaria. Así mismo, el emprendimiento ofrece la oportunidad de formar personas empresarias, que gestan su propio modelo de negocio dentro de su proyecto de vida, otorgando así la importancia que merece su deseo de progreso para una mejor calidad de vida.

Sin embargo, no es suficiente incentivar desde la academia la formulación de proyectos de emprendimiento, a partir de ese laboratorio de ideas o, como en el caso del Tecnológico de Antioquia I.U (TdeA). con las *Ideas de Negocio*. De ahí surge el objetivo de esta investigación, como lo es, explicar el sentido social-responsable de las universidades a través de los programas de emprendimiento.

El trabajo hace un recorrido teórico por los albores de la responsabilidad social universitaria, así como por el emprendimiento y las experiencias de su gestión en Latinoamérica, para luego enfatizar la experiencia del TdeA en Medellín, Colombia. El método obedeció a una investigación de carácter documental y descriptiva que, apoyada en la técnica del análisis textual de los documentos, permitió reconocer acerca de la respon-

sabilidad social de las universidades frente a los programas de emprendimiento ofertados para sus estudiantes.

Por último, se presentan las reflexiones finales con los logros alcanzados en la experiencia del TdeA, reconociendo las fases fundamentales que permiten emprender un modelo de negocio con garantía de sostenibilidad.

2. Fundamentos teórico-científicos

Responsabilidad social en el contexto universitario

La responsabilidad social universitaria ha venido tomando auge, en tanto que se requiere del compromiso compartido a través del ejercicio continuado que refrende el acto de servicio social en el esplendor que le confiere tanto la formación de nuevos profesionales, como lo que ese acto envuelve al trascender a la sociedad por diferentes medios. Por una parte, están los nuevos profesionales, a quienes se les ha de formar en competencias que reúnan la sensibilidad por el compromiso con la comunidad y el desarrollo de la nación, mientras por otro lado están las demás actividades universitarias que conecten con esa sociedad que demanda atención a la diversidad de sus problemas y que desde el punto de vista de investigación y desarrollo se le puede atender. A ello se une la oferta de servicios de consultorías científico-tecnológicas que, entre otros aspectos, incluyan programas de capacitaciones y resoluciones técnicas, así como de asesoramiento para el emprendimiento empresarial, que garanticen la transformación de sistemas y personas dentro de los mismos, proyectándose al bienestar integral de las organizaciones y de los grupos sociales organizados, entre otros aspectos.

Al comprender a la universidad como bien público, que incluye a todos los actores y muy especialmente al ente gubernamental, hay que rescatar los preceptos de la Unesco (2009) con su propuesta de una dinámica de investigación orientada el cambio social y el desarrollo. Así mismo, se exhorta a la "comprensión de problemas polifacéticos con dimensiones sociales, económicas, científicas y culturales, así como nuestra capacidad de hacerles frente". En consecuencia, las universidades deben crear conocimiento para abordar tales problemáticas en cada contexto, teniendo muy en cuenta "la seguridad alimentaria, el cambio climático, la gestión del agua, el diálogo intercultural, las energías renovables y la salud pública" (p. 2). Prevalece por medio de esta

intención, la formación de ciudadanos profesionales con principios éticos que promuevan el ejercicio y defensa de los derechos humanos, así como la democracia, comprometidos sensiblemente en la construcción de la paz.

Al respecto, Beltrán-Llavador et al (2014) reinterpretan el concepto de la responsabilidad social vinculada a las universidades, dándole relevancia a la esencia que subyace en estas academias, por cuanto desde estas se ejerce un liderazgo para lograr un estado de equidad entre los grupos sociales y procurando la unión por el bienestar común. En este sentido, los autores exponen que la responsabilidad social universitaria se encuentra en retroalimentación permanente, debido a la interacción continua entre la academia y la sociedad, "con miras a promover la cohesión social como fin primordial. Formación, investigación, liderazgo social y compromiso son los elementos sustantivos que determinan el formato de esta relación para hacer efectiva su incidencia social" (p. 16).

Explica Vallaeys (2014), que la responsabilidad social universitaria (RSU) implica una mirada hacia el impacto académico y organizacional que se gesta desde su política institucional y la forma en que se materializa en hechos que trascienden más allá de sus puertas, lo cual le imprime una complejidad que le exonera de toda comodidad de trabajo al someterles a una constante autocrítica. Sin embargo, explica el autor que la RSU es la "alternativa que tenemos para arraigar la pertinencia y legitimidad académica frente a la crisis del saber científico en la sociedad del riesgo, así como la decadencia de la enseñanza socialmente anclada en la era de las multinacionales universitarias" (p. 105).

