



**Responsabilidad social empresarial:
Estrategias para el desarrollo del territorio.
La experiencia de la Corporación Empresarial Pro Aburra Norte.**

Jonathan Arbey Chacon Revelo

**Trabajo de grado para optar al título de
Trabajador Social**

Línea de Profundización en Gerencia social y Desarrollo Organizacional

Asesora:

Nora del Socorro Palacio Marín

Trabajadora social

Universidad de Antioquia

Facultad De Ciencias Sociales Y Humanas

Departamento De Trabajo Social

Medellín

2021

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mi familia por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento en los momentos difíciles para mí, su confianza y motivación que hicieron posible que logre culminar con éxito esta investigación y mi carrera profesional.

A la asesora Nora Palacio por el acompañamiento, aportes, dedicación y paciencia durante todo este proceso investigativo, por sus conocimientos transmitidos y su entrega por la educación que contribuyeron a mi construcción profesional y personal.

Gracias a la Corporación Pro Aburra Norte por la oportunidad brindada, por su compromiso, disposición y por permitirme conocer más a fondo sus áreas de trabajo y aportes al desarrollo de las comunidades; De igual forma, a los representantes de las empresas Hidralpor, Fundación Grupo social y Fundación Pintuco, de las Secretarías de Agricultura y Secretaria de Educación de Barbosa; y de la comunidad de Chorro Hondo por compartir sus experiencias, sentires y formas de construir territorio.

Agradezco a mis compañeros y amigos Ana Lucia Roldan, Lida Constanza, Miguel González y Ana Galvis, por el apoyo brindado, su comprensión, su tiempo, sus consejos y su disposición en todo momento, y sobre todo por su amistad.

Por último, gracias a todas aquellas personas que de manera directa e indirecta contribuyeron a que pueda finalizar con éxito este proceso, que me apoyaron, me aportaron conocimientos y me alentaron en todo momento.

A todos y cada uno de ustedes muchas gracias.

Tabla de contenido

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	8
1.1 Pregunta de Investigación:	13
1.1.1 Preguntas orientadoras	13
1.2 Objetivos de la investigación	13
1.2.1 Objetivo General:	13
1.2.2 Objetivos específicos:	13
1.3 Justificación	13
CAPÍTULO 2. REFERENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1 Referentes Teórico - Conceptuales	15
2.2 Referentes Legales	22
2.3 Referente Institucional	23
CAPÍTULO 3. MEMORIA METODOLÓGICA.	24
3.1 Población y muestra de la investigación	26
3.2 Momentos de la investigación:	26
3.2.1 Generación y Recolección de Información:	26
3.2.2 Momento de análisis:	27
3.2.3 Momento Interpretativo:	27
3.2.4 Momento de formulación de conclusiones. (Recomendaciones):	27
3.3 Consideraciones Éticas	28
3.4 Productos y socialización de hallazgos	28
CAPÍTULO 4. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.	29
4.1 Sistematización de la información obtenida.	29
4.2 Análisis de la Información.	37
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1 Conclusiones	57
5.2 Recomendaciones:	61
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	70
Anexo 1 Consentimiento Informado.	70
Anexo 2. Formato Derecho a la información	71
Anexo 3. Formato de Confidencialidad	72
Anexo 4. Formato de entrevistas	73
Anexo 5. Ficha de revisión documental	78

RESUMEN

El proyecto de investigación *Responsabilidad social empresarial: Estrategias para el desarrollo del territorio. La experiencia de la Corporación Empresarial Pro Aburra Norte*, realiza una sistematización de los diversos procesos y programas de gestión social y ambiental llevados a cabo por la Corporación Pro Aburra Norte en el periodo de 2013-2018 con el fin de visibilizar algunas de las acciones de responsabilidad social empresarial que puedan servir de guía o insumo para que organizaciones que tengan desconocimiento sobre el tema puedan implementar este tipo de acciones y contribuyan al crecimiento y progreso de las comunidades.

Esto permitió vislumbrar la contribución de las estrategias puestas en marcha en pro del desarrollo de los territorios; brindando una nueva perspectiva de la responsabilidad social como un valor compartido entre todos los actores de un territorio en donde el compromiso, la participación y la comunicación se transforman en factores claves para la planificación e implementación de acciones por parte de los diversos actores (Corporación, empresa, comunidad y administrativos públicos), e identificando algunos de los beneficios obtenidos producto de la ejecución de este tipo de programas.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, Gestión social, Gestión ambiental, Desarrollo Territorial, Alianzas Público-Privadas.

ABSTRACT

The research project Corporate social responsibility: Strategies for territorial development. The experience of the Pro Aburrá Norte business corporation, performs a systematization of the various processes and programs of social and environmental management carried out by the corporation Pro Aburrá Norte in the period of 2013-2018 in order to make visible some of the actions of corporate social responsibility that can serve as a guide or input for organizations that have no knowledge on the subject can implement this type of actions and contribute to the growth and progress of the communities.

This allowed to glimpse the contribution of the strategies implemented in favor of the development of the territories; providing a new perspective of social responsibility as a shared value among all the actors of a territory where commitment, participation and communication become key factors for the planning and implementation of actions by the various actors (Corporation, company, community and public administrators), and identifying some of the benefits obtained as a result of the execution of this type of programs.

Key words: Corporate social responsibility, social management, environmental management, territorial development, public-private partnerships.

INTRODUCCIÓN.

La presente investigación se desarrolla en el marco del proceso formativo de trabajo social en la línea de profundización en Gerencia Social y Desarrollo Organizacional I, II y III para obtener el título de Trabajador Social. En ésta se realiza una sistematización de los programas de gestión social y ambiental llevados a cabo por la Corporación Pro Aburra Norte, en donde se visibilizan algunos de los procesos implementados, a partir de la identificación e interpretación de sus estrategias, obteniendo como resultado, algunos factores que deben ser tenidos en cuenta al momento de llevar a cabo estos programas.

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, en el cual, a través de la revisión documental se elaboran algunos antecedentes sobre cómo la responsabilidad social empresarial se ha ido transformando en el tiempo en la construcción de acciones sociales que contribuyen al bienestar y desarrollo de las comunidades, centrandose en temas como derechos humanos, condiciones laborales, problemas sociales, ambientales, entre otros. Así mismo, se hace énfasis en la ausencia del registro de las acciones desarrolladas por parte de algunas empresas y el desconocimiento que aún prevalece en lo organizacional sobre cómo implementar este tipo de acciones y la manera en que éstas pueden aportarles y beneficiarles.

El segundo capítulo hace referencia a los referentes teóricos, en los que se pone de manifiesto la postura teórica asumida por el investigador para dar lectura a los procesos gestados por la Corporación, y fundamentan el proceso de análisis de la información obtenida, abordando los conceptos de responsabilidad social empresarial, gestión social, gestión ambiental y actores. Además, se enuncian referentes legales que soportan las acciones enmarcadas en responsabilidad social, aunque no son normativas de estricto cumplimiento por las organizaciones, pero permiten identificar como estas influyen en el mundo empresarial.

En el tercer capítulo se expone la ruta metodológica llevada a cabo en este estudio; así, el tipo de investigación realizado fue el cualitativo, acompañado del paradigma interpretativo comprensivo y el enfoque histórico hermenéutico, los cuales permitieron realizar una interpretación del accionar de la Corporación y los diversos actores

involucrados, lo que sirvió como punto de partida para la sistematización de experiencias a partir de la reconstrucción de sus vivencias y el reconocimiento de sus subjetividades. Por otro lado, en este apartado se plasma la población y muestra de la investigación; los momentos en los que se divide este proceso, en el que se incluyen las técnicas e instrumentos utilizados; las consideraciones éticas tenidas en cuenta al momento de abordar a los actores y por último, los productos generados y la forma en cómo se socializaran los resultados de esta investigación.

En el cuarto capítulo se presenta la sistematización de la información obtenida de la revisión bibliográfica y las entrevistas a los diferentes actores, para luego, realizar el análisis de dichos datos, contrastando lo teórico de la investigación con los resultados logrados en campo, esto estructurado en función de las categorías de análisis de la investigación.

Por último, el capítulo cinco contiene las conclusiones y algunas recomendaciones a cada uno de los actores que participaron en este estudio: Corporación Pro Aburra Norte, Empresas, Comunidad y Administrativos públicos, en las que se anuncian algunos aspectos relevantes a tener en cuenta en el desarrollo de programas; y de igual forma, al Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia y a los estudiantes de Trabajo Social, para la generación de aportes sobre el papel de las empresas en el desarrollo de los territorios.

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La responsabilidad social (RS) hace referencia a la gestión realizada por las organizaciones en aspectos sociales, económicos y ambientales tanto a nivel interno como externo, se trata de la adopción de principios y prácticas que permiten direccionar determinadas acciones o decisiones para evitar que estas afecten de forma negativa a la sociedad, se realiza de manera voluntaria puesto que no es de carácter obligatorio legalmente, pero sí es importante desde el punto de vista ético. Es así como desde ya hace mucho tiempo la RS ha venido tomando mayor importancia, sobre todo por parte de las empresas las cuales cumplen un papel principal en la sociedad, de forma que se empieza a hablar de una Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su compromiso con el bienestar social de las comunidades.

La RSE es un tema que se ha venido abordando desde hace varias décadas y ha adquirido mayor visibilización, debido a las prácticas sociales que realizan las empresas como una forma de mejorar las condiciones de bienestar y calidad de vida del entorno, atender las situaciones problemáticas y afecciones tanto sociales como ambientales consecuencias de sus procesos de producción. Es por ello, que se han generado normativas tanto a nivel internacional, nacional y local que permiten reforzar el cumplimiento de estas acciones por parte de las organizaciones, sin embargo, algunas empresas aún no ponen en práctica dicho concepto, puesto que no tienen una noción clara de él y de lo que conlleva ejecutar proyectos enmarcados dentro de RSE, trayendo como consecuencia denuncias por parte de la sociedad sobre los mecanismos de producción de las empresas y las problemáticas socio-ambientales que ocasionan. ICONTEC (2008).

En la década de los 60's se dan reflexiones éticas sobre la obligación del sector empresarial con la sociedad ya que este tenía un enfoque de desarrollo marcado por la dimensión económica, a finales de los 70's y comienzos de los 80's, las empresas comienzan a implementar dentro de sus estrategias y planes la responsabilidad social, teniendo en cuenta el desarrollo económico, social y ambiental, debido al cuestionamiento por parte de los grupos sociales por la falta de ética y responsabilidad en sus decisiones y acciones que los afectaba directamente, "En la década de 1990, la competitividad es un factor clave en la supervivencia de las organizaciones, las cuales debe atraer a los clientes

con argumentos diferenciadores. Luego, la actitud responsable de la organización es, quizá, el más importante de estos argumentos” (Correa, 2007, Pág. 92)

Así, a “partir de la década del 2000, ingresan nuevas categorías en el concepto de RSE como lo son el desarrollo sostenible, la ética en los negocios, los negocios inclusivos, entre otras.”(Piedrahita, 2014, Pág. 13), las cuales se convierten en categorías que conducen en parte las acciones de RSE y permiten configurar una nueva idea de desarrollo sobre la cual se pueden basar las empresas, en el caso del desarrollo sostenible, este se creó para dejar de tener en cuenta únicamente el factor económico en el crecimiento de una sociedad, ya que este enfoque genera muchas inequidades e injusticias, lo que llevó a los gerentes de las empresas a tener la responsabilidad de adoptar este paradigma, ya que por medio de él se puede responder a clientes, empresarios y sociedad en general preocupados por prácticas responsables y productos tratados con altos estándares calidad, implementando políticas que incluyen responsabilidad social y desarrollo sostenible.

En el transcurrir histórico del país son muchas las estrategias creadas e implementadas por las empresas para contribuir al mejoramiento en la calidad de vida de los colombianos, desde intervenciones directas hasta el financiamiento de programas estatales e inversiones por medio de organizaciones sin ánimo de lucro (Gutiérrez, 2005), de manera que muchos empresarios colombianos le apuestan en la actualidad a los programas de responsabilidad que aporten al desarrollo de las comunidades aledañas a sus empresas o que tengan alguna relación con sus procesos productivos o de servicios.

Gutiérrez, Avella y Villar (2006) mencionan que en una sociedad como la de Colombia con un contexto y unas problemáticas sociales que afectan a la población, los recursos de las organizaciones pueden ser de gran provecho y más si se realiza una evaluación de los aportes de éstas en donde se especifique cuáles son los productos y servicios que pueden ofrecer, los beneficios de los clientes y los impactos sociales que estos generan, ya que por lo general sólo se determinan la cantidad de programas o proyectos que las empresas ofrecen pero no sobre el procedimiento de las mismas, de manera tal que son muy pocos los reportes sobre cómo se modifican las prácticas luego de la capacitación y qué impacto social se genera.

Estos errores que se pueden cometer al no tener conocimiento sobre cómo se debe poner en práctica los programas de RSE en temas de derechos humanos, laborales, corrupción y cuidados del medio ambiente (Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2018), así como también en el tema de interés de ésta investigación, las problemáticas ambientales y sociales de la comunidad aledaña o donde está inserta la empresa pueden llegar a afectar directamente su propia producción, pues la explotación desmedida de los recursos naturales reduce a largo plazo la sostenibilidad de la empresa, al igual que las crisis financieras, el desequilibrio social, el calentamiento global, entre otros, para lo cual las empresas deben innovar en su estrategia de productividad y las formas de relacionarse con la comunidad o stakeholders.

Existe una falta de información por parte de algunas organizaciones sobre la noción de RSE, tal vez han escuchado hablar del concepto, pero no han profundizado más en este, también se presenta una falta de disposición para apropiarse y poner en práctica el mismo, de manera que, en Colombia, “los empresarios no han desarrollado visión de mediano y largo plazo y no abordan proyectos de RSE, debido a que en la mayoría de los casos no presentan resultados inmediatos.” (Yepes y Morales, 2010, Pág. 13) por lo que muchas empresas consideran que no es pertinente ejecutar estos programas dentro de su organización, ya que si no genera resultados inmediatos no es productivo para la empresa, por lo tanto, no dimensionan los beneficios de incorporar estas acciones que pueden contribuir al desarrollo social, ambiental, empresarial y económico, generando mejores ingresos a largo plazo.

Por lo tanto, se hace necesario que cada vez más empresas se vinculen a estos programas y los ejecuten con un enfoque de desarrollo sostenible donde todos los actores implicados tengan una conciencia social y ambiental de cada una de sus acciones y trabajar de la mano, empresas, Estado y comunidad, vista esta última como un agente importante para el desarrollo; el objetivo principal de este trabajo en red debe ser minimizar las cifras de déficit en educación, trabajo, alimentación, delincuencia, violencia, entre otras problemáticas del entorno, obteniendo así un valor compartido en el cual todos los actores que hacen parte de dicho contexto salgan beneficiados en la puesta en práctica de éstas acciones.

Para fines de esta investigación se tuvo el interés de trabajar de la mano con La Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte, fundada en 1977 en el municipio de Girardota, conformada por un grupo de Empresas que buscaban dar solución a las situaciones problemáticas que afectaban a la comunidad de los municipios aledaños a éste, por medio de Alianzas público - privadas (APP) y Comunidad, para contribuir en el proceso de desarrollo del Norte del Valle de Aburrá, trabajando en temas del fomento de RSE y la sostenibilidad en donde convergen el desarrollo social, económico, empresarial y ambiental; Sin embargo, pese a que tiene gran reconocimiento y es líder en la implementación de programas de gestión social y formuló y puso en marcha el plan estratégico del Aburrá Norte, no se encontró documentación y registro en detalle acerca de sus programas de RSE.

Al respecto, cuando se realizó el rastreo bibliográfico se logró encontrar que las investigaciones mencionaban un vacío en la sistematización de experiencias de responsabilidad social empresarial ejecutadas por las empresas creadas y/o ubicadas en territorio colombiano, se encontró múltiples definiciones construidas por diferentes gremios, académicos e instituciones internacionales, pero no hay suficiente ejemplificación de su ejecución para que algunas empresas y/o profesionales interesados en el campo lo tomen como referente ejemplar o comparativo.

Pues, de acuerdo a la *Encuesta Nacional de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial* realizada por la Superintendencia de Sociedades con apoyo de otras organizaciones en el año 2008, la cual buscaba determinar el estado de las prácticas de RSE desarrolladas por algunas de las empresas colombianas, solo un pequeño porcentaje de las acciones realizadas en los distintos enfoques como son “relaciones con la comunidad, prácticas de la sociedad relacionadas con el medio ambiente, relaciones con el ámbito laboral, producción-productos y sociedad y competencia.” (Superintendencia de sociedades, 2009, párrafo 4) eran documentadas, por lo que es muy poca la sistematización registrada.

