

¿CÓMO SE EVIDENCIA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN  
DIFERENTES TIPOS DE ORGANIZACIONES? (Diferencias y  
Similitudes).

PRESENTADO POR: ANDREA CASTILLO PUENTES, CATERINE  
CARTAGENA, CLAUDIA CORDOBA.

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL  
AGOSTO DE 2009

## INTRODUCCION

Las nuevas tendencias económicas apuntan a la importancia de factores diferentes al capital y al mercado, ya que durante mucho tiempo la mayor preocupación de los empresarios era la acumulación de riqueza y la búsqueda de alternativas comerciales que les diera un beneficio económico.

Sin embargo, con el pasar de los años se evidenció la importancia de la comunidad y la sociedad con quien se interactuaba en el proceso comercial. Las organizaciones reconocieron la necesidad de contribuir al crecimiento de la población a medida que presentaban cifras cada vez mayores en su capital.

Como Gerentes Sociales consideramos que el tema de la Responsabilidad Social es pertinente ya que es una de las herramientas necesarias para nuestro quehacer profesional. Así mismo, es un tema que se encuentra en auge en todo tipo de organizaciones a pesar de que cada de ellas la maneja bajo su propio enfoque.

Por lo tanto, por medio de este documento buscamos realizar un breve análisis comparativo de cómo se aborda el tema de la Responsabilidad Social en tres campos específicos de acción los cuales son el financiero, el social y el religioso valiéndonos de nuestra condición de trabajadoras en entidades pertenecientes a cada uno de estos sectores. A través de este análisis podremos identificar cual es el enfoque que la organización para la cual laboramos y podremos después de realizar las comparaciones generar unas conclusiones que aporten nuevos e interesantes elementos.

El tema elegido puede dar lugar a un extenso tratamiento, en cada una de las organizaciones consideradas. Sin embargo, se ha delimitado en aras de poder analizar los aspectos que resultan comunes a las organizaciones o aquellos que resultan ser evidentemente diferentes. Ese es su alcance y delimitación.

Las autoras del trabajo agradecen a las personas que contribuyeron con su atención o información para el desarrollo de este trabajo, especialmente a Ricardo Martínez Gonzales Pbro. Director pastoral Social Soacha, Leidy Valderrama Coordinadora pastoral social Soacha, Dr Fernando Cortes, Vicepresidente de Responsabilidad Social Empresarial Grupo Empresarial Bolívar, Carolina Suarez, Profesional en Terapia Ocupacional de la Fundación Niños de los Andes y al Profesor José Joaquín Barón quien nos guió para la presentación del presente.

## PROPUESTA PARA TRABAJO DE GRADO

Nombre del estudiante: ANDREA CASTILLO, CATERINE CARTAGENA,  
CLAUDIA CORDOBA

Tutor: JOSE JOAQUIN BARON

Fecha de presentación: Julio 1 de 2009

1. Tema elegido: ¿Cómo se evidencia en diferentes tipos de organizaciones la RESPONSABILIDAD SOCIAL? (diferencias y similitudes).

2. El problema a resolver: Desde el punto de vista profesional hemos visto el aumento de personas e instituciones u organizaciones hablando de Responsabilidad Social. Diversos medios de comunicación informan acerca del tema a manera de reflexión. Es por eso que proponemos realizar un análisis: cómo se evidencia la RSE en tres organizaciones: una del sector financiero, financieras, una del sector social y una religiosa, especialmente en los ejercicios realizados en el período 2006-2008?

3. Justificación e importancia del tema: El presente trabajo se realiza para analizar un tema actual, del cual se ha hablado en términos muy generales, centrándonos en la aplicación que se le da en las organizaciones en las cuales trabajamos actualmente y de este modo reconocer la importancia de nuestro papel como Gerentes Sociales una vez adquiridos los conocimientos sobre dicho tema durante la especialización.

4. Objetivo general del proyecto: Realizar un análisis comparativo sobre la manera como se manifiesta la Responsabilidad Social Empresarial en tres organizaciones específicas como son el financiero, el social y el religioso.

5. Objetivos específicos

- Presentar las experiencias de las diferentes organizaciones en responsabilidad social.
- Comparar las experiencias presentadas y reconocer el ejercicio de responsabilidad social empresarial en cada una de ellas.
- Efectuar sugerencias para el mejoramiento que permita la implementación de políticas de responsabilidad social vigentes.

## 6. Ideas claves del marco conceptual

Realizar un análisis de las organizaciones abordando diferentes temas; desde **la pobreza**, lo político, lo cultural y lo demográfico, visto desde una óptica local, en la cual la **Responsabilidad Social** varía en cada organización ya que se manejan diferentes enfoques de trabajo, y en algunas se hace mayor énfasis en los derechos por los cuales cada institución tiene como objeto velar o apuntan a su objetivo general.

## 7. Metodología

Se hará uso de Investigación Descriptiva, mediante la recolección de información de fuente primaria (observación directa, entrevistas) e indirecta (cuando se consulten términos, para realizar el Marco teórico, cuando se consulten datos por Internet, o por medios bibliográficos, etc.). Se realizará un análisis lógico basado en la información que recolectemos.

Los instrumentos a utilizar son: Entrevistas, Internet, Bibliografía, Apuntes de clase, Testimonios de vida.

## 8. Cronograma.

Anexo 1

## 9. Bibliografía.

- Web oficial [http://www.ecobanking.com/ES/actividades\\_proyecto/](http://www.ecobanking.com/ES/actividades_proyecto/)
- SERIE DESARROLLO PARA TODOS BANCO MUNDIAL- REVISTA CAMBIO 2005
- SIERRA MONTOYA, JORGE EMILIO. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: LECCIONES, CASOS Y MODELOS DE VIDA.
- Crespo, franco, Madrid, Alianza 1994. Aprender a existir: nuevos fundamentos de la solidaridad social
- Pérez, Teodoro, Gerencia social integral e incluyente Bogotá Universidad de la Salle 2006
- La responsabilidad social de la gerencia, Ana Maria Barrera, 2001
- 10 mitos y verdades sobre la pobreza y la riqueza, Alejandro Vivas Benites, 2005-

## ANEXO 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FECHA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA
1 DE JULIO	Presentación de la propuesta.  Reunión inicial.	Definición de actividades, Revisión preliminar del documento. Elección del Tutor.	Descriptiva
6 DE JULIO	Definición de actividades a realizar. Diseño de entrevista. Documentación sobre los temas a tratar	Formalización de la propuesta y revisión por parte del tutor. Elección de preguntas y esquema de la entrevista. Búsqueda de información sobre el proyecto	Descriptiva
31 DE JULIO	Reunión con el tutor	<u>Presentación del avance</u>	Descriptiva
02 DE AGOSTO	Documentación Investigativa	Inclusión de las investigaciones realizadas en base al avance presentado.	Investigativa
03 DE AGOSTO	Reunión con el tutor	<u>Presentación del avance</u>	Descriptiva
04 DE AGOSTO	Documentación Investigativa	Inclusión de las investigaciones realizadas en base al avance presentado.	Investigativa
05 DE AGOSTO	Realización de entrevistas con directivos de las organizaciones escogidas	Dar a conocer la propuesta y aplicarles una entrevista prediseñada.	Descriptiva
08 DE AGOSTO	Incluir resultado de entrevistas, Análisis comparativo según el contenido hasta dicho momento.	Modificación del documento	Investigativa Participativa
13 DE AGOSTO	Correcciones finales	Correcciones e impresión del trabajo definitivo	Descriptiva
18 DE AGOSTO	SUSTENTACION	Exposición del resultado del trabajo	Participativa Descriptiva

### 1. MARCO CONCEPTUAL

## 1.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL :

La Responsabilidad Social no es un concepto nuevo, tal vez el nombre por el cual se le identifica ahora pueda hacer creer que es otro componente de “la moda” de la RSE. Sin embargo, al revisar de modo mas profundo se puede percibir que se trata de la mezcla de conceptos tan antiguos como los valores y principios o como la solidaridad y la cooperación.