Chirinos y Pérez (2016), hablan acerca de la importancia del impacto del emprendimiento sostenible cuando se intervienen comunidades vulnerables. Sin embargo, en su estudio han comprobado que existen instituciones en donde aún persiste resistencia hacia la comprensión del acto social responsable universitario por medio de la promoción del emprendimiento. Explican las autoras que la RSU se trata de "una política fundamental que debe incorporarse en todas las universidades para la creación y difusión del conocimiento científico en función de garantizar aporte de competencias, cualidades y capacidades en las comunidades, lo que trae como respuesta el desarrollo sostenible" (p. 91).

En este orden de ideas, la promoción del aprendizaje universitario que considere una conducta social-responsable junto a la investigación y la innovación permite avanzar a otras dimensiones de logros, en donde también está el emprendimiento, por cuanto promueve el liderazgo y au-

toliderazgo para la construcción de modelos de negocios sostenibles, que apoyan el desarrollo económico-social de las naciones.

Romero et al (2016) disertan sobre la importancia de cultivar el sentido social-responsable en los estudiantes universitarios, a partir de sus asignaturas durante la carrera. De manera particular explican que la formación gerencial es inherente a todas los profesionales, en el sentido de que les faculta para comprender el rol de las personas en el sitio de trabajo, así como los diferentes tipos de cargo de acuerdo con su jerarquía y nivel de desempeño, teniendo en cuenta las responsabilidades y corresponsabilidad que genera el acto profesional. Todo este aprendizaje conlleva a que los futuros profesionales vayan desarrollando, entre otros aspectos, una conducta social-responsable que, en los ingenieros de manera muy particular, favorece el fomento de un estado de conciencia activa sobre las soluciones ingenieriles.

Cabe destacar que la gerencia de proyectos con un sentido social-responsable permite lograr obras con pertinencia social que responda a las necesidades contextuales en cada región. De esta forma, el emprendimiento desde una perspectiva de proyecto que se planifica también ha de estar impregnado de este sentido de responsabilidad social, en aras de su contribución al desarrollo humano-social, así como económico del país.

Desde la perspectiva de Molina y Sierra (2014), el emprendimiento social va ligado a la responsabilidad social universitaria, en tanto que parte de los procesos académicos encaminan a los estudiantes al desarrollo de actividades de emprendimiento empresarial orientados al desarrollo socio-económico de la nación. Con respecto a la acción social-responsable de las universidades, estos autores citan a Malagón (2005), en donde afirma que

> "la formación profesional se ha transformado en formación permanente, continua y para toda la vida; la investigación ha pasado de práctica para alimentar la academia a práctica para la producción, socialización y comercialización del conocimiento; y la extensión ha pasado de ser un servicio social asistencial a ser un conjunto de acciones que involucran las dos funciones anteriores y favorecen la intervención y proyección social de la universidad" (p. 56).

Explican Molina y Sierra (2014) que las dificultades para comprender la importancia de las acciones de la responsabilidad social universitaria frente a la responsabilidad social, se debe en gran medida a que "los *stakeholders* involucrados no se han sentido involucrados". Sin embargo,

avizoran un futuro con optimismo, por cuanto los estudiantes dejaron ver que aprecian el beneficio que se ofrece a la comunidad por encima del éxito económico personal, en el cumplimiento de parte de los objetivos misionales de la institución, demostrando su sentido de compromiso y pertenencia. Finalmente, los autores develaron que los elementos sustanciales del proceso de percepción de la RS y el emprendimiento social (ES) son, "en primer lugar la apropiación del emprendimiento como una tarea esencial en el desarrollo de proyectos productivos y, en segundo lugar, el trabajo en equipo como medio para alcanzar ese objetivo" (p. 100).

El emprendimiento desde las universidades: una experiencia de impacto social

Pensar en la responsabilidad social de las universidades conlleva a evocar el enunciado de la Unesco (1998), en donde expone su artículo 7 que trata sobre el deber de "reforzar la cooperación con el mundo del trabajo y el análisis y la previsión de las necesidades de la sociedad". Desde este artículo se desprende el aparte (d) en donde explica:

> "Aprender a emprender y fomentar el espíritu de iniciativa deben convertirse en importantes preocupaciones de la educación superior, con el fin de facilitar las posibilidades de empleo de los diplomados, que cada vez estarán más llamados a crear puestos de trabajo y no a limitarse a buscarlos. Las instituciones de educación superior deberían brindar a los estudiantes la posibilidad de desarrollar plenamente sus propias capacidades con sentido de la responsabilidad social, educándolos para que tengan una participación en la sociedad democrática y promuevan los cambios que propiciarán la igualdad y la justicia".

Por otra parte, el Congreso de Colombia (2006) promulgó la Ley 1014 de fomento a la cultura del emprendimiento. En esta ley se define a la figura del emprendedor como la persona que posee "capacidad de innovar; entendida esta como la capacidad de generar bienes y servicios de una forma creativa, metódica, ética, responsable y efectiva". Así mismo, la ley puntualiza sobre la formación para el emprendimiento, dejando entender que la vía para consolidar una cultura de emprendimiento implica "la formación en competencias básicas, competencias laborales, competencias ciudadanas y competencias empresariales dentro del sistema educativo formal y no formal y su articulación con el sector productivo". Y es aquí, precisamente, en donde las universidades juegan un papel

preponderante para cumplir ese cometido. De esta forma, la ley define el emprendimiento como:

> "Una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado, su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad".