Es así que en el análisis de la encuesta se muestra que relacionado con la sociedad en acciones sobre la minimización de impactos en las comunidades, de las 7414 asociaciones o empresas participantes, 2836 (38,3%) realizaban este tipo de acciones, sin embargo sólo 221 (2,5%) de las asociaciones documentan estas acciones; en relación con

el medio ambiente, 3947 (53,2%) de las empresas desarrollan acciones en cuanto a la reducción de contaminación, pero solo 346 (4,7%) las documentaba.; también, en el ámbito laboral, 3867 (52,2%) de las asociaciones brindaban formación y capacitación laboral tanto a los empleados como a las familias de los mismos, de éstas solo 587 (7,9%) de las asociaciones registraba dichas prácticas y en relación a producción - productos, 2914 (39,3) de las asociaciones ejecutaban acciones en cuanto a la adecuada obtención de normas técnicas, sellos y/o estándares, obteniendo así grandes resultados, de éstas, 851 (11,5%) ha documentado sus acciones. (superintendencia de sociedades, 2009)

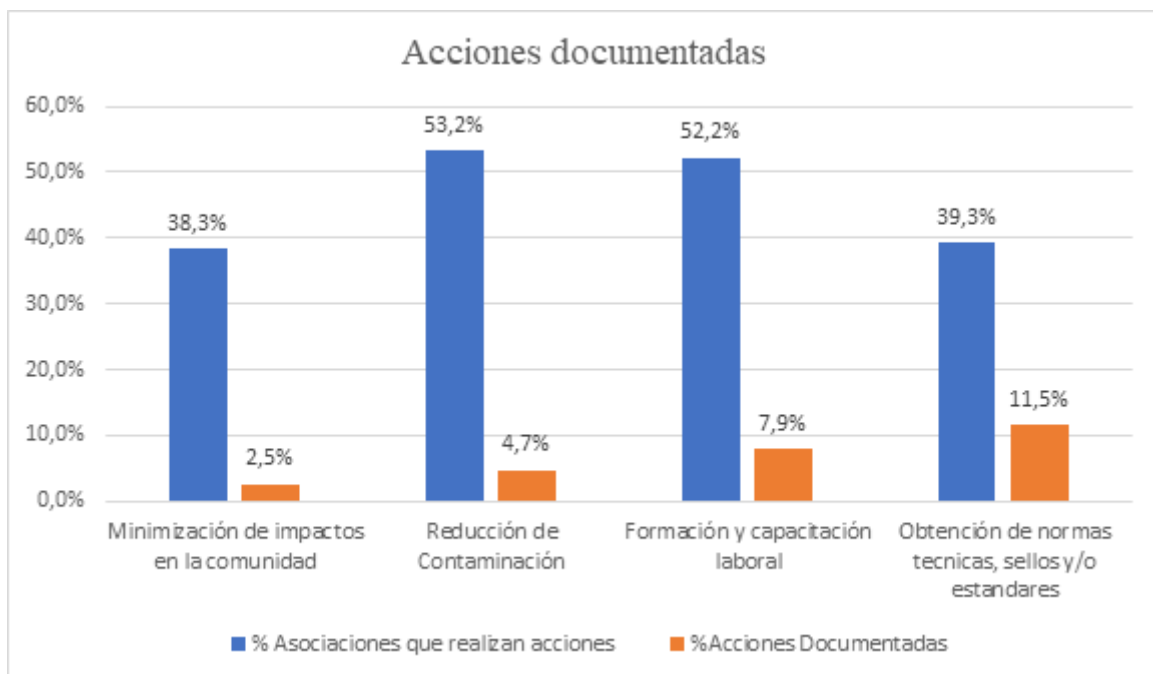


Gráfico 1. Acciones realizadas y Acciones documentadas. (Elaboración propia)

Se logró apreciar en dicha encuesta que a comparación de las acciones que algunas de las empresas realizan, es mínima la cantidad de este tipo de actividades registradas, las cuales podrían contribuir en la difusión y apropiación de este tipo de prácticas por parte de otras empresas, a su vez de mostrar a las comunidades las estrategias que se están desarrollando en beneficio de estas.

Por lo anterior, el propósito de este proyecto se enfocó en contribuir en la visibilización sobre algunos de los procesos en gestión socio-ambiental realizados por parte de la Corporación Pro Aburrá Norte, los cuales han sobresalido por su contribución y trabajo conjunto con sus empresas socias, la comunidad y las administraciones públicas de los municipios del norte del Valle de Aburrá y que podrían servir como ejemplo para

que otras organizaciones también realicen e implementen programas de RSE. Por lo anterior, se hizo necesario preguntarse:

1.1 Pregunta de Investigación:

¿Cómo se llevó a cabo la gestión social y ambiental desarrollada por la Corporación Pro Aburrá Norte dentro del marco de su política de RSE en el periodo de 2013 - 2018 en el Norte del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia?

1.1.1 Preguntas orientadoras

1. ¿Qué tipo de acciones sociales y ambientales ha desarrollado la corporación?
2. ¿Qué actores actúan o intervienen en las diferentes acciones sociales y ambientales de la corporación y cuál ha sido su rol?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General:

Sistematizar la gestión social y ambiental desarrollada por la Corporación Pro Aburrá Norte dentro de su política de RSE en el período de 2013 - 2018 en el Norte del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia para contribuir en la visibilización de algunas acciones de responsabilidad social empresarial y que estas puedan ser replicados por parte de otras organizaciones.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Identificar los programas sociales y ambientales desarrolladas por la corporación durante el período 2013-2018.
- Describir el papel de los diferentes actores que se relacionan con los programas de la Corporación y el rol que desempeñan.

1.3 Justificación

La RSE es un programa que sirve como estrategia de cambio o transformación para organizaciones y comunidades determinadas, se considera importante que los y las

Trabajadoras Sociales realicen un acercamiento a este campo de actuación asociado a la gestión social desempeñado por estos profesionales, que conozcan de él y se vinculen a su ejecución dentro de las diferentes organizaciones que lo implementan, como lo mencionan Urra, Babativa, Reyes y Velásquez (2012) del Semillero de Investigación en Trabajo Social Laboral (Silats) de la Fundación Universitaria Monserrat, en la revista *Tendencias & retos* “...el trabajo social puede encontrar en las empresas campo abonado para la promoción del cambio social y Desarrollo sostenible del país” (p.83). Al respecto se reconoce a Trabajo Social como una profesión que ha tratado siempre de velar por el bienestar y la calidad de vida de los seres humanos y lo logra con su efectiva lectura de contexto teniendo en cuenta todas sus dimensiones, de allí el reconocimiento a la necesidad de que haya mayor presencia de estos profesionales en dicho campo para que estos programas tenga bases éticas, con alcances de mayor efectividad y duración.

Esta investigación permitió aportar a las Ciencias Sociales una perspectiva sobre el papel que cumplen las empresas en los constantes cambios de la realidad social y cómo puede contribuir en la solución de las problemáticas sociales que se presentan con dichas transformaciones; además, ampliar el conocimiento en Trabajo social sobre el campo de gestión social y ambiental la cual hace parte de nuestro actuar, así como también del alcance en intervención que se puede tener si se trabaja en conjunto con las empresas, y romper con estigmas desde la academia con respecto a las organizaciones privadas, de manera que los y las Trabajadoras Sociales ayuden a difundir estas propuestas de Responsabilidad Social Empresarial como una alternativa para atender las múltiples necesidades de nuestra sociedad, que de acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas se evidencia que es un país afectado por distintas problemáticas sociales como conflicto armado, desigualdad, pobreza, acceso a la educación, empleo, contaminación ambiental, entre otros. (Naciones Unidas, 2019)

Estos mecanismos empleados por las grandes y medianas empresas son una respuesta directa con resultados visibles y medibles, aunque aún se necesita aplicación y compromiso por parte de algunos gremios, empresarios y comunidades que utilicen la educación y pongan en evidencia experiencias significativas sobre algunas prácticas de RSE que se haya realizado, por lo que, el Trabajo Social tiene un fuerte componente educador, que permite transmitir de manera adecuada conocimientos, generando una verdadera apropiación por parte de cada uno de los actores participantes.

La participación de una Corporación que cuenta con 40 años de experiencia ejecutando programas de RSE, acompañada de muchas empresas socias y las administraciones públicas aliadas hicieron la investigación viable, debido al interés de la Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte en la investigación, porque vieron en ella la posibilidad de establecer sinergias con la universidad pública y de hacer visibles algunos proyectos sociales ejecutados por las empresas que hacen parte de ésta, los cuales, podrían servir de modelo para algunas organizaciones y contribuir al conocimiento sobre el alcance de los programas de RSE.

CAPÍTULO 2. REFERENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los referentes teóricos entendidos como “...el sistema o conjunto articulado de conceptos, proposiciones, esquemas analíticos formales y relaciones que hay entre ellos, desde los que los investigadores pretenden dar cuenta de la realidad.” (Torres y Jiménez, 2004, p. 21) son un sistema que permitieron orientar y dar sentido a la investigación de manera que esta no se desvíe de los objetivos.

2.1 Referentes Teórico - Conceptuales

En aras de la investigación, se abordaron cuatro conceptos que sirvieron de base para el desarrollo de la misma desde las diferentes perspectivas y disciplinas que los han trabajado, permitiendo obtener una mejor comprensión de la problemática, para ello, se realizó una revisión teórica sobre el concepto de *Gestión social* y *Gestión ambiental* en relación con los procesos y proyectos ejecutados por las empresas; *Actores*, en cuanto a los involucrados en las acciones desarrolladas por la corporación y el concepto de *Responsabilidad Social Empresarial*, desde las estrategias implementadas por la Corporación Pro Aburrá Norte.

Gestión social

Para la definición de este concepto se partió desde la visión de la administración pública, en donde la gestión social es entendida como: "(...) prácticas que se llevan a cabo desde las diferentes organizaciones de la sociedad civil que prestan servicios sociales públicos, orientados a mejorar la calidad de vida de la población en general." (Morales, 2012, Pág. 21) es decir, son acciones desarrolladas por las organizaciones que ofrecen cierto tipo de servicio y que tienen como fin brindar bienestar a la población.

Por otra parte, la Gestión social ha sido definida desde una perspectiva económica, entendiendo ésta como: "(...) el análisis de la formulación, evaluación, implementación y monitoreo de las políticas, programas y proyectos sociales, y de las condiciones institucionales y organizacionales necesarias para obtener resultados adecuados." (Cohen & Franco, 2005. Pág. 10) es decir, es la encargada analizar el impacto alcanzado por los proyectos realizados en beneficio de determinada población de manera que se realice una buena inversión de los recursos.

Desde otra perspectiva, según el profesor de Trabajo Social Juan Contreras Sepúlveda de la Universidad de Costa Rica, la Gestión Social implica:

"(...) concertar las distintas propuestas que surgen de diversos sectores sociales, articularlos y dimensionarlos en un proyecto de conjunto que exprese la riqueza de contenidos y las potencialidades de las bases sociales heterogéneas y particulares desde donde han surgido. La gestión social dota de un norte al sistema de bienestar social que es la superación de la dicotomía de lo público y lo privado, incorporando la discusión en torno a la toma de decisiones, participación y descentralización." (Contreras, s.f., Pág. 5)

De igual forma, desde el enfoque del Desarrollo Humano, la Gestión Social es tomada como "(...) un proceso que genera espacios donde la ciudadanía y la sociedad puedan conocer, aprender y participar activamente con sus propias ideas, enmarcadas en las necesidades,

los recursos, los derechos y los deberes que conducen al desarrollo social de una nación". (Cárdenas, Ramírez, Santamaría y Cruz, 2008, Pág. 16).

Luego de esta revisión conceptual, la investigación se orientó por la definición desarrollada por Girón, la cual se vuelve más pertinente ya que contiene en ella una descripción más completa sobre lo que es y conlleva la gestión social, además se articula con la intención con la que se quería realizar la investigación. Definiendo este concepto como:

"(...) un proceso complejo que implica un conjunto de funciones administrativas que orientan, configuran y potencian acciones concretas que pretenden la dignificación de la vida, el uso racional de los recursos, la satisfacción de las necesidades materiales e inmateriales, preservando el medio ambiente y el respeto a los derechos humanos." (Dávila citada por Girón, 2006, Pág. 6)

Gestión ambiental

La Gestión Ambiental, ha sido abordada desde diferentes perspectivas las cuales comparten algunas similitudes entre los significados que estos le otorgan. De esta forma, la definición consignada en el Manual de Gestión Ambiental de Colciencias, la entidad encargada de promover las políticas públicas para fomentar la ciencia, la tecnología y la innovación en Colombia, considera que:

"... es un proceso que busca prevenir, resolver, mantener y fortalecer el desarrollo sostenible, relacionado con el uso racional de los recursos, en el cual tiene participación diferentes actores como la comunidad, las organizaciones y el Estado, mediante acciones que tiendan a disminuir el impacto a los problemas sociales a través de la formulación y adopción de políticas públicas" (Colciencias, s.f., Pág. 4)

De igual forma, desde la perspectiva de las Ciencias Exactas, Massolo define la Gestión Ambiental como “el conjunto de acciones y estrategias mediante las cuales se organizan las actividades antrópicas que influyen sobre el ambiente con el fin de lograr una adecuada calidad de vida previniendo o mitigando los problemas ambientales.” (2015, p. 11)

Así mismo, Rodríguez & Espinosa, desde lo ambiental, definen que “la gestión ambiental es un proceso permanente y de aproximaciones sucesivas en el cual diversos actores públicos y privados y de la sociedad civil desarrollan un conjunto de esfuerzos específicos con el propósito de preservar, restaurar, conservar y utilizar de manera sustentable el medio ambiente.” (2002, p. 7)

Por lo anterior, en la presente investigación la Gestión Ambiental se abordó a partir del concepto propuesto por Guhl, debido a que su definición enmarcaba más claramente la intención y el interés de lo que se pretendía realizar con la Corporación Pro Aburrá Norte en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial. Entendiendo éste como:

“...el manejo participativo de las situaciones ambientales de una región por los diversos actores, mediante el uso y la aplicación de instrumentos jurídicos, de planeación, tecnológicos, económicos, financieros y administrativos, para lograr el funcionamiento adecuado de los ecosistemas y el mejoramiento de la calidad de vida de la población dentro de un marco de sostenibilidad” (Guhl citado por Gutiérrez, 2005, p. 6)

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La Responsabilidad social empresarial es un concepto que ha sido abordado desde distintas perspectivas y disciplinas, es importante mencionar que no se ha precisado una definición por lo cual cada organización adapta el concepto que más represente sus

necesidades, incluso se presentan diferencias al nombrarla, en Estados Unidos es Responsabilidad Social de los Negocios o CSR, en Europa Responsabilidad Social Corporativa por último Latinoamérica la ha nombrado Responsabilidad Social Empresarial. Desde el punto de vista económico de González y Valor, la RSE se puede definir como:

“(...) el 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.”(González y Valor, 2003, Pág.7)

De igual forma, desde la perspectiva normativa, la Comisión de las Comunidades Europeas en el *Libro Verde* plantean el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial como "(...) la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores". (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, Pág. 7,) es decir, que las organizaciones deben cumplir con los intereses de los grupos de interés (stakeholders), sin poner en riesgo el bienestar de la comunidad en general.

También, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) organismo encargado de los asuntos relativos al trabajo y relaciones laborales para la ONU entiende la RSE como:

"La manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se consideran rebasan el mero cumplimiento de la ley". (OIT, Pág. 1, 2006)

El Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE) es una organización creada en el año 1994 para impulsar la RSE en Colombia, en un artículo de su autoría mencionan que la RSE es:

"(...) un enfoque de negocios que integra un marco de respeto y compromiso con los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente, para contribuir con el desarrollo económico sostenible." (s.f., Pág. 2.)

De igual forma, la Norma ICONTEC, por medio de su norma técnica GTC 180, define Responsabilidad social como el:

"Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales". (2008, Pág. 1)

Con base en las diferentes perspectivas de RSE anteriormente mencionadas, para el desarrollo de esta investigación se hizo uso del concepto empleado por Dante Pesce, actual director ejecutivo del centro investigativo Vincular de la Universidad Católica de Valparaíso, ya que aborda de manera clara las características de lo que se pretendía indagar en la Corporación Pro Aburrá Norte e integraba la noción de los demás autores. Definiendo la RSE como:

"(...) la responsabilidad de una organización respecto de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético, que sea consistente con el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar general de la sociedad, considere las expectativas de sus partes interesadas, esté en cumplimiento con la legislación aplicable, partiendo por la del propio país, sea consistente con normas internacionales de comportamiento y esté integrada a través de toda la organización y práctica con sus relaciones." (Pesce, 2010, Pág. 40)

Actores

Para la definición del concepto de Actores se partió desde la perspectiva filosófica en donde, según Rauber, tiene que ver con “... *todos aquellos grupos, sectores, clases, organizaciones o movimientos que intervienen en la vida social en aras de conseguir determinados objetivos particulares, sectoriales, propios sin que ello suponga necesariamente una continuidad de su actividad como actor social, ya sea respecto a sus propios intereses como a apoyar las intervenciones de otros actores sociales.*” (Rauber, 2006, p.3)

Por otra parte, desde una visión económica, Hernández, Azorín, Hernández & Águila, hacen referencia a que “Personas, grupos y/o instituciones, constituyen actores sociales, los que cumplen una función y/o estatus social dentro de la misma. (...) un status concreto que se asume en función de las necesidades y propósitos de la comunidad, y que debe ser asumido y aceptado por sus miembros” (2012, p.19)

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior, para el desarrollo de esta sistematización, esta fue entendido a partir de la perspectiva sociológica de Pérez, el cual plantea que los actores sociales “*son las unidades reales de acción en la sociedad: tomadores y ejecutores de decisiones que inciden en la realidad local. Son parte de la base social, son definidos por ella, pero actúan como individuos o colectivos que, además, están sometidos a otras condiciones (culturales, étnico-culturales, políticas y territoriales)*” (1995, p.3) es decir, no son grupos cerrados o aislados, sino que se relacionan con otros actores, por lo que las decisiones y acciones que realicen deben beneficiar al conjunto de la sociedad y no solo a sí mismo, lo cual se relacionaba con el objetivo de la investigación.

2.2 Referentes Legales

Además de los referentes teórico-conceptuales, se establecieron también los referentes legales los cuales enuncian las leyes o normativas que hacen alusión a la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Social. En este caso, se presentaron normativas que contribuyen al establecimiento de una guía efectiva para que cada organización pueda realizar Responsabilidad Social. Es necesario mencionar que no son normas de obligatorio cumplimiento solo se implementan por voluntad propia y para obtener beneficios como organización, no existe una regulación al respecto que haga que los planes de RSE sean prioridad.

Uno de ellos es el *Pacto Mundial* el cual se trata de una iniciativa internacional de Responsabilidad Social Empresarial, el cual “... es un marco práctico para desarrollar, implantar y divulgar políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial, ofreciendo a sus *signatories* una amplia gama de recursos y herramientas de gestión para ayudarles a implementar modelos de negocio y desarrollo sostenible.” (Pacto Mundial Red Española, 2019) en este se plantean diez principios en materia de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Normas laborales y Anticorrupción dentro de las organizaciones.

También se encuentra estipulado la *Norma Internacional ISO 26000*, una guía sobre RSE que tiene como propósito el orientar a las organizaciones de todo tipo sobre las prácticas y los principios que se encuentran inmersos dentro de éste, plantea la RSE como “... la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y asumir los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente.”(ISO 26000, 2010), consideran que a pesar de no ser un compromiso legal sí se podría considerarse como obligaciones desde el punto de vista ético para con los demás.

