

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO
EN CONTEXTOS DE DIVERSIDAD E INCLUSION**

MARYORY CARMONA ARICAPA

EUGENIA VALLEJO

ASESOR

WILMAN ANTONIO RODRIGUEZ CASTELLANOS

MAGISTER

MAESTRIA EN EDUCACION DESDE LA DIVERSIDAD

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

MANIZALES, ENERO 2017

Tabla de contenido

INTRODUCCION	5
1. JUSTIFICACION	6
2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA	9
3. FORMULACION DE LA PREGUNTA	13
4. FORMULACION DE OBJETIVOS	14
4.1.Objetivo general	14
4.2.Objetivos específico	14
5. CONTEXTUALIZACION DEL PROBLEMA	15
6. REFERENTES Y SUPUESTOS TEORICOS	17
6.1.Responsabilidad social	17
6.1.1.Responsabilidad social en Colombia.....	20
6.1.2.Evaluación e impacto de los programas sociales	22
6.2.Desarrollo humano: Calidad de vida y bienestar	29
6.2.1.Calidad de vida.....	30
6.2.2.Bienestar.....	32
6.2.3. Desarrollo Humano	33
6.2.4. Diversidad e inclusión.....	37
7. METODOLOGIA	38

	3
7.1.Tipo de investigación	38
7.2.Diseño de la investigación.....	38
7.3.Población y muestra	38
7.4.Instrumentos	40
7.4.1. Entrevista.....	40
7.4.1. Encuesta	41
8. ANALISIS DE RESULTADOS	43
8.1. Análisis Descriptivo.....	44
8.1.1 Sistematización y descripción de la información cuantitativa	44
8.1.2 Sistematización y descripción de la información cualitativa	60
8.2. Fase interpretativa	71
8.3. Fase de construcción de sentido	76
9. CONCLUSIONES.....	85
10. RECOMENDACIONES.....	93
11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	94

Listado de Gráficos

Grafica 1 Cadena de resultados y Valor. Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. 27

Grafica 2. Evaluación de programas sociales Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión..... 29

Listado de tablas

Tabla 1. Aspectos socio demográficos 1	46
Tabla 2. Conocimiento del programa 1.....	48
Tabla 3. Objetivo del programa 1	49
Tabla 4. Requisitos básicos 1.....	51
Tabla 5. Permanencia en el programa 1	52
Tabla 6.. Beneficios del programa 1.....	53
Tabla 7. Tipo de beneficios 1.....	54
Tabla 8. Relación actividades y bienestar 1.....	56
Tabla 9. Cambios atribuidos al programa	57
Tabla 10. Tipos de cambios 1	58
Tabla 11. Aportes al bienestar Tabla 11. Aportes al bienestar 1	60
Tabla 12. Aplicar aprendizajes.....	62
Tabla 13. Aprendizajes sin acompañamiento.....	63
Tabla 14. Acciones faltantes en el progr 1	64
Tabla 15. Percepción Responsabilidad Social	66

Tabla 16. Percepción Evaluación e impact 1..... 69

Tabla 17. Percepción Desarrollo Humano, 1..... 75

RESUMEN

El aporte que realizan los programas sociales al desarrollo humano de las personas en contextos de diversidad e inclusión es un estudio que pretende describir las percepciones que tienen las familias del programa Confamilias solidarias y los docentes del programa aulas de Fundación Telefónica, con la intención de identificar la relación de estas percepciones con las variables que movilizan la calidad de vida y el bienestar en las personas, teniendo en cuenta los contextos de diversidad cultural que influyen determinadamente en las dinámicas de estos programas y delimitan el alcance de los propósitos propuestos, en el marco de la responsabilidad social.

El estudio es de tipo cuantitativo, del orden no experimental, descriptivo, de corte transversal. Se utilizan como instrumentos de recolección de datos la entrevista semiestructurada, la encuesta y el grupo focal para darle sentido y puntos de análisis a las voces de los consultados. Se propuso el enfoque crítico social al reflexionar sobre la coherencia entre los postulados de desarrollo humano, calidad de vida y bienestar, emergentes en el panorama mundial, frente a los planteados por estos programas, en las categorías de desarrollo humano, la calidad de vida y bienestar, la diversidad y la inclusión, la responsabilidad social y la evaluación de programas sociales.

En el análisis e interpretación del estudio se identifica al empoderamiento como una categoría emergente que logra dar sentido al ejercicio ante la pregunta ¿Qué tipo de sujeto necesitan los programas sociales? Para dar paso a las conclusiones y recomendaciones ante las comunidades que cotidianamente se encuentran relacionadas en el marco de los programas de responsabilidad social.

Palabras claves:

Desarrollo humano, calidad de vida y bienestar, Responsabilidad social diversidad, inclusión, evaluación de programas sociales, empoderamiento.

Abstract

The contribution made by social programs to the human development of people in contexts of diversity and inclusion is a study that aims to describe the perceptions that the families of the Solidarity Confamilies program and the teachers of the classrooms program of Fundación Telefónica, with the intention of identifying The relation of these perceptions to the variables that mobilize the quality of life and well-being in the people, taking into account the contexts of cultural diversity that decisively influence the dynamics of these programs and delimit the scope of the proposed purposes, within the framework Of social responsibility.

The study is a quantitative, non-experimental, descriptive, cross-sectional study. The semi-structured interview, the survey and the focus group are used as instruments of data collection to give meaning and points of analysis to the voices of those consulted. The social critical approach was proposed by reflecting on the coherence between the postulates of human development, quality of life and well-being, emerging in the world panorama, as opposed to those posed by these programs, in the categories of human development, quality of life and Well-being, diversity and inclusion, social responsibility and evaluation of social programs.

The analysis and interpretation of the study identifies empowerment as an emerging category that makes sense the exercise before the question What kind of subject do social programs need? To give way to the conclusions and recommendations before the communities that are daily related in the framework of the programs of social responsibility.

Keywords:

Human development, quality of life and well-being, social responsibility diversity, inclusion, evaluation of social programs, empowerment.

Introducción

El desarrollo humano, la calidad de vida y el bienestar son categorías de análisis permanentes para todos los profesionales de las ciencias sociales, su estudio permite entender la forma en que éstos evolucionan, con respecto a las necesidades sentidas de las personas y las comunidades. A la vez se han constituido en puntos de debate entre académicos de varias ciencias y disciplinas del conocimiento, al ser el centro de sus objetos de estudio. Las ciencias sociales, la economía, el derecho, entre otras, piensan sus discursos desde las concepciones de estos términos, pues ellos configuran el tipo de ser humano y persona que interviene en sus desarrollos disciplinares.

Con la intención de encontrar argumentos integradores en los aspectos relevantes para el bienestar de las comunidades, se hace necesario articular los pensamientos y reflexiones de las diferentes ciencias y disciplinas, de las profesiones e intereses particulares, sectoriales e interinstitucionales, para reconocer las mejores formas de potenciar las capacidades de las personas de cara a las oportunidades reales que se procuran desde el estado y los entes privados.

Con la intención de encontrar argumentos integradores en los aspectos relevantes para el bienestar de las comunidades, se hace necesario articular los pensamientos y reflexiones de las diferentes ciencias y disciplinas, para reconocer las mejores formas de potenciar las capacidades de las personas de cara a las oportunidades reales que se procuran desde el estado y los entes privados.

Este estudio busca describir, desde la percepción de los participantes y gestores, los beneficios para el desarrollo humano atribuidos a los programas de responsabilidad social de

Aulas de Fundación Telefónica Movistar y Confamilias Solidarias de Confa Caldas; teniendo en cuenta los contextos de diversidad cultural en los cuales se implementan y las estrategias de inclusión que son utilizadas. Este ejercicio cuenta con la participación de docentes y familias vinculadas a estos programas a través de una encuesta que aborda la percepción de bienestar y calidad de vida lograda por los aportes de los programas; Así como, a los profesionales diseñadores e implementadores de cada propuesta a través de una entrevista semiestructurada y grupo focal, para identificar sus pretensiones, constituyendo así un escenario de estudio de las relaciones que se forjan entre estos actores y sus imaginarios al respecto del desarrollo humano.

Los resultados de la investigación permiten describir, interpretar y construir el sentido de las perspectivas significantes de quienes participan en estos programas desde escenarios de calidad de vida y bienestar, consultados a lo largo de este ejercicio, identificando puntos de articulación y encuentro que permitan tejer discursos diversos para los imaginarios de docentes, familias y gestores e impacten en los argumentos de los programas de responsabilidad social de las entidades públicas y privadas.

1. Justificación

En la actualidad, es necesario reconocer el aporte que realizan los programas sociales al bienestar y calidad de vida de las personas; especialmente porque es una pregunta de los gestores de estos programas, quienes pretenden lograr mejores escenarios para el desarrollo, partiendo del reconocimiento de las problemáticas sociales vigentes. Los reportes entregados por la Organización de las Naciones Unidas ONU, en sus diferentes frentes, identifican “Las crecientes problemáticas de las poblaciones en el mundo (...), tales como la pobreza, la violencia, la contaminación ambiental, el deterioro de recursos naturales, la extinción de especies animales. (...) Y que a pesar de las múltiples acciones implementadas y recursos direccionados a su mitigación, aún falta mucho para superar dichos escenarios”(ONU, 2014, pág. 6).

Con este marco se plantea la pregunta del estudio que se desarrolla a continuación, con la intención de identificar las apuestas de orden social que traen los programas de Responsabilidad Social (RS) y los impactos que alcanzan en los aspectos del bienestar y calidad de vida de las personas participantes. Entendiendo que el desarrollo debe ser el interés de todos los actores sociales, como lo establece la ONU.

En el Informe 2014 de Objetivos del Milenio de Naciones Unidas, el secretario general Ban Ki-Moon (2014) expresa que a pesar de tener logros importantes en la última década “todavía queda mucho por hacer para acelerar estos avances. Se necesitan acciones más audaces y específicas donde todavía existen brechas y disparidades significativas”.(p.3)

Gran parte de las conclusiones que arroja este organismo, se centran en la educación como mecanismo de solución a largo plazo, De Lords(Delors, 1996, pág. 22) en su informe a la

Unesco ya resaltaba la importancia de la escuela para resolver las nuevas comprensiones del otro y del mundo, insistiendo en cuatro pilares como bases para la educación; “Aprender a vivir juntos, aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser.” Su enfoque es válido a lo largo de la existencia del sujeto y da respuesta a problemáticas profundas y causales de escenarios complejos en diversas comunidades.

El panorama anterior vincula no solo a la educación formal como gestora de soluciones, sino que participa a todos los actores de la sociedad en ser promotores de soluciones efectivas y cada vez más impactantes de cara a estas problemáticas. Entre estos actores están las comunidades, el estado y las empresas tanto oficiales como privadas, cada uno aportando con la firme convicción de construir una sociedad más justa, equitativa e incluyente. Como factor común, estos actores implementan programas sociales bajo metodologías y enfoques que aseguren mitigar las problemáticas sentidas de sus comunidades, facilitando la consecución de calidad de vida y bienestar; casi todas ellas consideran entre sus actividades la educación formal e informal, acompañadas de otros servicios sociales que son necesarios por los sujetos. Se reconocen entonces como responsables de mejorar las condiciones de vida de las comunidades cercanas y por ende como agentes educativos para asegurar escenarios de desarrollo sostenibles.

Si bien ese es el propósito de los programas sociales de gobiernos, comunidades y empresas, cada uno logra sus resultados e impactos dejándolos para sí, con muy poca posibilidad de confrontarlos con las necesidades o problemáticas por los cuales surgieron. Con muy poco margen a la mirada crítica y reflexiva de gestores, participantes y patrocinadores.

En este marco, la presente investigación se centra en develar las percepciones que tienen las personas participantes de los programas de responsabilidad social, en adelante RS, con respecto a

las categorías, Desarrollo Humano, Calidad de vida y Bienestar, indaga a los profesionales implementadores de los programas en cuanto a la medición y evaluación de sus estrategias. Elementos que se contrastan para fortalecer la descripción, interpretación y construcción de sentido de este fenómeno a la luz de los postulados conceptuales determinantes.

Este escrito aporta en el contexto de estudios de tipo social, porque establece una mirada crítica sobre los comportamientos tanto de empresas en el cumplimiento de su función social, como de los grupos de personas que reciben estos programas, creando un doble enfoque para el análisis de la información sobre las percepciones en el aporte al bienestar y la calidad de vida.

2. Planteamiento del problema

Las comunidades reciben intervenciones por estamentos públicos y privados, que tienen entre sus puestas misionales, aportar al mejoramiento de su calidad de vida y bienestar en los ámbitos familiar, social y comunitario. Estas intervenciones se configuran a partir de los paradigmas sociales y económicos que tienen los profesionales que diseñan los programas, además de los enfoques de gerentes y directivos de las empresas que apadrinan los proyectos a implementar. Este ejercicio de acompañamiento al desarrollo es conocido como Responsabilidad Social (RS).

La RS según Vargas Forero ((2011, pág. 180)

“Tiene en su génesis el resultado de análisis y conclusiones de organizaciones mundiales que observan y propenden por un mundo más equitativo y justo, los cuales, en ese ejercicio permanente, identifican extremos peligrosos y situaciones que ponen en riesgo la humanidad. Por eso los programas de RS deben corresponder a las necesidades sentidas de las comunidades y deben ser implementados por todos los actores del orden Social y Económico”.