Uno de los ejemplos que trasciende el hecho social-responsable de las universidades a través del emprendimiento, es posible conocerlo a través del ejercicio continuado del Tecnológico de Monterrey en México, desde donde González y López (2012), dan a conocer lo que han denominado el "ecosistema orientado al emprendimiento, desde los procesos educativos hasta la infraestructura física y los programas de apoyo tecnológico dirigidos a […] los estudiantes, el empresariado, el sector social y los organismos públicos y privados", con la intención de promover la formación de personas emprendedoras con sensibilidad para el servicio a su comunidad. Así mismo explican estos autores que,

> "La convicción de que la universidad es uno de los principales promotores del desarrollo socioeconómico regional por su capacidad para incrementar la competitividad internacional basada en el conocimiento, la innovación y el desarrollo tecnológico, con responsabilidad social y ambiental, es uno de los pilares del Ecosistema" (p. 20).

En su práctica se hizo fundamental la implementación el concepto de incubación, con la finalidad de "dar una solución a proyectos empresariales que a través de una idea de negocio buscaran arrancar y convertirse en empresas fuertes y sostenibles" (p. 20). A ello agregó también, el modelo de incubación virtual, buscando una mayor proximidad con los emprendedores. Este modelo ha permitido el desarrollo continuo de numerosas empresas competitivas tanto en México como en el extranjero, puesto que se ofrece a los emprendedores los recursos necesarios para materializar sus proyectos en negocios de impacto social.

La experiencia universitaria a través de la relación con su entorno por medio de la extensión ha permitido evolucionar el campo de acción dando paso al emprendimiento y contribuyendo significativamente al desarrollo socio-económico de la nación. Al respecto Sanabria, Morales y Ortiz (2015), ofrecen un marco de referencia que justifica la creación de estas unidades de emprendimiento universitarias, a través de las funciones de

extensión orientadas al enfoque empresarial. Explican estos autores que la extensión universitaria como función sustantiva y cuerpo departamental permite que la universidad se proyecte socialmente para poder responder a las necesidades de su comunidad vecina.

Los autores refieren que las colombianas desarrollan actividades de extensión universitaria a través de tres enfoques, como lo son el empresarial, el social y el cultural; en donde "el grado de desarrollo de cada uno depende de factores del entorno regional y de los propósitos particulares de las diferentes instituciones universitarias" (p. 115). La extensión universitaria también promueve el acercamiento entre la academia y la comunidad, por medio de las actividades de extensión universitaria, como cursos de extensión en educación para adultos y capacitación para las comunidades circundantes, principalmente conferencias en agricultura, entre otras.

A esto se une otro enfoque de actividades que dejan conocer González y González (2003) y Vega (2002) citados por Sanabria, Morales y Ortiz (2015), con el aporte de los conceptos de Universidad-Empresa, Universidad-Industria o Universidad Empresarial, que en países más industrializados han tenido en cuenta el compromiso social, considerando la economía, la cultura y la responsabilidad social. Es aquí en donde cobran vida las universidades como parte fundamental del desarrollo regional, facilitando la transferencia tecnológica, así como la venta de servicios públicos y privados.

Atendiendo así mismo al estudio externo de las oportunidades de emprendimiento en cada región, es importante prestar atención a las experiencias latinoamericanas, que evidencian conocimiento de sectores bien identificados como potenciales por sus condiciones especiales de necesidad extrema (De Pablo y Uribe, 2017). Tal es el caso expuesto por Rodríguez y Hernández (2017), en donde han develado que Colombia guarda buena experiencia registrada sobre emprendimiento social para la inclusión de mujeres en condiciones de vulnerabilidad. Expresan estos autores que la Fundación Creaciones Miquelina (FCM) lleva adelante su "modelo en el que integran los factores sociales y los productivos, a través de una planeación estratégica enfocada en la gestión social, la gestión de producción y la gestión comercial" (p. 46).

Este programa trabaja consistentemente por la dignificación de la mujer explotada, promoviendo su desarrollo integral desde un enfoque de derechos, orientándole hacia su crecimiento personal como agentes de su propio desarrollo y cambio social. Por medio de esta experiencia

Rodríguez y Hernández (2017) concluyen que el postacuerdo devela grandes retos económico-sociales en Colombia, generando el escenario idóneo para el emprendimiento. Sin embargo, exhortan a considerar tal emprendimiento más allá de la creación de empresa y generación de empleo, como un modelo de negocio sostenible que promueva la integración social y desarrollo integral de las personas, encaminado a la "desaparición del conflicto como estado mental en la sociedad colombiana" (p. 48). Cabe destacar que las universidades deben hacer seguimiento de estas experiencias, para tomar ejemplo y contribuir con el desarrollo sostenible de las comunidades en estado de vulnerabilidad.