La Responsabilidad Social se diferencia inicialmente de la Responsabilidad Social Empresarial – RSE- en que se considera como un asunto que parte del individuo hacia la sociedad (o del mismo siendo parte de un grupo): es la conciencia que un ser humano debe tener acerca de las consecuencias de sus actos sobre la sociedad, sobre los limites de sus derechos y la responsabilidad de sus deberes. Este es un concepto que se refiere a las relaciones existentes entre el ser humano y su desarrollo y todo lo relacionado con la economía por ejemplo; adicionalmente se involucran aspectos como el capital social, el humano y el cívico.

Al igual que con la Responsabilidad Social Empresarial, es difícil encontrar una definición que integre los diferentes enfoques que se le dan. Sin embargo, la mayoría concuerdan en que es un precedente de la actual llamada RSE ya que se basa en como un simple individuo es multiplicador tanto negativo como positivo de sus actos. Por ejemplo, según la Constitución Política Colombiana (artículo 366), la Finalidad Social del Estado es “...la búsqueda del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población. El objetivo fundamental de su acción es la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Estos propósitos constituyen el Gasto Público Social”.

La Responsabilidad Social atañe a todas las personas ya que somos seres sociales que estamos interconectados y que, en lo ideal, buscamos el bienestar general, mejores condiciones de vida, de progreso. El compartir los beneficios con que se cuenta y el procurar ser un mejor Ser Humano hacen parte de este concepto.

Según lo investigado, los orígenes de la Responsabilidad Social se remontan a la Antigua Grecia y Roma. “... por ejemplo, el estoicismo pone énfasis en los deberes cívicos, la responsabilidad social, la importancia de una buena ley y la igualdad de los derechos ciudadanos. Uno de sus grandes representantes, Cicerón, en libro primero de “Los Deberes”, habla sobre los deberes que tiene el hombre hacia la sociedad y hacia él mismo y propone que existe sólo una ley verdadera.”<sup>i</sup>

## 1.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para definir este término podemos acudir a diversas fuentes y su significado puede variar de acuerdo al enfoque dado. Tal es la riqueza de conceptos acerca de este término que podemos encontrar referencias de este en la edad antigua. Por ejemplo, en la Persa Antigua, Zaratrustra proclamó una filosofía basada en: “buenos pensamientos, buenas palabras y buenas acciones” así como un Tratado en el cual asegura que el Ser Humano debe elegir servir a la Sociedad y al Mundo que le rodea. Mucho más adelante, en la década de los 80, se trabaja el concepto de Responsabilidad Social con la teoría de los *Stakeholders* (involucrados).

Sin embargo, sería a comienzos del presente siglo cuando la RSE se enriquece con teorías más completas. Desafortunadamente esta pluralidad de conceptos evita una estandarización que haga de la RSE un modelo fácilmente identificable e imitable.

Una de las figuras contemporáneas más reconocidas de la Administración y los Negocios, Drucker, en 1984 sugirió que la RSE y las ganancias a largo plazo no eran incompatibles sino más bien complementarias al contrario de lo que muchos opinaban, ya que se convertía en una verdadera Ventaja Competitiva.

La Organización Internacional del Trabajo – O.I.T.- opina sobre la RSE : “la definición de la responsabilidad social de la empresa admite varias acepciones, pero todas coinciden en que se trata de un enfoque que se basa en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Se emplea para describir una amplia variedad de iniciativas de orden económico, social y medioambiental tomadas por empresas, que no se fundan exclusivamente en requisitos jurídicos y son, en su mayoría, de naturaleza voluntaria”.

Por ejemplo, según la revista EAN publicación 62 de Enero a abril del 2008 la RSE se entiende como “un conjunto de acciones consientes y sistemáticas que las empresas realizan en su interior y hacia las partes interesadas externas ... para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, a la preservación del medio ambiente y al desarrollo social del país”.<sup>ii</sup>

Según una publicación en internet de la CEPAL, la Responsabilidad Social Corporativa (o empresarial) RSC se define como: “desarrollo de las actividades de la empresa, asumiendo la responsabilidad de los impactos que genera, creando con ello valor para sus accionistas y la sociedad a través del empleo de buenas prácticas”.<sup>iii</sup>

La ONU por su parte, en su iniciativa llamada “Pacto Global” se basa en tres campos de acción de la RSC: Derechos Humanos, Laborales y Ambientales.

### 1.3. CAPITAL SOCIAL

El Capital Social es otro de esos términos que se mencionan con frecuencia en la actualidad y que al igual que los dos anteriores están ligados al “deber ser” y que tienen una alta dosis de voluntad.

Surge inicialmente en respuesta al Capitalismo y a los “fracasos” de sus modelos que no incluían el desarrollo personal. Está íntimamente ligado al desarrollo ya que contribuye a facilitar el surgimiento y fortalecimiento de Redes Sociales basadas en la confianza, asociatividad y ética así como al fortalecimiento de las instituciones las cuales juegan un papel fundamental en el crecimiento de los países.

Según Uphoff, existen dos clases de Capital Social y son: el cognitivo relacionado con ideologías y el estructural que se relaciona por su parte con las instituciones y las organizaciones.

Según otros autores que han tocado el tema como Siles y Robinson, el Capital Social hace parte importante del enfoque humanista del desarrollo, y considera que la inclusión es uno de los pilares del mismo, ya que la observan como parte fundamental en el momento de erradicar la pobreza.

Otra definición mas especifica del Capital Social se transcribe a continuación: “Es la capacidad de los individuos para asociarse o trabajar juntos, en grupos u organizaciones, para alcanzar objetivos comunes; depende del grado en que los integrantes de una comunidad confían unos en otros y de los valores y normas que comparten.”<sup>IV</sup>

### 1.4. GERENCIA SOCIAL

La Gerencia Social no escapa de la variedad de conceptos que se encuentran sobre ella al igual que los términos que ya hemos visto. Con el surgimiento de los que hemos ampliado surge la necesidad de líderes y de propuestas administrativas que vayan acorde a la búsqueda de los nuevos objetivos, es decir, una manera de gerenciar el nuevo contexto que se genera a partir del protagonismo del bien común.

La Gerencia Social puede por ejemplo, verse desde dos enfoques como lo son el de gestión que se relaciona con los conocimientos y con su aplicación en la búsqueda de cumplimiento de metas e indicadores y el de intervención el cual es mas emprendedor en búsqueda de las condiciones ideales.

Teniendo en cuenta lo anterior, un Gerente Social debería contar entre sus características la capacidad de análisis, de planificación, conocimiento del uso de herramientas, técnicas para el manejo de conflicto y creencia en la participación.

Otra definición complementaria puede ser: “propuesta alternativa cuyo objetivo es la construcción de una nueva sociedad en donde diferentes actores sociales se integren en un proyecto conjunto que apunte al desarrollo humano. Propuesta que surge al reconocer el innegable incremento de la pobreza y la desigualdad, la desarticulación entre política social y económica y la separación entre el diseño y la implementación de la política social.”<sup>v</sup>

## 1.5. CONCEPTOS ORGANIZACIONALES

### 1.5.1. SECTOR FINANCIERO

La empresa elegida para el presente documento es el Banco DAVIVIENDA, el cual hace parte del grupo Empresarial Bolívar que a su vez ha creado desde el mes de noviembre del año 2008 una Vicepresidencia dedicada exclusivamente al tema de la Responsabilidad Social Empresarial y que, por lo tanto, define los lineamientos respecto al tema. Por este motivo abordaremos a DAVIVIENDA como parte del Grupo Bolívar.

El Grupo Bolívar tiene sus orígenes en la actividad aseguradora, específicamente a través de Seguros Bolívar el cual fue fundado el 5 de diciembre de 1939 considerándose en ese entonces la única empresa colombiana dedicada a tal actividad.

Poco a poco se fueron creando las compañías que hoy en día lo conforman y que se distinguen por su cultura especialmente, la cual se inculca profundamente en todos sus colaboradores. El GRUPO FAMILIA BOLIVAR está conformado entre otras por empresas como:

- SEGUROS BOLIVAR
- LEASING BOLIVAR
- CONFINANCIERA
- EDICIONES GAMA
- COBRANZAS BETA
- ZUANA BEACH RESORT

A continuación nos permitimos transcribir la Misión y Visión del grupo:

- MISION: “Somos una familia de empresas cuyas actividades principales están orientadas hacia la optima atención de las necesidades de nuestros clientes en materia de servicios financieros, de seguros y de ahorros e inversión; también nos involucramos en negocios que apoyen las actividades principales o que aprovechen ventajosamente la estructura y los conocimientos de las empresas del Grupo.”