De igual forma se establece un estándar de certificación internacional *SA 8000*, el cual contribuye en el fomento del desarrollo y la aplicación por parte de algunas organizaciones de acciones que tengan relación con RS, teniendo en cuenta que quien adopta dicha norma “...implica que la empresa considera el impacto social de sus operaciones, además de las condiciones en que trabajan sus empleados, socios y proveedores.” (SGS, s.f.) con la implementación de dicha certificación las organizaciones pueden obtener beneficios tanto a corto como a largo plazo.

Es importante mencionar también la guía técnica colombiana *GTC 180* desarrollada por el ICONTEC con la intención de proporcionar directrices para una gestión socialmente responsable en las organizaciones, teniendo en cuenta la importancia de crear un entorno equitativo y sostenible para el desarrollo y bienestar de las personas, en ella se menciona que la responsabilidad social implica tener una visión integral por parte de las organizaciones de las dimensiones sociales, ambientales, económicas, entre otras, que atraviesan a la sociedad, teniendo en cuenta que el crecimiento económico y la productividad contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas y la vigencia de las mismas organizaciones comprometidas con el fomento del respeto de los derechos humanos y el medio ambiente.

2.3 Referente Institucional

Es importante describir la institución que acompañó la investigación como fuente de conocimiento principal, así, Pro Aburrá Norte es una Corporación Empresarial ubicada en el municipio de Copacabana, al Norte del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia, ha realizado iniciativas como la construcción de un Pacto por el desarrollo sostenible realizado en el Norte del Aburrá, en donde participaron 35 empresas de este municipio y se comprometieron a la implementación de estrategias sostenibles dentro de sus planes de acción.

La corporación tiene como misión materializar la sostenibilidad territorial del Norte del Valle de Aburrá, a través de sus empresas socias y sus aliados estratégicos, articulando esfuerzos entre los sectores público, privado y la comunidad, proyectándose como el principal representante de las empresas del Norte del Valle de Aburrá, para liderar iniciativas de sostenibilidad territorial, movilizar voluntades y recursos en la gestión de proyectos que impacten positivamente el territorio y contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida. (Pro Aburrá Norte, 2018)

Pro Aburrá Norte realiza un trabajo comprometido en la ejecución de programas efectivos de RSE con un enfoque social y ambiental que permite sobresalir a sus empresas socias y se constituye como una forma de puente entre la comunidad, las empresas y el Estado; además, ésta es considerada como una de las corporaciones líder en el desarrollo sostenible en el norte de Valle de Aburrá en Antioquia.

Además en conjunto con las empresas vinculadas, Pro Aburrá Norte, contribuyó al desarrollo de un plan estratégico que sea acorde al contexto actual del territorio, en esta medida, se ha abordado siete aspectos, como son Gestión social, en donde se ocupan de la educación pertinente a personas para la obtención de empleo; Formación de líderes; Gestión de recursos; Dale la mano a tu escuela, en donde se busca contribuir al mejoramiento de los centros educativos tanto por parte de la misma comunidad como de las empresas; Desarrollo sostenible, Bienestar y Comunicación.

CAPÍTULO 3. MEMORIA METODOLÓGICA.

Para la realización de esta sistematización de experiencias, se trazó una ruta metodológica para no perder el foco de atención entre los diferentes datos y relatos que se podían llegar a encontrar en campo, constituyendo este un elemento clave que permitió definir momentos y técnicas que se requerían para lograr los alcances de la investigación.

De esta forma, para la realización de esta sistematización, el tipo de investigación fue la cualitativa, la cual “...proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas.

Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad.” (Baptista, Collado & Sampieri, 2010, p.16) lo que permitió describir, reconocer y comprender más a profundidad las acciones que se realizaban en pro de las comunidades, así como también la intencionalidad, subjetividades de la corporación y los miembros que la conforman, el cómo se asumían con la comunidad y lo que les propiciaba a realizar dichas acciones.

A partir de lo anterior, este trabajo investigativo estuvo orientado por el Paradigma interpretativo - comprensivo este “...no pretende hacer generalizaciones a partir de los hechos estudiados. Su tarea principal termina en la elaboración de una descripción ideográfica, es decir, en términos que los identifican e individualizan como únicos” (Briones, 2016, p.234) de igual forma, en este ejercicio se trató de dar una interpretación a las acciones realizadas por la corporación lo cual permitió comprender más profundamente cómo concebían su accionar, y lo que les significaba como corporación.

Además, se hizo uso del enfoque histórico - hermenéutico, entendido este como “el arte de comprender correctamente el discurso del otro, sobre todo el escrito” (Schleiermacher citado por Guervós, 2012, p. 155) el cual, permitió interpretar las iniciativas realizadas desde la corporación no solo por medio de la búsqueda documental sino también desde los actores que hacen parte de la organización, con la finalidad de comprender más a profundidad la realidad de la corporación, su naturaleza y el alcance de sus acciones, realizando una lectura desde el contexto en el que se inscribe incluyendo la mayor parte de sus singularidades.

Para el acercamiento a dicha realidad se partió desde la modalidad de la Sistematización de Experiencias entendida como “... aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica y el sentido del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo.” (Jara, 2018, p.61) de manera que posibilitó ahondar en la finalidad de dichas acciones, desde la reconstrucción de los procesos realizados por las organizaciones miembro de la corporación, permitiendo obtener conocimientos que pueden ser apropiados por otras organizaciones.

3.1 Población y muestra de la investigación

La población partícipe de la investigación fueron 3 miembros de la Corporación Pro Aburrá Norte, 3 Empresas socias de la Corporación, 2 Administrativos públicos del municipio de Barbosa y 1 representante de la Comunidad de la vereda Chorro Hondo de Antioquia, a los cuales se les realizó entrevistas alrededor de los programas de responsabilidad social empresarial llevados a cabo por la Corporación; de igual forma, conocer sobre el funcionamiento interno de la corporación en torno a la incorporación de dichas estrategias, la convocatoria de las empresas para ser partícipes de éstas acciones, el desarrollo de los programas, las formas de participación de los actores, nociones y conceptos sobre RSE y las directrices institucionales desde las que se nutrían las organizaciones asociadas.

3.2 Momentos de la investigación:

3.2.1 Generación y Recolección de Información:

Para la realización de este momento se hizo uso de algunas técnicas principales como: la revisión documental, definida o vista como la piedra angular de la elaboración de una investigación, por lo tanto fue necesario verificar el estado de la cuestión sobre el tema investigado, lo cual permitió determinar que ha hecho y dicho la Corporación respecto al registro documental de su transcurrir histórico, la ejecución y evaluación de sus programas de gestión social y ambiental, sirviendo así como punto de partida para lo que se pretendía sistematizar.

De igual forma, la entrevista, ya que su función es interpretar las percepciones, opiniones y conocimiento que tienen los actores al momento de actuar o pensar de un modo específico respecto a una realidad social (Taguenca y Vega, 2012), en sintonía con los objetivos de la investigación se realizó una entrevista semiestructurada, ya que permitió el control sobre los temas a tratar con la presencia de un guion y la posibilidad de expresarse abiertamente sobre cada ítem; ésta fue realizada actores claves (Administrativos públicos, Empresas, Corporación, Comunidad) que participaron del programa “Dale una mano a tu escuela, Llénala de color”, llevado a cabo el 11 de octubre de 2019 en la Vereda

de Chorro Hondo en Barbosa – Antioquia, esto con el fin de lograr hacer una descripción detallada del proceso y se pudieran evidenciar características puntuales de su gestión.

Así mismo, se utilizaron técnicas complementarias como la narración de relatos (recopilación de testimonios), que implica “...poner lo vivido en palabras, en tanto ideas y emociones; resignificar las experiencias, llenar de sentido la propia historia al re-nombrar y re-crear una serie de acontecimientos, (...) que da cuenta de la configuración particular y compleja frente a los hechos vividos”. (Arias & Alvarado, 2012, p. 172), es una forma de acceder al conocimiento desde la cotidianidad de quienes lo viven, en este caso de actores clave y líderes de los procesos, puesto que sus relatos y lecturas de cada proceso son clave para lograr plasmar los alcances, intencionalidades, fortalezas, debilidades, y recomendaciones para otros y otras que deseen ejecutar este tipo de programas.

3.2.2 Momento de análisis:

Para la organización y clasificación de la información se emplearon algunos instrumentos, como Fichas bibliográficas, transcripción de entrevistas, matriz de inventario y bases de datos. que permitieron categorizar y codificar la información mediante signos, símbolos, colores para luego encontrar diferencias y similitudes, secuencias y rupturas o distintos componentes de la experiencia, entre la información obtenida.

3.2.3 Momento Interpretativo:

Se realizó una lectura crítica de la experiencia, a través de la cual se logró comprender los factores claves o fundamentales que han incidido en su trayectoria teniendo en cuenta el instrumento guía de las preguntas que interrogaron el proceso de la experiencia y facilitaron ir a los elementos de fondo que la explican.

3.2.4 Momento de formulación de conclusiones. (Recomendaciones):

Las conclusiones surgieron a partir de los resultados de la interpretación de la sistematización registrada, siendo enfocadas a visibilizar acciones y actores clave dentro de cada proceso, resaltando la importancia de su accionar y lo específico

que le rodea, haciendo énfasis en prevención de errores y aprovechamiento al máximo de recursos, otro factor importante que no se quiere perder de vista es plantear recomendaciones para la corporación respecto a los componentes y dimensiones que rodean su gestión social y ambiental.

3.3 Consideraciones Éticas

Para la realización del encuentro con los participantes se hizo uso del consentimiento informado en el cual se dio cuenta del propósito de la investigación, para que sería utilizada la información que ellos aportaron y si accedían a otorgar el permiso para grabar o tomar fotografías de lo que se realizaba conjuntamente; de igual forma, se dio a conocer quiénes eran los investigadores y el rol que adoptarían en campo; se mantendría la confidencialidad de la información que compartirían, aclarando que solo se haría uso de ella para fines investigativos; también, se mantendría en anonimato el nombre de las personas involucradas a menos que ellas decidan que se muestre y se les mantendría informados sobre el avance de este proceso y los resultados del mismo.

3.4 Productos y socialización de hallazgos

Fue importante realizar una devolución con sentido a la Corporación, a los compañeros estudiantes y asesora del proyecto de grado, ya que fueron compañía, apoyo y razón de ser del mismo; así, los resultados de la investigación se condensaron en dos productos. A nivel académico, se realizó un informe de investigación proyectando los objetivos, fases y el resultado de esta, detallando la metodología, técnicas y herramientas utilizadas para su desarrollo.

A nivel de los participantes, se construyó un informe final de la sistematización que se entregó a la Corporación y la socialización se realizó en un foro tipo conversatorio, donde, además de mencionar los apartes más importantes de la investigación se mencionaron los pormenores del proceso, sentires, percepciones, perspectivas e importancia de estas para cada uno de los implicados en el mismo.

CAPÍTULO 4. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

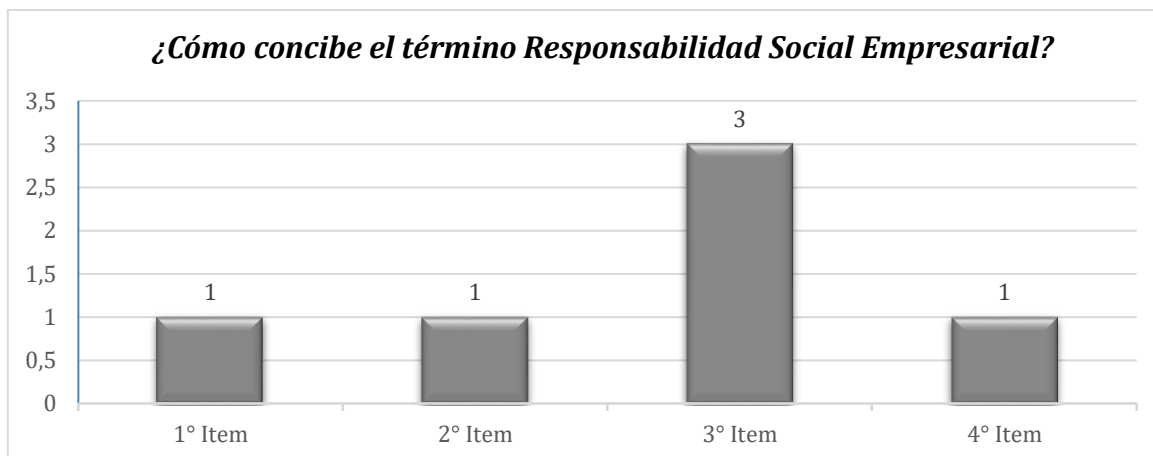
4.1 Sistematización de la información obtenida.

Luego de obtener la información de los diferentes actores, a través de la puesta en práctica de las técnicas de entrevista y revisión documental, se realizó la sistematización de la misma, entendida como “un conjunto de métodos, procedimientos, técnicas, que responden a determinados requerimientos y que permite ordenar mejor los conocimientos mediante la realización de pasos o acciones ordenadas (...)” (Ramírez, 2014, pág. 8), en este caso, se presentó la sistematización a través de cuadros, tablas y gráficas enunciando los principales hallazgos encontrados e información relevante, como fundamento para realizar el análisis de la información obtenida.

La información se obtuvo a partir de las 9 entrevistas (3 entrevistas a miembros de la Corporación; 3 entrevistas a representantes de Empresas; 2 entrevistas a Administrativos públicos de Barbosa y 1 entrevista a un representante de la Comunidad de Chorro Hondo) realizadas a los diferentes actores que hicieron parte del proyecto, la revisión documental de los informes de gestión y sostenibilidad de la Corporación, y de cara a una lectura teórica del enfoque hermenéutico.

Presentación de resultados

Uno de los hallazgos principales es la concepción de algunas nociones enmarcadas dentro de la temática de Responsabilidad Social Empresarial, en donde se pudo contrastar, luego de la recolección de los datos de 6 entrevistas que:



ITEMS
1. La responsabilidad social empresarial como la gestión de programas y procesos por parte de las empresas que contribuyan a la calidad de las partes interesadas (stakeholders).
2. Compensación de tipo económico o social por la utilización de recursos pertenecientes a la sociedad (externalidades negativas).
3. Como la contribución que las empresas hacen a la sociedad o al territorio en el que habitan de acuerdo con los recursos que utiliza, recursos naturales, recursos económicos, más allá de algunas acciones sociales, o lo dictado por la norma.
4. Responsabilidad Social es hacer presencia en los territorios y ayudar al desarrollo de las comunidades a través del trabajo conjunto entre todos los actores que hacen parte de dicho territorio.

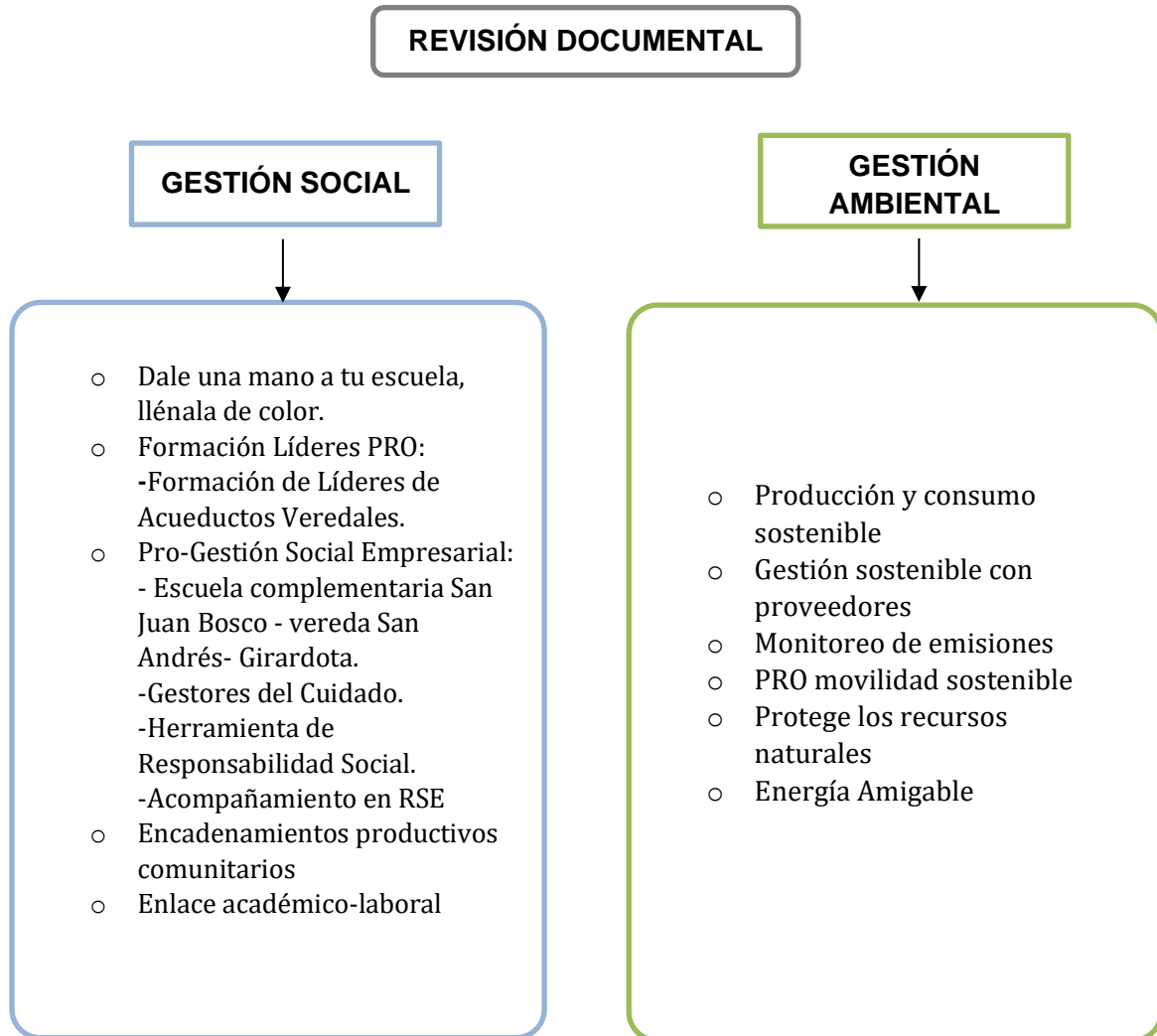
Gráfico 2. Concepto de R.S.E. (Elaboración propia.)