La experiencia que suma Colombia en materia de emprendimiento, a través de la gestión de sus universidades, hace destacar la obra llevada en años por el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria (TdeA) con la misión de:

> "Formar personas comprometidas con el desarrollo del departamento y del país, en los niveles de formación técnica profesional, tecnológica, profesional universitario y de formación avanzada, desde un Proyecto Educativo Institucional que potencializa la construcción de conocimiento, fomenta el espíritu humanista, crítico e investigativo, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible".

A partir de su misión, nace desde extensión con la gestión del conocimiento, la unidad de emprendimiento como "espacio para fortalecer la cultura del emprendimiento empresarial y acompañar a estudiantes, grupos de investigación y egresados al desarrollo de unidades de negocios". Todo ello forma parte del rol social-responsable de la universidad, en tanto que actúa como dinamizadora y agente de cambio en el ámbito local, regional, nacional e internacional. La Unidad de emprendimiento del Tecnológico de Antioquia es un área que también se encuentra adscrita al departamento de ciencias básicas y áreas comunes; con la finalidad de ayudar a los estudiantes a consolidar su plan de trabajo empresarial, orientándolos y sensibilizándolos con la idea de negocio dentro de su proyecto de vida.

Al respecto, Gutiérrez-Ossa, Asprilla-Mosquera y Gutiérrez-Londoño (2014), dan a conocer la importancia de reforzar el rol del emprendimiento en la formación de los futuros profesionales, así como en los procesos investigativos orientados a la mejora continua de la capacidad de innovación empresarial. En su estudio sobre la estructura transversal de la formación académica, promueven al emprendimiento como fuerza que

potencia la creación de empresa y empresarios al servicio de la comunidad, reconociendo que es una labor que permea a todas las carreras, en su ánimo de incentivar la formación del espíritu emprendedor. Es así como, "las Instituciones de Educación superior (IES) están en la encrucijada de saber a ciencia cierta a qué apuntar sobre la formación profesional y la integración de esta con las actividades sustantivas de emprendimiento, extensión e investigación" (p. 147).

Ante lo complejo de reconocer que los nuevos profesionales han de cumplir numerosos requisitos para que puedan ser tomados en cuenta, en términos generales se tiende a demeritar implacablemente su valor en los inicios de su vida profesional. Expresan estos mismos autores que esto se debe a la falta de comprobación de experiencia basada en "el cúmulo de conocimientos adquiridos, las competencias y habilidades, que no necesariamente corresponden con los puestos o demandas laborales de las empresas" (p. 147). No obstante, resulta necesario que los estudiantes, a través de sus estudios universitarios, sean orientados para aprehender la cultura científica-tecnológica que les faculte de habilidades para el desenvolvimiento en el ámbito de competitividad nacional e internacional. En este sentido, el emprendimiento constituye la oportunidad de formar profesionales proactivos y generadores de modelos de negocio.

A través de esta investigación, los autores refieren a Herrera (2006: 11) quien explica que "el proceso de formación en el trabajo se ha venido enriqueciendo en sus fundamentos científicos", por lo cual es necesario el progresivo crecimiento del vínculo entre la teoría y la práctica, para poder responder a la demanda social vigente. Esto hace que se activen los estudiantes como emprendedores de empresas, a partir de la investigación científica que les avale el reconocimiento de las oportunidades de negocio en su contexto.

Así mismo, Gutiérrez-Ossa et al (2014) ante la importancia de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i), exponen que para el Estado es importante que cada política trazada tenga un impacto diferencial en cada región, en donde las Instituciones de Educación Superior (IES),

> "son quienes deben promocionar internamente la incrustación de la I+D+i dentro de las aulas, y no fuera de ellas, como hasta ahora se advierte con el creciente acceso de contenidos y repetición en que igualmente ha terminado por constituirse en ellas. Los estudiantes que pasan por este tipo de proceso tienen pocas probabilidades de que su futuro sea compensado por un estímulo laboral o si acaso en alguna actividad conexa con perfil operativo. Si la formación profesional continua siendo una mediación para el mundo

> laboral, a espaldas de las competencias que deben tener estos, es mejor que las IES replanteen su papel" (149).