Por lo anterior, esta investigación se pregunta por las estrategias utilizadas para aportar al bienestar y calidad de vida de las personas, desde dos perspectivas: La primera desde los beneficiarios, teniendo en cuenta la diversidad de sus contextos sociales y culturales, factores determinantes para influir en la calidad de vida y el bienestar. Y la segunda, desde los profesionales que los patrocinan, diseñan e implementan, nombrados como gestores en adelante, quienes están interesados en conocer los resultados de sus programas en términos de inversión y efectividad de los recursos.

Como elemento que permite identificar el interés del empresario en este tema, se consulta sobre los informes de gestión e inversión en el ámbito nacional y que son publicados por diferentes fuentes. Por ejemplo, la publicación de la revista PORTAFOLIO (2006) reporta cerca de 16 mil millones de pesos invertidos durante ese año por diferentes empresas, dando cuenta de la intención en términos de servicios sociales por los cuales hacen sus inversiones.

El Grupo Nacional de Chocolates invirtió 7.559 millones de pesos para beneficio de 1.856 entidades, en programas de nutrición, salud, educación, generación de ingresos, emprendimiento, cultura, recreación y apoyo a proyectos sociales.

Almacenes Éxito realizó donaciones por 1.261 millones de pesos a diversas entidades de carácter social. La Fundación Éxito financió proyectos sociales por más de 9.300 millones de pesos en nutrición, seguridad alimentaria y en educación.

Interconexión Eléctrica S.A. en gestión ambiental invirtió 8.947 millones de pesos, mientras que a los cuatro programas del modelo de gestión social les inyectó 2.788 millones de pesos.

Así mismo se identifica que los recursos son aplicados en un abanico de necesidades tales como la educación, la nutrición, la recreación, el medio ambiente, etc, para miles de familias colombianas, como aporte para superar la pobreza y las problemáticas asociadas.

Sin embargo, existe la pregunta si las acciones dadas en el marco de estos programas ¿Logran transformar la realidad de las comunidades?

Desde esta perspectiva y con base en los referentes teóricos -conceptuales y lo evidenciado en los antecedentes consultados, se determinan como categorías iniciales: La responsabilidad social como marco desde el cual se realizan las inversiones de diferentes recursos; el desarrollo

humano como punto central de estas intervenciones, en los aspectos de la calidad de vida y el bienestar, en los contextos de las comunidades, las cuales siendo diversas exigen miradas de inclusión de manera permanente y la evaluación de los programas sociales como puente de retorno de dichas inversiones en los términos esperados por los actores de los procesos implementados.

Al respecto se relacionan algunos antecedentes que aportan a la delimitación y sustentación del objeto de estudio en cuestión.

En concordancia con lo anterior (Rojas Muñoz , 2007)concluye como incipiente la evaluación de los programas sociales, ya que para este caso que se esperaba evaluar las competencias desarrolladas por los docentes en el campo de las TIC's, se supeditan a mostrar datos cuantitativos que dan cuenta de la cobertura del programa. Mirada que exige revisar los modelos de evaluación de los programas sociales y su coherencia con los objetivos trazados.

Otra experiencia que se vincula a este estudio es la realizada en el sector farmacéutico por Botero y Trujillo(BOTERO y TRUJILLO, 2008), identificando la ambigüedad del término de responsabilidad social RS y la desarticulación de acciones, concluyendo poca efectividad de los recursos invertidos, situación que desalienta las inversiones de empresas privadas y del estado.

Ahora en el campo de la educación se suma la experiencia de SOTELO, BURBANO Y SANCHEZ(Gutierrez Sanchez, Sotelo Valencia, Urbano Burbano, & Rodriguez Castellanos, 2016), quienes en su indagación sobre las concepciones de la RS en el contexto escolar de algunos docentes del departamento del Cauca, concluyeron lo importante y urgente de vincular a todos los estamentos (estado y sociedad) en las diferentes esferas sociales en acciones de RS, formulando un desafío para el sistema educativo en el país. Allí se entiende que el rol y liderazgo

del maestro es determinante para cambiar realidades en los estudiantes y la comunidad educativa en general.

En el panorama internacional no se perciben cambios sustanciales en la implementación de los programas de RS, Oleas y Falconi(FALCONI Y OLEAS, 2004) concluyen la gran oportunidad que tiene Ecuador, de mejorar la calidad de vida y bienestar con la implementación de estrategias para el desarrollo humano sustentable siempre y cuando sean acciones coordinadas entre los diferentes sectores que actualmente ejecutan programas similares pero aisladamente. A la vez, se preguntan por cómo estar seguros de su impacto en el bienestar y calidad de vida, cuando sus programas dan cuenta de temas de la contratación y la remuneración de las personas sin abordar otras esferas del desarrollo humano.

En Valencia España Sajardo y Serra (Sajardo Moreno & Serra Yoldi, Impacto economico y social de la responsabilidad social empresarial de la comunidad de Valencia España, 2009) hacen un balance del impacto económico y social de la RSE en la comunidad valenciana, concluyendo que si bien las empresas del sector privado invierten un recurso significativo, la falta de promoción entre la comunidad hace que no surta los efectos esperados, siendo poco el impacto de las acciones realizadas.

En la consulta de antecedentes acerca de los estudios realizados sobre la responsabilidad social, se han encontrado experiencias que tienen alguna relación con el presente estudio. Sin embargo ninguna indaga sobre la estructuración de los programas y los resultados obtenidos de cara a los propósitos en bienestar y calidad de vida de los beneficiarios, hilando tanto las percepciones de las poblaciones que participan activamente de las iniciativas, con los propósitos establecidos por las empresas en la formulación de sus programas, validando la relación existente

entre los propósitos, las actividades y los resultados obtenidos. De ahí se parte para la formulación del problema en donde se describen estas percepciones en los contextos de diversidad e inclusión de las comunidades.

3. Formulación de la pregunta

¿Cómo son los procesos de responsabilidad social, que contribuyen al desarrollo humano en contextos de diversidad e inclusión, de los programas Confamilias Solidarias en Manizales y el programa Aulas de Fundación Telefónica en Neiva?

4. Formulación de objetivos

4.1. Objetivo general

Describir los procesos de responsabilidad social como estrategia de desarrollo humano en contextos de diversidad e inclusión, en los programas de Confamilias Solidarias y Aulas de Fundación Telefónica.

4.2. Objetivos específicos

- Identificaren los conceptos de desarrollo humano, calidad de vida y bienestar las características que deben hacer parte de las estrategias de los programas de Responsabilidad Social.
- Identificar las percepciones y significados de calidad de vida y bienestar que tienen los beneficiarios y gestores de los programas de RS de Confa y Fundación Telefónica.
- Analizar e interpretar las percepciones y significados a cerca de calidad de vida y bienestar valorados por participantes y gestores, en la implementación de los programas de RS.

5. Contextualización del problema de investigación

El estudio se focaliza en los programas sociales de dos empresas, que pretenden contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de las comunidades que interviene.

La primera empresa es la Caja de Compensación Familiar de Caldas con el programa “Confamilias Solidarias”, el cual se desarrolla con familias afiliadas en condición de vulnerabilidad económica o desempleo y que por tanto no logran dar respuesta a sus necesidades básicas; el programa busca contribuir al bienestar de los grupos familiares a través de la entrega de alimentos básicos de la canasta familiar, recreación y formación en diferentes esferas de la calidad de vida de niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.

La segunda empresa es la Fundación Telefónica con el programa “Aulas” de la multinacional conocida en Colombia como Movistar, que se desarrolla en el sector educativo oficial con población en estado de vulnerabilidad, específicamente con un alto número de niños trabajadores. Este programa busca disminuir el trabajo infantil a partir de la permanencia de los estudiantes en la escuela al enriquecer los procesos de enseñanza y aprendizaje. En el marco de este programa la Fundación Telefónica dota de infraestructura física y tecnología a centros educativos y acompaña dicha dotación con formación para los docentes en el uso pedagógico de las tecnologías de la información y comunicación y de ésta forma lograr impactar la calidad educativa.

Así como se ilustró en el panorama nacional, las empresas en cuestión también están haciendo inversiones en formación, servicios y recursos que suman dinero, tiempo, infraestructura,

tecnología, entre otros, que puestos al servicio de las comunidades deben repercutir en mejores oportunidades que abonen al desarrollo.

6. Referentes y supuestos teóricos

A continuación se presentarán los elementos que dan sentido a la propuesta investigativa y que soportan el análisis de los resultados obtenidos, estos elementos son: La Responsabilidad social, la Evaluación de programas sociales y el Desarrollo humano con su relación entre la calidad de vida y el bienestar.

6.1. Responsabilidad social

La responsabilidad social, nace en los años 20`s del siglo XX y se fortalece en los años 50's y 60's(Jaramillo, 2007, pág. 87), se inicia con la premisa que “(...) Las empresas usan unos recursos que posee una sociedad, ese hecho genera un deber ético y por consiguiente debe implicar la devolución a la sociedad de beneficios que compensen los recursos extraídos”.

Las empresas al generar riqueza con el uso del factor productivo deben ser responsables de ello, e ir más allá de la generación de trabajo y de la riqueza para los dueños, deben buscar velar por el bienestar de la comunidad donde se encuentra su operación.

Para Jaramillo (2007, pag 90) “las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus decisiones”; en la evolución de esta apreciación se destaca:

En la década de los 60s la Responsabilidad Social como un discurso filosófico, en los años 70s pasa a ser parte de la gestión empresarial; en los años 80s se lleva a la definición de un contexto socialmente responsable y a la dirección estratégica por medio de la teoría de los

stakeholders o grupos de interés que rodean a la organización en su vida comercial”. (Jaramillo, 2007, pág. 91)

El primer reconocimiento formal del término fue en Suiza en el foro económico mundial, durante la celebración de Davos, cuando se impulsó la Responsabilidad Social a nivel mundial. A través de ella se pretende dar respuesta a las necesidades identificadas en dicho Pacto Global con el fin de buscar, manejar y solucionar los problemas mundiales en torno a la: pobreza y el analfabetismo, crisis poblacional, conflicto global, problemas del medio ambiente. (Jaramillo, 2007, pág. 98)

En los años sesenta y ochenta la responsabilidad social toma fuerza como resultado de la presión que reciben las empresas por parte del entorno social y de la propia ética empresarial. Dicha presión incidió para que las organizaciones se sensibilicen y/o asuman un papel protagónico en la intervención de las necesidades, intereses y afectaciones de la colectividad como resultado de su actividad institucional.

Analizar las acciones de las empresas con respecto a la responsabilidad social obliga a reconocer los escenarios de actuación de la misma, que para el caso se define en ámbitos internos y externos. En el primero se enfocan las prácticas como los valores y la transparencia que define el actuar de la empresa, e inciden directamente en los colaboradores. En el segundo se asocia a la actuación con la cadena productiva como proveedores, consumidores, clientes, y además, abarca temas como el respeto al medio ambiente, las comunidades que los rodean y al Estado (Rojas Muñoz , 2007).

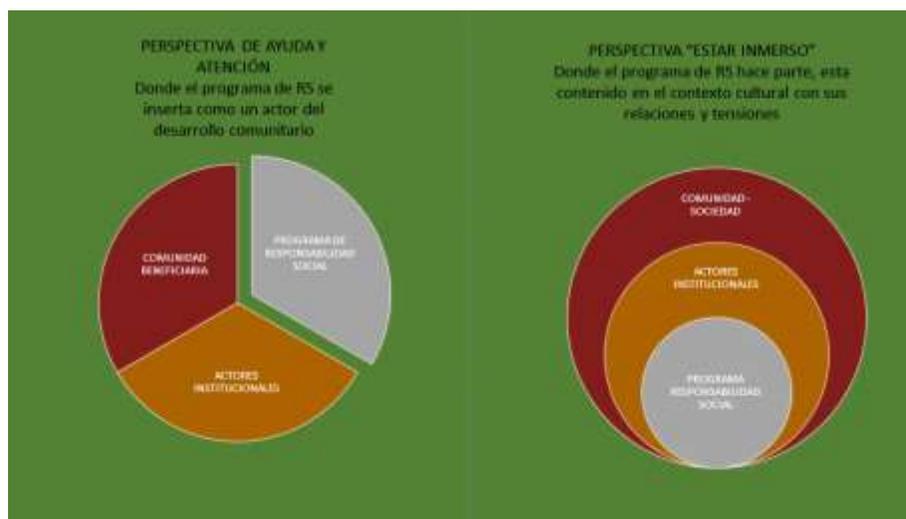
En cualquiera de los dos escenarios de actuación de la RS las empresas juegan un papel activo a favor del desarrollo sostenible, es decir, que sus actuaciones buscan un equilibrio entre

el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente, de esta manera la RSE ayuda a consolidar un entorno más estable y próspero a favor de la misma actividad empresarial.

Este planteamiento que intenta generar equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental, está regido por el tipo de estrategias que se desarrollan de cara a cada contexto y los resultados esperados y obtenidos, los impactos del ejercicio de producción siempre han sido superiores a los resultados obtenidos en escenarios sociales y ambientales que devuelven a las comunidades por el hecho de tener una relación territorial y/o comercial.

De esta manera se soporta la necesidad de revisar las estrategias empleadas con la visión que tiene la empresa de la comunidad, la sociedad y el entorno en el cual adelantan sus programas sociales y de crecimiento productivo.

Este reconocimiento también permite determinar las perspectivas desde las que se establecen las relaciones con los grupos de interés, es decir, el enfoque de programas de RS no debe ser considerado desde la perspectiva de ayuda y atención; por el contrario debe enmarcarse en el conocimiento de los participantes entendiendo su cultura, sus visiones y conflictos cotidianos, desde una perspectiva de hacer parte, estar inmerso. Estas perspectivas se ilustran en la grafica N1.