De las 6 personas que respondieron la pregunta, se encuentra que, en común, el 50% de los entrevistados (1 Corporación, 2 Empresas) conciben el término como la contribución que las empresas hacen a la sociedad o al territorio en el que habitan de acuerdo con los recursos que utiliza, recursos económicos, más allá de algunas acciones sociales o lo dictado por la norma; el 16% (1 Corporación) como la gestión de programas y procesos por parte de las empresas que contribuyan a la calidad de las partes interesadas (stakeholders), otro 16% (1 empresa) considera que Responsabilidad Social es hacer presencia en los territorios y ayudar al desarrollo de las comunidades a través del trabajo conjunto entre todos los actores que hacen parte de dicho territorio; y otro 16% (1 Corporación) hace referencia a la Responsabilidad Social Empresarial como la compensación de tipo económico o social por la utilización de recursos pertenecientes a la sociedad (externalidades negativas).

¿Qué programas ha desarrollado la corporación y cuál ha sido su proceso?

A partir de la revisión documental y el desarrollo de las entrevistas se encontró que los programas desarrollados por parte de la Corporación en respuesta a las

necesidades de las comunidades tanto en lo social como en lo ambiental difieren entre lo que está plasmado y lo que mencionan los actores, definiendo así que los programas desarrollados son:



Cuadro 1. Programas Revisión documental (Elaboración propia)

En los informes presentados por la Corporación se encontró que en el área social se trabajan temas macro como Dale una mano a tu escuela, llénala de color; Formación Líderes PRO; Pro-Gestión Social Empresarial; Encadenamientos productivos comunitarios; Enlace académico-laboral. También, trabajos micros como Formación de Líderes de Acueductos Veredales; Escuela complementaria San Juan Bosco - vereda San Andrés- Girardota; Gestores del Cuidado; Herramienta de Responsabilidad Social; Acompañamiento en RSE.

Por otro lado, en el Área ambiental, se trabajan programas como Producción y consumo sostenible; Gestión sostenible con proveedores; Monitoreo de emisiones; PRO movilidad sostenible; Protege los recursos naturales; Energía Amigable.

ENTREVISTAS

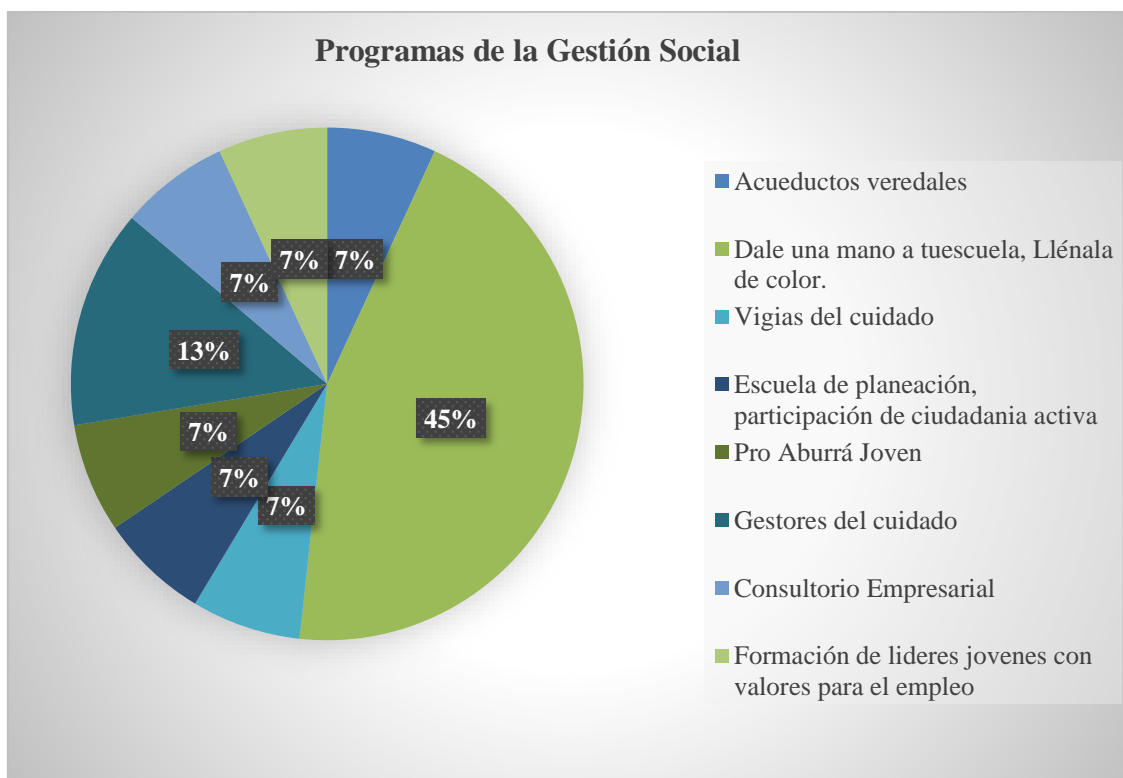


Gráfico 3. Programas de Gestión social. (Elaboración propia)

A partir de la gráfica, se logró evidenciar que de los programas de gestión social desarrollados por La Corporación Pro Aburrá Norte, el 45% de los entrevistados tiene conocimiento del programa de Dale una Mano a tu escuela, el 13% dice conocer el programa de Gestores del cuidado, un 7% de Acueductos veredales, otro 7% de Vigías del cuidado, otro 7% de la Escuela de planeación, participación de ciudadanía activa, 7% de Pro Aburrá Joven, otro 7% del Consultorio Empresarial y un último 7% de Formación de Líderes jóvenes con valores para el empleo. Esto demuestra que los programas más reconocidos son Dale una mano a tu escuela, Llénala de color, seguido de Gestores del Cuidado, mientras que el resto de los programas sociales como Acueductos veredales; Vigías del cuidado; la Escuela de planeación, participación de ciudadanía activa; Pro

Aburrá Joven; Consultorio Empresarial y Formación de Líderes jóvenes con valores para el empleo, son menos conocidos por parte de los actores.

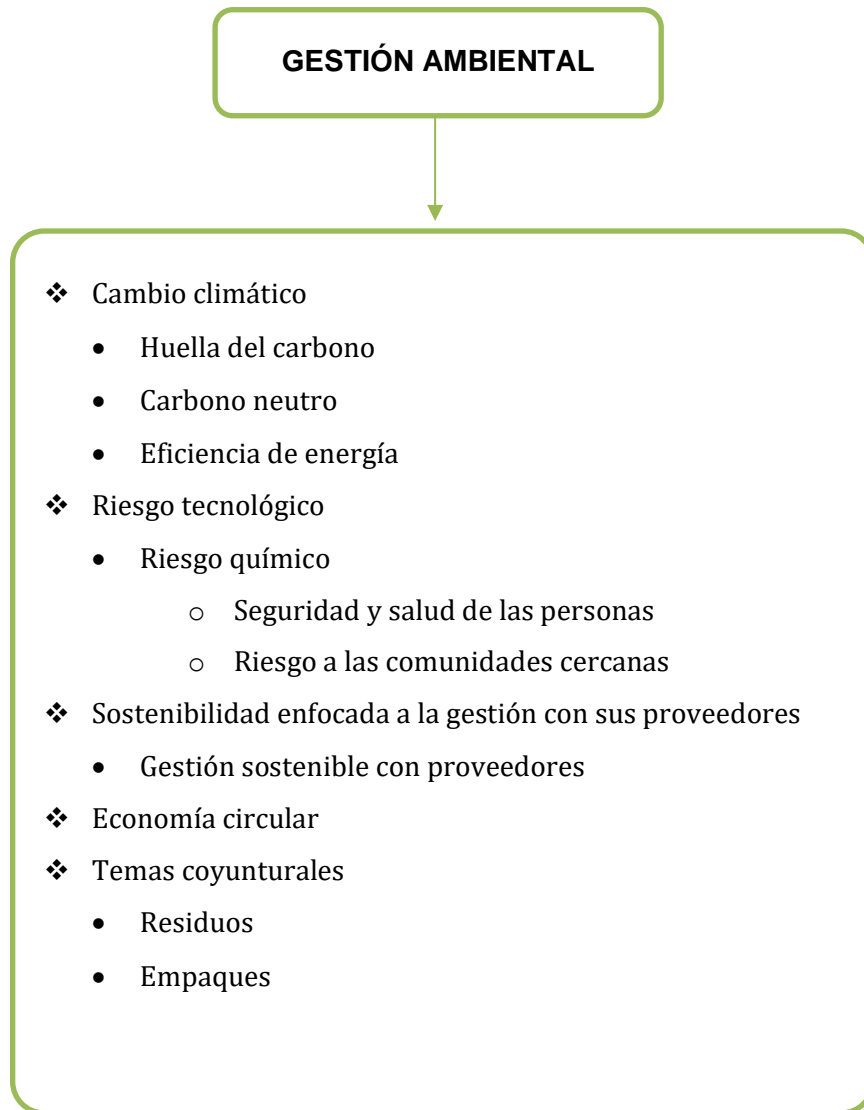


Gráfico 4. Programas de Gestión Ambiental. (Elaboración propia)

En cuanto a los programas de Gestión Ambiental, el participante que contestó la pregunta, respondió que se trabajan 5 temas a nivel macro, como son: Cambio climático; Riesgo tecnológico; Sostenibilidad enfocada a la gestión con sus proveedores; Economía circular y Temas coyunturales, a partir de los cuales, se desprenden temas de nivel micro como: Huella del Carbono; Carbono Neutro; Eficiencia de Energía; Riesgo químico, del cual se desprenden temas como Seguridad y Salud de las personas y Riesgos a las comunidades cercanas; Gestión sostenible con proveedores; Residuos, empaques.

<i>¿Cuál es la participación de los actores tanto en el desarrollo como en la ejecución de los programas?</i>			
ACTORES \ DESARROLLO	DISEÑO Y FORMULACIÓN DE LOS PROGRAMAS	APORTACIÓN DE RECURSOS TANGIBLE, INTANGIBLE O HUMANO	EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS
CORPORACIÓN	X	X	X
COMUNIDAD		X	X
EMPRESA		X	X
ADM. PÚBLICOS		X	X

Tabla 1. Participación de los actores. (Elaboración propia)

En cuanto a la participación de los actores en el desarrollo de los programas, se destaca que estos contribuyen de distintas maneras a su proceso. Sin embargo, es la Corporación quien diseña y formula los programas que se llevan a cabo en determinadas comunidades, mientras que los demás actores (Comunidad, Empresa y Administrativos Públicos) participan de la ejecución de los proyectos o a través de aportes de tipo económico, talento humano, materiales, etc.

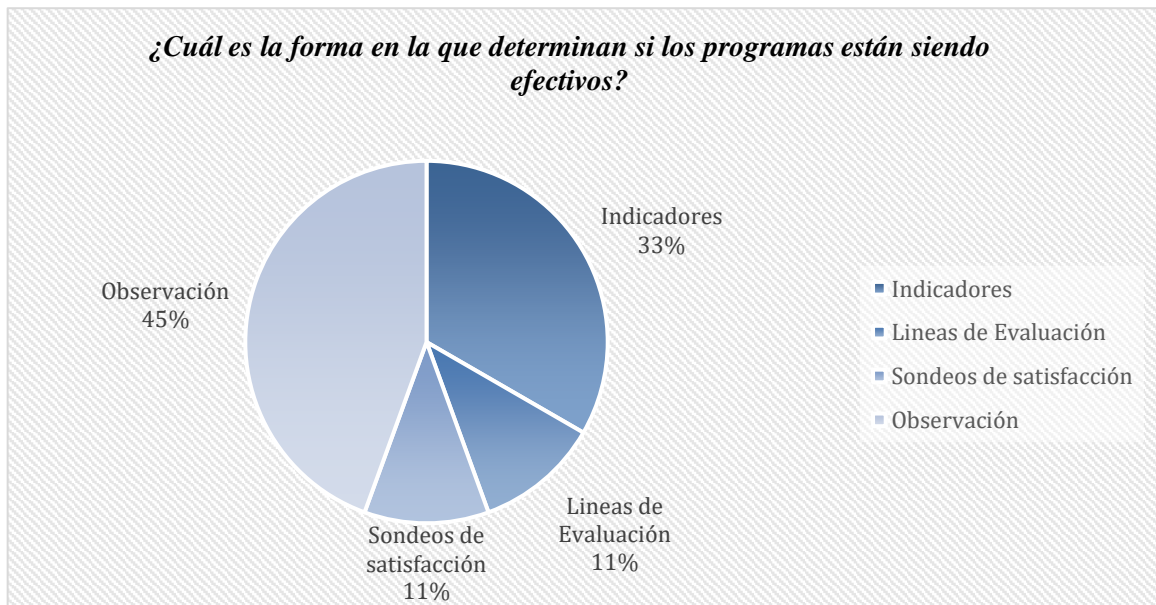
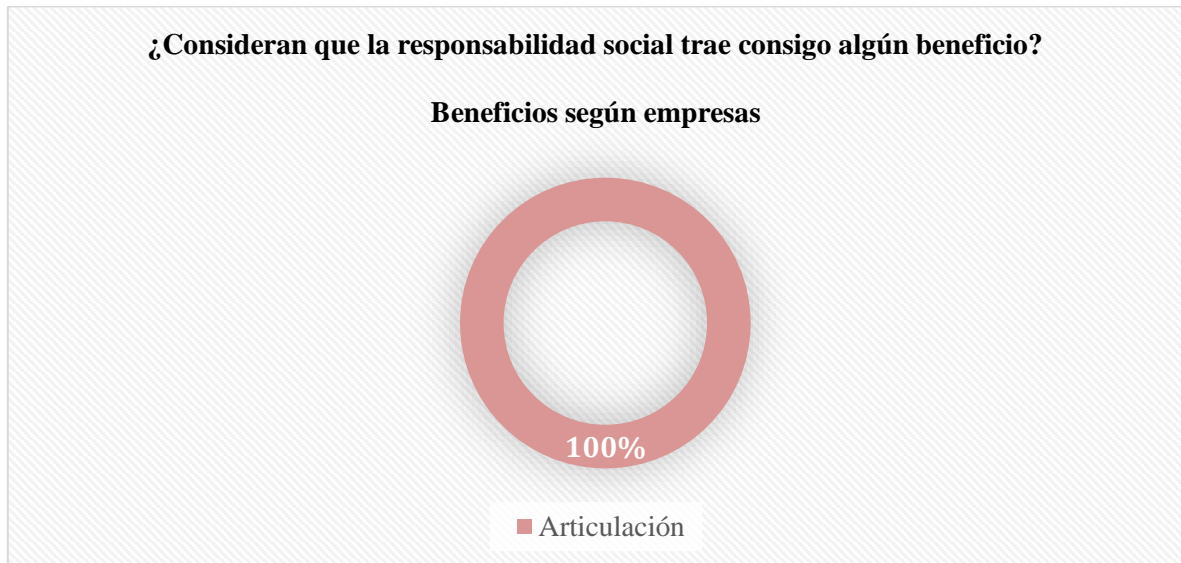


Gráfico 5. Efectividad de programas. (Elaboración propia)

El 45% de los entrevistados determinan el impacto de los programas a través de la observación, seguidamente de un 33% que se orientan por medio de indicadores

(resultado, impacto, ambientales), un 11% realiza sondeos de satisfacción para conocer las percepciones de la comunidad y el otro 11% desarrolla y establece unas líneas de evaluación que le permite identificar el cumplimiento de objetivos.



Gráfica 6. Beneficios según empresas. (Elaboración propia)

El 100% (3 participantes) de las empresas, considera que el mayor beneficio del desarrollo de programas en torno a la Responsabilidad Social Empresarial es la Articulación.



Gráfica 7. Beneficios según corporación. (Elaboración propia)

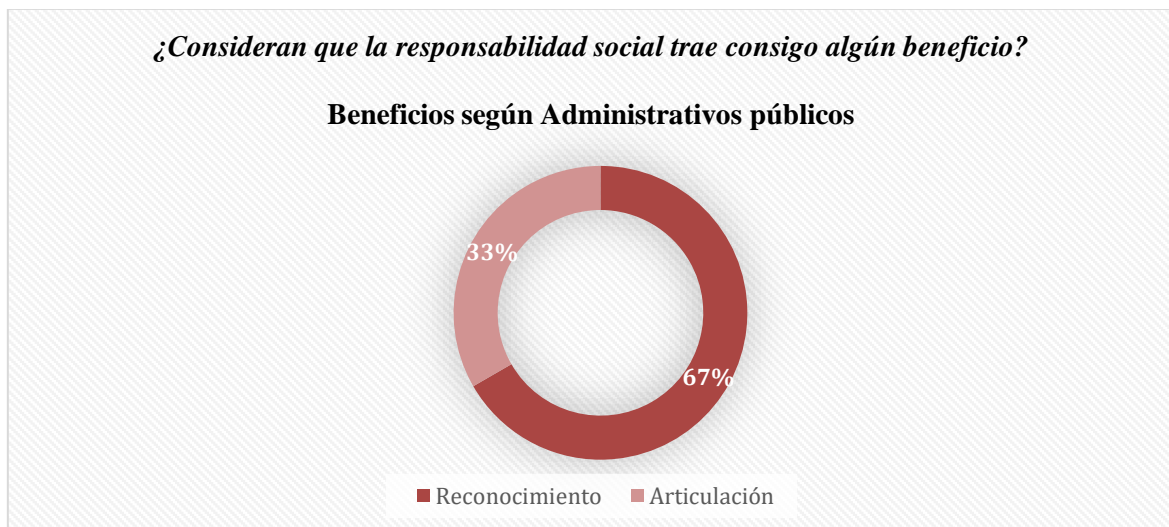
A partir de la gráfica se puede evidenciar que los participantes concuerdan con los beneficios de Articulación y Reconocimiento, y uno de ellos considera el

cumplimiento de la norma como otro de los beneficios.