A propósito de la experiencia que ha sumado el TdeA en Medellín-Colombia en materia de emprendimiento, cabe destacar los pasos que sigue la unidad de emprendimiento empresarial, que recomienda las siguientes cuatro fases fundamentales:

- **Primera fase sobre Identificación de la idea de negocio:** a partir de la transferencia de resultados de investigación. En este caso, se le guía al estudiante o al interesado en la manera como debe desarrollar la investigación para validar la idea y ver la pertinencia comercial y financiera en el mercado.
- **Segunda fase la preincubación:** a partir de la estructura de un plan de negocio se desarrolla los módulos comercial, administrativo, productivo-técnico, financiero, legal, de responsabilidad social empresarial (RSE).
- **Tercera fase la incubación:** poner en marcha el proyecto. La unidad de emprendimiento hace un acompañamiento con los docentes asesores.
- **Cuarta fase la potencialización (posincubación):** fortalecimiento de la unidad productiva, donde se efectúa un diagnóstico de la situación actual de la empresa y se diseña las estrategias para la potencialización.
- Por otra parte, también esta unidad de emprendimiento empresarial cumple, dentro de sus objetivos, con actividades de asesoramiento a los estudiantes en el desarrollo de las prácticas bajo la modalidad de emprendimiento. Este tipo de prácticas implican requisitos como:
- Contar con una idea de negocio.
- Ser estudiante, egresado, docente, personal administrativo que quiera desarrollar proyecto de vida.
- La propuesta debe estar enmarcada en las áreas social, tecnológica, arte y cultura.
- Una vez terminado los semestres que dura la práctica, el estudiante debe socializar su proyecto y elaborar un prototipo de este para sustentar ante un jurado que evaluará el plan de negocio.

Desde la voz viva de su coordinador el profesor José María Gutiérrez-Londoño (TdeA), se exhorta sobre la importancia de la socialización del proyecto de vida, como uno de los pasos más relevantes de este pro-

ceso, porque desde esta dependencia se busca que el estudiante continúe la ejecución de su proyecto de vida luego de graduarse y que no se quede en algo académico. Además, explica que el estudiante debe aprender a manejar un plan de negocio estructurado con ánimos de implementarlo.

Para lograr una motivación significativa en este sentido, se hace contacto directo con algunas instituciones, públicas o privadas, que ayudan con capital semilla para la puesta en marcha del proyecto, tales como, por ejemplo: el Banco de las Oportunidades (del municipio de Medellín y del departamento de Antioquia), Créame, así como con el Fondo Emprender, Fundación Bavaria, Corona, Banco de Colombia, y el Banco Interamericano de Desarrollo, entre otros. Ante estas instituciones se presenta el proyecto con características innovadoras, que genere impacto social y que sea viable comercial y financieramente. Una vez se cumpla con todo lo anterior, al estudiante se le entrega una capital semilla por determinada cantidad de dinero, que se ejecutará con la supervisión y acompañamiento de la misma institución o de la Universidad protagonista del proyecto.

Impacto social de la unidad de emprendimiento empresarial del TdeA: una experiencia significativa.

A partir del año 2011, la Unidad de Emprendimiento Empresarial del Tecnológico de Antioquia I.U (TdeA) con la dirección de Extensión Académica, ha estado desarrollando actividades para el fomento del espíritu empresarial con los estudiantes, egresados, docentes, empleados y público en general. De esta forma se ha dado se ha promovido sostenidamente el despertar de la creatividad y la innovación con *Ideas de Negocio*, que sean viables para implementarlas con éxito en el mercado.

Mediante la realización de cursos, seminarios o diplomados, los participantes encontraron nuevas oportunidades para la implementación de nuevos proyectos empresariales. A partir de la investigación de mercadeo, se logró detectar nuevas ideas que, una vez implementadas, subsanarían problemas macroeconómicos como el desempleo y la desigualdad económica, contribuyendo a la calidad de vida de las familias y del grupo de referencia participante. Esta actividad se desarrolló en 23 municipios de Antioquia, donde el TdeA tuvo o tiene presencia y en nueve colegios ubicados en el entorno del campus universitario, en el barrio Robledo de la ciudad de Medellín.

Para el año de 2012 ya se alcanzaban los 833 estudiantes sensibilizados en materia de emprendimiento, con una preincubación de 297 proyectos,

un total de 28 proyectos incubados y proyectos en fase de postincubación. Los detalles estadísticos por periodos se muestran a continuación, en la tabla 1.

Tabla 1. Resumen consolidado de la unidad de emprendimiento TdeA, 2008-2012.

Semestres / Fases	2008-1	2008-2	2009-1	2009-2	2010-1	2010-2	2011-1	2011-2	2012-1	2012-2	Total
Sensibilización estudiantes	42	46	50	56	58	64	58	177	84	198	833
Preincubación proyectos	21	23	25	28	29	32	29	54	25	31	297
Incubación proyectos	0	0	1	3	5	5	7	7	0	0	28
Posincubación proyectos	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2

Fuente: Anuario estadístico TdeA (2014).

En la entrevista concedida por el coordinador de la Unidad de Emprendimiento Empresarial del TdeA, se pudo conocer que, en la actualidad, es posible hablar de un aproximado de 975 personas capacitadas, entre estudiantes y gentilicio de la comunidad, con el desarrollo de 367 *Ideas de negocio*, de las cuales 22 proyectos están incubados (proyectos implementados y que están en ejecución).