Gráfica N1. Perspectivas del enfoque de Responsabilidad Social. Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión.

Para el caso de Fundación Telefónica y Confa, los programas referenciados en este estudio, hacen parte de la RS desde una perspectiva de acompañamiento e intervención con prioridad en la contribución en la educación, desde la premisa que la formación es fundamental para hablar de desarrollo humano. Referenciando algunos autores, se identifica como una capacidad fértil en lenguaje de Nussbaum (2012) o como satisfactor sinérgico por citar a MaxNeef(1994), entre los más relevantes.

6.1.1. Responsabilidad social en Colombia.

En una revisión sobre la legislación en Colombia sobre la RS, no se identifica una normatividad ni un marco legal que directamente, obligue a las empresas a desarrollar estos programas, sin embargo la exigencia del mercado global con la estandarización de normas ISO ha puesto de manifiesto los programas de RS como requisito para participar de la oferta y demanda internacional, sin embargo este capítulo en la norma no hace referencia a los resultados entregados en términos de impacto en el desarrollo humano y social de las comunidades.

Otra corriente que impulsa los programas de RS en el país es la que se deriva de los pactos internacionales adscritos. En el año 2004, Colombia se adhirió al Pacto Global impulsado por la ONU, donde se reconoce el deber de las empresas con el medio ambiente y la sociedad, en los años siguientes este postulado toma más forma y deriva más orientaciones para el seguimiento e implementación en los países que apoyan la iniciativa, en el año 2005 se desarrollaron 15 eventos en los cuales se socializaron los riesgos, debilidades, oportunidades y fortalezas que se presentan en una organización a partir de su actuación; en el año 2008, 180 empresas se vincularon al pacto más las empresas multinacionales que hacían presencia en el país. (Pacto Global Colombia, 2004)

Para Rojas (2007) la RS en Colombia se divide en tres momentos: relación Filantrópica de naturaleza asistencial, relación transaccional (relación tanto de dar como de recibir) y relación integrativa (generación de alianzas y trabajo integrado). Esta clasificación como interpretación al fenómeno presentado en el país con las empresas que implementan las acciones de RS, muestra que cada una tiene sus propias intenciones, sus grupos y los resultados esperados son diferentes y distantes entre sí. Aun así la inversión que se realiza cada año es muy significativa.

En el periódico El Tiempo del 31 de Octubre de 2013, afirma Diego Molano, director de Acción Social que "La inversión de las empresas colombianas en el tema de responsabilidad social no ha aumentado en los últimos 7 años, dicha inversión llega a 0,3 % del producto interno bruto (PIB), en otros países alcanza el 1,5 y el 4% del PIB".(Molano, 2013)

Según resultados de la encuesta realizada por la Asociación Nacional de Empresarios (Andi), en ese mismo año.

"...las compañías destinaban a los programas de responsabilidad social el 2,5 por ciento de sus ventas..."

El director de Acción Social para el año 2013 indicó que en el corto plazo se busca que Colombia invierta el 0,5% del PIB, pero ello requiere planes de negocios inclusivos, donde la empresa aporte al desarrollo social sin que ello le implique un gasto sino una inversión que retorna".(Molano, 2013)

Este es el panorama retador de cara al bienestar y la calidad de vida, ya que la utilidad de este ejercicio investigativo está centrada en reconocer que los recursos aplicados a la RSE en Colombia son tan importantes que es necesario develar los resultados e impacto que tienen, los objetivos y sus alcances, como primera ruta; para después pensar en cómo capitalizar este recurso en acciones contra la pobreza y a favor del desarrollo sostenible.

Frente a esta evolución de concepto y programas en el país, Restrepo (2009, pág. 24) establece cuatro generaciones, las cuales han tenido cambios significativos en la concepción y enfoque de los programas de RS ubicándolos en diferentes periodos históricos. Las dos primeras generaciones las describe en cuanto el origen y genealogía del termino llamándolas como primera generación: La ideológica y segunda generación: La filantrópica, donde realiza el

recuento de los pensadores y los contextos desde donde ha evolucionado el concepto, hasta llegar a la tercera generación: La estratégica, identificada desde los años 90 hasta nuestros días, donde el mundo corporativo cambia su mirada frente a su actuar en el ámbito social, pasando de la creación de valor para los accionistas a crear valor para las partes interesadas, adecuando mecanismos de interlocución e interacción más dinámicos con estas partes para gestionar impactos ambientales, sociales, económicos e institucionales. Por último identifica la cuarta generación: la de sensibilidad al conflicto, describiéndola como una etapa más madura que la anterior donde las empresas e instituciones se piensan en escenario de posconflicto, que actúan en escenarios de baja gobernabilidad, alta fragilidad institucional o conflicto social. En Colombia son reconocidas como PESC (Prácticas empresariales sensibles al conflicto).

6.1.2. Evaluación e impacto de los programas sociales .

Manteniendo el enfoque de la Organización de las Naciones Unidas frente a las problemáticas sociales, se revisa los avances que ésta ha tenido, en la evaluación del impacto de los programas sociales implementados en América Latina y El Caribe y se identifican algunos indicadores claves en el momento de medir la efectividad del desarrollo, del mismo modo, se identifican autores como Karen Marie Mokate(2013) y Esteban Nina Baltazar(2008) de quienes se destacan elementos sobre las dimensiones y los modelos de la evaluación en los programas sociales.

Con estos elementos se configuran los aspectos que desde la presente investigación se valoran en los procesos de medición de los programas sociales y de responsabilidad social.

Para iniciar la reflexión se consideran los últimos planteamientos hechos por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre el marco de efectividad en el desarrollo. En este

plantea que la evaluación de los programas sociales debe enfocarse en las transformaciones sociales, en los procesos dinámicos y multidimensionales a la vez que debe relacionar las particularidades de las poblaciones como por ejemplo su cultura y el entendimiento que ella tiene en la calidad de vida.(Mokate, 2013)

Pensar el desarrollo y evaluar con una mirada que entiende lo local, lo específico y reconoce las particularidades de una población, incide en que los procesos que se realizan para alcanzar el desarrollo no necesariamente sean replicables en una comunidad y otra; esto es importante en la medida que el entender la particularidad de una comunidad es un paso determinante en la definición de las metas de los programas que deben ser definidas en términos de la cultura de cada sociedad.

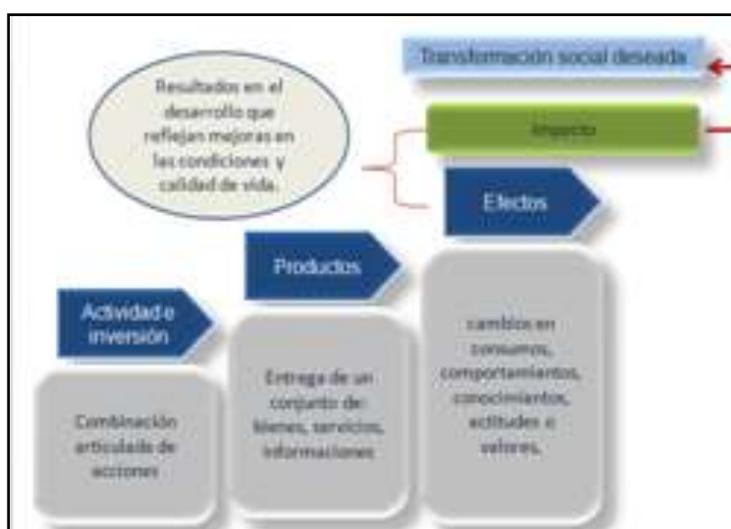
Dentro de las prioridades definidas por los países de América Latina y el Caribe en torno al desarrollo para los primeros años del siglo XXI se encuentra la disminución de la pobreza y de la inequidad, por ello el BID identifica dos objetivos fundamentales el “crecimiento económico sostenible con la reducción de la pobreza” y la “promoción de la equidad social”, para lograrlos se propone trabajar cinco áreas prioritarias: Desarrollo social, Modernización del Estado, Competitividad, Integración regional y Medio ambiente. Estas áreas abordan elementos relacionados con la calidad y condiciones de vida de las personas. (Mokate, 2013)

El desarrollo visto bajo la mirada de la efectividad plantea enfocar las acciones de los programas sociales en lograr crear una mejor vida para los ciudadanos a partir de la satisfacción de las necesidades priorizadas por su contexto, con este enfoque el objetivo más amplio del desarrollo es mejorar las condiciones y calidad de vida de las generaciones actuales y futuras y así crear valor para la sociedad. La efectividad del desarrollo implica que las inversiones

económicas realizadas a través de los programas sociales y de responsabilidad social, logren los cambios esperados en las comunidades y se mitiguen los daños sociales que surgen como resultado de las transformaciones en el sistema económico.

Con la mirada de la efectividad, actualmente se busca que las entidades gubernamentales y no gubernamentales den una mejor respuesta a las necesidades de los ciudadanos y rindan cuentas con respecto a los logros de las políticas y las inversiones realizadas y arrojen evidencia de los logros adquiridos. La efectividad del desarrollo, es una actuación responsable de las organizaciones más aún cuando en nombre de las “mejores condiciones y calidad de vida para las comunidades”(Mokate, 2013) en los últimos años se han aumentado los presupuestos para hacer inversión focalizada en la reducción de la pobreza y la inequidad tanto en el sector público como en el privado.

La efectividad en el desarrollo supone que los logros trazados con esta mirada se inspiran en “cadenas de resultados” o “cadenas de valor”(Mokate, 2013) Con los planteamientos de este autor se quiso visualizar a través de una gráfica la manera como desde la propuesta investigativa se entiende dicha relación.



Grafica 2 Cadena de resultados y Valor. Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión.

El trabajo con las comunidades necesariamente tiene una influencia en doble sentido, de un lado los actores que actúan como público objetivo son influenciados por las actividades en las cuales participan y se benefician de los bienes, servicios o información entregada a través de los programas sociales o de responsabilidad social; de otro lado, a nivel institucional la influencia se recibe con el trabajo en campo, al aprender de las particularidades culturales y de contexto que ayudan a comprender y definir matices especiales para tener en cuenta otros escenarios de transformación deseada.

Esa dinámica particular permite a la organización tener lecciones sobre metodologías que les ayudan a mejorar su intervención y así definen nuevas rutas de actuación social y por ende capitalizan su aprendizaje organizacional.

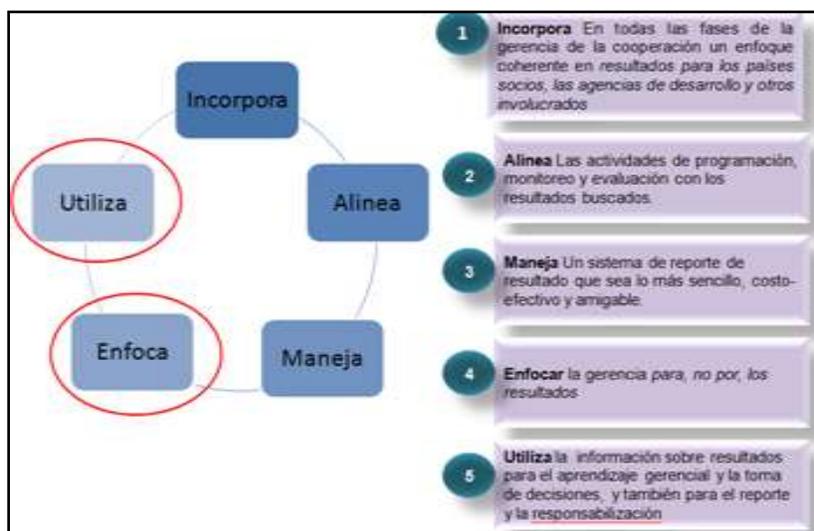
Según el BID la base conceptual de la efectividad en el desarrollo propone que las intervenciones sociales deben iniciarse con una claridad final común, es decir a donde se quiere llegar con dichas acciones, poniendo en el horizonte un escenario deseado por todos los actores involucrados, a este norte se le suman entonces los planes y las estrategias que permitan caminar hacia este objetivo, esta ruta debe asegurar en su recorrido transformaciones reales para las comunidades que sean sostenibles.

La evidencia de dichas transformaciones se visualiza en un conjunto de cambios asumidos por la comunidad que como se describió en la gráfica anterior pueden ser de: consumos, comportamientos, conocimientos, actitudes y valores.

El BID destaca en la intervención social la importancia de la medición, el monitoreo y la gerencia para los resultados en el desarrollo, esta postura se expresa en la Conferencia Internacional de Monterrey sobre el Financiamiento del desarrollo (2002); en este sentido se interesa en replicar sus modelos a otros países con la intención de poner en práctica sus postulados sobre la efectividad del desarrollo.

La gerencia para los resultados del desarrollo propone cinco principios básicos con los cuales se busca lograr mejoras sostenibles en los resultados, busca la definición de alianzas y cambio organizacional a través del aprendizaje, fomentar la articulación de la mirada holística con la definición de herramientas prácticas de planeación estratégica, manejo de riesgo, monitoreo de progreso y evaluación de logros.

Estos elementos se resumen en la siguiente grafica que a partir de la revisión bibliográfica se identifican como los más significativos y se destacan aquellos que a la luz de la investigación en la evaluación de programas deben tener mayor relevancia.



Grafica 3. Evaluación de programas sociales Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión.

En el año 2008(Mokate, 2013) el BID definió un documento marco sobre la efectividad del desarrollo y con él avanza en la construcción de lineamientos que ayudaban a comprender los resultados del desarrollo a la vez que dio una ruta para constituir indicadores que deben darse en función de lograr una cadena de valor que lleve a transformaciones sociales deseadas que reflejan una mejor calidad de vida.