- VISION: “Nos perciben y somos uno de los grupos mas respetados por la transparencia con que adelantamos nuestras actividades y por nuestro liderazgo y compromiso con el desarrollo sostenible del país, el bienestar de la comunidad, el fortalecimiento de la democracia y el amor por la naturaleza. Nuestro servicio es excelente y contamos con los más altos estándares de seguridad para nuestros clientes. Nuestras empresas principales gozan del más alto nivel del reconocimiento en el mercado. Los diferentes sectores de la economía reconocen nuestras competencias como consecuencia de las percepciones de nuestros clientes y de las altas calificaciones recibidas de las empresas calificadoras de riesgos y de calidad en el servicio”

Dentro del Plan Estratégico de la Familia Bolívar, específicamente en sus Principios Corporativos se encuentra además de la Generación de Valor y el Servicio el Compromiso Social. “Somos solidarios con la sociedad en la que vivimos. Apoyamos la democracia, el desarrollo social y la conservación del Medio Ambiente. Trabajamos por un país mejor”<sup>vi</sup>

Respecto a la Responsabilidad Social y Empresarial, el Grupo Bolívar es claro y conciso. Reconoce que son temas que a pesar de no ser novedad, han cobrado una mayor importancia en los últimos tiempos. Definen la Responsabilidad Social como un asunto de ética empresarial que armónicamente se combina con la planeación estratégica del grupo.

Para la Familia Bolívar esta responsabilidad va mucho más allá de la generación de valor para sus accionistas, de responder a los clientes por los servicios adquiridos o de consolidar continuamente la relación de doble vía con los proveedores.

Sin embargo, entre los aspectos mas llamativos de la visión del grupo frente al tema de la Responsabilidad Social está el hecho de destinar una gran parte de sus esfuerzos en generar bienestar al interior de la organización como prioridad. Se invierte en generar un mejor nivel de vida a los colaboradores y a sus familias antes que nada, se reconoce al cliente interno como un recurso importante.

Es así como la Familia Bolívar cuenta con un reconocido componente de RSC tradicional, entre sus principales actividades se pueden mencionar:

- DIVIDENDO POR COLOMBIA: Es el mas recurrido por los trabajadores de Davivienda. Por medio de este programa se canalizan aportes destinados a programas que buscan el desarrollo de las comunidades buscando la gestión de sus propios problemas.
- CRAYOLA : Educación de calidad de la cual hacen uso las familias de los colaboradores

- EDICION DE LIBROS DE ARTE: Difunden por este medio las obras de los artistas nacionales. Estos libros llevan más de tres décadas y son reconocidos ampliamente porque difunden el talento nacional tanto de desconocidos como de figuras de gran talla.

En el tema puramente ambiental, la Familia Bolívar se concentra en el trabajo con:

- CECODES (CONSEJO EMPRESARIAL COLOMBIANO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE):

Tema: ECOBANKING por intermedio de SEGUROS BOLIVAR y DAVIVIENDA

- FUNDACION CORAZON VERDE:

Tema: Aporte de soluciones de vivienda a población vulnerable, por medio de la CONSTRUCTORA BOLIVAR

- FUNDACION ATA FONDO FILANTROPICO.

Tema: Ornitología, Biodiversidad. No es clara la intervención de alguna de las empresas del grupo en especial.

### 1.5.2. SECTOR SOCIAL

Esta parte de la realidad social "situada entre la economía pública y la economía capitalista" y con potencial de ser una alternativa a estas, que se denomina economía social, ha dado luz a otras voces como *tercer sector*, *tercer sector solidario*, *sector voluntario*, *sector no lucrativo*, *sector solidario*, *economía solidaria*, *iniciativa social* y otras locuciones, que designan realidades muy próximas. Aun considerando la existencia de una auténtica inflación de vocablos en este campo, en la actualidad es posible afirmar que las concepciones principales de esta realidad social que pugnan por economía plural, actuando tanto en el ámbito del mercado como en el no mercado en pro de un desarrollo social y económico colectivo no excluyente.<sup>vii</sup>

#### **Fundación Niños de los Andes**

La responsabilidad social, en el marco social, la evidenciaremos desde la Fundación Niños de los Andes.

**Objeto Social:** “La Fundación tiene por objeto social restituir y defender los derechos fundamentales de los niños, niñas y jóvenes en situación de calle, víctimas del conflicto armado y con derechos vulnerados, trabajar por el fortalecimiento de sus sistemas familiares y potenciar una cultura de corresponsabilidad y participación ciudadana en la solución de esta problemática social, a través de programas y servicios que contemplan: Prevención y atención ambulatoria, Atención en medio institucional y Atención en medio social comunitario...

Para el logro de este objetivo, la Fundación podrá realizar todo tipo de acciones que le permitan recaudar dineros a través de actividades comerciales y de servicios. La Fundación será una entidad sin ánimo de lucro, vinculada al Sistema Nacional de Bienestar Familiar, ajena a actividades políticas o raciales”.

El nacimiento de la Fundación Niños de los Andes está marcado por una dolorosa anécdota: En Diciembre de 1973, Jaime Jaramillo presenció cómo una niña de la calle que se lanzó a recoger la caja de una muñeca caída de un carro, fue atropellada por un camión. Jaime Jaramillo, quien corrió en vano a auxiliarla, pues la niña falleció en el acto, observó que la caja por la cual dio su vida la pequeña, estaba vacía. Desde entonces, él decidió luchar con todos los medios por la niñez desamparada brindándole atención médica, alimento, afecto y un lugar para vivir.

En un contexto social donde los niños de la calle se habían convertido en parte del paisaje urbano, surge la acción de Jaramillo como un compromiso individual enmarcado dentro de un esquema asistencial de ayuda a esta población. Este trabajo se inicia en la década del 70 y va siendo alimentado por un grupo de voluntarios, donde lo que prima es una relación de amistad y un sentido de ayuda filantrópico.

Como consecuencia de este trabajo, Jaime Jaramillo decidió organizar una casa para atender a los niños de la calle. De esta forma se constituyó la Fundación, que obtuvo su personería jurídica en 1988, emanada del ICBF. A partir de este momento comenzó un proceso de consolidación y construcción de la institución. Para la década de los 90, se inició una tecnificación y definición del proceso y de los servicios de atención.

En el año de 1997 se realizó una reestructuración del área social. El equipo técnico asume para este momento un mayor grado de profesionalismo en busca de optimizar los estándares de calidad en los procesos de atención de los niños.

En el año 2001 se consolidó el trabajo de intervención con familias y la construcción de un Pacto de Convivencia que respondiera a la realidad institucional, bajo una perspectiva de género y de derechos como norte ético de nuestra organización.

En el año 2003 se comienza con el desarrollo de dos programas además del programa de Protección de Poblador de Calle y con Derechos Vulnerados: Residencia de Egreso, que es una medida pos institucional para aquellos adolescentes que han sido infractores de ley, que se desarrolla en la Sede St. Patrick y el programa de Centro de Emergencia para niñas y adolescentes pobladoras de calle que se desarrolla en la Sede Casa corazones. En el año 2005 se abre un nuevo programa de Casa Hogar de Protección para

Adolescentes sin red socio familiar de apoyo, el cual se desarrolla en la Sede Albachiara.

A partir de 2003 la Fundación Niños de los Andes comienza su proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Este paso significa un mejoramiento continuo en la cualificación de los procesos de atención. El 16 de Diciembre de 2005 el ICONTEC certificó el Sistema de Gestión de la Calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2000, lo que implica un compromiso importante con los clientes y beneficiarios de la Fundación y que se traduce en un mejor servicio hacia todas las personas que conforman la gran familia Niños de los Andes.

En el año 2008 la Fundación cumple 20 años de trabajo inagotable, legalmente constituida para el beneficio de niños, niñas, adolescentes y sus familias con derechos vulnerados, en la construcción de un mejor país para todos.