Gráfica 8. Beneficios según comunidad. (Elaboración propia)

El 100% (1 participante) de la comunidad considera la satisfacción de la comunidad como el mayor beneficio de las acciones de Responsabilidad social empresarial.

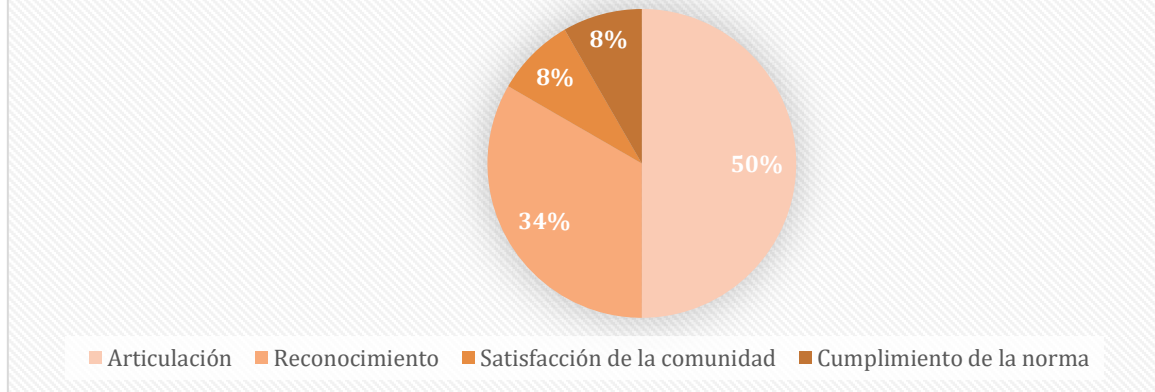


Gráfica 9. Beneficios según administrativos públicos. (Elaboración propia)

Los administrativos públicos que participaron en la entrevista (2), concuerdan en que uno de los beneficios es el reconocimiento, sin embargo, uno de ellos añade la articulación como otro de los beneficios.

¿Consideran que la responsabilidad social trae consigo algún beneficio?

Relación entre actores



Gráfica 10. Beneficios implementación de R.S.E. (Elaboración propia)

A partir de los beneficios identificados por los diferentes actores: Articulación, Reconocimiento, Satisfacción de la comunidad y el Cumplimiento de la norma, se puede determinar que de los 8 entrevistados que respondieron la pregunta, el 50% (Empresas, Corporación, Administrativos públicos) concuerdan con que uno de los beneficios de realizar acciones de RSE es la Articulación; un 34% (Administrativos públicos y Corporación) el Reconocimiento; un 8% (Corporación) el cumplimiento de la norma y otro 8% (Comunidad) la satisfacción de la comunidad.

4.2 Análisis de la Información.

En este apartado se realizó la interpretación, desde el enfoque hermenéutico, de los distintos hallazgos obtenidos de las diversas fuentes de información que hicieron parte de esta investigación; para ello, el análisis se desarrolló a partir de las categorías definidas: gestión social, gestión ambiental y participación. Con este análisis se pretende responder a la pregunta de investigación: ¿Cómo se llevó a cabo la gestión social y ambiental desarrollada por la Corporación Pro Aburrá Norte dentro del marco de su política de RSE en el periodo de 2013 - 2018 en el Norte del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia?, teniendo en cuenta las acciones sociales y ambientales desarrolladas por la corporación, y el rol de los actores que actúan o intervienen en las diferentes acciones

sociales y ambientales, a fin de plasmar de forma sistematizada el proceso vivido en el periodo señalado.

Gestión social y Gestión ambiental: estrategias de la Corporación Pro Aburrá Norte para el desarrollo del territorio.

En principio, la puesta en práctica de estas estrategias por parte de la Corporación tienen objetivos diferentes, pues el primero está más relacionado con contribuir en el mejoramiento de la realidad y las condiciones que experimentan los actores de un territorio, a través del análisis de las problemáticas sociales que los afectan y la elaboración estratégica de proyectos sociales los cuales les involucran a participar tanto de su formulación, como de su ejecución y evaluación, posibilitando que la población tome decisiones que les permitirán establecer la realidad que éstos quieren para sí mismos; el segundo, en cambio, está más enfocado en el cuidado del medio ambiente, por medio de la planificación y puesta en marcha de acciones que disminuyan el impacto de las acciones humanas sobre el ecosistema; sin embargo, estos comparten un objetivo en común, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

“la Gestión social se concibe a partir de la autodeterminación de las comunidades, el primer elemento tiene que ser que cada comunidad es autónoma, tiene su cultura, tiene sus características y conoce su territorio (...)” (Miembro Corporación n°1)

“(...) hemos trabajado en temas muy fuertes, ambientales, que van más allá de los indicadores ambientales y trabajan con huella de carbono, economía circular, manejo de sustancias químicas peligrosas” (Miembro Corporación n°1)

Y son precisamente éstas en las que la Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte destaca, convirtiéndolas en sus áreas de trabajo junto con la Gestión de Desarrollo Empresarial y el área de Comunicaciones Empresariales. En principio, la Corporación se formó a partir de la idea de fortalecer el impacto de las acciones de las empresas en materia de responsabilidad social, las cuales se realizaban de manera aisladas, individuales, para incentivar el trabajo aunado de las empresas, generar acciones en formato colectivo y que las acciones tengan mayor impacto en la sociedad; así lo

menciona Juan Fonnegra, Fundador de Pro Aburra Norte, en una entrevista llevada a cabo por la Mesa de Comunicaciones del Norte del Valle de Aburra, en su Revista Infonorte:

“Resultó importante, porque las empresas trabajan como una isla, todos realizaban acciones sociales de manera independiente, la colaboración interempresarial era muy difícil, por lo tanto, al agruparnos podríamos constituirnos en una fuerza que podría operar en función de la comunidad del Norte del Valle de Aburrá, además para ser un eje articulador entre las empresas, el estado y la comunidad.” (Pro Aburrá Norte, 2017, p. 4)

Esto, en concordancia con el planteamiento del problema, donde se destaca que son diversas las acciones que se realizan en el marco de la responsabilidad social por parte de algunas empresas, de las cuales, muchas de esas acciones no se encuentran documentadas y por lo tanto, no hay registros que evidencien qué es lo que hicieron, cómo lo hicieron, quiénes participaron, cuál era el objetivo de realizar dichos actos, permiten contrastar como la Corporación Pro Aburra Norte ha llevado a cabo los procesos de gestión tanto social como ambiental y las estrategias que ha empleado para registrar dichas acciones, generando información que podría contribuir a que otras empresas para implementar estrategias en torno a la Responsabilidad Social Empresarial.

De esta forma, esta investigación permitió, al sistematizar la gestión social y ambiental, dar cuenta de las acciones llevadas a cabo por la Corporación Pro Aburra Norte en dichas áreas, permitiendo vislumbrar los alcances del trabajo articulado, y lo que caracteriza a cada una de ellas, al igual que las formas en las que participan cada uno de los actores que se encuentran inmersos en cada una de las estrategias desarrolladas.

Acciones Sociales y Ambientales

La Corporación ha desarrollado diversos programas en el área de Gestión social, los cuales se encuentran plasmados en informes para el conocimiento de los grupos de interés de esta; en estos programas, trabajan con diferentes grupos poblacionales como niños, jóvenes y adultos, por medio de procesos formativos o acompañamiento en algunos proyectos desarrollados por las mismas comunidades.

Esto permite vislumbrar dos asuntos: en principio, está el sentido de que el trabajo de responsabilidad social que proyecta la Corporación no tiene que ver con anteriores concepciones en las que los recursos o respuestas para las necesidades de las comunidades provenían por parte de las empresas, sino que se trabaja en el componente social y humano de las comunidades para que estos asuman un papel dentro de su desarrollo; es decir, no generan soluciones para las comunidades, sino que acompañan y crean en conjunto respuestas a las problemáticas que afectan al territorio.

“(…) tradicionalmente la Corporación ha desarrollado programas que han ido enfocados al fortalecimiento de las capacidades en los líderes comunitarios y a la cualificación de su saber cómo líderes (…)” (Miembro Corporación n°2)

“Los procesos de Gestión social son aquellos que acompañan a las comunidades para que descubran e identifiquen sus problemas y la resolución misma o las soluciones a ellos y posteriormente acompañarlos a buscar esas soluciones, pero nunca ir a llevar soluciones hechas o prefabricadas.” (Miembro Corporación n°1)

Por otro lado, está la participación e incidencia de las comunidades en los procesos sociales que se dan en sus territorios, lo que genera mayor apropiación e identificación por parte de estos, incentivando a la toma de liderazgo de las transformaciones que se dan en sus entornos, por medio de la puesta en práctica de estrategias propias y el trabajo en conjunto con el territorio, posibilitando espacios de encuentro, discusión y consenso sobre el desarrollo del territorio.

“(…) por medio de la profesora y del presidente de la JAC ellos dicen vamos y preguntemos, toquemos esta puerta, vamos a ver allí que pueden hacer por nosotros y los que tienen voluntad de colaborar van llegando con lo que prometen, que muchas veces prometen y no, empezando por las administraciones que suben el escalón y se olvidan de todo.” (Miembro Comunidad n°1)

Es así que programas como Dale una mano a tu escuela, Llénala de Color y Gestores del cuidado, se han transformado en los programas insignia de la Corporación, pues son los que mayor reconocimiento y documentación tienen, esto debido al gran trabajo articulado que convocan y los grandes resultados que se obtienen como rehabilitar y mantener los espacios físicos, que son centrales en el territorio, los que se convierten en

lugares donde se teje la comunicación y la cohesión de las comunidades y a su vez el desarrollo de esta.

“(…) Gestores y dale una mano a tu escuela que son los que más documentados están.” (Miembro Corporación n°2)

Ahora bien, en el área de Gestión ambiental, los temas trabajados en sus programas están más relacionados con actividades productivas de las empresas, es por ello, que estas acciones respecto a lo ambiental están destinadas al acompañamiento, capacitación y prevención en materia de cambio climático y el uso de recursos y se realizan en el marco de un Convenio firmado por empresas y algunas autoridades ambientales.

“lo que pasa es que ambiental trabaja muy directamente con las empresas, pero tiene una vertiente de trabajo comunitario a través de la sociedad (…)” (Miembro Corporación n°1)

Aunque el desarrollo de estos programas no involucra la participación de todos los actores o grupos de interés de la Corporación, los resultados y beneficios de la ejecución de estos si lo hacen, puesto que, la mitigación de las afecciones al medio ambiente y a los ecosistemas contribuyen a la reducción de los impactos negativos de las formas de producción sobre la calidad de vida de los territorios, y también buscan educar de forma directa e indirecta a las comunidades en el cuidado del entorno, aunque el trabajo se haga directamente con las empresas hay programas que tienen ramas y logran bajar de lo ambiental a las comunidades por medio de los programas sociales.

“(…) también, algo que se llamó Plan SAC, que el Plan SAC era el plan socioambiental de este grupo de empresas con las comunidades cercanas; ¿Por qué nació esa iniciativa? Porque las empresas vieron que estaban haciendo un trabajo ambiental pero no lo ligaron con lo social, con la gente, entonces, en vista de esto, digamos que desde ahí que, desde ahí, de ese convenio se dijo “hagamos un programa relacionado con las personas de las comunidades”, entonces lo llamaron Plan SAC, y cuando comenzó a funcionar ese Plan SAC, entonces, consiguieron una persona externa que coordinara ese grupo.” (Miembro Corporación n°3)

“(…) los sociales tienen un programa muy bonito que se llama Gestores al cuidado de la naturaleza, hay de agua, de residuos, de huertas, entonces a partir de eso las comunidades con eso trabajan, Fabricato trabajan temas ambientales, pero a través de la social, los ingenieros ambientales no son muy buenos para eso, pero dan talleres sobre calidad del agua y cosas así.” (Miembro Corporación n°1)

Esto refleja la toma de conciencia y el compromiso por parte de las empresas sobre la incidencia que estas tienen sobre el territorio, realizando un análisis de su comportamiento con el medio ambiente, buscando alternativas de producción y estableciendo planes para reducir o compensar los agentes contaminantes y el aprovechamiento de los recursos de manera eficiente, con la proyección de unas metas claras y de esta forma aportando al desarrollo del territorio.

“(…) programas como el Plan SAC, que se llama Social, Ambiental y Comunitario, lo que buscaba era desde el primer momento, identificar con las comunidades las condiciones ambientales y sociales y promover el desarrollo de esas comunidades, fue muy famoso el Plan SAC en su momento y a partir de ahí se multiplicaron muchos... este programa se multiplicó en todo el Valle de Aburrá (...)” (Miembro Corporación n°1)

Lo anterior, permite hacer una distinción entre los programas de Gestión social y Gestión ambiental llevados a cabo por la Corporación, sobre quiénes son los principales beneficiarios de sus programas, qué tipo de intervención realizan con ellos, quiénes participan en su elaboración y de qué forma se presentan los resultados o impacto.

Programas de Gestión social	Programas de Gestión ambiental
Están dirigidos a las comunidades	Están dirigidos a las empresas
Son de carácter principalmente formativo	Son de carácter principalmente preventivo
En el desarrollo de los programas participan todos los actores (Comunidad, Corporación, Empresa y Administrativos Públicos)	Se requiere de la participación de las empresas, autoridades ambientales y la Corporación.
El impacto de sus programas es más abstracto.	Los resultados de estos programas son más concretos.

Elaboración propia

Al mismo tiempo, estas diferencias pueden convertirse en uno de los factores que influye en el reconocimiento y apropiación de los diversos programas por parte de los actores, pues, los actores que participan de los programas son grupos muy diversos que confluyen por sus intereses, por su ubicación geográfica, por su rol dentro de la corporación, por la empresa en la que trabajan y la administración pública a la que pertenecen, por lo que no todos estos participan de todas las estrategias llevadas a cabo por la Corporación, sino de las estrategias que sean más afines a los objetivos de cada uno.

“(…) la Corporación hace muy bien ese papel de articular, de acompañar los procesos, de impulsar procesos y las empresas somos las que levantamos las manos y decimos sí participo o no participo.” (Empresa n°3)

“(…) en Barbosa que yo tenga entendido la corporación se vincula más que todo con la parte de pintar escuelas ya me ha tocado varias veces, conozco ese de pintar las escuelas, no más.” (Administrativo público n°2)

“(…) con Pro Aburrá solamente, Pinta tu escuela, llénala de color; también trabajamos con otras corporaciones como la Corporación Empresarial del Oriente Antioqueño, que se desarrollan también programas pintando las escuelas y así, muchas corporaciones, (…) pero con Pro Aburrá Norte solamente pintar las escuelas (…)” (Empresa n°2)

“(…) en realidad uno se mantiene un poquito como aislado porque siempre se mantiene uno un poquito enredado, porque no viene mucho a la institución porque ya no tiene uno los niños acá, pero si, ellos en el momento, estamos en pinta tu escuela y ellos siempre han estado apoyando la comunidad principalmente la institución, no nos han tenido tan abandonados porque en realidad por parte del municipio la vereda es muy distante” (Miembro Corporación n°1)

Debido a esto, se puede determinar por qué los actores participan de algunos de los programas de la Corporación, principalmente los que se catalogan como programas bandera de la Corporación, pues, por un lado, no están familiarizados con las demás acciones o, por otro lado, no se sienten identificados con los objetivos del programa.

La participación de los diversos actores en el desarrollo de las estrategias de Responsabilidad Social

Los resultados de la investigación muestran que, por parte de los diversos actores, la participación se da de diferentes maneras. Así, se encuentra que, en el caso de las empresas, algunas de estas adquieren un rol como, por ejemplo, en el diagnóstico social de las comunidades en las que se pretende generar alguna acción, para determinar las necesidades que ésta tiene y a partir de esto la Corporación pueda desarrollar los programas.

“La vinculación, bueno, es amplia, hacemos el acompañamiento cuando se hace la intervención psicosocial, ¿cierto?, entonces vienen el grupo de estudiantes de determinada universidad, porque hemos trabajado con los chicos de la UniMinuto, estamos trabajando en este momento con los chicos del Colegio Mayor, entonces, lo que hacemos es acompañar la intervención psicosocial, yo vengo y acompaño a los chicos en el recorrido del reconocimiento del territorio que es lo primero que se hace para la jornada de pintura, acompaño a la socialización que se le hace a los docentes, la propuesta de intervención en pintura para la escuela, acompaño a las visitas domiciliarias, acompaño los encuentros comunitarios y en especie también aportamos, aportamos, por ejemplo, los refrigerios para los encuentros comunitarios, los refrigerios para que los chicos vengan y hagan su recorrido en el territorio, para la jornada de hoy puntualmente aportamos todos los elementos para pintar, entonces, brocha, rodillo, bandejas, la lija, bueno, todo lo que implica como el material para poder aplicar la pintura.” (Empresa n°3)

Otras empresas se vinculan en los programas, a través del aporte económico y de recursos físicos que se requieren para la ejecución de los programas, lo cual se puede leer como la prevalencia interna de una responsabilidad social filantrópica en la que el sector privado aporta recursos para la realización de acciones puntuales de la Corporación.

“(…) primero que se entrega la pintura y tenemos grupos de voluntariados, hoy porque es en semana y es muy difícil sacar las personas de la planta, las personas de las oficinas, pero cuando es los fines de semana nosotros nos vamos con los grupos de la empresa, empleados, operarios, todo el mundo sale con nosotros a realizar los programas y a la vez también contactamos (...)” (Empresa n°2)

Esto demuestra que la participación empresarial se da en determinadas fases de los programas y no en todas ellas, desarrollando actividades específicas y aportando determinados recursos que son esenciales en el desarrollo de las acciones de RSE de la Corporación.

Así mismo, en el accionar de la Corporación, la participación del sector público en el desarrollo de los programas se da mediante el acompañamiento de los distintos procesos que se llevan a cabo y la aportación de recursos, no se evidencia un mayor liderazgo dentro de las estrategias desarrolladas por la Corporación, su participación se da en la construcción de dichas acciones, y se le da el papel de acompañante de la ejecución de las estrategias.