Para culminar la revisión de este componente se analizan los tres modelos de evaluación más utilizados en Colombia: Evaluación de consecución de objetivos, Evaluación de Impacto, Modelo cualitativo participativo; estos modelos propuestos por Esteban Nina (2008) identifican como tesis fundamental la necesidad de identificar modelos que realmente valoren y rescaten la expansión de las capacidades humanas de los beneficiarios más allá de la cobertura del programa o la política.

De acuerdo a lo anterior se da relevancia a los planteamientos de Nina(2008), cuando afirma que según el consenso general en el tema de la evaluación, este tiene por objetivo plantear un juicio de valor acerca de una intervención determinada por lo cual se definen diferentes estrategias que permitan obtener información que resulte objetiva, válida, confiable y relevante, a la cual se le hace un tratamiento que dé cabida a una interpretación a la luz de los objetivos planteados.

“A continuación se describe de manera general estos tres modelos:

a) Evaluación de consecución de objetivos:

Este modelo hace el análisis una vez el proceso ha finalizado, determina si los resultados corresponden o no a los objetivos propuestos inicialmente. Esta mirada retrospectiva, hace una estimación histórica del programa en comparación con una línea de base y una situación que se desea mejorar. Permite hacer un monitoreo durante la ejecución del programa para ver el cumplimiento de las metas intermedias. Este modelo no tiene en cuenta la percepción de satisfacción de los beneficiarios a la hora de analizar los resultados del programa, tampoco da cuenta si los resultados están relacionados con el programa.

b) Evaluación de Impacto:

Este modelo analiza si los resultados son atribuibles o no al programa, analiza si la intervención realizada tuvo incidencia en la realidad actual; por ello centra la atención en los objetivos, es decir la interpretación si los objetivos se hacen evidentes en los resultados, con la idea de clarificar los objetivos del programa. La fuente de información son documentos administrativos, fuentes directas, entre otros documentos oficiales. En este ejercicio un punto de comparación entre un grupo de beneficiados y un grupo de no beneficiados por tanto es una evaluación cuantitativa y cualitativa y hace uso del método participativo.

c) El modelo cualitativo participativo:

Desde esta propuesta se interesa en conocer que quedo con la ejecución del programa desde la visión de los involucrados en la satisfacción que se quería resolver, tiene como característica que la comunidad se constituye en un actor protagónico. Observa

los resultados no esperados con incidencia en la comunidad. Mira la satisfacción de los beneficiarios y la pertinencia del programa en la comunidad. Para mantener la propuesta de evaluación se aplica durante la implementación del programa, en la medida que es importante tener de primera mano las opiniones relacionadas con expectativas, intereses, inquietudes y la manera como incide en la evaluación. La evaluación participativa complementa el análisis cuantitativo con la información obtenida de los procesos participativos.”(Baltazar Nina, 2008)

En efecto, los modelos de evaluación de programas sociales utilizados en Colombia, considera tener en cuenta aspectos humanos y sociales relevantes a la hora de concluir sus intervenciones, dejando ver la naturaleza de estas acciones. El estudio que se presenta, intenta develar un poco más sobre lo que implica para actores y gestores de los programas de RS, proponerse objetivos en el tema del bienestar y calidad de vida para implementarse en diferentes contextos sociales y culturales.

6.2. Desarrollo Humano y su relación con la calidad de vida y el bienestar

6.2.1. Desarrollo humano

El desarrollo humano como término en las ciencias sociales aparece después de la segunda guerra mundial aproximadamente en el año 1948, con la declaración de los derechos humanos (ROJAS, 2011) y ha venido evolucionando a medida que se conocen otras perspectivas del ser humano. Su deducción es la respuesta a la necesidad de los pueblos a tener una vida digna, en ejercicio de sus libertades y derechos y logro pleno de bienestar.(ONU, 2008)

Este estudio asume el desarrollo humano desde la perspectiva de Max Neeff(1994). Quienes en su definición necesariamente abordan las necesidades humanas y las formas de satisfacerlas a la luz de la diversidad cultural. En su estudio revelan la universalidad de las necesidades sin diferencias entre razas, religión, cultura, etc y su carácter de finitas (enumerables), en contraste con el amplio espectro en que se abre los satisfactores, los cuales dependen de los imaginarios y contextos de las personas.

El pensamiento innovador en su aporte, abrió la puerta para entender la integralidad que exige la implementación de programas sociales orientados a mejorar la calidad de vida, además de la compleja red que se necesita para llevar a cabo las estrategias, en cuestión de actores, aportes, participación, tiempo, recursos, etc.

Desde esta postura, afirman que ningún interés o proceso económico debe estar por encima de la relevancia de la vida, es decir el bienestar de las personas, sin embargo como lo expresa el autor, en la actualidad sucede lo contrario; son las poblaciones quienes ayudan al crecimiento económico al estar inmersos en un modelo económico que sólo es posible gracias a la pobreza; este modelo económico favorece el poder y la riqueza, la reproducción del modelo no contribuye al desarrollo humano de los países y las comunidades.

En Agosto del 2011 con la socialización de la experiencia de desarrollo en el país de Bután, se propone en la Asamblea General de las Naciones Unidas re direccionar el enfoque de desarrollo actual, hacia un nuevo paradigma económico y de desarrollo que cambie la actual medición basado en los indicadores del Producto Interno Bruto y se fundamente como principio el bienestar y la felicidad de todos los seres vivos; Este nuevo enfoque fue respaldado por 68 países.

Estas premisas del orden global son implementadas por diferentes actores en los países y sus comunidades, donde existen problemáticas que no permiten los estados de bienestar y calidad de vida promulgados, siendo ellos los que configuran los cinturones de pobreza y marginalidad de las grandes ciudades.

Las poblaciones vulnerables son, como todas las demás, sujetos de desarrollo, no solamente concebido como crecimiento en su calidad de vida sino también como surgimiento o resurgimiento de libertades (Sen, 2000), plantea las condiciones favorables para que exista desarrollo y de igual manera que el anterior autor, su postura sobrepasa los indicadores de IDH propuestos por las Naciones Unidas.

Sen(2000), concluyó que el desarrollo está sujeto al sistema dominante, el cual debe darse en doble vía, de un lado las personas y comunidades deben desarrollar sus capacidades de cara a la transformación de sus entornos y realidades; de otro, el sistema debe abrir oportunidades para que surjan estos grupos de manera autónoma y responsable. Apoya en su discurso otros términos, que han quedado cortos en las realidades de los países en vía de desarrollo, tales como capital humano, producción de bienes y servicios, entre otros.

El autor destaca en la educación el instrumento que da a las personas la posibilidad de tomar mejores decisiones entorno a su vida, considera que es la educación un factor que permite sacar el máximo provecho de las actuaciones de las personas para beneficio propio; sin embargo plantea una insatisfacción de la capacidad de decisión de la persona y el actual sistema de elección, porque su ejercicio no está garantizando el bienestar del colectivo.

Desde el punto de vista anterior, se sugieren los procesos de educación como alternativa tanto para la comprensión de sus propias condiciones de vida en sentido individual y social como

para asumir retos que impliquen un mejoramiento. Así lo asumen los programas Confamilias Solidarias y Aulas Fundación Telefónica que tienen como eje trabajo y educación en el ámbito familiar y escolar. Por medio de sus estrategias se busca que las personas mejoren la comunicación, interacción familiar y pautas de crianza, con las Aulas se pretende el enriquecimiento de las prácticas pedagógicas en los docentes para fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje en el aula de clase.

Además de la educación, se relaciona en la población de escasos recursos, otros elementos que están ausentes por ejemplo el acceso a la tierra, salud y longevidad, justicia, apoyo familiar y comunitario, créditos y otros recursos productivos, voz en las instituciones y acceso a las oportunidades.

Esta misma necesidad es la que da origen a la responsabilidad social (Vargas Forero, 2011) al reconocer inicialmente que las empresas que desarrollan un ejercicio comercial, están obligados a retribuir a las comunidades para compensar los recursos extraídos, sin embargo la RS ha incursionado en otros sectores del desarrollo, como el educativo (Sotelo, Burbano y Sanchez 2016) donde se identifican la estrecha relación que existe entre el rol del docente y el contexto educativo para formar una sociedad más justa, equitativa e incluyente.

Para el interés de este estudio es necesario reconocer el aporte que hacen los programas de responsabilidad social al desarrollo humano siendo necesario identificar las variables que lo soportan tales como calidad de vida y bienestar, diversidad e la inclusión de estas perspectivas en los programas de RS.

6.2.2. Calidad de vida

En la revisión teórica de Urzua y Urizar(2012) al respecto del concepto de calidad de vida, se identifica como génesis del término los efectos de la segunda guerra mundial y el interés de varias ciencias como la Psicología, la medicina, entre otras, de indagar a la sociedad si tenían una buena vida o si se sentían financieramente seguros (Campbell,1981)se introduce a lo largo de los años variables que den cuenta de aspectos fundamentales para lograr traducir las percepciones de las personas en medidas, dándose cuenta que indicadores como nivel educacional, tipo de vivienda, entre otros eran insuficientes (Bognar,2005). En la actualidad las diferentes discusiones han llevado a tener gran dispersión y diversidad de concepciones que se derivan de la naturaleza diversa del mismo (Cummins,2000) o la multidisciplinariedad del concepto (Hass, 1999).

Esta evolución del concepto de calidad de vida se puede apreciar en la tabla de Urza y Urizar 2012, con los autores que argumentaron su postura, agregando ítems que acercaron más el concepto a escenarios de diversidad e inclusión.

Tabla 1. Diversas definiciones para el concepto de calidad de vida.

Referencia	Definición Propuesta
Ferrans (1990b)	Calidad de vida general definida como el bienestar personal derivado de la satisfacción o insatisfacción con áreas que son importantes para él o ella.
Hornquist (1982)	Define en términos de satisfacción de necesidades en las esferas física, psicológica, social, de actividades, material y estructural.
Shaw (1977)	Define la calidad de vida de manera objetiva y cuantitativa, diseñando una ecuación que determina la calidad de vida individual: $QL=NE \times (H+S)$, en donde NE representa la dotación natural del paciente, H la contribución hecha por su hogar y su familia a la persona y S la contribución hecha por la sociedad. Críticas: la persona no evalúa por sí misma, segundo, no puede haber cero calidad de vida.
Lawton (2001)	Evaluación multidimensional, de acuerdo a criterios intrapersonales y socio-normativos, del sistema personal y ambiental de un individuo.
Haas (1999)	Evaluación multidimensional de circunstancias individuales de vida en el contexto cultural y valórico al que se pertenece.
Bigelow et al., (1991)	Ecuación en donde se balancean la satisfacción de necesidades y la evaluación subjetiva de bienestar.
Calman (1987)	Satisfacción, alegría, realización y la habilidad de afrontar... medición de la diferencia, en un tiempo, entre la esperanza y expectativas de una persona con su experiencia individual presente.
Martin & Stockler (1998)	Tamaño de la brecha entre las expectativas individuales y la realidad a menor intervalo, mejor calidad de vida.
Opong et al., (1987)	Condiciones de vida o experiencia de vida.

Tabla síntesis de diversas definiciones para el concepto de Calidad de Vida.

Tomado de Urza y Urizar 2012

En la revisión del término calidad de vida, desde las diferentes disciplinas sociales, económicas y humanas, predominan dos interpretaciones, la primera desde las condiciones en las cuales se vive, que son objetivamente medibles en una persona. (Salud física, ocupación, relaciones sociales, ingresos) las cuales se convierten en estándares. La segunda interpretación es entenderla como satisfacción con la vida, y lleva a preguntarse sobre aspectos de valoración subjetiva para cada persona y por el mismo hecho, no serían válidas para todas las personas.

La OMS, 1995 logró definir un concepto sobre Calidad de Vida que incluye ambas perspectivas y le suma un contexto cultural influenciado por los valores.

“La percepción individual de la posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en el cual se vive y su relación con las metas, expectativas, estándares e intereses”

En esta revisión bibliográfica Urzua y Urizar(2012)concluyen tres cosas fundamentales: “La calidad de vida a) Es subjetiva, b) el puntaje asignado a cada dimensión es diferente en cada persona y c) el valor asignado a cada dimensión puede cambiar a través de la vida.”

Para efectos de este estudio se retoma estos planteamientos como ejes de soporte para el análisis de los servicios y actividades que desarrollan los programas que se adelantan,

entendiendo la importancia del reconocimiento de los contextos culturales y los aspectos a los cuales dan valor las personas vinculadas a esta propuesta investigativa.

6.2.3. Bienestar

Para abordar el tema del bienestar necesariamente se debe partir del tema de las necesidades y las formas como los seres humanos las satisface (Morales Navarro, 2008). Es el ejercicio natural que tienen las personas de vivir y convivir de manera autónoma, independiente con necesidades finitas e indeterminadas.

Al igual que el tema de calidad de vida, el término de bienestar ha evolucionado a la par de los modelos de desarrollo de los países, pasando de una teoría de recursos y consumos, hasta la definición de estado de bienestar (E. Rojas 1992), el cual hace referencia a la necesaria relación que existe de la satisfacción de las necesidades como una responsabilidad colectiva.

Según el estudio que realiza Gamboa y Cortes (1999) y su recuento del término en el ámbito de la economía, es Sen 2000 quien transforma el concepto de bienestar con el enfoque utilitarista a un bienestar acompañado de “ser agente” de las personas, donde la posibilidad de ser solo es posible si se coexiste con el otro.