De este total, en Medellín e Itagüí se capacitaron 309 personas, que estructuraron 132 planes de negocio (proyectos preincubados), de los cuales 14 están como empresas constituidas (Proyectos incubados). Entre los municipios impactados tenemos los siguientes: La Pintada, Andes, Jardín, Ciudad Bolívar, Sonsón, El Carmen de Viboral, El Santuario, La Unión, Abejorral, La Ceja, Santa Rosa de Osos, Toledo, Amalfi, Guadalupe, Frontino, Cañas Gordas, San Pedro de los Milagros, Puerto Valdivia, San Luis, Betulia, Ebéjico, Itagüí, Liborina, Urrao, Santo Domingo, Yolombó y Medellín.

En los últimos tres años, algunos de estos proyectos fueron ganadores de capital semilla, cuando participaron del concurso organizado por la Gobernación de Antioquia, por el Municipio de Medellín o de algunas instituciones privadas que promueven el fomento del emprendimiento. Con la incubación de los proyectos, se ha beneficiado la comunidad de cada municipio y, sobre todo, mejorando la calidad de vida de varias per-

sonas, con la generación de nuevos empleos para la familia y su grupo de referencia, como la oportunidad que tiene la administración municipal de percibir nuevos impuestos por concepto de impuesto de industria y comercio.

Además, se han generado nuevas oportunidades a los jóvenes, para que se conviertan en nuevos propietarios de proyectos empresariales dentro de su proyecto de vida. Esta experiencia incentiva la motivación al logro de los jóvenes, con modelos de negocios que transforman su vida a un estilo de progreso inclusive para sus familias, evitando que sus vidas en suma necesidad caigan en actividades al margen de la ley.

Parte de las evidencias de estas estadísticas se muestran a continuación, en las tablas 2, 3 y 4, con detalles de los municipios impactados con el programa de emprendimiento empresarial y el detalle de cantidad de proyectos involucrados y participantes, registrados durante los años 2013, 2014 y 2015.

En este esfuerzo sostenido en años y durante el segundo semestre del 2014, se impactó a nueve colegios ubicados en el entorno del Tecnológico de Antioquia, con un total de 39 *Ideas de Negocio* y con la participación de 179 estudiantes que se matricularon en el diplomado, con una intensidad de 90 horas. Las personas inscritas recibieron finalmente sus respectivos certificados. En este proceso de sensibilización al emprendimiento participaron los siguientes colegios: Rafael García Herreros, Gerardo Valencia Cano, Mariscal Robledo, Villa Flora, San Vicente de Paul, Luis López de Mesa, Aures, Corferrini y Jesús Rey.

Tabla 2. Resumen de municipios Antioqueños impactados por la unidad de emprendimiento empresarial del TdeA en 2013

Municipio	Año	Número de proyectos	Personas participantes
Liborina	2013	6	24
Urrao	2013	9	18
Santo Domingo	2013	11	22
Ebéjico	2013	1	12
Itagüí	2013	18	35
El Carmen de Viboral	2013	1	2
Subtotal		46	113

Fuente: elaboración propia a partir de registros TdeA.

Tabla 3. Resumen de municipios Antioqueños impactados por la unidad de emprendimiento empresarial del TdeA en 2014.

Municipio	Año	Número de proyectos	Personas participantes
El Carmen de Viboral	2014	8	15
Santa Rosa de Osos	2014	4	6
Yolombó	2014	15	40
La Pintada	2014	5	13
Ciudad Bolívar	2014	7	18
Liborina	2014	20	79
Subtotal		59	171

Fuente: elaboración propia a partir de registros TdeA.

Tabla 4. Resumen del impacto de la unidad de emprendimiento empresarial del TdeA en Medellín 2013-2015

Municipio	Año	Número de proyectos	Personas participantes
Medellín	2013	19	35
Medellín	2014	67	163
Medellín	2015	122	380
Subtotal		59	171

Fuente: elaboración propia a partir de registros TdeA.

La mayoría de las personas, que preincubaron las ideas de negocio (elaborados bajo la guía de un plan de negocio), tuvieron dificultades para poner en marcha sus proyectos, por falta de recursos económicos monetarios que les permita colocarlos en ejecución e implementarlos. Varios de estos proyectos fueron presentados a algunos de los concursos que realizan algunas entidades del sector público o privado, mediante el esquema de concurso donde se califican los mejores proyectos de acuerdo con la innovación, pertinencia e impacto social.

La Gobernación de Antioquia mediante el programa de Emprendimiento E, el Banco de las Oportunidades del Departamento Antioquia y

del Municipio de Medellín, Fondo Emprender, Fundación Bavaria, concurso Ventures, entre otras, han clasificado algunos proyectos para continuar con el proceso de incubación y acompañamiento. Esta ayuda se materializa por medio del desembolso de capital semilla, que se refiere a los recursos monetarios requeridos por los emprendedores para iniciar el proyecto, como son la compra de equipos de producción y software, los muebles y enseres de oficina, las materias primas de sus respectivos procesos de producción, la contratación de personal operativo, administrativo y comercial, así como los equipos para la comercialización de los bienes (tangibles e intangibles). Con estos recursos necesarios, los proyectos seleccionados empezaron el proceso de incubación empresarial, es decir la puesta en marcha.