“Yo llevo tres años allá y nunca he estado reunido con la corporación Pro Aburrá norte como para construir y crear un proyecto para la comunidad en conjunto, ¿por qué? pienso yo, pues que tengo entendido, que también desde las mismas empresas que contratan a corporaciones ellos ya tienen un plan de acción generado, entonces dicen vamos a destinar presupuesto para estas líneas, para esta dimensión, cultura, educación, lo que sea, ya tienen entonces un plan de acción y construido, simplemente llegan es ya con el plan listo, vamos a hacer esto, la verdad nunca me ha tocado (...)” (Administrativo público n°2)

“(...) en los programas, en este programa, la secretaría se vincula con el tema, acompañamos pues a Pro Aburrá en todas las actividades desde el principio con la comunidad, los primeros encuentros de la socialización del proyecto, o con la junta de acción comunal, con la profesora y después también los acompañamos con el tema de los insumos para las adecuaciones o mejoras de la escuela, porque casi siempre encontramos que la Escuelas Rurales tienen muchas dificultades: el tema de humedades, el tema de pronto de goteras; entonces, nosotros los acompañamos con esos insumos, también apoyamos con el transporte, y en la actividad final también apoyamos con unos insumos para el almuerzo, eso ha sido como la vinculación de nosotros en la actividad, más la mano de obra que siempre han sido 10 15 personas que participamos de la última jornada que esta es la pintura.” (Administrativo público n°1)

Por otra parte, uno de los actores fundamentales y sobre el cual se deben orientar las acciones es la comunidad, pues, es ésta la más afectada por las distintas prácticas llevadas a cabo por el sector empresarial, y es por ello que su participación adquiere gran

significado en la planeación de los programas, pues, en principio, es quien mejor conoce las problemáticas que les afectan sobre las cuales se pueden desarrollar los programas y proyectos por parte de la Corporación, además, los conocimientos y aportaciones que estos pueden brindar sobre el territorio en el que habitan y las acciones que se pueden poner en práctica en torno a sus necesidades, pueden incidir en la construcción de proyectos de gran alcance y mayor impacto.

“En los convites, nos reunimos, hacemos reuniones decimos que sí se puede hacer, participamos, y si de pronto hay que ir a una reunión se reúnen dos tres personas de la comunidad, la profesora y el presidente (JAC) y acompañamos (...) también aportamos, con ideas, damos las ideas y ellos formulan el proyecto en sí y la profesora es la que define el proyecto en sí cuando son proyectos con la institución los programas se desarrollan de acuerdo a nosotros y a las necesidades” (Miembro Comunidad n°1)

Esta vinculación de las comunidades y el valor que se le da a sus conocimientos y aportaciones es lo que contribuye a la emancipación de las comunidades del actuar del estado u organizaciones frente a sus problemáticas, reinventándose como comunidad y fortaleciendo su liderazgo y su capacidad de crear estrategias propias para enfrentar por si misma las necesidades que afectan su bienestar.

“la comunidad es la que define, identifica y prioriza, nosotros que hacemos, acompañar esos procesos de forma que sean efectivos y logren llegar a un proceso (...)” (Miembro Corporación n°1)

Con lo anterior se puede afirmar, que la participación en la construcción de los programas y proyectos permite a los actores apropiarse de los distintos procesos de los cuales hace parte, y generar un discurso que permita dar cuenta a otros actores sobre lo que se está haciendo; sin embargo, se puede evidenciar que en la construcción de programas de Pro Aburra Norte no hay una participación completa de los diversos actores, pues, mientras que la Corporación es quien diseña, formula y ejecuta los programas que se llevan a cabo en los municipios del norte del Valle de Aburra, los demás actores participan de la fase de ejecución de los proyectos a través de aportes de tipo económico, talento humano, materiales, etc., lo que podría dificultar la apropiación y la identificación con los objetivos de la Corporación.

Así mismo, la comunicación cobra un papel fundamental en el desarrollo de las distintas estrategias de RSE, sobre todo de las acciones sociales, pues la carencia de esta puede generar tensión y desconcierto entre los distintos actores que intervienen en estas.

“(…)desde mi conocimiento, siempre la corporación está ligada más que todo es al programa de pintura, pero obviamente estoy seguro de que hay otros programas, pero que a veces, digamos, que el cargo yo siempre lo he concebido como una falta de comunicación, porque digamos que la corporación llega directamente a las instituciones y no pasa por la secretaría, no nos dicen “vamos a hacer esto en este colegio, vamos a hacer esto en este colegio”; entonces, ahí de pronto fallamos los dos en eso, una falta de comunicación, porque de igual forma, todo lo que hagan ustedes va a estar vinculado a unos indicadores que habilitan el plan de desarrollo, entonces digamos eso es lo malo, la parte de articulación y la parte de la información que se le diga lo que van a hacer al municipio, que no están en la obligación pero sí que le digan al municipio en que están.
(Administrativo público n°2)

Esto puede convertirse en una barrera del trabajo mancomunado, pues, la comunicación es un factor indispensable en la construcción de estrategias de responsabilidad social empresarial, en donde la interacción entre los diversos actores que hacen parte del territorio es transversal y fundamental en todo el proceso y uno de los principios de la vida humana. Aunque, teniendo en cuenta el contexto en el que se desarrollaron la mayoría de las entrevistas (ejecución del programa Dale una mano a tu escuela, Llénala de color en la Vereda de Chorro Hondo en Barbosa) solo es posible hipotetizar, pero no generalizar este hallazgo.

En razón de lo antes expuesto, se puede discernir el por qué los actores reconocen mayormente los programas relacionados con la Gestión social y muy pocas las acciones de Gestión ambiental, y es que como se mencionó anteriormente, la primera involucra a los diversos actores Corporación, Empresas, Comunidad, Administrativos públicos, y su objetivo es la Comunidad; por lo que la participación en cualquiera de los momentos del desarrollo de las acciones precisa cierto grado de aceptación general, de consenso y de apropiación por parte de cada uno de los actores.

En cambio, en la Gestión ambiental, la participación se da por parte, principalmente, de las empresas quienes son las que se comprometen a ejecutar algunas

prácticas ambientales y a las cuales están dirigidos los programas; también, está la participación de la Corporación como coordinador de los programas, actuando como eje articulador y mediador entre los intereses de las comunidades, los del sector privado y los del sector público; por otro lado, está la vinculación con algunas instituciones ambientales, las cuales aportan información, y recursos que contribuyen al desarrollo y construcción de los programas ambientales.

En este sentido, la manera en que se mide el impacto de los programas de RSE constituye otro factor relevante en la planeación de programas por parte de los diversos actores, pues, de acuerdo con cómo estos programas impactan en el desarrollo del territorio, se puede determinar la generación de nuevas estrategias y formas de abordar las problemáticas de la población.

Así, se encontró que uno de los medios para medir la efectividad de los programas son los indicadores, ya sea de resultado, de impacto o ambientales que se realizan principalmente en el área ambiental, aunque algunas organizaciones tanto públicas como privadas los utilizan en el área social, y les permiten evaluar de manera más precisa los alcances de dichas acciones.

“(…) tenemos los indicadores de gestión para medir el impacto, para medir lo que se hace, porque si lo que se hace no se mide nunca se sabrán todos los resultados (…)”
(Empresa n°2)

“(…) indicadores de desempeño que es tema residuos, energía, vertimientos, todos esos buenos resultados los mostramos, y nosotros sacamos un documento, un informe donde están ya, específicamente, los resultados de desempeño” (Miembro Corporación n°3)

Otros instrumentos empleados son las líneas de evaluación y sondeos de satisfacción que son definidos por algunas organizaciones y están más relacionadas con las acciones sociales, aunque otras organizaciones solo se basan en las percepciones de las empresas y las comunidades, plasmando en informes los datos obtenidos para compartirlos con los diversos actores. Estos hechos, permiten inferir que para algunas organizaciones lo más importante no es medir lo que se disminuyó o lo que se mejoró, sino que acciones se tomaron para lograrlo, pues estas también pueden ser de ayuda para su replicación por parte de otras organizaciones.

“(…) lo importante no es medir cuantos residuos se disminuyeron, sino que acciones se hicieron para disminuir esos residuos, desde el inicio; ¿que mejoró el uso de la energía?, ¿disminuyó el consumo, fue más eficiente?, sí, pero que hizo para poder lograr eso.” (Miembro Corporación n°3)

“(…) digamos que unos indicadores sociales no hemos formulado para estos programas, ¿cierto?, puntualmente Darle una mano a tu escuela ¿dónde se nota el impacto? entonces, se nota el impacto cuando las comunidades vuelve al centro educativo a realizar sus actividades comunitarias, ¿cierto?, la eucaristía, la reunión, la fiesta, no sé, cualquier tipo de actividad que tengan las comunidades; cuando la comunidad vuelve y se apropia del centro educativo como su centro que los convoca, que los reúne, entonces, ahí uno nota, efectivamente funcionó venir a hacer esta intervención porque la gente volvió otra vez a tomar el centro educativo como un referente importante para la comunidad.” (Empresa n°3)

Y es que, aunque algunos actores tienen instrumentos para medir la efectividad que los programas desarrollados tienen sobre el territorio, llama la atención que el 45% no tiene establecidos unos mecanismos que permitan dimensionar realmente como se está impactando en las comunidades donde se actúa, principalmente en la gestión social, la cual, no cuenta con o están en fase de construcción, indicadores que les permitan recolectar y poner en evidencia la eficacia de algunos de sus programas en el territorio y la eficiencia de los mismos, de igual forma, información valiosa que puede contribuir a retroalimentar los procesos llevados a cabo por la Corporación y compartir dicha información con otros actores interesados.

Si bien, son muchas las acciones sociales y ambientales llevadas a cabo por la Corporación Pro Aburrá Norte y se tiene registro de la información sobre sus acciones, plasmados en medios informativos como la revista Infonorte, los informes de gestión, informes GRI, entre otros, en los cuales, se refleja los resultados de los diversos programas llevados a cabo y que sirven de insumo para quien esté interesado a conocer las estrategias realizadas, no hay registro suficiente de cómo se llevaron a cabo dichos procesos, los cuales, podrían ser de utilidad para otras empresas que tuvieran la intención de actuar bajo los principios de RSE y generar mayor impacto o alcance en los territorios.

Un cambio en la concepción de la responsabilidad social empresarial (RSE).

La investigación, permitió evidenciar que la mayoría de los participantes entrevistados tienen una apropiación del concepto de la responsabilidad social en relación con el territorio, en donde para ellos, las distintas formas de contribución por las empresas se realizan en beneficio de los territorios, siempre con la participación de los demás actores y con el objetivo de contribuir en la calidad de vida de estos.

De acuerdo con los actores, la responsabilidad social por parte de las empresas no tiene únicamente que ver con el aporte de recursos económicos o algunas acciones sociales, tampoco el cumplir por obligación de la norma, sino por el verdadero interés por las problemáticas que afectan al territorio del cual también hacen parte y del cual provienen los recursos con los que producen, y la población que adquiere los productos y servicios que las empresas producen. Esto también se puede evidenciar en lo afirmado por Empresa n°1 y la Empresa n°2, respectivamente:

“Yo, la Responsabilidad Social la concibo como algo más grande, como, cómo la empresa se debe de comprometer con los ciudadanos, porque usted está generando recursos a través de lo que está vendiendo, a través de lo que está produciendo, entonces yo creo que nos falta mucho en términos de Responsabilidad Social, porque no es solamente ir a dar cuadernos o ir a dar un lapicero o así, sino que hay que profundizar en ese tema y es un tema de cultura, un tema de educación con las empresas privadas.”

“(…)y su nombre lo dice, hacerse responsables socialmente de esa parte más vulnerable de cada sociedad, porque se necesita, porque las empresas crecen y se desarrollan económicamente, ¿porqué se desarrollan? porque hay un público que compra los productos que hay en mercadeo y que lo que marca la existencia de cada empresa es esa participación de la sociedad comprando los bienes e insumos de las empresas, entonces, revertir en las comunidades es el papel fundamental de todas las empresas respecto a la responsabilidad social empresarial.”

La Responsabilidad Social Territorial, propone la articulación de todos los actores que convergen en un territorio (comunidad, sector privado, sector público). En este caso, las empresas no hacen trabajo filantrópico en las comunidades, sino que trabajan con

todos los actores, piensan, diseñan, formulan y ejecutan en conjunto programas que contribuyan al desarrollo del territorio. Así mismo, los programas y alternativas de solución nacen desde las propias comunidades y no de las empresas, puesto que lo que se busca, es empoderar a las comunidades y no volverlas dependientes de lo que las empresas o entidades públicas puedan ofrecer.

Se evidencia la profundización del concepto por parte de los participantes, los actores demostraron que tienen claro que una empresa socialmente responsable va más allá de una compensación a las comunidades, de una acción sin una intención u objetivo de fondo, sino que el actuar de las empresas debe ir en concordancia con el formar parte de un territorio, de estar inmerso en las dinámicas de éste y en el cual las acciones que permitan su desarrollo benefician a todos los que hacen parte, y esto se logra a través del trabajo en conjunto.

“Responsabilidad Social es hacer presencia en los territorios, ayudar al desarrollo de las comunidades pero desde una manera...bien lo dice el término Responsable, ¿cierto?, no es ir a entregar todo, no es ir a poner todo en la mano, no es ir a hacerles todo el trabajo; esta jornada de hoy, por ejemplo, es una manera de demostrarlo, ¿cierto?, aquí estamos trabajando todos de la mano y lo estamos haciendo en equipo, entonces, pone la comunidad, pone la empresa privada, pone la administración, ponen las corporaciones, ponen las organizaciones y de esa manera, digamos, que es que debe ejecutarse, ¿cierto?, que todos trabajemos, no sea la empresa la que pone todo y la que hace todo.” (Empresa n°3)

Contrario a lo que sucede con la responsabilidad social territorial, el concepto de RSE implica un proceso, que aunque tiene como objetivo el desarrollo de las comunidades, es más individualista, en donde, solo la forma de nombrar este concepto delega la responsabilidad directa de las situaciones socialmente problemáticas a un solo actor, es decir, a las empresas, por lo que no se tiene en cuenta la existencia de otros actores que también juegan un papel importante en la construcción y desarrollo de los territorios y también tienen responsabilidades frente al mismo.

Es así como este nuevo concepto emergente, sobre el cual se basa la Corporación Pro Aburrá Norte y sus empresas socias para el desarrollo de sus programas y sus proyectos, induce a que las acciones para mitigar o disminuir los efectos negativos de la globalización y los cambios que vienen consigo, no solo provienen del sector privado, sino también de las comunidades y del sector público. En esta nueva concepción, la población se convierte en un sujeto político, capaz de aportar ideas y generar acciones que contribuyan en el desarrollo del territorio en el que se encuentran inmersos.

Es decir, esta nueva forma de pensarse la responsabilidad social está enmarcada en principios como la solidaridad, la cooperación, la articulación y el trabajo en conjunto en pro de la construcción de identidad social en los territorios y la sostenibilidad de este.

Beneficios de los actores inmersos en el desarrollo de estrategias de RSE

Como se mencionó anteriormente, la Corporación elabora sus programas en formato colectivo teniendo en cuenta las necesidades de las partes interesadas (comunidad, empresa y sector público), es así, como a partir de lo que afirman los actores, podemos identificar algunos beneficios que se pueden destacar:

Articulación.

Haciendo referencia al trabajo articulado de los diversos actores para el cumplimiento de objetivos en común y darle un mayor alcance al impacto de los programas.

En la puesta en práctica de las estrategias de RSE es importante la generación de sinergias que permitan potenciar dichas acciones, minimizar recursos y centralizar su actuar, pues, si algo que suele ocurrir con mucha frecuencia es que las organizaciones trabajan de manera individual, abordando diferentes problemáticas al tiempo, lo que implica el desarrollo de acciones que realmente no tienen incidencia en esas situaciones problemáticas, en cambio, la alianza entre actores posibilita elaborar estrategias más eficientes e influir más en los territorios donde se actúa.

Así lo reconocen los entrevistados de los sectores público y privado, pues, para estos el trabajo en alianza se vuelve más rentable, no solo en el sentido económico de la palabra, sino también, al momento de generar acciones para contribuir a las comunidades,

los alcances que se puede llegar a tener, los objetivos en común que pueden trabajar, las ideas que entre las mismas organizaciones pueden desarrollar, generar alianzas estratégicas y muchas más posibilidades que realizando de manera individual le puede tomar mucho tiempo alcanzar.

¿Qué podría decirle? que sí trabajamos en equipo nos va mucho mejor, porque nos visibilizamos en el territorio, porque impactamos positivamente en nuestras comunidades, porque incluso a nivel económico es mucho más rentable ejecutar un programa en Alianza que ejecutarlo solito ¿cierto? y porque en ocasiones, nos equivocamos en las organizaciones en la gestión social atomizando acciones, entonces, hacemos, muchas empresas una cantidad de acciones chiquiticas en una misma comunidad. (Empresa n°3)

“(...)nosotros como siempre trabajamos en alianza, sabemos reconocer también quienes son los líderes de cada proceso, (...) nosotros convocamos, estamos pendientes, gestionamos lo que necesite el proceso, los grupos, la logística, los informes, absolutamente todo, entonces en el caso del consultorio empresarial es cámara de comercio el líder natural del consultor, porque va mucho más orientado a un tema que ellos trabajan de desarrollo empresarial y desarrollo económico (...)la mesa empresarial es un espacio donde varias empresas de la zona nos sentamos a pensar en que procesos podemos vincularnos entre todos para fortalecer orientar o desarrollar algunos procesos sociales(...)” (Miembro Corporación n°2)

Y aunque la comunidad no mencione o identifique la articulación como un beneficio, en su discurso también se puede intuir la importancia que le da a ésta, ya que la articulación de los actores posibilita e influye en la apropiación de los espacios que sin el trabajo en conjunto puede tornarse difícil o incluso imposible.

“(...) la profesora, el presidente de la JAC, entre ellos dos son los que se han encargado de gestionar para que los proyectos fluyan, las empresas que se van vinculando por los laditos, Hidralpor, Transmetano, también hemos tenido a Cryogas, a nosotros siempre las empresas se han vinculado, hemos tenido apoyo de ellos.” (Miembro Comunidad n°1)

Reconocimiento.