“Las personas tienen otras facetas además del bienestar. No todas las actividades se dirigen a maximizar el bienestar, independiente de lo ampliamente que sea definido. Hay otras metas además del bienestar y otros valores además de las metas” (Sen 1985, p. 62).

En este sentido Sen(2000) logra desencasillar el termino bienestar del de felicidad, porque éste es solo uno de los estados mentales posibles por medio de los cuales se guían los individuos.

Además, hay otros estados mentales diferentes a la felicidad como, por ejemplo, estar animado, tener entusiasmo, entre otras.

Finalmente “... la característica esencial del bienestar es la capacidad para conseguir realizaciones valiosas” (Sen 1985, p.80). Debe anotarse además, que estas realizaciones no son dependientes de las personas solamente, sino que también están influidas por la sociedad.”

(Gamboa & Cortés, 1999)

En este ejercicio de consulta los términos de calidad de vida y bienestar son necesarios ya que el primero por su trayectoria, sustenta muchas de las políticas sociales en Latinoamérica (Cummins,2000) a pesar de las múltiples interpretaciones, su consideración empieza a mostrar la intención de acompañar las inversiones sociales de otras estrategias que consideren otras necesidades de las personas. El segundo término “bienestar” es más reciente en su desarrollo académico y parece que contiene las variables de calidad de vida y las conjuga con la libertad y las capacidades de las personas.

Es necesario que a la luz de este panorama de Calidad de vida y de Bienestar que conlleva a una necesaria inmersión en los contextos en los cuales habitan y conviven las personas, para comprender cuáles son sus imaginarios, prácticas y creencias a las cuales dan valor y por tanto podrían significar un avance positivo en su desarrollo humano. Se haga este análisis y se interprete como un reconocimiento a la diversidad cultural en la cual se despliegan las políticas y los programas de RS que nos ocupa.

6.2.4. .Diversidad e Inclusión:

La diversidad es “la palabra que relaciona la diferencia en los contextos donde se hace presente, en ocasiones reemplazada por pluralidad”(Magendzo, 2004)el termino diversidad, ha logrado ocupar espacio como variable de todo proceso social. Se ha definido como la necesidad de reconocer el “otro - otra” como una ética de la atención. es asumirlo, estar atento.“En toda relación con las personas, el reconocer al “otro - otra”, es olvidar la homogeneidad en la que se está inmerso,para dar paso a la flexibilidad y apertura para aceptar valores diferentes, costumbres distintas, hábitos distintos, miradas distintas”. (Emmanuel, 2000)

El primer escenario donde se reconoce el termino es en la educación, y haido evolucionando a medida que la escuela va pasando de modelos segregacionista y limitadores para garantizar una escuela más integradora, tolerante e inclusiva.(Gutiez Cuevas, 2000). Su paso a los procesos sociales y comunitarios es casi inmediato, cuando se reconoce que la utilización del término hace referencia a la atención de las necesidades y particularidades de las personas, avanzando al ritmo propio y no a los esquemas o estándares.

Ahora bien, para este estudio, el reconocimiento de la diversidad de las poblaciones indica superar la barrera de las diferencias físicas, emocionales, religiosas, o de sus limitaciones, para llegar a la cultura de la diversidad, la cual exige entender las dinámicas, relaciones y representaciones de las personas y las comunidades de sus procesos de desarrollo.

Este ejercicio traerá como consecuencia programas de RS flexibles y con canales de comunicaciones abiertas, permanentes que impacten el ritmo del proceso adelantado, siendo éstos mecanismos de inclusión de las comunidades. En la revista Perspectivas, se logra establecer la relación existente entre la inclusión y la democracia,(Grossman, 2008) En este

sentido, la inclusión se entiende sobre todo como parte de un discurso más amplio sobre las políticas de la diferencia o las políticas de la identidad, en las cuales los grupos políticamente marginados luchan por ganar un lugar y una voz en la arena de la participación política. Citado por Grossman (2008) Al decir de Arnot (2003), uno de los puntos más importantes de la enseñanza de los valores democráticos para una sociedad sostenible consiste en garantizar que lo que se considera democrático sea inclusivo de todos los ciudadanos de la sociedad.

Desde estas perspectivas, los programas de RS deberán reconocer la cultura diversa de las poblaciones a los cuales llega con sus acciones sociales y los cuales deben tener mecanismos de inclusión permanentes. Entonces este estudio deberá procurar por identificar los canales de reconocimiento de esta diversidad y la flexibilidad con la cual desarrollan sus propuestas, haciendo eco a las necesidades de los participantes. Desde la contraparte reconocer si las personas dan valor y peso a las condiciones de su contexto, a sus creencias en pro del desarrollo o si las cambian a partir de las orientaciones del programa en el que están vinculados. Por ejemplo; Si la familia determina si es el subsidio al desempleo y la capacitación en oficios la opción para mejorar su calidad de vida y bienestar o si de acuerdo a sus condiciones será la formación para el trabajo y la creación de una microempresa la forma de desarrollo que prefieren. O cualquier otra que puedan concluir a partir de los recursos y entendimientos de su contexto les sean permitidos.

7. Metodología

7.1. Tipo de investigación

La investigación se ubica en el tipo cuantitativo, ya que se desea estudiar de un fenómeno social, las propiedades y aspectos cuantitativos y sus relaciones, para establecer, formular, fortalecer y/o estudiar la teoría existente sobre los programas RS y sus contribuciones al desarrollo humano.

7.2. Diseño de la investigación

El estudio se considera No Experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación del fenómeno tal y como se ha dado en su contexto natural para analizarlo con posterioridad.

Es descriptiva, ya que se describe los hechos a medida que van siendo obtenidos por los instrumentos utilizados; Es del orden exploratorio en el sentido que este tipo de investigaciones no proliferan en el país y el estudio de este fenómeno desde la perspectiva que proponemos no tiene estudios previos relevantes.

Es de corte transversal toda vez que se recolectan los datos en un momento y tiempo único para describir las variables y después analizarlas para posibles correlaciones.

7.3. Población y muestra

El presente estudio utiliza como técnica de muestreo la no probabilística por conveniencia ya que realiza la recolección de información con una parte de la población con quienes se facilitó el proceso en ambos programas.

7.4. Instrumento

Se identifica para este estudio las técnicas de: entrevista semiestructurada y encuesta con grupo focal.

7.4.1. ENTREVISTA:

La diversidad de estilos y formas de entrevistas es bastante heterogénea, según los diferentes autores. Esta heterogeneidad origina que algunos autores hablen de la “familia de entrevistas cualitativas” como es el caso de Herbert J. Rubin e Irene S. Rubin. En esta categoría incluyen a las entrevistas de formato semiestructurado (en referencia a las focalizadas de Merton y colaboradores) y a las no estructuradas, recurriendo a los trabajos de Douglas (1985). Pero también definen una modalidad mixta, presente en muchas entrevistas cualitativas, donde hay “partes más estructuradas y menos estructuradas pero varían en el balance entre ellas”. En la investigación se tomara la Entrevistas semiestructuradas: en la cual las preguntas están definidas previamente -en un guión de entrevista- pero la secuencia, así como su formulación pueden variar en función de cada persona entrevistada. Es decir, el/la investigador/a realiza una serie de preguntas (generalmente abiertas al principio de la entrevista) que definen el área a investigar, pero tiene libertad para profundizar en alguna idea que pueda ser relevante, realizando nuevas

preguntas. Como modelo mixto de la entrevista estructurada y abierta o en profundidad, presenta una alternancia de fases directivas y no directivas.(Valles Martinez, 2014)

7.4.2. Encuesta.

La encuesta como técnica de investigación se compone de una serie de preguntas abiertas o cerradas dirigidas a grupos sociales que constituyen una muestra representativa de una población con la finalidad de describir y/o relacionar características personales, permitiendo así generalizar las conclusiones. Con este instrumento se puede recoger información a través de una pregunta personal. El tipo de encuesta a emplear sería de tipo explicativo con la cual se busca establecer relaciones causales y/o contrastar hipótesis. Las preguntas de la encuestas manejará opciones de valoración, nominal, escalera y abiertas.

Se aplicará los instrumentos a dos grupos identificados por su rol y relación con las categorías de análisis, profesionales diseñadores e implementadores de las propuestas desde las instituciones que las ejecuta.

8. Análisis de los resultados

Con el fin de hacer un ejercicio ordenado en el análisis de la información recolectada y con el ánimo de seguir una ruta coherente y sistemática en la interpretación y confrontación de dichas evidencias, a continuación se presentan las tres fases desarrolladas como son: La descriptiva, la interpretativa y la de construcción de sentido.

En la fase descriptiva se identifica las evidencias recolectadas en el trabajo de campo, transcritas fielmente a las voces de los participantes, consultados con los instrumentos de entrevista y encuesta.

La segunda fase corresponde a la interpretación de la información, donde se contraponen los hallazgos identificados de las fuentes consultadas con los sustentos teóricos pilares del estudio, tratando de hilar sus puntos de encuentro.

Por último la fase de construcción de sentido, como el aporte de los investigadores a cargo de este estudio, desde un enfoque crítico social, y que comparte sus reflexiones al respecto.

8.1. Análisis descriptivo

En esta parte, se presenta la información recolectada durante el estudio, inicialmente se presenta la información cuantitativa recolectada con los participantes del programa a través de las encuestas y después se describe la información cualitativa que corresponde a la información recolectada con la entrevista semiestructurada, en aquellos aspectos que se articulan a las siguientes categorías, las cuales fueron establecidas para estas fases.

- Responsabilidad Social
- Evaluación de programas sociales
- Desarrollo Humano, calidad de vida y bienestar

8.1.1. Sistematización y descripción de la información cuantitativa.

Iniciaremos con los datos cuantitativos recolectados a través de las encuestas aplicadas a la población beneficiaria de ambos programas. En total son 14 tablas con las cuales se muestra estadísticamente la información recopilada. Se opta por separar los datos recopilados de los programas objeto de investigación Confamilias Solidarias y Aulas Fundación Telefónica (AFT), para su mayor comprensión.

Tabla 1. Aspectos socio demográficos

	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
Género	Hombres	45,5 %	Hombres	9 %
	Mujeres	54,5 %	Mujeres	91 %
	Total	100%	Total	100%
Rol	Docente	91 %	Padre	9 %
	Directivo	9 %	Madre	91 %
	Total	100%	Total	100%
Personas a cargo en situación de discapacidad	No	91 %	No	100%
	Si	9 %	Si	0 %
	Total	100%	Total	100%
Tipo de discapacidad	Visual		Ninguna	

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

En la tabla de aspectos sociodemográficos se identifican las características de las personas consultadas, Las encuestas las respondieron 22 personas, 11 del programa Confamilias Solidarias y 11 personas del programa Aulas Fundación Telefónica; en relación a los dos programas evaluados la tendencia en participación es del género femenino el 54,5 % mujeres en Aulas Fundación Telefónica y el 91% mujeres en Confamilias Solidarias.

Con respecto al rol que tienen dentro de los programas la mayoría son docentes y madres de familia, el 9% en cada uno de los programas cuentan con un rol de directivos o padre de familia.

Sobre la población en situación de discapacidad, se identifica que solo en el programa de Aulas Fundación Telefónica, solo una persona tiene discapacidad visual, lo cual representa el 9% en relación al total de los encuestados del programa.

Actualmente no son muchos los programas que consideren la inclusión de personas con discapacidad, pues la mayoría de los profesionales que los lideran no tiene la formación para identificar estrategias que les facilite definir actividades para hacer gestión de la diversidad; si bien en el programa de Fundación Telefónica se cuenta con una persona en situación de discapacidad, siguen siendo insipientes las herramientas tecnológicas y las estrategias de trabajo que beneficien a esta población.

En adelante se relacionan las preguntas que enmarcan la categoría de programas de RS, y las respuestas de los encuestados sobre las características que dichos programas deben marcar como pauta, en el cumplimiento de sus propósitos.

Tabla 2. Conocimiento del programa

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿Tienen conocimiento del programa?	No	18,2	No	9
	Si	81,8	Si	91
	Total	100%	Total	100%

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

Sobre el conocimiento del programa más del 80% de los encuestados expresan SI conocer el programa y entre el 9 y el 18% dicen NO conocerlo. El desconocimiento está asociado a la rotación de docentes en las Instituciones educativas y padres de familia que no tienen una periodicidad en las actividades.

La tendencia de rotación de docentes en las Instituciones educativas, responde al **Decreto 3982 de 2006** por el cual " se reglamenta parcialmente el Decreto Ley 1278 de 2002 y se establece el procedimiento de selección mediante concurso para la carrera docente y se determinan criterios para su aplicación". La deserción en el programa Confamilias solidarias, la población se mueve de ciudad buscando tener mejores condiciones de vida, lo que permite a otras familias llegar al programa para iniciar su proceso.

En el ámbito del desarrollo una de las características fundamentales para garantizar el logro de los objetivos es reconocer para que se está en el programa, cual es la intención que se tiene al hacer parte de estas acciones sociales, desconocer el propósito y contenidos de estos

programas es reconocer que no hay un interés real en él o que no contribuye significativamente en el bienestar de la familia o del centro educativo, cual sea el caso.