### **Misión de la Fundación Niños de los Andes.**

“Restituir y defender los derechos fundamentales de los niños, niñas y jóvenes en situación de calle y con derechos vulnerados, trabajar por el fortalecimiento de sus sistemas familiares y potenciar una cultura de corresponsabilidad y participación ciudadana en la solución de esta problemática social.”<sup>viii</sup>

### **Visión de la Fundación Niños de los Andes**

“Lograr un alto nivel de reconocimiento a nivel nacional e internacional como ONG modelo de intervención social sostenible y por sus logros en materia de niños incluidos familiar y socialmente, así como por el alto nivel de conciencia social desarrollada frente a la problemática de niños en situación de calle y con derechos vulnerados.”<sup>ix</sup>

A continuación presentamos un resumen de algunos de los programas ofrecidos por la fundación:

Programa	Descripción
Labor de Calle y manual de Patrullas de Rescate	Servicio institucional de medio abierto, en el cual, a través de recorridos diurnos y nocturnos, se ubican y contactan los grupos de personas en situación de calle o con derechos vulnerados, a quienes se brindan servicios de atención integral ambulatoria en salud, psicológica, trabajo social, información y educación, remisiones a otros servicios, orientación, ingresos a alguno de los programas de la Fundación y cubrimiento de necesidades de supervivencia.

Centro de Emergencia	Servicio de atención integral que se brinda de manera inmediata a niños y adolescentes que se encuentran en situación de abandono o peligro, mientras se adoptan las medidas de protección del caso.
Protección	Servicio de atención Integral a niños, niñas y adolescentes, con situación de vida de calle o con derechos vulnerados.
Intervención de Apoyo	Servicios de atención ambulatorios que se configuran en un proceso de apoyo y orientación psicológica y socio - familiar con el fin de garantizar y restituir condiciones para el ejercicio pleno de los derechos de la niñez.
Trabajo Infantil	Servicio de atención a niños, niñas y adolescentes trabajadores, con derechos vulnerados, con el fin de eliminar el trabajo infantil y proteger el trabajo juvenil.
Casa Hogar de Protección	Servicio de protección integral a adolescentes bajo medida de protección en situación de abandono o peligro, cuyas edades oscilan entre los 12 y 18 años, que hayan realizado proceso en otras instituciones de Protección.
Seguimiento	Servicio de acompañamiento a los Egresados y Externos de la Fundación, a través de visitas domiciliarias, laborales, atención psicológica y social, asesorías legales, conexión con redes de servicios especiales, ayudas económicas y materiales, que procuren un éxito en la inclusión social, disminuyendo el riesgo de un retorno a la situación problema.

### 1.5.3. ORGANIZACION RELIGIOSA

Las organizaciones religiosas tienen un largo historial de participación en programas de asistencia y una tradición de apoyar a las personas de bajos ingresos brindándoles una amplia gama de servicios sociales. Estas organizaciones son socios importantes de los sectores gubernamentales ya que gracias a estas alianzas se ven los esfuerzos para proveer una asistencia social con diferentes enfoques: el alimentario, el productivo, de vivienda, de ayudas básicas como ropa, muebles y enseres, atención especializada (psicosocial y legal), y otros servicios que se ven más marcados por sectores como lo son ayudas económicas y otras específicas. Para ello las entidades religiosas, tienen una oficina o departamento de Pastoral social, quien es la encargada de manejar los asuntos concernientes a las ayudas comunitarias.

Cabe destacar la transformación a la que se ha llegado en los últimos años las organizaciones religiosas eclesiales ya que se está dando un cambio del asistencialismo a proyectos más interesantes auto sostenibles y con emprendimientos productivos para las comunidades en las que se encuentran ubicados. A continuación conoceremos algunos aspectos importantes de la organización a la cual nos referiremos en el presente trabajo:

### **Diócesis de Soacha**

Fue erigida el 6 de agosto del 2003. Antes de esta fecha, constituía la Zona Pastoral San Pablo, de la Arquidiócesis de Bogotá. Cuando se creó, se vio la urgencia de aunar y programar los esfuerzos pastorales, para tener mayor incidencia en una sociedad tan heterogénea y tan distraída por tantas novedades.

La Diócesis de Soacha es en su inmensa mayoría, urbana. Tiene sólo una población rural, el municipio de Sibaté. La Diócesis está situada al extremo sur occidental de Bogotá. Comprende, una parte del extremo sur de las localidades Ciudad Bolívar, Kennedy y Tunjuelito y la localidad de Bosa; todas del Distrito de Bogotá. Los municipios de **Soacha y Sibaté**, que corresponden al Departamento de Cundinamarca.

La Diócesis de Soacha colinda por el norte con la Diócesis de Fontibón y la Arquidiócesis de Bogotá; por el sur con la Diócesis de Girardot; por el oriente con la Arquidiócesis de Bogotá y la Diócesis de Girardot; por el occidente con los municipios de Mosquera y Bojacá, de la Diócesis de Facatativá.

La anterior descripción nos muestra cuan amplia es la gama de los servicios que requiere la población, por la ubicación que se tiene como Diócesis. Por ello se han dispuesto programas desarrollados a través de Pastoral social que están integrados en un “proceso” que responde a necesidades reales y traza objetivos claros y comunes que responden tangencialmente a las necesidades de la población mediante procesos.

Para el presente trabajo nos referiremos a la Diócesis de Soacha en su departamento de Pastoral Social ya que es donde se coordinan los programas sociales para la población perteneciente a su zona, de los cuales haremos una breve descripción de cada uno de ellos:

<b>Necesidad</b>	<b>Programa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Población</b>
Integración Social	Pastoral Familiar	Este se creó con el fin de atender, formar y hacer acompañamiento a las familias para evitar o	Parejas o conyugues

		mitigar el impacto social causado por la desintegración familiar, basados en modelos educativos sociales a los cuales se les hace seguimiento.	
Alimentación	Red vida y Tejiendo comunidad	Son programas los cuales responden a una necesidad fundamental como lo es la comida en comunidades necesitadas, estos programas están dirigidos a organizaciones y parroquias los cuales tienen por objeto entregar alimentos preparados y no preparados a comunidades objeto de su labor social para ello se cuenta con la alianza banco de alimentos – Diócesis de Soacha.	Niños, niñas, adolescentes, tercera edad, madres cabeza de hogar.
	Pan compartido	Este programa funciona en cada parroquia perteneciente a la diócesis en la cual se trabaja por medio de donaciones parroquiales, las cuales son repartidas a familias focalizadas de cada parroquia.	Familias parroquiales
Paz y no violencia	Construcción de paz desde la transformación comunitaria	Este programa se lleva a cabo a través de talleres comunitarios en los cuales se trabajan herramientas para resolución de conflictos comunitarios.	Toda la población
Educación		Promocionar nuevas alternativas curriculares en las cuales se fomente el aprendizaje a través de alianzas, alfabetización y redes escolares. Se	Niños, niñas y adolescentes

		<p>cuenta con círculos de aprendizaje, colegio salesiano.</p> <p>También se cuenta con ayudas de kits escolares entre los cuales están útiles y uniformes.</p>	
Económica	Escuela de artes y oficios el buen pastor	En el cual se trabaja desde la capacitación en diferentes oficios para que mejoren o empiecen a obtener ingresos.	población en situación de desplazamiento (PSD) 60% y un 40% de personas con alta vulnerabilidad de la Diócesis
	Un paso adelante	Es un fondo rotatorio el cual tiene por objeto hacer préstamos a personas con bajos ingresos y que tienen alguna iniciativa productiva, estos préstamos son a bajas cuotas para su pago periódico mensual el cual tiene como fin rotar el dinero y hacer fomentar nuevas iniciativas. Se trabaja en convenio con la organización CODO A CODO los cuales llevan a cabo la inclusión de las propuesta después del primer filtro que hace Pastoral social, también se les hace seguimiento y la recaudación del dinero. Además se hace la consecución de nuevos recursos para este programa.	Personas mayores de 18 años y cabeza de hogar.
Salud	Pastoral de la Salud	Formación a agentes de pastoral de salud los cuales son multiplicadores	Agentes de pastoral de la salud

		en sus comunidades y hacen acompañamiento y seguimiento a los enfermos de sus parroquias.	
Desplazamiento forzado	Casa de encuentro Buen samaritano	Es un espacio en el cual se articulan todas las acciones oportunas e integrales a favor de la población, en donde se hace trabajo de atención, orientación, acompañamiento y seguimiento a la PSD asentada en Soacha. Este programa se trabaja en convenio con la comunidad Jesuita. (SJR)	Población en Situación de Desplazamiento.
	Hogar de paso Betania	Es un programa el cual tiene por objeto albergar a PSD y hacer un acompañamiento a la población en situación de desplazamiento forzado que se asienta en el municipio de Soacha, Brindando una atención digna y oportuna, representada en alojamiento, alimentación, apoyo psicosocial, orientación jurídica y asesoría espiritual.	Población en situación de Desplazamiento.
Psicosocial	Inclusión social con enfoque psicosocial	Proceso con el que se ha brindado a la población jornadas de formación a multiplicadores, tratando relacionarlos con la atención primaria de la población y la superación de sus condiciones psicológicas y sociales. Desarrollado en alianza con el Secretariado nacional de Pastoral Social (SNPS)	Población en situación de desplazamiento (PSD) 60% y un 40% de personas con alta vulnerabilidad de la Diócesis.