Cabe anotar que los proyectos en proceso de incubación, requieren el acompañamiento pertinente para la potencialización empresarial, haciendo que estas entidades que ofrecieron y desembolsaron el capital semilla (Entidades públicas o privadas), hagan la interventoría, por unos tres años, ofreciendo la evaluación de las debilidades de las diferentes áreas de la empresa y desarrollando estrategias para posterior fortalecimiento de los procesos productivos, financieros, comerciales, legales y de responsabilidad social. Este acompañamiento es pertinente hacerlo para evitar la mortalidad empresarial que actualmente se está presentando, cuando la mayoría de los proyectos están desapareciendo al cabo de dos años, después de constituida la empresa, tal como lo expone la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

En la consecución del apoyo al emprendimiento, la dirección de Extensión Académica favoreció la apertura de un nuevo Diplomado en Emprendimiento, como programa académico dinámico, donde se aprende haciendo, el cual se ofertó por vez primera a los alumnos de los grados 10 y 11, de Instituciones Educativas aledañas al Tecnológico de Antioquia, para impartir conocimiento y desarrollar habilidades de emprendedores, ofreciéndoles un certificado de asistencia tras la finalización de su curso. Este Diplomado cuenta con una programación de 90 horas de trabajo lectivas y de práctica. Con esta capacitación se suplen necesidades específicas para el desarrollo del proyecto de vida de los alumnos potenciando su espíritu emprendedor de negocios.

3. Metodología

El desarrollo de este trabajo obedece al método cualitativo, específicamente al tipo de investigación documental que utilizó la técnica de la revisión textual de documentos relacionados con la responsabilidad social empresarial, la responsabilidad social universitaria y el emprendimiento. En este sentido fue posible reconocer características fundamentales que subyacen en el sentido social-responsable que deben tener las universidades, sobre todo teniendo en cuenta al emprendimiento como estrategia potenciadora de la gestación de empresarios y empresas que ofrezcan solución a las diferentes necesidades de la sociedad.

4. Conclusiones

Ha sido posible evidenciar el sentido social-responsable de las universidades a través de sus programas de emprendimiento empresarial, por cuanto la experiencia sumada de estas instituciones a nivel latinoamericano y muy especialmente en Colombia, dan muestra de la transformación socio- económica de sus comunidades.

Por medio de la experiencia constatada del TdeA en Medellín, Colombia, pudo esclarecerse parte de los pormenores que acompañan al proceso de emprendimiento por medio de fases bien definidas, permitiendo comprender que se trata de una labor que no culmina cuando un negocio se emprende y comienza su vida productiva. Más allá de la puesta en marcha de cada negocio, está la responsabilidad de las universidades que los promueven, en el sentido de brindarles el seguimiento adecuado durante sus primeros años de vida, para garantizar su sostenibilidad.

Cabe destacar que se trata de un esfuerzo en donde intervienen, además, otros organismos tanto públicos como privados, en su interés de incentivar la producción y desarrollo económico-social de cada región. Por esta razón, tras el esfuerzo y apoyo de los inversionistas, es de suma importancia enseñar durante el mismo proceso de la puesta en marcha de estos modelos de negocios, sobre los aspectos de sostenibilidad que se van aprendiendo en el ejercicio de observación y seguimiento, al tiempo de su nivel resolutivo para la sociedad.

Con el desarrollo de los diplomados de emprendimiento ofertados por el TdeA, a través de la unidad de emprendimiento empresarial y la Dirección de Extensión Académica, se logró conocer las potencialidades que tienen los municipios antioqueños en los diferentes sectores, poten-

ciales para desarrollar proyectos de emprendimiento. La población participante en esta capacitación encontró oportunidades, cuando detectaron las *Ideas de Negocio* que, transformadas en proyectos, fueron susceptibles de desarrollo por su viabilidad siendo primordialmente del sector agrícola, ganadero, minero, de confección y textil, además del turismo. Todas estas ideas susceptibles de desarrollo responden a características propias de la zona. Es importante resaltar que alrededor de estos sectores se desarrollaron empresas que generaron empleo para el mismo grupo natural del emprendedor (su familia), como para otras personas de la comunidad (grupos de referencia).

Esta estrategia que actualmente desarrolla TdeA, permite ofrecer nuevas oportunidades de desarrollo empresarial a los jóvenes que son susceptibles al reclutamiento de los grupos armados al margen de la ley. Con el incentivo al emprendimiento empresarial, se logra rescatar las posibilidades de iniciativa de los jóvenes y su potencialidad de crecimiento, por medio del desarrollo de su capacidad emprendedora, buscando tener un país más próspero con un índice creciente de propietarios de negocios que generen mayor calidad de vida para la comunidad donde se desarrollan los proyectos y que consecuentemente sean los protagonistas del desarrollo económico y social de la nación.