Tiene que ver con la distinción e identificación de los diversos actores por el compromiso demostrado en las acciones realizadas.

La presencia de los diversos actores en el desarrollo de las estrategias generadas permite no solo generar alianzas, sino también el reconocerse entre ellos, identificar quienes participan en la construcción de alternativas frente a las problemáticas que se dan en las comunidades y contribuyen al desarrollo del territorio lo que permite generar espacios de confianza entre los actores.

En esto concuerdan principalmente los participantes del sector público y la Corporación, puesto que, debido a su presencia en los programas, las comunidades reconocen el compromiso que estas asumen frente a las necesidades que presentan y fortalecen sus relaciones. Y es que generalmente si algo sucede con algunas comunidades de Colombia, es que se sienten abandonadas por el Estado, por lo que, la vinculación y participación en acciones que contribuyen en sus territorios y su calidad de vida representa una mirada diferente a la que consideran tiene la comunidad de ellos.

“Con las comunidades. El hecho de que estemos participando de estas actividades y de alguna u otra forma estar apoyando con algo, con un insumo, digamos que la Secretaría y el municipio tiene buena participación con las comunidades y a veces, pues la comunidad sabe que el Estado está ahí presente.” (Administrativo público n°1)

Lo mismo sucede con la Corporación que representa, en este caso al sector privado, su accionar, frente a las situaciones problemáticas que afectan a las comunidades donde estas actúan, contribuyen a mejorar no solo su imagen como Corporación frente a la comunidad, sino también frente a las empresas socias y algunas instituciones del sector público quienes reconocen el papel y la influencia que esta tiene sobre las comunidades.

“(…) yo creo que un aspecto positivo que hay que mencionar es que hay una credibilidad de parte de las instituciones y las comunidades en la corporación, o sea hay credibilidad y confianza, eso son dos palabras claves.” (Miembro Corporación n°2)

Por otro lado, aunque no se encuentre en gráficas porque no lo identifican, las empresas también adquieren una mejor imagen frente a las comunidades cuando se vinculan a las acciones de la Corporación, pues esta última actúa en nombre de las distintas organizaciones empresariales, por lo que este reconocimiento se produce por si

solo a partir de la participación y las alianzas que generan con otros actores. Así también está de acuerdo la Empresa n°2:

“(…) yo pienso que si se buscan beneficios pierde como el objetivo, ellos vienen por sí solos, pues porque, porque es la imagen de una empresa que se ve que hace algo por las comunidades, que desarrolla comunidades (…)”

Cumplimiento de la norma

Es el cumplimiento del marco normativo nacional o internacional vigente tanto en el ámbito social como ambiental.

Si bien está claro que la responsabilidad social por parte de las empresas no está reglamentada, sino que se realiza de manera voluntaria, las empresas deben cumplir algunas normas que tienen que ver con sus formas de producción o estándares de calidad de sus productos y servicios, los cuales pueden traer consigo beneficios que les dan mayores ventajas frente a la competencia en el mercado.

“hay digamos diferentes, uno cumplimiento legal, ellos ya saben que normas van en borrador y hacen comentarios, y cuando salen estudiamos las normas y están las de cumplimiento, un cumplimiento normativo, (…) iniciativas voluntarias, ahorros económicos, tienen muchos”
(Miembro Corporación n°3)

Y es en el marco de estas normas que las empresas le apuestan al desarrollo de acciones de RSE, de los cuales surgen, los ya mencionados beneficios de articulación como por ejemplo, con instituciones ambientales, lo que les permite conocer sobre el cumplimiento legal, estudiar las normas, tener acceso directo a los informes de las autoridades y otras múltiples ventajas frente a otras empresas, el reconocimiento de otras empresas, comunidades y el posicionamiento de este en el mercado de acuerdo a los resultados que tengan sus acciones.

Satisfacción de la comunidad

Aunque solo uno de los actores considera este como un beneficio, es claro, que los beneficiarios directos de las estrategias de la Corporación van a ser las comunidades

donde estas intervienen, por lo que la satisfacción de la comunidad se vuelve transversal al actuar de todos los involucrados, pues la intencionalidad de la participación de estos es impactar positivamente en los territorios y mejorar la calidad de vida de las comunidades.

Esto demuestra que, para las comunidades, el sentirse partícipes del desarrollo de alternativas es importante en el sentido de que son vistos como sujetos políticos, con capacidades para pensarse su territorio y se sienten apoyados al trabajar en articulación con otros actores, generando en ellos un sentimiento, por un lado, de empoderamiento y por otro de complacencia y agradecimiento con los resultados que se obtienen.

“la satisfacción de la comunidad, el agradecimiento.” (Miembro Comunidad n°1)

“(…) por la participación y el cumplimiento” (Miembro Comunidad n°1)

Lo anterior pone en evidencia que los programas colectivos de responsabilidad social llevados a cabo por la Corporación y el trabajo articulado entre los diversos actores han respondido de manera eficaz y eficiente a las problemáticas sociales de las comunidades mejorando su calidad de vida, fortaleciendo la democracia y el desarrollo social en los territorios. En el siguiente apartado, se expondrá una conclusión general más amplia de la información obtenida en la investigación y se realizan algunas recomendaciones sobre posibles retos que se presentan en el desarrollo de los programas de la Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El devenir y el avance de la globalización ha permeado los distintos ámbitos de la sociedad como el económico, político, social, cultural, ambiental, entre otros, trayendo consigo retos para las empresas en sus formas de producción y calidad de sus servicios, haciendo que estas sientan la responsabilidad de generar acciones que mejoren el bienestar y la calidad de vida de la sociedad en general, a través de procesos sostenibles en los que convergen los intereses de las empresas, sus partes interesadas o también conocidos como stakeholders y el cuidado del medio ambiente, a pesar de que, en Colombia la Responsabilidad Social Empresarial, no está reglamentado y no hay normas que obliguen a las empresas a realizar acciones en el marco de este concepto, sino que las empresas lo realizan por decisión y voluntad propia.
- Las acciones por parte de las organizaciones han ido evolucionando a medida que las problemáticas sociales han ido cambiando y la sociedad ha comenzado a adquirir una conciencia crítica del orden social, haciendo que lo que comenzó con actos caritativos o filantrópicos, en los que las empresas de manera autónoma, a través de obras benéficas o el aporte de recurso económico, contribuían en la solución de algunas problemáticas puntuales que requerían de su ayuda por parte de algunas comunidades, se convirtió en acciones que benefician y mejoran la calidad de vida en los territorios.
- La Corporación le ha apostado al desarrollo de acciones colectivas con una planeación estratégica de fondo, un presupuesto destinado a la realización de programas y proyectos sociales y ambientales que iban acorde a su razón de ser, con la preocupación por los efectos negativos de las operaciones de sus empresas socias en los territorios donde estos se encuentran instalados, la potencialización de las comunidades, su desarrollo y la conservación del medio ambiente.
- La gestión social y ambiental llevada a cabo por la Corporación ha respondido de manera eficiente a los intereses de los diversos actores, tomando en cuenta sus

necesidades e integrándolas en el desarrollo y ejecución de las estrategias, de igual forma, fomentando la participación de las comunidades e incentivando a la toma de liderazgo en el desarrollo de sus territorios y en estrategias que permitan alcanzar el desarrollo sostenible.

- Las estrategias de la Corporación contribuyen a que las comunidades adquieran el liderazgo de las acciones que se llevan a cabo en su territorio, pues son estas, las que determinan cuales son las problemáticas sobre las cuales se van a enfocar los programas o ya están trabajando algunos procesos a los que la Corporación puede apoyar; constituyéndose como sujetos políticos capaces de aportar en el desarrollo de los programas llevados a cabo por la Corporación y de contribuir en la transformación y desarrollo de su territorio.
- A raíz de los resultados, es posible concluir que el actuar de la Corporación se basa en el marco de una Responsabilidad Social con enfoque Territorial, en donde la obligación frente a las transformaciones sociales no solo recae en las empresas, sino en todos los actores que convergen en el territorio, Comunidad, Estado y Empresas, los cuales adquieren responsabilidad frente al mismo y aportan a su desarrollo; de esta manera, las empresas no relegan o sustituyen el papel de ninguno de los actores frente a los territorios.
- De igual forma, la participación completa de los diversos actores en la construcción de los programas y proyectos constituye un factor fundamental que influye en su reconocimiento de determinados programas, puesto que, de acuerdo con lo encontrado en la investigación, la participación en la construcción de estos permite a los actores apropiarse de los distintos procesos de los cuales hace parte y generar un discurso que permita dar cuenta a otros actores sobre lo que se está haciendo, de manera contraria, se pueden generar tensiones y desacuerdos que limitarían la capacidad de comunicación y actuar de los entes articulados.
- Así mismo, es posible concluir, que si bien existe un registro del impacto de los programas en el territorio, aún queda información por registrar, no solo en cuanto a resultados de los diversos programas implementados sino también del cómo se llevaron a cabo, de manera que puedan servir como guía o referencia para otras

organizaciones que quieran y estén interesadas en hacerlo, diseñando potenciales nuevos planes, proyectos, programas y estrategias que podrían contribuir al desarrollo de los territorios y maximizar los alcances de la Corporación.

- También, se concluye que al momento de generar acciones e implementar programas en el marco de la responsabilidad social, se producen algunos beneficios, como la articulación entre los diversos actores para incidir en los territorios; el reconocimiento, por un lado, del sector público y privado hacia las comunidades y por otro lado, de la comunidad hacia el sector empresarial y el sector público; el cumplimiento de normas por parte del sector empresarial, debido a su accionar en consonancia con la responsabilidad social; y por último, el de la satisfacción de la comunidad, en el sentido de contribuir al desarrollo de las mismas a través de los programas.

- El referente teórico conceptual, que sirvió de guía y orienta al investigador al momento de abordar la realidad social, fue fundamental para el desarrollo de esta investigación, ya que al contrastarlo con los hallazgos dentro de la misma, se encontraron ciertas similitudes en cuanto al actuar de manera ética de las organizaciones y bajo el marco de la sostenibilidad, cumpliendo con las normativas tanto nacionales como internacionales y teniendo en cuenta los intereses de todas las partes interesadas. Sin embargo, en el proceso investigativo se encontró que el concepto de Responsabilidad social, solo se centraba en la responsabilidad de las empresas y en la relación unidireccional empresa-comunidad, mientras que, en la realidad social, se presentaba como una relación multidireccional en la cual, todos los actores que hacen parte del territorio crean, participan y aportan en la planificación de acciones para el desarrollo de este.

- Los referentes legales que apoyan la investigación, se presentaron como normativas nacionales e internacionales vigentes que intentan regular el proceder de las organizaciones mediante la construcción de guías para la elaboración de acciones socialmente responsables, las cuales, en el contexto social se transforman en metas para las organizaciones actuando como soporte para que la Corporación y sus empresas socias gesten este tipo de estrategias, aunque dichas normativas no sean de estricto cumplimiento.

- La memoria metodológica, permitió centrar los asuntos importantes de la investigación partiendo de la postura del investigador y su visión crítica frente a la realidad social posibilitando obtener los resultados anteriormente abordados. Así, la investigación cualitativa permitió reconocer las acciones llevadas a cabo por la Corporación, identificar las percepciones de los diversos actores y capturar los eventos tal como se asumen en su contexto. El paradigma interpretativo posibilitó ahondar en los significados que los actores otorgan a sus experiencias y comprender la manera cómo interactúan entre los diversos actores en el desarrollo de los programas y el propósito de su actuar.
- El enfoque Hermenéutico, facilitó, por un lado, la comprensión de los significados, las formas de percibir, su visión frente a la realidad social, el sentido de actuar que le otorgan los actores al desarrollo de los programas sociales y ambientales, y por otro lado, darle una comprensión más amplia a la información registrada en documentos sobre el accionar de la Corporación frente a las problemáticas sociales de las comunidades. Así mismo, la Sistematización de experiencias propicio la reconstrucción de los procesos vividos por los actores, las formas de participación, las relaciones que se tejen entre los actores, sus motivaciones, y los principios que direccionan su quehacer como Corporación, permitiendo reflexionar críticamente sobre los programas que en ésta se gestan.
- Por último, es necesario resaltar la importancia de la Gerencia Social en la investigación, la cual, a través de la gestión social y la gestión ambiental como herramientas, aporta elementos que orientan y facilitan la articulación entre los diversos actores y el desarrollo de programas, estrategias y prácticas que dan respuesta a las problemáticas de las comunidades contribuyendo al bienestar, la calidad de vida de los territorios y el desarrollo sostenible de las empresas.

5.2 Recomendaciones:

A la Corporación:

- Como organización líder en la gestión social del Norte del Valle de Aburra, es importante continuar implementando estrategias que contribuyan al desarrollo de los territorios y velen por los intereses y derechos de los distintos actores que confluyen en ésta.
- Fomentar aún más la participación de los diversos actores, permitiendo que estos formen parte no solo de la fase de diagnóstico y ejecución de los programas sino también en el diseño como tal de las estrategias, en la que tanto las empresas, comunidades y administrativos públicos puedan contribuir y nutrir los procesos de gestión llevados a cabo por la Corporación, de manera que el alcance de sus objetivos y metas propuestas sean identificados como propios por parte de cada uno de estos actores, creando una relación integral en la que todos se comprometen con la razón de ser de Pro Aburra Norte.
- Definir y construir indicadores en el diseño de los programas vigentes o próximos, que le permitan medir el impacto de las acciones gestadas desde el área social, de manera que puedan ser de utilidad para identificar si se está cumpliendo o no con los objetivos y metas del programa y rediseñar la estrategia en el caso de ser necesario.
- Registrar información sobre el proceso llevado a cabo en la implementación de los programas, y puedan servir como referente para otras organizaciones que estén interesadas en aportar o desarrollar acciones socialmente responsables.

A las Empresas:

- Proyectarse como organizaciones que hacen parte de los territorios en los cuales actúan, teniendo en cuenta la incidencia que tienen en éstos y el bienestar de las comunidades.
- Tener una participación completa en la construcción de los programas, es decir, en el diseño de estos, la planeación, su ejecución, y evaluación, apropiándose de

los procesos y generando mejoras en cuanto a sus formas de producción en cumplimiento de sus políticas de responsabilidad social, propendiendo por una serie de mejoras que contribuyan a su imagen a nivel empresarial y al mismo tiempo, el desarrollo del territorio y el refuerzo de sus vínculos con las comunidades.

A las Administraciones Públicas:

- Como organizaciones con objetivos eminentemente sociales, es indispensable, generar acciones que respondan a las necesidades de las comunidades y propendan por el mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de las comunidades y el cumplimiento de sus derechos.
- Impulsar y fortalecer, trabajando de manera conjunta, las acciones generadas por las comunidades para resolver las problemáticas que les afectan.
- Involucrarse de manera más activa en las estrategias llevadas a cabo por la Corporación, generando espacios encuentro y articulación para la formulación de acciones que tengan mayor impacto en el territorio.

A la Comunidad:

- Reforzar su papel como agentes de cambio y de articulación, a través de la puesta en práctica de su ciudadanía y generación de acciones e iniciativas orientadas a su construcción como sujetos políticos y el desarrollo del territorio.
- Crear espacios de dialogo, discusión, encuentro, y consenso, en la que se expongan sus puntos de vista y se lleguen a acuerdos entre los mismos miembros de la comunidad, de modo, que todos se involucren y se piensen el bienestar de éste.
- Manifestar sus necesidades y problemáticas que los afectan de manera que estas sean tenidas en cuenta al momento de implementar programas por parte de la Corporación en el territorio.

- Ejercer mayor liderazgo en la construcción de los programas por parte de la Corporación, de tal forma que adquirieran una mayor participación sobre la forma en cómo se llevara a cabo dichas estrategias en la comunidad, dirigiéndola a darle solución a sus problemáticas y necesidades.

Al Departamento de Trabajo Social:

- El tema de la Responsabilidad Social Empresarial y todo lo relacionado al campo de las organizaciones ha adquirido relevancia desde hace algunos años en la Academia, por lo que, es importante que ésta potencie e incluya algunas estrategias de conocimiento sobre este campo, entendiendo, que el trabajo organizacional también trabaja con las comunidades y también hace parte de un territorio, tienen sus posturas y pueden constituirse como ejes articuladores entre la academia, las organizaciones y las comunidades, contribuyendo a un mayor alcance en la comprensión de las realidades que se quieran abordar.