Tabla 3. Objetivo del programa

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿Cuál es el objetivo del programa?	Incluir las TIC como herramienta pedagógica para mejorar el desempeño de estudiantes y docentes en el ámbito educativo	55	Tener beneficios económicos (Bonos canasta familiar)	45,5
	Capacitar en manejar equipos tecnológicos	9	tener buena convivencia con la familia mediados por la recreación	54,5
	El programa está orientado a niños y niñas trabajadores, Se realiza a través de la Fundación Picachos, quienes cuentan con personal idóneo para atender esta población.	9	tener beneficios de estudio (formación para el trabajo)	18,2
	No responde	27	formación en nutrición familiar	9,1
			No responde	9,1

Total	100%	Total	100%
-------	------	-------	------

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

En el ítem que indaga sobre la claridad de los beneficiarios en el objetivo del programa los encuestados tienen una idea del mismo, cuando hablan del objetivo destacan algunos aspectos asociados al objetivo o logran plantear una gran generalidad; no logran delimitar su objetivo con claridad.

En esta pregunta, las respuestas obtenidas sobre los objetivos de los programas se observa que, en el programa Aulas Fundación Telefónica, la opinión más común de los encuestados (55%) se centra en que el objetivo es **“Incluir las TIC como herramienta pedagógica para mejorar el desempeño de estudiantes y docentes en el ámbito educativo”**; La claridad de este objetivo se soporta en visibilizar que tienen los beneficiarios de la dotación de infraestructura tecnológica que hace la Fundación Telefónica en las IE que son objeto de su intervención, así como la periodicidad de los procesos de formación pedagógica que reciben los docentes por parte de los profesionales del programa.

En Confamilias Solidarias el 54,5% de los encuestados identifica como objetivo **“tener buena convivencia con la familia mediados por la recreación”**, el 45,5% “tener beneficios económicos (Bonos canasta familiar)” estos objetivos desprenden acciones que dan respuesta a la satisfacción de necesidades fisiológicas y axiológicas plateadas por Mandref Max Neff(1994), por tanto son los de mayor recordación por la población.

Tabla 4. Requisitos básicos

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
Enuncie Algunos requisitos para beneficiarse del servicio	Tener el espacio físico disponible	27,2%	Esposo desempleado	91 %
	Cumplir con la asignación de un dinamizador	27,2 %		
	Brindar los espacios y tiempos para la formación de docentes en el Uso pedagógico de TIC	18 %		
	la institución educativa cuenta con población en estado de vulnerabilidad social y económica	18 %		
	Niños y niñas trabajadores en la IE	18 %		

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

Con respecto a detallar los requisitos los participantes no logran perfilar con claridad las condiciones para ser beneficiarios, esto se hace evidente en la información recopilada en la tabla #4 en donde los encuestados del programa Aulas Fundación Telefónica coinciden con algunas de

las condiciones requeridas asociadas a tener el espacio físico disponible para la implementación de la sala (27,2%) y Cumplir con la asignación de un dinamizador (27,2%). En el programa Confamilias Solidarias destacan como único requisito estar desempleado.

El reconocimiento de los requisitos del programa por parte de los beneficiarios puede decirse que se relaciona con la identificación de sus necesidades, de un lado la insuficiencia de equipos tecnológicos y formación en el uso de las TIC para responder a las necesidades formativas de los estudiantes y del otro la situación de inequidad social a la que se enfrentan los padres al no tener un empleo que les permita satisfacer las necesidades de la familia.

En ambos casos se sienten en condiciones desfavorables que requieren del apoyo institucional. Un actor con poder, en este caso económico, que ayude ágilmente a suplir la carencia que manifiestan.

Tabla 5. Permanencia en el programa

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿Cuál es el tiempo de participación en el programa?	12 meses	18,2%	12 meses	90,9%
	24 meses	36,4%	24 meses	9,1%
	36 meses	9,1%	36 meses	0%
	Más de 3 años	36,4%	Más de 3 años	0%
	Total	100%	Total	100%

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

El tiempo de permanencia en las estrategias de cada empresa, es variable y esto influye en la valoración que hagan los encuestados sobre las mismas, siendo un factor que se tendrá en cuenta más adelante en el estudio. De otra parte ambos programas tienen un alto porcentaje de permanencia y baja tasa de deserción. Al respecto las instituciones identifican que los apoyos económicos dados en equipos tecnológicos, mejora en infraestructura, canasta familiar y capacitación para el trabajo, son los ganchos para la permanencia.

Tabla 6. Beneficios del programa

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿Identifica algunos beneficios del programa?	NO		NO	
	SI	100%	SI	100%
	Total	100%	Total	100%

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

El 100% de los encuestados reconocen los beneficios recibidos del programa. Con claridad los describen como un aporte a sus necesidades existenciales y axiológicas. Para el primer tipo de necesidades relacionadas con el **tener** como por ejemplo el acceso a alimentos en el programa

Confamilias Solidarias e infraestructura tecnológica para los procesos de enseñanza y aprendizaje en el caso de Aulas Fundación telefónica. En **el Ser y el hacer** asociado al fortalecimiento de sus capacidades en el fomento de valores en la familia y las pautas de crianza para el caso de los padres de familia, con los docentes en cuanto al fortalecimiento de sus prácticas pedagógicas y las herramientas dadas para lograr mejores ambientes de aprendizaje con los estudiantes.

Sobre las necesidades axiológicas, se destaca la importancia que los participantes dan a las estrategias definidas en los programas para lograr fomentar espacios lúdicos permeados por el afecto, la participación, el entendimiento de las temáticas, creación, el fomento por la identidad y la libertad para focalizar desde sus intereses en algunas temáticas.

Tabla 7. Tipo de beneficios

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿Cuales beneficios identifica?	Económicos (dotación de Infraestructura y tecnología),	100%	Económicos (bonos para formación o víveres)	90,9%
	Formación (desarrollo de habilidades	63,6%	Formación (Asesoría y acompañamiento	18,2

pedagógicas en TIC para docentes),		familiar) ,	
<hr/>			
Fortalecimiento institucional (Asesoría a directivos y docentes en la Integración de TIC en los Proyectos Educativos Institucionales)	63,6%	Fortalecimiento familiar (Convivencia, relaciones y comunicación)	63,6%
<hr/>			
Otros : actualización pedagógica, Asesoría a directivos en apropiación metodológica de TIC y transformaciones escolares	27,3%	Otros : Formación para el trabajo, afectivos, educación nutricional, recreación,	81,8%

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

En ambos programas los encuestados identifican como el principal beneficio el aporte económico, en las Aulas Fundación Telefónica expresado en dotación de infraestructura y tecnología y en el programa Confamilias Solidarias en bonos para la formación o víveres. Se reconoce que si bien los participantes han manifestado los diferentes beneficios del programa, dan como el principal beneficio los bonos para intercambio por servicios o víveres o la dotación

de infraestructura y tecnología. Esta posición le da el carácter de asistencialismo a la intervención de las empresas, a pesar de cuidar en su metodología y desarrollo de programas con valor formativo de cara a las capacidades de las personas.

A partir de la tabla 8 se estarán relacionando las preguntas y respuestas que dan cuenta de la categoría de Desarrollo humano, calidad de vida y bienestar, donde se procura por leer en los porcentajes de mayor valor, aquellas características que significan, para esta categoría por parte de los encuestados.

Tabla8. Relación actividades y bienestar

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿Qué actividad aporta al bienestar?	Formación y actualización pedagógica a los docentes en el uso de las TIC	27,3	Estudios académicos	18,2
	Asesoría a directivos en la apropiación de metodologías TIC para lograr transformaciones escolares	18,2	Integración familia -cuidado de los hijos-	45,5
	Desarrollo de habilidades personales para interactuar en	27,3	Hábitos de alimentación	27,3

	escenarios virtuales		
	No responde	27,3	No responde 9,1
	Total	100%	Total 100%

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

En el programa Aulas Fundación Telefónica el 54,6% de los encuestados identifica que las acciones que más aportaron a su bienestar fueron: Formación y actualización pedagógica a los docentes en el uso de las TIC y Desarrollo de habilidades personales para interactuar en escenarios virtuales; Por su parte en el programa Confamilias Solidarias el 45,5% de las personas encuestadas plantean que la Integración familia -cuidado de los hijos fue la actividad de mayor relevancia que incidió en su bienestar.

La satisfacción de las necesidades axiológicas referidas a la formación en ambos programas son componentes valorados por los beneficiarios, esto da en los docentes y padres de familia una mejor estima de sus capacidades a la hora de mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje como desarrollo de habilidades para asumir de mejor manera su rol de padres.

Tabla 9. Cambios atribuidos al programa

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿considera que el programa logro cambios a lo largo de su participación?	NO	27,3	NO	18,2
	SI	72,7	SI	81,8
	Total	100%	Total	100%

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

En este punto el 72,7% de los encuestados en Aulas Fundación Telefónica expresan cambios atribuidos al programa y el 81,8% de los beneficiados de Confamilias Solidarias también consideran efectos positivos con su participación en el mismo.

La tendencia marca aceptación y reconocimiento hacia las acciones que ambos programas plantean y contribuyen en el bienestar de los participantes, ellos perciben logros positivos y por tanto valoran su participación en la estrategia. Aun así también hay manifestaciones de no logro o no aporte referidas a la participación en el programa.

Tabla 10. Tipo de cambios

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿Qué cambios están relacionados con el programa?	docentes con mejor actitud hacia las TIC	54,5%	educación nutricional	18,2
	Estudiantes con agrado hacia las clases mediadas por TIC	36,4%	convivencia familiar	81,8
	niños más ocupados en actividades educativas - disminución del riesgo hacia el trabajo infantil-	18,2%	vinculación académica	90,9
			Recreación	63,6

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

Con respecto a esta pregunta los encuestados tenían la posibilidad de marcar una o varias de las opciones dadas; en ambos, los beneficiarios identifican cambios positivos atribuidos al programa en su dinámica familiar y dentro de las instituciones educativas. Con Aulas Fundación

Telefónica los principales cambios se relacionan con una actitud favorable de los docentes hacia el uso de las TIC (54,5%); en el caso del programa Confamilias Solidarias los cambios se asocian a la vinculación académica (90,9%) y la convivencia familiar (81,8%).

En este caso los participantes tienen una mejor valoración de los beneficios recibidos por la permanencia en los programas institucionales. Frente al uso de las Tic aun no llega a niveles superiores y puede estar relacionado con el acceso a servicios básicos. Como un estudiantes con dificultades en transporte, alimentación o con situaciones de conflicto en su familia o territorio puede valorar el uso de las Tic's? Son reflexiones del orden institucional, no porque unas sean primeras que las otras, sino por la utilidad que la persona puede hacer de ese conocimiento, es decir por la capacidad que tenga la persona para que la herramienta ayude a solucionar o mejorar su situación.

Tabla 11. Aportes al bienestar

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿El programa permitirá mayor bienestar propio y a la comunidad?	NO	18,2%	NO	18,2%
	SI	81,8%	SI	81,8%
	Total	100%	Total	100%

¿Por qué?	Inclusión de avances tecnológicos al servicio de la educación	36,4%	Fortalecimiento familiar: buena comunicación	45,5%
	Mejores procesos en la enseñanza y ambientes aprendizaje	63,6%	Aprendizajes en cuanto a cuidado del hogar y miembros de la familia	36,4%
			apoyo económico: subsidio a la canasta familiar	18,2%

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

Del total de personas encuestadas en ambos programas el 81% consideran que los programas aporta al bienestar propio y de la comunidad, especialmente en lo relacionado con la *mejoría de los procesos en la enseñanza y ambientes aprendizaje (63,6%)* y la *Inclusión de avances tecnológicos al servicio de la educación (36,4%)* en el caso de Aulas Fundación Telefónica. Los beneficiados del programa Confamilias Solidarias opinan que con el *Fortalecimiento familiar: buena comunicación (45,5%)*, *Aprendizajes en cuanto al cuidado del hogar y miembros de la familia (36,4)*. Los ítems identificados están relacionados con el

desarrollo de capacidades en las personas y no con servicios o posesiones haciendo referencia los principios del desarrollo en un enfoque humano y social. En el caso de CS la cuota monetaria es la menos valorada de las tres contribuciones que el programa les da a las familias.

Parece que esta perspectiva contrasta con la valoración que dieron las familias y docentes, cuando se les pregunto sobre los propósitos de los programas en la tabla 4, allí dieron porcentajes altos a los apoyos económicos entregados durante la permanencia en el programa, casi igualaban a las estrategias educativas, ahora definen claramente con porcentajes que duplican lo valorado en la parte económica, las estrategias educativas como el mayor aporte a su bienestar. Parece que al estar incluida la palabra bienestar, ésta tiene mayores implicaciones y los participantes hacen una valoración diferente pasan de priorizar sobre los recursos económicos y ahora identifican aspectos integrales.

Tabla 12. Aplicar aprendizajes

Pregunta

Programa

	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿Puede aplicar aprendizajes sin acompañamiento?	NO	18,2	NO	0
	SI	81,8	SI	100%
	Total	100%	Total	100%

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

Para esta pregunta los participantes valoran en niveles superiores su capacidad de seguir implementando las acciones aprendidas, una vez salga la institución de su intervención. Esta postura denota voluntad y visión de seguir mejorando sus condiciones, sin embargo se requerirá de otro estudio para conocer el alcance de los hallazgos.

Tabla 13. Aprendizajes sin acompañamiento

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿Por qué?	La formación dada a los docentes permite mejorar los ambientes de enseñanza aprendizaje apoyado por las herramientas tecnológicas.	54,5 %	aplicando conocimientos en cuanto a pautas de crianza, manejo de las relaciones familiares	45,5%

	Estudiantes comprometidos con el aprendizaje gracias a las herramientas tecnológicas que brinda la AFT.	36,4 %	practica de hábitos alimenticios	27,3 %
	no responde	9,1 %	aprendizajes técnicos - preparación para el trabajo-	18,2 %
			Economía del hogar	9,1

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

En cuanto a la implementación de los programas por encima del 80% de los participantes consideran que pueden aplicar los aprendizajes sin acompañamiento; las acciones que más visualizan con la facilidad para ser replicadas son: La formación dada a los docentes para mejorar los ambientes de enseñanza aprendizaje apoyado por las herramientas tecnológicas (54,5%), en el caso de Confamilias Solidarias los participantes consideran que están en la capacidad de aplicar conocimientos en cuanto a pautas de crianza y manejo de las relaciones familiares (45,5%).