5. Referencias

Anuario Estadístico TdeA (2014). Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria (TdeA), *Anuario Estadístico*. N° 1, noviembre de 2014.

Arocena y Sutz (2016). Universidades para el desarrollo. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Unesco, Uruguay. Recuperado de http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Montevideo/pdf/PolicyPapersCILAC-UnivParaDesarrollo.pdf

Beltrán-Llavador J.; Iñigo-Bajo E.; Mata-Segreda A (2014). La responsabilidad social universitaria, el reto de su construcción permanente. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, V (2014), pp. 3-18. Recuperado de http://www.elsevier.es/es-revista-revista-iberoamericana-educacion-superior-88-articulo-la-responsabilidad-social-universitaria-el-S2007287214702975

Congreso de Colombia (2006). Ley 1014 de 2006. De fomento a la cultura del emprendimiento. Recuperado de http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=2331&name=Ley-1014de2006.pdf

De Pablo J. y Uribe J (2017). Experiencias de emprendimiento social en Iberoamérica. *Libros electrónicos nº 67*. Editorial Universidad de Almería. Recuperado de http://www.riberesco.org/wp-content/uploads/2017/05/Experiencias-de-emprendimiento-social-en-Iberoam%C3%A9rica-prime-1.pdf

González J. y López C (2012). El emprendimiento en los sistemas universitarios. *El Tecnológico de Monterrey. Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva*. Editor CAF. Corporación Andina de Fomento. México. Recuperado de http://www.riacnet.org/el-emprendimiento-en-los-sistemas-universitarios-el-tecnologico-de-monterrey/ct_63/es/

Unesco (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. Conferencia mundial sobre la Educación Superior. Recuperado de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

Unesco (2009). "La responsabilidad social de la educación superior", en: Conferencia Mundial de la Educación. WCHE-SMES, 2009. ED.2009/CONF.402/2. Recuperado de http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf

Vallaeys, F (2014), "La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización", en: *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, México, Unam-Iisue/Universia, vol. V, núm. 12, pp. 105-117. Recuperado de http://ries.universia.net/index.php/ries/article/view/439

Chirinos Araque Y. V.; Pérez Peralta C. M (2016). La responsabilidad social universitaria: emprendimiento sostenible como impacto de intervención en comunidades vulnerables. *Revista EAN*, vol. 1, núm. 81, pp. 91-110. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n81/n81a05.pdf

Molina N. y Sierra O (2014). Responsabilidad social universitaria y emprendimiento social desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad de La Salle. *Gestión & Sociedad*, [S.l.], v. 7, n. 1, pp. 85-102, july 2014. ISSN 2027-1433. Recuperado de https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/gs/article/view/2732

Rodríguez M. y Hernández J (año). Emprendimiento social para la inclusión de mujeres en condiciones de vulnerabilidad: experiencia Fundación Creaciones Miquelina. Experiencias de emprendimiento social en Iberoamérica. *Libros electrónicos nº 67. Editorial Universidad de Almería*. Recuperado de http://www.riberesco.org/wp-content/uploads/2017/05/Experiencias-de-emprendimiento-social-en-Iberoam%C3%A9rica-prime-1.pdf

Romero Díaz C.; García J.; Rojas K. y Romero P (2016). De la formación universitaria del ingeniero al desarrollo de una gerencia de proyectos con sentido social-responsable. *Capítulo 5 Universidad, Valores, Ética y res-*

ponsabilidad social, pp. 545-551. Nuevas Perspectivas ante los desafíos académicos. Vol. 1 Universidad del Zulia, Universidad de La Guajira y Corporación Universitaria Latinoamericana. Editorial Universidad del Zulia, Coeditor Corporación Universitaria Latinoamericana, Barranquilla-Colombia.

Sanabria, P. E, Morales, M. E. y Ortiz Riaga C (2015). Interacción universidad y entorno: marco para el emprendimiento. Educ. Educ. Vol. 18, No. 1, 111-134. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/834/83439194007.pdf. DOI: 10.5294/edu.2015.18.1.7.

La responsabilidad social se ha venido fortaleciendo con el transcurrir del tiempo, cada vez más las organizaciones se están direccionando a su desarrollo mediante su concepción en la filosofía empresarial y a través de prácticas socialmente responsables con el entorno. De esta manera, el estudio de sus dimensiones, perspectivas, implicaciones, modelos, entre otros aspectos denota una contribución a la calidad de vida financiera, económica, legal, social, ética, ambiental y humana de las organizaciones y sus stakeholders. Este libro presenta el resultado de diferentes investigaciones de tipo multidisciplonar en este importante y actual tema.

Escanée el código QR para conocer más títulos publicados por Ediciones Universidad Simón Bolívar

EDICIONES UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

ISBN 978-958-52459-6-9

9 789585 245969