Fuente: Diócesis de Soacha. Coordinadora de Pastoral Social. Entrevista del grupo de trabajo.

El problema más grave ha sido el **desplazamiento**, que se “acantonó”<sup>x</sup> en algunos sectores de esta zona sur e hizo que el crecimiento urbano desbordara las posibilidades de atención social. Esta desordenada aglomeración, trajo las siguientes consecuencias: la falta de oportunidad de trabajo, el hambre generalizada en todas las edades, la tugurización de zonas urbanas, la violencia e inseguridad ciudadanas, la descomposición familiar, la insalubridad ambiental y otros problemas.

Todas estas realidades trágicas, desbordan la capacidad de solución dada por los gobiernos. Esta falta de capacidad, lamentablemente se agrava por los intereses personales y políticos que entorpecen una mejor y más eficaz acción social.

Sin embargo, en los últimos años, si bien la problemática continúa grave, se ven realidades positivas que son esperanzadoras.

Vale la pena destacar otra realidad positiva y más importante: la gente ha ido adquiriendo **mayor conciencia política sobre sus derechos y obligaciones**. Es por ello que se ha enfocado el trabajo de la Pastoral Social Diocesana a la reconstrucción de sus planes de vida, esto a través de la dignidad y autonomía de las personas sustentado en la exigibilidad de derechos el cual es el enfoque social que se ha insertado en toda labor pastoral.

Merecen mención las ONGs que prestan su servicio; son muchísimas; algunas muy bien estructuradas, otras no tanto, pero todas prestando su apoyo social con las cuales se hace un trabajo mancomunado en pro de los derechos de los y las ciudadanas de la Diócesis.

Existen también oficinas de organismos internacionales los cuales trabajan por el progreso, la calidad de vida, la equidad social y el bienestar de la comunidad.

Todas estas realidades positivas son luces que hacen ver, hacía el futuro, un mejoramiento social. Todo, desde la restitución de derechos.<sup>xi</sup>

## **1.6. LEGISLACION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Cabe recordar que la RSE debe considerarse como un ejercicio de carácter voluntario. De ser regida por leyes, es decir, de pasar de ser un acto puramente desinteresado a ser una obligación, perdería gran parte de su esencia.

Las organizaciones que por tradición la han practicado desde mucho antes de que el tema de la RSE se pusiera “de moda”, lo han hecho como una actividad alternativa, sin “pavonearse” demasiado sobre sus actividades y sin hacerlo (en la mayoría de los casos) buscando un beneficio, aunque finalmente no puede

negarse que existen incentivos mayormente tributarios para aquellas empresas que la practican.

En el año 2007 se preparaba una iniciativa de ley propuesta por el Movimiento Político MIRA que exigiendo la presentación de informes de gestión social a las organizaciones pretendía promover la Responsabilidad Social Empresarial. Sin embargo, esta fue archivada después de haber sido calificado negativamente debido a lo expuesto en párrafos anteriores: al perder el carácter voluntario, la RSE perdería su esencia.

Sin embargo, mediante el decreto 2828 de 2006 el gobierno Colombiano ya había creado un Comité Técnico de Sostenibilidad que reunía esfuerzos de los diferentes sectores económicos , organizaciones públicas , privadas , sociedad civil y organismos internacionales cuyo objetivo era reflejar el avance respecto al tema de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de la implementación del Sistema Nacional de Competitividad.

Lo mas aproximado a una legislación en este tema lo constituyen dos documentos que constituyen mas que una norma una guía: Uno contiene las recomendaciones que da la Presidencia del Senado y el segundo es una Guía Técnica (ICONTEC 180) que por medio de lineamientos y recomendaciones de carácter voluntario se ponen a disposición de aquellas empresas que den importancia y quieran penetrar al mundo de la Responsabilidad Social.

**2. EJERCICIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL :  
GRUPO BOLIVAR, FUNDACION NIÑOS DE LOS ANDES , DIOCESIS DE  
SOACHA**

## 2.1. EN EL GRUPO BOLIVAR: PREMIO BOLIVAR A LA EXCELENCIA EN COPROPIEDADES

Hace ya casi una década existe un reconocimiento para aquellos conjuntos de Vivienda de Interés Social (VIS) que se destaquen en su área administrativa. Hasta el año 2007 aproximadamente 91.000 habitantes habían participado de esta iniciativa que además de ayudas materiales les da la oportunidad a las unidades residenciales de practicar la Responsabilidad Social conformando redes sociales que buscan el bien común y la mejora de su calidad de vida.

Este premio cuenta con cinco escalafones que miden la gestión administrativa, ingresos, cartera, desarrollo ambiental y fortalecimiento de la comunidad promoviendo el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades circundantes a los proyectos de vivienda de interés social.

Este premio le suma continuidad a la relación que se forma cuando un cliente adquiere una vivienda. Según las palabras del director de Mercadeo de la Constructora Bolívar, Daniel Matiz, “Nuestra filosofía es crear una gran familia y no desligarnos de las comunidades después de entregarles su vivienda. Lo hacemos porque sabemos que para la mayoría de nuestros clientes la compra de su casa es el principal proyecto de vida”.<sup>xii</sup>

A continuación presentamos los Beneficios para los Participantes en el Premio Bolívar:

- **Plan Conjunto Padrino:** Por medio de este beneficio se comparten Buenas Practicas, se empodera a las comunidades, se les brindan conocimientos que han sido exitosas para otros conjuntos beneficiando tanto a padrinos como a ahijados participantes.
- **Apoyo** permanente al consejo de administración, al comité de convivencia y al administrador de la copropiedad en la elaboración y ejecución de planes de gestión de la misma.
- **Asesoría** en:
  - Asuntos jurídicos de propiedad horizontal
  - Mecanismos alternativos de solución de conflictos entre los vecinos
  - Gestión de proyectos y asuntos frente a entidades públicas
- **Capacitaciones** permanentes sobre gestión y administración de propiedad horizontal, deberes y derechos de los habitantes de los conjuntos, manejo adecuado de residuos en las copropiedades, ahorro de recursos y gestión de proyectos, entre otros temas.
- **Siembra y Arborización** de zonas comunes y parques cercanos a los conjuntos.

- **Premios** especiales para las comunidades que se destacan en la gestión de su copropiedad.
- **Computadores** para el montaje de la LUDOTECA DE MI CONJUNTO: espacio dedicado a la capacitación y el uso eficiente del tiempo libre de jóvenes y adultos.
- **Valorización** permanente de la propiedad derivada de la adecuada gestión y cuidado de la copropiedad.

## 2.2. EN LA FUNDACION NIÑOS DE LOS ANDES

Debido a que la esencia de la Fundación está tan estrechamente ligada al ejercicio de la Responsabilidad Social, sería muy difícil resaltar uno solo de sus programas.

La responsabilidad social en la Fundación no era tomada como tal, sin embargo, con el pasar del tiempo se ha ido tecnificando y encaminando a al RS esto debido a que los niños de la calle son los miembros más vulnerables y menos protegidos por la sociedad.

El problema hace parte de una cultura en crisis, en donde ha existido una transmutación de valores y para la que una problemática de la magnitud como la estudiada no representa una situación relevante para el buen desarrollo de un sistema.

Observando cómo día a día se incrementa este fenómeno fue importante analizar y recrear la situación en la que los niños viven; cuales fueron los motivos por los que eligieron vivir en la calle y enfocar los programas a los cuales se quiere generar un impacto. Es así que los interrogantes constante sobre el ser y que hacer de la Fundación Niños de los Andes como organización de la sociedad civil y corresponsable en el desarrollo de la problemática del habitante de la calle y en especial los niños, niñas y adolescentes que presentan vida en calle.