Se sigue identificando el ejercicio de reflexión sobre las capacidades que los participantes tienen de continuar con el propósito de bienestar de los programas.

Tabla 14. Acciones faltantes en el programa

Pregunta	Programa			
	AFT	%	Confamilias Solidarias	%
¿Qué acciones el programa no realiza y son importantes para los objetivos?	NO	54,5	NO	63,6
	SI	45,5	SI	36,4

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

Sobre las acciones que el programa NO realiza y que los beneficiarios consideran importantes se pueden mencionar en el programa de Aulas Fundación Telefónica los siguientes: Acompañamiento al docente en las prácticas con estudiantes (36,4), Socializar nuevas herramientas educativas para incorporarlas al aula de clase (27,3%), Apoyo para dar continuidad a la participación del dinamizador (27,3%). En el caso de Confamilias Solidarias los beneficiarios consideran Solicitud de créditos para adquirir vivienda (36,4%), acompañamiento psicológico en situaciones especiales (36,4%).

En este análisis los participantes manifiestan aquellas acciones que podrían fortalecer su capacidad de empoderamiento, pues trasciende de su inmediatez y se proyecta a la vinculación de los terceros (estudiantes o familiares) en situaciones reales de aprendizaje o de situaciones especiales o particulares. También podría interpretarse como la dependencia que genera acompañar los grupos en el paso a paso cuando no existe una reflexión permanente de los roles de quienes participan, adema de una red de soporte institucional que exija la participación de las comunidades.

8.1.2. Sistematización y descripción de la información cualitativa.

Al igual que con la parte cuantitativa, la información cualitativa que se muestra a continuación se presentará en el orden de las categorías de análisis iniciando con programas de RS, después las relacionadas con desarrollo humano, bienestar y calidad de vida.

Tabla 15. Percepción Responsabilidad Social

Responsabilidad Social Empresarial	Aulas Fundación Telefónica	Confamilias Solidarias
Origen del programa	<p>“la Fundación telefónica se encuentra alineada a los objetivos del milenio en el foco que busca la erradicación del trabajo infantil”.</p> <p>“El programa de Responsabilidad Social en la Fundación Telefónica en el área de educación se enfoca en utilizar las tecnologías de la</p>	<p>” La caja viene replanteándose el tema social de pensarse en el marco de la contribución a la política social del país, donde encuentran políticas relacionadas de largo plazo sobre el tema de la pobreza, se relaciona con los objetivos del milenio, en el interés de superar la pobreza, la cual es una problemática nacional y empieza a encontrar otras experiencias que fueron consultadas alrededor del subsidio familiar</p>

información y comunicación en los procesos pedagógicos y educativos del momento, a la vez desarrollar y promover las competencias del siglo XXI en temas de educación”.

“De igual manera hemos visto q las IE están en la capacidad de hacer un programa de mejoramiento continuo de apropiación de TIC a través de estrategias que hemos dado en la planeación estratégica de la institución”.

en otros países como Chile, Argentina”; esta investigación sobre experiencias buscaba dar respuesta a ¿Cuál es el nivel de pobreza que tiene la población afiliada a la Confa? Y en este sentido ¿hay familias pobres afiliadas a Confamiliares?”

Estándares y normas de la RS

“Al ser una entidad de carácter no lucrativa, ha desarrollado procesos propios de aseguramiento del trabajo interno y externo”

“en los procesos administrativos y de soporte nos acompaña la empresa Telefónica Movistar,

“La caja venía haciendo reestructuración de unos programas de bienestar social empresarial con la universidad de Manizales, de este modo empezaron hacer diplomados en bienestar social, laboral y de gestión humana donde hacia una pregunta sobre las necesidades de los empleados y empezaron a monitorear

entonces a través de sus procesos algunos indicadores relacionados con soportamos la eficiencia de estas ingresos, cuál era el concepto de bienestar tareas soporte” que se fundamentaba en las áreas de bienestar de las empresas, de este modo encontraron que habían unas necesidades que las empresas no cubrían porque las entendían con concepto distinto de bienestar”.

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

En la tabla 15 se relaciona las percepciones de los gestores de los programas en cuanto el origen de los programas de RS y la implementación de estándares en su desarrollo, como una forma de inferir el modelo económico en el cual se sustentan esas acciones sociales.

En cuanto a la razón que llevo al desarrollo de los programas los entrevistados desprenden sus planteamientos de problemáticas globales tales como “la erradicación del trabajo infantil” o “pobreza extrema” datos retomados de políticas sociales incluidas en las estrategias empresariales. Estos planteamientos van acompañados de las declaraciones sobre las misiones institucionales las cuales son referenciadas por ellos cuando se les pregunta sobre el porqué se formulan estas estrategias sociales.

En lo referente a la aplicación de normas internacionales de calidad, las empresas plantean sus estructuras internas para el desarrollo de las labores o la gestión de conocimiento al interno

de las entidades. De igual manera se entienden en el marco de una entidad que cumple con los estándares para otras labores de acuerdo al mercado en el que se encuentran mas no plantean una estrategia de calidad desplegada en el desarrollo de sus programas de RS.

Al respecto del origen del programa se recibe a los gestores con alto grado de compromiso al formular propósitos de carácter social y alcanzable, en el momento de pensar sus estrategias de contribución con la calidad de vida y el bienestar de los participantes. Incluyen acciones de formación y capacitación convencidos que estas apuestas mejoran capacidades en las personas para que puedan transformar sus entornos

En ese mismo sentido los gestores hacen referencia constante a la expectativa que tienen las empresas en aportar desde las fortalezas que cada una de ellas tiene, en el caso de Fundación telefónica con el manejo de las TICs y desde la caja de compensación familiar con acciones integrales que las familias afiliadas en realidad necesitaran para no caer en el margen de pobreza extrema.

Concluyendo este análisis y articulándolo al análisis cuantitativo expuesto anteriormente, se identifica que lo referente a la categoría de los programas de RS, sus propósitos y estrategias han logrado articular las intenciones institucionales con aspectos que las personas están valorando positivamente de cara a mejorar la calidad de vida y bienestar.

Tabla 16. Percepción Evaluación e impacto

La Evaluación Y El	Aulas Fundación Telefónica	Confamilias Solidarias
Impacto De Los		

Programas Sociales

<p>Modelos de la Evaluación</p>	<p>“Los cambios más relevantes que hemos notado en estas poblaciones han sido: apropiación en el uso de las nuevas tecnologías y su articulación con los temas de planeación pedagógica”</p> <p>“la inclusión de las TIC en procesos curriculares y el empoderamiento que han tenido con relación a la implementación del programa en su institución</p> <p>“La importancia que dan a la necesidad de integrar las tic en la dinámica institucional ya que hacen parte de la necesidades del mundo actual y hace parte de las competencias requeridas por los ciudadanos en el siglo XXI”</p>	<p>“otras variables son susceptibles a las posibilidades estructurales sociales, una familia que ganó en competencias laborales y no existe otra oportunidad laboral inmediata que le permita a esta familia colaborador y acceder a ese ingreso, pone en peligro la condición que tiene progresivamente de mejorar su ingreso y si le toca permanecer 6 meses sin trabajo, afecta nuevamente su desarrollo”</p> <p>“las competencias de empoderamiento y resiliencia que según pasa el tiempo resulta afectada por la desigualdad de la ciudad, y si no se tiene programas institucionales para que la familia pueda sobrellevar una situación diferente una separación, un hijo que nace con discapacidad, una vivienda en situación de riesgo, un hijo con</p>
--	---	---

problema de drogadicción se puede volver variables que disminuyen la resiliencia”

“Empoderamiento que se ha logrado con directivas y docentes a nivel de gestión escolar de tic dentro de sus instituciones educativas en donde se nota en sus PEI propuestas muy claras en el uso de nuevas tic articulado a todo su currículo y áreas donde vincula a la comunidad educativa tanto docentes, padres de familia y estudiantes, desarrollando actividades y proyectos con inclusión de TIC”

Dimensiones de la evaluación	“organizarnos un poco más en la definición de planes de acompañamiento donde tengamos objetivos centrados en el desarrollo de competencias digitales, la creatividad,	“en años educativos ganados, el 100%; porque un año ganado permanece para toda su vida, para autogestión, las familias continuaron en estas redes, en economía familiar aquellos que lograron mejorar su condición salarial
-------------------------------------	---	---

	<p>habilidades para la vida profesional y personal de maestros y estudiantes, lograr objetivos específicos en temas de estrategia q el docente debe lograr en el aula en el momento de hacer uso de los recursos tecnológicos y del Internet”</p>	<p>por el nivel educativo lo mantienen, algunas ideas de negocio siguen siendo con ingresos remediales otras desaparecieron”</p> <p>“Dentro de los cuatro logros que queremos alcanzar se encuentran: Que las familias incrementen capital educativo, que las familias mejoren su economía familiar, que las familias mejoren hábitos de vida saludable (salud. Recreación, actividad física), que las familias puedan vivir un proceso de autogestión y redes sociales donde pueda apreciarse y reconocer los recursos que tienen cerca de ellos para mejorar en estos logros”.</p>
<p>Indicadores de Efectividad</p>	<p>“En relación a esa experiencia hemos visto a lo largo de los años mejores prácticas metodológicas que nos han ayudado a trascender de la dotación de infraestructura física</p>	<p>“El programa ha tenido durante su implementación 110 familias (Manizales, Villamaria), 927 familias en Caldas (Riosucio, Aguadas, Manizales y Villamaria), 348 familias (Manizales, Villamaria y Dorada), 430</p>

y tecnológica a las instituciones educativas en beneficio de los docentes y estudiantes, hacia el desarrollo de habilidades ofimáticas y digitales en los docentes”

“ luego pasamos a la asesoría pedagógica y enriquecimiento didáctico de los profesores para movilizar nuevos ambientes de aprendizaje y enriquecer las prácticas pedagógicas de los docentes”

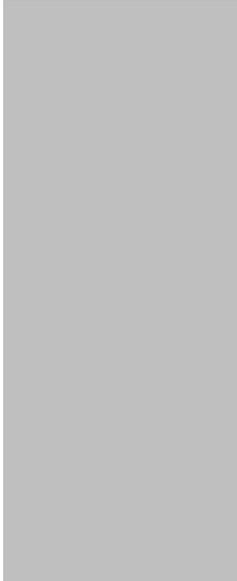
“ finalmente la experiencia nos lleva a destacar la importancia de apoyar procesos organizativos, de seguimiento y planeación institucional con una mirada estratégica y a largo plazo”

familias (Manizales, Villamaria y Dorada)”

“En el departamento llevamos aproximadamente 14% de esa población, sobre el 100 % de familias afiliadas con los indicadores en los niveles requeridos para participar del programa”

“En capital educativo estas familias aceleraron su proceso educativo ganando 2,4 años de bachiller, disminuyeron nutricionalmente los problemas que tenían en un 1%, lo que es muy bueno en aquellos que tenían problemas nutricionales por baja talla y sobre peso”

“El 43 % mejoraron su dinámica familiar, el 46% su capacidad de



autogestión mejoraron su nivel de participación, el 22% mejoraron sus redes de apoyo con un 3.1% que generaron ingresos remediales vía autoconsumo o ventas que para estas familias es muy importante cuyo salario mínimo no alcanza a cubrir sus necesidades básicas”.

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

En la tabla 16 se resumen las percepciones en los temas de evaluación de programas de RS en los aspectos de modelo, dimensiones y efectividad, siendo importantes de cara a la forma de determinar el impacto de estas acciones al desarrollo humano y más específicamente en las categorías de calidad de vida y bienestar.

Los gestores manifiestan aspectos del orden cualitativo como “la apropiación de las Tics y su inclusión en el currículo” para docentes y centros educativos, y “dotar con competencias...mejorar capacidad de empoderamiento y resiliencia” para las familias participantes; descripciones que denotan la intención de desarrollo de capacidades y competencias en las personas. Sin embargo cuando abordan el tema de indicadores sus mediciones abarcan temas inmediatos de apropiación de contenidos o mejoras percibidas por los participantes durante el programa. No existen acciones de medición posteriores a la intervención realizada. Esta situación impide hablar de impactos en el tema del desarrollo humano, si bien los

programas movilizan algunos indicadores de calidad de vida, siendo paliativos a las situaciones económicas de las familias o de recursos pedagógicos a los docentes, no son suficientes para impactar la categoría de bienestar y en general del desarrollo humano.

En contraste con la información cuantitativa recolectada con usuarios al respecto del impacto sigue marcando un alto porcentaje los auxilios educativos y la entrega de dotaciones., a pesar que después identifican que el apoyo en temas de convivencia familiar y formación pedagógica son las contribuciones o mayores logros alcanzados durante el programa.