A los Estudiantes de Trabajo social:

- La investigación que se llevó a cabo, permitió conocer una parte del contexto privado y lo que puede aportar al desarrollo de un territorio, sin embargo, este tema aún no está agotado, aún queda campo de investigación por descubrir y conocer, por lo que, se hace necesario invitar a las y los investigadores a adentrarse en este campo de acción, a continuar investigando y darle otra perspectiva a lo gestado por las organizaciones, de manera que aportemos a la construcción teórica de lo organizacional en nuestra profesión.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, A. M.; Alvarado, S. V. (2015). *Investigación narrativa: apuesta metodológica para la construcción social de conocimientos científicos*. Revista CES Psicología, Vol. 8. Núm. 2. p. 171-181. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423542417010.pdf>
- Baptista, P. Collado, C. & Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México. DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Briones aedo, g. (2016, septiembre 29). *Incompatibilidad de paradigmas y compatibilidad de técnicas en ciencias sociales*. Campo abierto. Revista de educación. Vol. 11. Núm. 1. p. 223-237. Recuperado de: <https://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/2746>
- Cárdenas, R. D., Ramírez, G. L., Santamaría, S. M., Cruz, V. I. (2008). *Gestión social: herramienta para la inclusión de mujeres en situación de discapacidad*. Facultad de Rehabilitación y Desarrollo Humano. Pp. 1- 43. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/3694/Bi33rehabaja.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial. (s.f). *Responsabilidad social empresarial como eje fundamental del desarrollo y competitividad*. Fundación Ideas para la Paz. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.ideaspaz.org/tools/download/47237>
- Contreras Sepúlveda, J. (s.f). *El escenario de la gestión social y las alternativas del Trabajo Social*. Escuela de Trabajo Social. Pp. 1-10. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-015-015.pdf>
- Cohen, E., Franco, R. (2005). *Gestión social: cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales*. México. Cepal. Siglo XXI Editores. Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1863/1/S3092C678G_es.pdf

Colciencias (s.f.). *Manual de Gestión Ambiental*. p.1-30. Recuperado de:

https://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/A103M02-manual-gestion-ambiental%20V00.pdf

Comisión de las Comunidades Europeas. (18 de Julio de 2001). *Libro verde, Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas. Recuperado de:

[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)

Correa Jaramillo, J. G. (2007) *Evolución Histórica De Los Conceptos De Responsabilidad Social Empresarial Y Balance Social*. Semestre Económico, volumen 10, No. 20, pp. 87-102, ISSN 0120-6346. Universidad de Medellín. Medellín-Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>

Girón Bustamante, S.Y. (2006). *La Gestión Social Y El Trabajo Social. (Tesis de grado)*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. Recuperado de: http://www.repositorio.usac.edu.gt/4192/1/15_1330.pdf

González, M., Valor, C., (2003) *Responsabilidad social de la empresa Concepto, medición y desarrollo en España*. Boletín Económico De ICE. ISSN 0214-8307. Núm. 2755. Pág. 7-20. España. Recuperado de: <http://www.revistasice.com/index.php/BICE/article/view/3122/3122>

Guervós, L. E. (2012) *La hermenéutica metódica de Friedrich Schleiermacher*. en Revista de Estudios Críticos Otros Logos. ISSN 1853- 4457 Núm. 3. p. 148-173. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén - Argentina. Recuperado de: <http://www.ceapedi.com.ar/otroslogos/Revistas/0003/09.%20De%20Guervos.pdf>

Gutiérrez, A. L. (2005). *Gestión ambiental: ¿estrategia para el desarrollo sostenible?* en Revista Trabajo Social. Núm. 1. p. 85-109. Medellín. Recuperado de: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/3477/1/GutierrezAlberto_gestionambientalestrategiadesarrollosostenible.pdf

Gutiérrez, R., Avella, L. F. y Villar, R. (2006). *Aportes y Desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. Edisoma Ediciones Especiales Ltda. Bogotá, Colombia.

Recuperado de:

<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/20960/Aportes%20y%20desafíos%20de%20la%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, L.M., Azorín, M., Hernández, E.V., Águila, Y. (2012) *Los actores sociales y su rol ante los procesos del desarrollo sostenible a nivel local*. Revista OIDLES. Núm. 12. p. 5-29. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/oidles/12/vdhc.pdf>

ICONTEC. (2008). *Guía técnica colombiana GTC 180*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación. Recuperado de: <https://tienda.icontec.org/wp-content/uploads/pdfs/GTC180.pdf>

ISO/TMB WG SR (2010). *ISO/DIS 26000*. Recuperado de: <http://www.icesi.edu.co/blogs/paoladministradora/files/2012/06/ISO26000.pdf>

Jara H, O. (2018) *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Bogotá, Colombia: Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano – CINDE.

Massolo, L. (2015) *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*. Universidad Nacional de la Plata. p. 9-25. Edulp Editorial de la Universidad de la plata. Recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46750/Documento_completo____.pdf%3Fsequence%3D1

Morales Mosquera, M. E. (2012) *Los estudios organizacionales: un complemento para el estudio de la gestión social*. AD-minister. ISSN 1692-0279. No. 21. Pág.117- 133. Medellín, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3223/322327351008.pdf>

- Naciones Unidas (3 de octubre de 2019). *Los ocho obstáculos al desarrollo sostenible de América Latina. Noticias ONU*. Recuperado de:
<https://news.un.org/es/story/2019/10/1463292>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2006). *Iniciativa InFocus sobre responsabilidad social de la empresa*. GB.295/MNE/2/1. Ginebra. Recuperado de:
<https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb295/pdf/mne-2-1.pdf>
- Pacto Mundial Red Española (23 de marzo de 2019). *Quiénes somos*. Recuperado de:
<https://www.pactomundial.org/global-compact/>
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2018). *Una llamada a la acción para empresas sostenibles*. Recuperado de: https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2018/02/Flyer-New-Strategy-GC-2018_20180126.pdf
- Pesce, D. (2010). *Estado del Arte de la Responsabilidad Social en el mundo y en Chile*. En: Responsabilidad Social, un imperativo ético para una sociedad global. Pág. 33- 54. Editorial Universidad de La Serena. Chile.
- Piedrahita, A. N. (2014). *La responsabilidad social como subsistema de gestión del concejo de Bogotá*. (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá D.C, Colombia. Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13222/2/ENSAYO%20RSE%20SEMINARIO%20DE%20GRADO%2015-11-2014.pdf>
- Pérez, P. (1995) *Actores sociales y Gestión de la ciudad*. Ponencia "Ciudades Latinoamericanas: modernización y pobreza" del XX Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología, México. Revista CIUDADES, núm. 28. p.1-12. México. Recuperado de: <http://gestproyecto.galeon.com/actsocia.pdf>
- Pro Aburra Norte (2017). *40 años, articulando esfuerzos públicos – privados para el desarrollo de la zona norte del Valle de Aburrá*. Revista Infonorte. Edición n°4, diciembre. Recuperado de: https://proaburranorte.org/wp-content/uploads/publicaciones/1_revista_infonorte_diciembre_2017.pdf

Pro Aburrá Norte (2018). *Somos Gente Pro*. Página web. Recuperado de:

<https://proaburrnorte.org/somos-gente-pro/>

Rauber, I. (2006). *Luchas Y Organizaciones Sociales Y Políticas: Desarticulaciones Y Articulaciones*. p.1-53. Universidad Nacional Autónoma De México. Recuperado: http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos_final/461trabajo.pdf

Ramírez, N.A (2014). *La sistematización de resultados de investigaciones sobre una temática específica*. Propuesta de una metodología. Revista Varela, Vol. 1. Núm. 37. enero-abril. Pp. 1-9. Recuperado de: <http://revistavarela.uclv.edu.cu/articulos/rv3701.pdf>

Rodríguez, M., Espinoza, G. (2002) *Gestión ambiental en América Latina y el Caribe: evolución, tendencias y principales prácticas*. División de Medio Ambiente. p. 1-25. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <http://documentacion.ideam.gov.co/openbiblio/bvirtual/019857/GestionambientalenA.L.yelC/GestionAmb..pdf>

SGS Colombia S.A.S (23 De marzo de 2019). *Certificación SA 8000: Responsabilidad Social. Sostenibilidad*. Recuperado de: <https://www.sgs.co/es-es/sustainability/social-sustainability/audit-certification-and-verification/sa-8000-certification-social-accountability>

Superintendencia de Sociedades (2009). *Encuesta nacional de gobierno corporativo – superintendencia de sociedades – 2008. Colombia*. Recuperado en: https://www.supersociedades.gov.co/delegatura_aec/informes_publicaciones/responsabilidad_social/documentos_resocial/Encuesta%20Nacional%20de%20Gobierno%20Corporativo%20y%20Responsabilidad%20Social.pdf

Taguenca, A. J.; Vega, R. (2012). *Técnicas de investigación social las entrevistas abierta y semidirecta*. Revista de investigación en ciencias sociales y humanidades, nueva época. Vol. 1. Núm. 1. p. 1-37. Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/7465/tecnicas_de_investigacion_social_-_las_entrevistas_abiertas_y_semirectivas.pdf

Torres Carrillo, A. Jiménez Becerra, Absalón. (2004). *La construcción del objeto y los referentes teóricos en la investigación social. La práctica investigativa en ciencias sociales*. UPN, Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá. Recuperado de:
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/dcs-upn/20121130050354/construccion.pdf>

Urra, M.; Babativa, A. J.; Reyes, P. D.; Velásquez, B. S. (2012) *Especificidad del trabajo social en la RSE de empresas colombianas*. Tendencias & Retos. ISSN 0122-9729. Vol. 17, No. 2. p. 79-88. Fundación Universitaria de Monserrate. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/384993>

Yepes, G. A., Morales, R. A. (2010). *Guía para la empresa responsable 2010*. SuperIntendencia de Sociedades. Pp. 1 – 40. Recuperado de:
https://www.supersociedades.gov.co/doctrina-jurisprudencia/Doctrina-Supersociedades/Documents/Guia_para_la_empresa_responsable.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Consentimiento Informado.

Yo, _____ identificado (a) con cédula de ciudadanía _____ de _____, en mi condición de entrevistado (a), autorizo al investigador del pregrado de trabajo social de la Universidad de Antioquia a realizar la entrevista (a), lo cual puede incluir un soporte de audio, fotografías o vídeos para efectos de reproducción y comunicación pública, que serán utilizados únicamente para fines educativos para el trabajo de grado *“Responsabilidad social empresarial: Estrategias para el desarrollo del territorio. La experiencia de la Corporación Empresarial Pro Aburra Norte.”*

Por virtud de este documento el entrevistado(a) declara que es propietario integral de los derechos sobre el contenido de la entrevista y en consecuencia garantiza que puede otorgar la presente autorización sin limitación alguna. En todo caso responderá por cualquier reclamo que en materia de derecho de autor se pueda presentar, exonerando de cualquier responsabilidad al investigador a cargo de la entrevista. La autorización que aquí se concede sobre este material, es exclusiva para la entrevista en mención, la cual tendrá un uso de carácter educativo y será difundido por medio físico y/o digital.

Firma: _____

C.C. _____

Anexo 2. Formato Derecho a la información

Investigación de grado “*Responsabilidad social empresarial: Estrategias para el desarrollo del territorio. La experiencia de la Corporación Empresarial Pro Aburra Norte.*”

Copacabana, Antioquia

Fecha: _____

Esta investigación es de carácter educativo y forma parte de un proyecto de aula para optar por el título de trabajador social, perteneciente al pregrado de Trabajo Social en la Universidad de Antioquia, en el cual se busca Sistematizar la gestión social y ambiental desarrollada por la Corporación Pro Aburrá Norte dentro de su política de RSE en el período de 2013 - 2018 en el Norte del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia para contribuir en la visibilización de algunas acciones de responsabilidad social empresarial y que estas puedan ser replicados por parte de otras organizaciones. Para ello se requiere localizar personas claves que puedan dar cuenta de los objetivos planteados en la investigación.

Yo, Jonathan Arbey Chacón Revelo con cédula de ciudadanía 1.004.550.974 de Medellín (Antioquia); informo sobre los propósitos y los objetivos de la investigación que se llevó a cabo durante el proyecto de aula línea de profundización en Gerencia social.

Anexo 3. Formato de Confidencialidad

La información aquí recogida y pactada será empleada para un proceso educativo de investigación llamado “*Responsabilidad social empresarial: Estrategias para el desarrollo del territorio. La experiencia de la Corporación Empresarial Pro Aburra Norte.*” para contribuir en la visibilización de algunas acciones de responsabilidad social empresarial y que estas puedan ser replicados por parte de otras organizaciones; y no afectará la integridad de las organizaciones participantes, por ello la autorización que se concede sobre este material es exclusiva para la investigación antes mencionada, la cual tendrá uso de carácter educativo y será difundida por el grupo de trabajo únicamente para exponer su respectivo resultado. Puesto que toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente, es preciso que sea llevada al anonimato y se permita el uso de seudónimos para garantizar la seguridad y privacidad del entrevistado en caso tal de que las personas implicadas lo soliciten.

Se garantiza así mismo que toda la información obtenida para esta investigación será archivada en papel y medio electrónico, y el archivo se guardará bajo la responsabilidad del grupo investigativo y la docente quien ha acompañado todo el proceso de investigación.

Firma: _____

C.C. _____



Anexo 4. Formato de entrevistas

Responsabilidad social empresarial: Estrategias para el desarrollo del territorio. La experiencia de la Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte.

Guía de entrevista¹ Corporación Pro Aburrá Norte

Objetivo general:

Sistematizar la gestión social y ambiental desarrollada por la Corporación Pro Aburrá Norte dentro de su política de RSE en el período de 2013 - 2018 en el Norte del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia para contribuir en la visibilización de algunas acciones de responsabilidad social empresarial y que estas puedan ser replicados por parte de otras organizaciones.

Fecha: _____

Hora inicio: _____

Hora final: _____

Entrevistado: _____

Lugar: _____

Entrevistador: _____

Temas:

1. **¿Cómo concibe el término Responsabilidad Social Empresarial?**
2. **¿Como se concibe desde la corporación el concepto de Gestión Social?**
3. **¿Como se concibe desde la corporación el concepto de Gestión Ambiental?**
4. **¿Qué programas ha desarrollado la corporación y cuál ha sido su proceso?**
 - a. ¿En cuales programas ha participado? ¿Cuándo?
 - b. ¿Quiénes fueron sus participantes?
 - c. ¿Duración, frecuencia y ubicación donde se desarrolló el programa?
 - d. ¿Cuál ha sido su rol dentro del programa desarrollado?
 - e. ¿Qué aspectos positivos y negativos puede mencionar?
 - f. ¿Cuáles han sido los programas que consideran han tenido mayor impacto en la comunidad?

¹ Las preguntas en esta entrevista que se encuentran en negrilla serán utilizadas como dispositivos para iniciar la conversación, las demás serán formuladas en caso de que no se dé cuenta de éstas en la narración.

5. **¿Cuál es la participación de la comunidad en el desarrollo de los programas o proyectos?**
6. **¿Cuál es la participación de las empresas tanto en el desarrollo como en la ejecución de los programas?**
7. **¿Consideran que las estrategias que se han desarrollado han respondido a las necesidades de la comunidad?**
8. **¿Cuál es la forma en la que determinan si los programas están siendo efectivos?**



Responsabilidad social empresarial: Estrategias para el desarrollo del territorio. La experiencia de la Corporación Empresarial Pro Aburra Norte.

Guía de entrevista semiestructurada

Administrativos públicos

Objetivo general:

Sistematizar la gestión social y ambiental desarrollada por la Corporación Pro Aburrá Norte dentro de su política de RSE en el período de 2013 - 2018 en el Norte del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia para contribuir en la visibilización de algunas acciones de responsabilidad social empresarial y que estas puedan ser replicados por parte de otras organizaciones.

Fecha: _____

Hora inicio: _____

Hora final: _____

Entrevistado: _____

Lugar: _____

Entrevistador: _____

Temas:

1. ¿Qué conocimientos tiene la institución sobre los programas implementados por la Corporación Pro Aburrá Norte?
2. ¿Qué aspectos positivos o negativos puede mencionar?
3. ¿La institución ha tenido algún acercamiento a los programas desarrollados por la corporación? sí es así, ¿Cómo fue su proceso y cuál fue su rol dentro del programa desarrollado?
4. ¿Existen implicaciones para una empresa el ejecutar o no programas de RSE?
5. ¿Cuáles considera son los beneficios de realizar acciones de Responsabilidad social empresarial?



Responsabilidad social empresarial: Estrategias para el desarrollo del territorio. La experiencia de la Corporación Empresarial Pro Aburra Norte.

**Guía de entrevista semiestructurada
Líderes comunitarios**

Objetivo general:

Sistematizar la gestión social y ambiental desarrollada por la Corporación Pro Aburrá Norte dentro de su política de RSE en el período de 2013 - 2018 en el Norte del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia para contribuir en la visibilización de algunas acciones de responsabilidad social empresarial y que estas puedan ser replicados por parte de otras organizaciones.

Fecha: _____

Hora inicio: _____

Hora final: _____

Entrevistado: _____

Lugar: _____

Entrevistador: _____

Temas:

1. ¿Qué programas se han desarrollado en la comunidad?
2. ¿Qué actores e instituciones identifica hicieron parte de la ejecución del programa?
3. ¿Puede describir el proceso que se llevó a cabo?
4. ¿Cuál fue la participación de la comunidad en el desarrollo de los programas o proyectos?
5. ¿Cómo se da ese primer contacto de la comunidad con la corporación?
6. ¿Quedaron acciones pendientes para un evento posterior?
7. ¿Qué beneficios identifica ha aportado el desarrollo de estos programas en el territorio?
¿podría nombrar algunos?
8. ¿Considera que las estrategias que se han desarrollado han respondido a las necesidades de la comunidad?



Responsabilidad social empresarial: Estrategias para el desarrollo del territorio. La experiencia de la Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte.

Guía de entrevista semiestructurada
Empresas

Objetivo general:

Sistematizar la gestión social y ambiental desarrollada por la Corporación Pro Aburrá Norte dentro de su política de RSE en el período de 2013 - 2018 en el Norte del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia para contribuir en la visibilización de algunas acciones de responsabilidad social empresarial y que estas puedan ser replicados por parte de otras organizaciones.

Temas:

1. ¿Cómo concibe el término Responsabilidad Social Empresarial?
2. ¿En cuales programas ha participado y cómo fue su proceso?
3. ¿Qué aspectos positivos y negativos puede mencionar?
4. ¿Cómo se da ese primer contacto con la corporación?
5. ¿Cuál es la intencionalidad de realizar dichos proyectos en la comunidad?
6. ¿Cuál es la participación de la empresa tanto en el desarrollo como en la ejecución de los programas?
7. ¿Consideran que la responsabilidad social trae consigo algún beneficio? ¿cuales?
8. ¿Cuál es la forma en la que determinan si los programas están siendo efectivos?
9. ¿La empresa cuenta con una política de RSE?
10. ¿Qué podría decirle a otra empresa que no se haya vinculado a algún programa de RSE para que empiece a considerar esta opción?

Anexo 5. Ficha de revisión documental



Responsabilidad social empresarial: Estrategias para el desarrollo del territorio. La experiencia de la Corporación Empresarial Pro Aburra Norte.

Objetivo general:

Sistematizar la gestión social y ambiental desarrollada por la Corporación Pro Aburrá Norte dentro de su política de RSE en el período de 2013 - 2018 en el Norte del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia para contribuir en la visibilización de algunas acciones de responsabilidad social empresarial y que estas puedan ser replicados por parte de otras organizaciones.

Proyecto/ Área/ Programa Fecha:	
Programas desarrollados	
Lugar	
Objetivos	
Actores	
Observaciones	