Este cuestionamiento implica igualmente un afán constante por renovar y multiplicar sus esfuerzos encaminados a disminuir la problemática no solo de la presencia del habitante de calle en el ámbito ciudadano sino para ofrecer alternativas diferentes a las personas en riesgo de asumir la calle como hábitat de subsistencia y modificar su futuro.

Es así que se evidencia la responsabilidad social en la Fundación Niños de los Andes en sus diferentes programas en especial el que se realiza en Calle en medio social abierto que tiene como objetivo primordial realizar recorridos diurnos y nocturnos, donde se ubican y contactan los grupos de personas en situación de calle o con derechos vulnerados, a quienes se brindan servicios

de atención integral ambulatoria en salud, psicológica, trabajo social, información y educación, remisiones a otros servicios, orientación, ingresos a alguno de los programas de la Fundación y cubrimiento de necesidades de supervivencia.

Por otro lado cuando se realiza la atención se realizan remociones a redes de apoyo y al programa de la Fundación atención a egresados donde se les presta un servicio más amplió.

### **2.3. EN LA DIOCESIS DE SOACHA**

La RS de la Diócesis de Soacha en su trayectoria de iglesia, ha venido trabajando apoyando y haciendo énfasis desde los derechos de las personas por eso se han destacado los programas que se tienen en la Diócesis siendo el **programa bandera el Hogar de Paso Betania** un lugar destinado a población en situación de desplazamiento el cual tiene como finalidad el acompañamiento que consiste en mantener para la población que arriba en situación de desplazamiento forzado al municipio de Soacha una atención digna y oportuna, constituida en: alojamiento, alimentación, apoyo psicosocial, orientación jurídica y asesoría espiritual.

“El municipio de Soacha se ha convertido en el principal municipio del departamento de Cundinamarca en recepcionar población en situación desplazamiento”, de acuerdo a los datos del SIPOD, sistema administrado por Acción Social, el número de personas hasta el 30 de septiembre de 2008 asciende a “1.407, lo que en promedio corresponde a 360 grupos familiares”, sin embargo el fenómeno ha crecido mucho mas, y estas cifras contrastan con las suministradas por CODHES durante el primer semestre de 2.008, para el caso de Soacha la población recepcionada asciende a 4.021 (1.005 grupos familiares aproximadamente). Esta diferencia de datos estadísticos tiene sus orígenes en tres factores fundamentales:

1. Desconocimiento de las rutas de atención de la población víctima del desplazamiento y que se encuentra en situación de desplazamiento forzado.
2. Decisión de mantenerse bajo el anonimato
3. Falta de credibilidad en las instituciones públicas.

De acuerdo a información suministrada por la personería municipal, es así como cerca del 20% han requerido atención humanitaria durante la etapa de la urgencia.

Por ser un proyecto dirigido a la atención humanitaria en la etapa de la emergencia, la población participante de este proyecto, esta conformada por personas y familias recién llegadas al municipio de Soacha con menos de 15 días de permanencia en el sector y cuyo desplazamiento fue motivado por el conflicto interno Colombiano.

En el trabajo que se desarrolla dentro de este proyecto podemos destacar:

- *Apoyo psicosocial* el cual se basa en
  - Búsqueda de Redes de apoyo y
  - Atención individual y familiar
- *Orientación socio legal* la cual se basa en
  - Formación en derechos
  - Consultas jurídicas y
  - Acompañamiento en exigibilidad de derechos (tutelas, derechos de petición etc)
- *Alojamiento transitorio y alimentación*
- *Acompañamiento espiritual*

El cual se efectúa a través del convenio con la compañía de Jesús (Jesuitas) y la Pastoral Social.

Debido a que por las condiciones psicológicas y sociales que presentan las personas como consecuencia de la ruptura de sus redes sociales y la pérdida de su identidad, deben ser acogidas para que logren la reconstrucción de sus proyectos de vida se busca un trabajo de articulación con las diferentes parroquias para hacer un seguimiento y monitoreo constante de las familias atendidas en Betania y que trascienda hacia la “reivindicación de sus derechos y la reparación integral.”<sup>xiii</sup>

Es por esto que para el acompañamiento de la población la Diócesis de Soacha ha decidido iniciar la búsqueda de alianzas que permita la atención desde el momento de la urgencia y que continúe hasta lograr la estabilización social y económica de esta población doblemente vulnerada. Y por ello ha dado paso a nuevos programas antes descritos para una mejora y cumplimiento de sus derechos.

### **3. TESTIMONIOS DE LAS EXPERIENCIAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES ANALIZADAS**

Cada vez es mayor la cantidad de organizaciones que se toman más en serio el tema de la RSE. Por ello no es de extrañarse que tengan a su disposición a personal especializado en el tema.

Como complemento al tratamiento que hemos realizado sobre el enfoque que se le da al tema de la Responsabilidad Social, hemos diseñado una entrevista que contiene las preguntas que consideramos pertinentes para complementar la información que ya hemos logrado obtener.

Esta entrevista fue aplicada a funcionarios de las tres organizaciones con las cuales hemos venido trabajando que están íntimamente ligados al tema tratado en el presente documento.

En Grupo Bolívar se entrevistó al Dr. Fernando Cortes, Vicepresidente de Responsabilidad Social Empresarial, Fernando Cortés McAllister, Administrador de Empresas de la Universidad de Los Andes y quien cuenta con un máster en Gestión Internacional del Thunderbird School of Global Management en Estados Unidos. El Dr Cortés fue la persona que lideró y trabajó por sacar adelante el “Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades”, que ya hemos ampliado anteriormente.

En la Diócesis de Soacha se entrevistó al Director, Pbro. Ricardo Martínez y a la coordinadora de pastoral social Leidy Valderrama quienes aportaron desde su experiencia una visión de cómo se ha venido trabajando y logrando un impacto social y generando beneficios tanto para la población en situación de desplazamiento como para la población vulnerable soachuna.

Consideramos que su elección fue muy pertinente ya que es su responsabilidad sacar los proyectos adelante, buscando la manera de hacerlos mas beneficiosos para que lleguen a la mayor cantidad de población posible y no se limiten o sesguen las necesidades de la población, sino que por el contrario se obtengan mayores aportes a los esperados.

En el caso de la Fundación Niños de los Andes, la entrevista se aplicó a su Directora Social Carolina Suarez.

La entrevista diseñada tuvo la siguiente estructura como guía:

## **ENTREVISTA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- 1- Desde cuando se crea la dependencia responsable de la Responsabilidad Social Empresarial?

- 2- Como define el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en su organización?
- 3- Cual es su definición de Capital Social?
- 4- Considera usted que la Responsabilidad Social Empresarial se basa en ayudas caritativas o va mucho más allá?
- 5- Cuando usted consume un producto o hace uso de un bien ¿Tiene en cuenta el componente de la RSE de la empresa que lo produce o lo ofrece? ¿ Es relevante para usted?
- 6- Como considera que un cliente o usuario de su organización percibe la RSE?
- 7- Que ejercicio de RSE que haya tenido lugar en los últimos dos años resaltaría?
- 8- Como puede un funcionario de la organización colaborar con el cumplimiento de los objetivos acerca de la RSE?
- 9- “Una ventaja competitiva que trae consigo reputación y Buen Nombre... Un negocio rentable requiere liderazgo ambiental y social”. Santiago Madriñan. CECODES. Que opina sobre esta afirmación

En cada caso, el testimonio resultante es:

### **3.1. En Grupo Bolívar:**

Después de realizada la entrevista con el Dr Cortes pudimos conocer que la Vicepresidencia que dirige fue creada en noviembre de 2008 con el objetivo de implementar las estructuras y políticas que el Grupo Bolívar tendría respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.

Dicho tema no era nuevo para el Grupo, ya que desde sus inicios realizaban obras que en su entonces se conocían en otros términos. Considera además que toda empresa es socialmente responsable por el simple hecho de prestar un servicio o vender un bien ya que esta satisfaciendo una necesidad, supliendo una carencia. Sin embargo, considera que en la Familia Bolívar la RSE va mucho más allá que las obras de caridad y las donaciones.

Respecto al Capital Social opina que no existe una definición muy clara, pero cree que se trata del ...” Que hacen las empresas dentro de la comunidad para generar bienestar?”

Asegura que para un cliente de las empresas que conforman el grupo , La RSE se evidencia muy poco cuando hacen uso de sus servicios, a menos que se trate de “Grandes Negocios”, ya que en ese caso se tiene en cuenta a las entidades sinceras y responsables.

Igualmente considera que la RSE se convierte claramente en una ventaja competitiva que se debe aprovechar, y que la crisis financiera mundial generó

una reflexión sobre el Buen Nombre de las organizaciones y su papel en la vida de las comunidades.

Existen muchos ejemplos sobre ejercicios de RSE, entre ellos destacó el Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades, Tarjetas de Crédito DAVIVIENDA, especialmente la Agropecuaria, que está diseñada especialmente para el sector Agropecuario como su nombre lo indica, la cual tiene un sistema de pagos que van acorde a las cosechas y les otorga beneficios en compra de implementos e insumos a los usuarios o como la Tarjeta Cuota Fija, que se le otorga a trabajadores que ganen el salario mínimo y que tiene una modalidad de pagos acorde a los ingresos del cliente o el enfoque que actualmente tiene Leasing Bolívar centrado en las PYMES.

Como modelo a seguir, o mejor como "referencia", menciona a las empresas Españolas en general, a MAPFRE y al BBVA.

Por último, sobre el cómo puede un funcionario de su Grupo Empresarial podría aportar para cumplir los objetivos de la RSE es muy claro: "Tienen una gran responsabilidad... Deben buscar ser una mejor persona. Puede lograrse reflejando en el Comportamiento familiar, en el de la comunidad y en el laboral los Principios y Valores del Grupo."

"Queda mucho por hacer" asegura, pero refleja en su actitud el compromiso por continuar haciendo del Grupo Bolívar un referente en el Tema de la Responsabilidad Social.

### **3.2. En Fundación Niños de Los Andes**

A continuación se presenta el testimonio de la Directora Social de la Fundación Niños de Los Andes Carolina Suárez. Profesional en Terapia Ocupación( Correo Electrónico [Carosuarez06@hotmail.com](mailto:Carosuarez06@hotmail.com)). Algunos de los textos son transcritos directamente de su testimonio.

La fundación desde su inicio no se vio con crecimiento como una organización estructurada con algún fin económico, si no por el contrario la razón fue ayudar a personas que lo necesitan.

Actualmente se está iniciando una contextualización desde lo llamado Responsabilidad social, donde el crecimiento se está enfocando en el conocimientos tanto de economía pública, como de economía privada, se está estructurando lo "social" donde los proyectos y el personal está capacitado y dedicado a sacar el mayor beneficio a nivel financiero y social, tanto para la organización como para el personal de trabajo y a los beneficiarios del trabajo Social.

Por otro lado enfocan la RSE en la estabilidad de los programas y del impacto que estos tengan con los beneficiarios.

En la Fundación se sabe que la "economía" es una ciencia social, y la economía tiene por significado, la administración y distribución de los recursos. En estos momentos la Fundación con su certificación ha logrado tener un reconocimiento en el sector social con programas que generan impacto, es lo que se busca con el tema de la Responsabilidad Social.

“Capital social es consolidar la infraestructura necesaria para cumplir cabalmente sus compromisos sociales y de desarrollo. Es el compromiso serio con el mercado, sus clientes que en este caso son los niños niñas, adolescentes y sus familias en situación de calle y principalmente su equipo humano.”

Los ejercicios de RSE inicialmente se realizan de manera caritativa, pero con el crecimiento de la organización se va tecnificando el trabajo y ... “esa caridad se evidencia con programas serios y de impacto, por tal motivo responsabilidad social tiene que ir mas allá de un servicio de inmediatez”

“El consumo de producto no debería ir con la marquilla de Responsabilidad Social ya que estos tienen de manera implícita otro mensaje comercial. Pero en estos momentos en lo que esta funcionando para crear conciencia social.”

“Los clientes perciben el trabajo realizado por la Fundación como oportunidad para dejar esquemas y mejorar condiciones de vida ... y es que los programas benefician a mas de 1500 familias y realmente los programas tienen buena aceptación.”

“ Aunque tenemos al economista tradicional, el cual por lo general debe hacer estas funciones, en muchos casos se inclina más a la parte financiera, monetaria, y esto en ningún momento merece menos aprecio, y aunque ambos tipos de economistas tienen prácticamente el mismo conocimiento, en un mundo cada día más competitivo, y que exige más una concepción más amplia de "Rentabilidad", allí la presencia del Economista Social tiene relevancia, pudiendo aplicar políticas de distinta clase con el Economista tradicional y lograr mayor efectividad, aun más si es con otra clase de profesionales. La Rentabilidad es lo que se ha vuelto clave en cada empresa, pues de ella se deriva el nivel de competencia de cada una, y este es el fuerte del economista social, junto con su amplia concepción de términos públicos y privados, y no solo de una sola rama en específico tal como por lo común lo son los economistas tradicionales y lograr que lo social no se vista desde lo mínimo si no desde un economía social, que realmente se genere impacto en los menos favorecidos.”

### 3.3. En Diócesis de Soacha

A continuación transcribimos el resultado de la entrevista realizada al Prb Ricardo Martínez, Director de la Pastoral Social:

1- Desde cuando se crea la dependencia responsable de la Responsabilidad Social Empresarial?

“A partir del 2006, como respuesta de una propuesta que hizo Uniminuto en un foro.”

2- Cómo define el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en su organización?

“Como una oportunidad para la corresponsabilidad entre nosotros y comunidades y comunidades que se proyectan desde los perfiles profesionales en formación.”

3- Cuál es su definición de Capital Social? El saber la experiencia y el impacto desde nuestro que hacer Pastoral Social.

4- Considera usted que la Responsabilidad Social Empresarial se basa en ayudas caritativas o va mucho más allá? Claro, parte de nuestra misión caritativa, pero ese "va mucho más allá, es responsable y transformador de nuestra realidad y de nuestra jurisdicción.

5- Cuando usted consume un producto o hace uso de un bien ¿Tiene en cuenta el componente de la RSE de la empresa que lo produce o lo ofrece? ¿ Es relevante para usted? Opto prioritariamente por productos y servicios que cooperen desde la RSE y claro es muy relevante, al punto invito a que nos contagiemos desde el diario vivir.

6- Como considera que un cliente o usuario de su organización percibe la RSE? le compartimos de nuestra vocación y promoción de de la RSE, como principio de nuestro Bien Común.

7- Que ejercicio de RSE que haya tenido lugar en los últimos dos años resaltaría? La de formar, promover y generar entre nuestros agentes pastorales (Comité parroquial de pastoral social Coppas) y beneficiarios en sectores de alto riesgo.

8- Como puede un funcionario de la organización colaborar con el cumplimiento de los objetivos acerca de la RSE? Desde nuestra Misión y Visión mediante la pertenencia y puesta en marcha de la RSE

#### **4. ANALISIS COMPARATIVO DE LAS EXPERIENCIAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Después de conocer por medio de este trabajo aspectos muy propios de cada organización elegida pueden verse tanto diferencias como similitudes entre

ellas, lo cual creemos hace enriquecedora la experiencia por los contrastes entre los diferentes sectores y la manera como se reconoce desde cada enfoque la Responsabilidad Social.

Es notorio en principio que la organización social y la religiosa muestran mas puntos en común entre si que la financiera. Igualmente la inclinación capitalista y menos humanista (en el estricto sentido de corrientes económicas) se evidencian de forma más clara en el Grupo Bolívar.

De este modo, realizamos un sencillo cuadro comparativo de las entidades que hemos venido trabajando:

<b>SIMILITUDES</b>	<b>DIFERENCIAS</b>
<p><b>Las obras son de carácter voluntario, no son impuestas, lo cual genera ventajas y desventajas ya que podrían generarse un mayor número de programas sociales si existiese una normalización sobre la Responsabilidad Social en las empresas, sin embargo, esta perdería su esencia y pasaría a ser otra obligación más con la que debe cumplir la organización.</b></p>	<p><b>Población Objetiva: cada una de las organizaciones atiende a una población específica que a la vez es quien usa sus servicios y/o productos.</b>  <b>Por ejemplo, la financiera se centra en consumidores con capacidad de pago, la social en población vulnerable con alta permanencia en calle, y la religiosa trabaja con población vulnerable en situación de desplazamiento.</b></p>
<p><b>Buscan satisfacer las necesidades y mejorar la calidad de vida. Al generar impacto se empieza a ampliar la gama de servicios y las articulaciones entre diferentes organizaciones y por ende a prestar un mejor servicio, mucho mas completo.</b></p>	<p><b>Enfoques: El sector social y el sector religioso tienen a ser asistencialistas , mientras que en el caso de la organización financiera la tendencia es a complementar los servicios que fueron adquiridos por la población</b></p>
<p><b>No utilizan las obras como una estrategia publicitaria. Su objetivo es sobrepasar los niveles y la atención propuesta para lograr una mejoría en la calidad de vida de personas y/o familias. Vale la pena resaltar este hecho, ya que siendo así, las tres empresas están cumpliendo cabalmente con una de las características que la variedad de definiciones sobre Responsabilidad Social tienen en</b></p>	<p><b>Las organizaciones social y religiosa buscan cambiar comportamientos mientras que la financiera invoca un interés por cambiar las condiciones de vida de la comunidad del entorno de su negocio, sin embargo, puede verse el interés secundario de garantizar fidelidad de los clientes o ampliar su mercado a partir de ese propósito.</b></p>

<b>común.</b>	
<p><b>El objetivo final de las acciones es el empoderamiento de la población, lo cual conduce a posibilidad de modificar hábitos de vida, mejorar la percepción de apoyos o ayuda, aumentar visibilidad y alianzas estratégicas y generar empatía y tener mayor incidencia política y social. Es una gran oportunidad para lograr legitimidad de las acciones ante la comunidad.</b></p>	<p><b>Los sectores religioso y social trabajan en redes con entidades externas mientras que el sector financiero realiza las obras individualmente. Esto puede explicarse desde el aspecto netamente económico ya que la organización religiosa al igual que la social gestionan sus obras por medio de donaciones y contribuciones, mientras que la organización del sector financiero utiliza recursos propios para tal fin.</b></p>
<p><b>Generan un impacto positivo en el desarrollo del país, ya que se visibiliza la acción conjunta y los avances que alcanza el ser responsable socialmente. Adicionalmente se genera credibilidad a través del trabajo desarrollado con las comunidades</b></p>	<p><b>El sector social ofrece procesos terapéuticos , el sector religioso ofrece diagnostico y remisión a la población con que trabaja así como respaldo espiritual y el sector financiero realiza una especie de servicio post-venta , complementado su oferta y generando un plus que percuta en el momento de la decisión de compra</b></p>

<sup>i</sup> Sin fecha disponible . (Homepage ) Consultado el día 5 de agosto de 2009 de la World Wide Web :

<http://es.wikipedia.org/wiki>

<sup>ii</sup> UNIVERSIDAD EAN 2008. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL . REVISTA EAN No 62 ENERO- ABRIL DE 2008.68 págs.

<sup>iii</sup> Sin fecha disponible . (Homepage) Consultado el día 1 de julio de 2009 de la World Wide Web:

WWW.CEPAL.ORG

<sup>iv</sup> Marzo de 2006 (Homepage). Consultado el día 6 de agosto de 2009 de la World Wide Web :

<http://www.unimet.edu.ve/capital-social/capital-social.html>

<sup>v</sup> JULIAO VARGAS CLARA ESTELLA. GERENCIA SOCIAL: NUEVO PARADIGMA 2005

<sup>vi</sup> PRINCIPIOS CORPORATIVOS

<sup>vii</sup> Sin fecha disponible . (Homepage). Consultado el día 12 de agosto de 2009 de la World Wide Web :

[http://es.wikipedia.org/wiki/Econom%C3%ADa\\_social](http://es.wikipedia.org/wiki/Econom%C3%ADa_social)

<sup>viii</sup> Plan de Atención Integral, Fundación Niños de los Andes, 2007 autor Equipo técnico de la Fundación Niños de los Andes.

<sup>ix</sup> Plan de Atención Integral, Fundación Niños de los Andes, 2007 autor Equipo técnico de la Fundación Niños de los Andes.

<sup>x</sup> Expresión utilizada por la Diócesis.

<sup>xi</sup> Plan Pastoral decenal 2004- 2010 Diócesis de Soacha

<sup>xii</sup> Año 2007 . (Homepage). Consultado el día 7 de agosto de 2009 de la World Wide Web

<http://www.revistadiners.com.co/nuevo/internaedicion.php?IDEdicion=4&idn=79&idm=3>

<sup>xiii</sup> Ley Nacional 387/97 por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y esta estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia.

---

## 5. CONCLUSIONES

Se tenían tres propósitos para este trabajo: 1 Presentar las experiencias de las diferentes organizaciones en responsabilidad social, 2 Comparar las experiencias presentadas y reconocer el ejercicio de responsabilidad social empresarial en

---

cada una de ellas y 3 Efectuar sugerencias para el mejoramiento que permita la implementación de políticas de responsabilidad social vigentes. En el desarrollo del trabajo vemos que se cumplió con la meta establecida y que el trabajo responde efectivamente a lo propuesto. Lo cual permitió desde la metodología utilizada estudiar y aplicar las diferentes perspectivas propuestas (económica, asistencial y espiritual) para la comparación de las experiencias y la relación que cada una tiene con la responsabilidad social.

Así mismo, la presente propuesta permitió contextualizar 3 ópticas profesionales diferentes que incluían la Administración de Empresas y el Trabajo Social , de modo que dichos enfoques aportaron a la globalidad del tema; se permitió ampliar el panorama individual así como profundizar en las realidades de cada integrante.

El conocer aspectos específicos de cada uno de los sectores analizados permitió encontrar diferencias y similitudes entre las organizaciones y de esta manera fue posible realizar un análisis comparativo que arrojara unas conclusiones evidentes.

La Responsabilidad Social se considera un tema importante y relevante actualmente para las tres organizaciones a pesar de que no en todas ellas existe una división especializada en dicho ámbito.

Definitivamente no existe una definición de Responsabilidad Social que sea reconocida oficialmente, es mas, no existe una creencia en común sobre el tema a pesar de que existen percepciones bastante similares entre las organizaciones de los tres sectores analizados.

El enfoque dado a la Responsabilidad Social depende en gran medida del objeto social de la organización.

La RSE es una oportunidad para que exista una mayor inclusión social y se disminuya de algún modo la pobreza, incidiendo de alguna forma en el mundo empresarial y social

A pesar de que Colombia no cuenta con una trayectoria amplia ni reconocida en el campo de la Responsabilidad Social a nivel mundial, cada vez son más notorios los esfuerzos por aprender de las experiencias propias.

Se establece una comunicación directa entre la comunidad y el sector privado mas allá de la simplemente comercial la empresa moderna, que ya no sólo se decide, comunica y defiende, sino que se ha adoptado una política abierta a escuchar, decidir y responder a las necesidades sociales.

El éxito de las organizaciones ya no solo depende de la implementación de estrategias que aumenten sus ganancias, sino de la creación, financiación o apoyo a programas que generen un impacto en al comunidad a la cual se esta interviniendo.

---

La integración voluntaria de las empresas que tienen preocupaciones sociales y medioambientales, es decir, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se incorpora cada vez mas a su direccionamiento estratégico

A pesar de que no existe una legislación que exija que las empresas sean Responsables Socialmente, se evidencia una gran motivación para que esta lo sea ya que procuran implementar cada vez mas acciones que beneficien a sus involucrados.

## BIBLIOGRAFIA

- DESARROLLO PARA TODOS BANCO MUNDIAL- REVISTA CAMBIO 2005

- 
- SIERRA MONTOYA, JORGE EMILIO. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: LECCIONES, CASOS Y MODELOS DE VIDA.
  - Crespo, franco, Madrid, Alianza 1994. Aprender a existir: nuevos fundamentos de la solidaridad social
  - Pérez, Teodoro, Gerencia social integral e incluyente Bogotá Universidad de la Salle 2006
  - Barrera, Ana María, 2001. La responsabilidad social de la gerencia.
  - Vivas Benítez, Alejandro, Año 2005. 10 mitos y verdades sobre la pobreza y la riqueza.
  - El sabio sendero hacia la excelencia, Publicación interna Grupo Empresarial Bolívar, año 2007.