Tabla 17. Percepción Desarrollo Humano, calidad de vida y bienestar

Desarrollo Humano	Aulas Fundación Telefónica	Confamilias Solidarias
Enfoque de las Necesidades Vs Satisfactores	<p>“Es fundamental que provean el Internet en los centros educativos por ello es clave el relacionamiento y la aprobación de secretarías y gobiernos locales”.</p> <p>“Ofrecer asesoría, acompañamiento y servir de guía a directivos y docentes para</p>	<p>“los subsidios en especie que reciben las familias que ingresan a vivir un proceso de 2 años tiene un bono de alimento que reciben durante 12 meses, reciben un paquete de alimentación complementaria a menores de edad que se ha identificado con un déficit nutricional a través de una asesoría y desparasitación”</p>

incluir las TIC en sus planes estratégicos de tal modo que la comunidad educativa se vea beneficiada”

“Ayudarlos en la gestión de esos recursos tecnológicos para que realmente les saquen el mayor provecho a las TIC en sus procesos pedagógicos, curriculares y de fortalecimiento comunitario”

“Básicamente es el paquete de subsidio en especie y un paquete de subsidio en servicios que está concentrado en un descuento adicional del 90 % sobre la tarifa en los servicios, solo pagan el 10 % básicamente en educación, capacitación escuela integral de arte, visita psicológica y recreación”

,

“hemos visto que adicional a esto es clave la necesidad de su integración de las TIC en aspectos estratégicos de la institución por ello hemos acompañado a directivos y docentes en el enriquecimiento de sus proceso de gestión escolar”.

Enfoque de las

“Las SEM y las gobernaciones y alcaldías con quienes tenemos

“a las familias se les hace unas visitas de acompañamiento por parte

Oportunidades Vs Libertades	<p>convenio de cooperación con pro niño y de Aulas Fundación Telefónica con ellos y de ellos dependemos para lograr buena intervención en las Instituciones educativas q ellos tienen en la medida que nos facilitan tiempos para la formación de docentes, tiempos para las reuniones con equipos directivos, es clave para el programa esos permisos y que ese apoyo lo sientan los directivos de los colegios”</p>	<p>de las facilitadoras del programa, este acompañamiento se hace a través de un centro grupal cada mes donde se abordan temáticas en todas las dimensiones que las familias sientan afectadas básicamente son en economía familiar, todo lo que tiene que ver con la familia con salud financiera, el manejo de los hijos, manejo de conflictos familiares, un acompañamiento por familia y asesoría donde abordan temas específicos”</p>
	<p>“Además importante la articulación con las Secretaria de educación en lo que tiene q ver con la gestión escolar de TIC en los centros, también en la sostenibilidad”</p>	<p>“El plan de desarrollo familiar es a 2 años, estamos construyendo con ellos ese camino y los logros que van a alcanzar y a nivel interno y externo, para esto les brindamos apoyo. En este sentido analizamos sí esos logros los pueden alcanzar con sus</p>
	<p>“Las Secretarías de Educación nos reconocen como un aliado</p>	<p>redes internas está bien, en caso contrario el programa busca quien</p>

	<p>estratégico q aporta a la calidad educativa dentro de sus IE; las Secretarias reconocen la intervención que hacemos”</p> <p>“Hemos visto que es importante que los docentes no solo desarrollen habilidades sino que sean los promotores de cambios educativos y culturales y que sean las directivas los lideres de estas transformaciones escolares en relación con los ambientes de aprendizaje”</p>	<p>los puede apoyar”</p>
<p>Capacidad de agencia</p>	<p>“Se hizo una convocatoria especifica donde las IE que cumplían con los requisitos del programa y quienes demostraran interés y realizaran una propuesta educativa mediada por las TIC concursaba para recibir este beneficio de dotación de infraestructura física y</p>	<p>Las familias deben manifestar su interés no solo asistiendo y cumpliendo el cronograma de actividades, también deben asumir compromisos actitudinales, de comunicación, para dar respuesta en las asesorías con la profesional.</p> <p>La intención que muestran tanto padres de familia como hijos en la</p>

tecnológica, complementada con formación pedagógica en el uso de las TIC, acompañamiento y asesoría para la inclusión de las TIC en los lineamientos estratégicos de la institución”

etapa de adolescencia y juventud, de querer hacer parte de las estrategias, de lo contrario saben que tienen un riesgo de mantenerse en el programa..

“La diversidad es asumida por el programa en la medida que entiende la diferencia de los docentes en cuanto a su nivel de aceptación, motivación y habilidades hacia el uso de las TIC; para cada una de estas diferencias prepara contenidos curriculares, estrategias pedagógicas que ayudan a los docentes a asumir un mejor desempeño en el manejo, uso y articulación a sus ambientes de enseñanza”.

“El programa comprende las

diferencias de los directivos, en cuanto a su capacidad de gestión en la incorporación, uso, administración y seguimiento de las recursos tecnológicos dados”.

Fuente: Proyecto Programas de responsabilidad social como estrategias para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. Procesamiento de información 2013

En la tabla 17 se describe las percepciones de los gestores en cuanto la categoría del desarrollo humano, calidad de vida y bienestar, donde el orden de la entrevista intentaba develar los enfoques con los cuales desarrollaban los programas identificando que no se apegaban a uno solamente, por el contrario retomaban aspectos de diferentes enfoques y tendencias del desarrollo. Durante sus narrativas se lograba identificar acciones que contribuyen claramente a satisfacer necesidades en los participantes de manera sinérgica, haciendo esfuerzos de descubrir con las personas seudosatisfactores de sus carencias más sentidas. Como es el caso de la importancia de acompañar las cuotas de subsidio o las dotaciones tecnológicas, con formación y capacitación para hacer un adecuado uso de las mismas. Así mismo manifiestan acciones del orden local y municipal con la clara intención de crear redes visibles a los entes de gobierno y política social, lo cual pretende proyectar oportunidades para las comunidades, las acciones en cuanto les piden hacer parte de los programas sociales ya desplegados por alcaldías o por secretarías de educación, son otra muestra visible de que las personas identifiquen acciones en pro de su desarrollo.

Durante la conversación con los profesionales encargados de estos programas en las dos instituciones, se identifica la necesidad de que las personas participantes apropien estas iniciativas desde sus perspectivas y las engrandezcan, durante la vigencia de su participación y después de las mismas, por eso el tema de reconocer sus contextos culturales y adaptar las estrategias de los programas a estas condiciones son parte del ejercicio durante su implementación, aunque también reconocen que los recursos son limitados y las condiciones de desarrollo de los programas no permiten incluir todas diferencias de contexto o diversidad que se encuentra en los grupos atendidos. *“Cuando indagan por los sueños de bienestar de las familias o las necesidades para una educación de calidad, los usuarios pueden tener varios planteamientos, pero se sabe que solo podrán cubrirse aquellos que estén alineados a los recursos del programa”* es por ello que así se identifique contextos diversos las empresas marcarán énfasis en aquellos aspectos que tienen que ver con su misión o propósito institucional.

Comparando la información de los gestores con la percepción de los usuarios, hay una correspondencia en cuanto la valoración frente a la satisfacción de necesidades y desarrollo de capacidades, es decir, sí se entregan servicios y subsidios valiosos para que las familias y los docentes puedan mejorar en los aspectos planteados, inherentes al desarrollo humano, calidad de vida y bienestar. A la vez no son suficientes, y no solo por la cantidad, sino por la apropiación que hacen ellos de estos apoyos. Las personas siguen esperando que se mantenga el programa y contar con este acompañamiento y las empresas esperan entregar los recursos con las estrategias planteadas y que los participantes resuelvan de ahí en adelante sus situaciones de vida.

Es necesario incluir variables sobre como las personas pueden trascender estos subsidios entregados en bienes y servicios, para que estos no determinen el alcance del beneficio del programa social en sus comunidades.

8.2. Fase interpretativa

En este aparte se abordarán los contenidos identificados previamente que dieron mayor forma en el momento descriptivo del estudio, tales como bienestar, calidad de vida, diversidad, inclusión, responsabilidad social entre otras. Así mismo se vinculan teóricos que se asocian a las esferas de participación, libertad, capacidades, empoderamiento que contribuyen a la identificación de los aportes de los programas de RS en el bienestar y calidad de vida de las personas.

En esta fase se pretende apreciar similitudes, comparaciones y contrastes respecto a las respuestas y significaciones de los participantes y los gestores de los programas de RS.

8.2.1. Programas de Responsabilidad Social.

Los programas sociales contribuyen en la solución de los problemas de las comunidades, son una alternativa empleada por las instituciones públicas y privadas para dar respuesta a necesidades de las personas, en este sentido pueden proveer recursos como satisfactores de esas necesidades, proveer bienes y servicios que se requieren cuando no se cuenta con los recursos para conseguirlos en el ejercicio de mercado. Ahora bien, este nivel de contribución por sí solo no garantiza escenarios de desarrollo, calidad de vida y bienestar en las comunidades.

Los participantes encuestados valoraron con calificaciones superiores al 70% los bienes y servicios entregados en el marco de los programas sociales, en primera instancia. Sin embargo tienen claridad que estos programas no se realizan solo para proveer sino para generar bienestar, de allí que el 90% respondieron que la finalidad de estas estrategias es el

desarrollo de capacidades, entendidas como dotar conocimientos y habilidades para seguir adelante después de la vigencia del programa.

Sen (2000, pág. 300) plantea la relación que existe en las elecciones sociales y las conductas individuales, para especificar la dificultad de razonar los programas sociales encaminados al desarrollo, inicialmente porque las personas tienen preferencias individuales que necesariamente no aportan al desarrollo y aun así son mejor valoradas. De allí la exigencia que el autor hace de los acuerdos sociales y los debates públicos, que establezcan mínimos en cuestiones básicas para la sociedad. De parte de las instituciones, se plantea el deber de reconocer que el desarrollo no requiere que haya una única “ordenación social” y cobra valor los acuerdos parciales para distinguir las opciones aceptables y soluciones viables a sus problemáticas(Cajiao Restrepo, 1996).

En este caso, las empresas vinculadas a este estudio han planteado sus estrategias desde los recursos y propósitos misionales, lo que reduce su impacto en las comunidades, debido al desconocimiento de las preferencias de las personas participantes, aunque los dos programas sociales se inclinan por la educación, en cuanto el desarrollo de competencias y este siempre será un terreno fértil. También se identifica una lógica empresarial en los programas desplegados que es ajena a las dinámicas sociales, donde es la empresa quien pone reglas y políticas y los participantes reciben y se acomodan a dichos beneficios.

Algunas de las características de los programas sociales, determinan el alcance de su aporte al desarrollo, tales como la duración, la interinstitucionalidad, el flujo de la información para la toma de decisiones, flexibilidad en los criterios para el desarrollo de las actividades, entre otras. Denominadas por Narayan(2002) como elementos claves del empoderamiento en la reforma institucional, dado que las acciones del estado crean las condiciones en las cuales los

pobres y otros actores toman decisiones y por tanto las instituciones deben definir estrategias que consideren las condiciones sociales, culturales, políticas y económicas que varían según los contextos.

En el análisis de estos elementos claves, frente a los programas sociales del estudio se determina que: El tiempo de intervención de Confamilias solidarias es de dos años y el de Aulas Fundación Telefónica de 3 años, con objetivos ambiciosos de desarrollar capacidades en las comunidades que logren transformaciones significativas en sus entornos inmediatos que para este caso son los grupos familiares y las comunidades educativas, es corto de cara a lo que significa alcanzarlo y retomando aspectos sobre las preferencias, el tiempo para alcanzarlo puede variar de acuerdo a las condiciones de contexto de cada participante o grupo vinculado.

La alineación a los contextos es la mayor exigencia de los programas sociales, y en ellos el reconocimiento a las elecciones sociales, ruta que se encuentra delimitado por los intereses reales de las instituciones que patrocinan los programas.

8.2.2. Interpretaciones de Desarrollo humano, calidad de vida y bienestar.

Las familias han identificado como propósito de los programas de RS temas asociados al desarrollo de las capacidades, tales como mejorar el desempeño académico de los estudiantes y tener una buena convivencia familiar; a la luz de los postulados del desarrollo, estas son las áreas de mayor valor, pues se entendería que corresponde al sentido de la vida en comunidad para los colegios o el sentido de la familia para los núcleos familiares. Crear capacidades en las personas es la base del desarrollo, complementado con generar contextos de oportunidades, (Nussbaum, 2012, pág. 212) ha planteado que la teoría de las capacidades es válida si se despliegan en un

contexto de libertad y justicia social, por tanto el equilibrio entre estas variables son las que dan cuenta del desarrollo humano y social.

En un análisis comparativo con el estudio en cuestión, las capacidades que se fomentan en los programas de RS tendrán real valor solo si se despliegan en contextos de oportunidades y estos son escenarios de actuación de instituciones y sectores que salen del manejo de las empresas que patrocinan los programas sociales, por tanto exigen acciones coordinadas y articuladas desde la política social. Condición que se cumple parcialmente desde las perspectivas de los gestores consultados, ya que las acciones interinstitucionales son un eje por desarrollar en ambos programas.

Ahora, abordar el tema de la libertad y la justicia social, entabla un dialogo diferente. Si se entiende la libertad como las capacidades individuales para hacer las cosas que cada persona tiene razones para valorar (Sen, 2000, pág. 78), el abanico de escenarios del desarrollo puede multiplicarse en un número indeterminado de contextos y por tanto de capacidades, y ya se identificó que los programas de RS están delimitados por los intereses de las instituciones que los patrocinan. Por último la justicia social como resultante de las dinámicas del ejercicio de la libertad en contextos de oportunidad, se vería como el ambiente en el cual fluyen las relaciones y tensiones de los actores en escenarios de desarrollo. Así entendida no se develó en el estudio dichas relaciones.

Sin embargo Narayan (2002, pág. 212) plantea que las personas en medio del mercado y sus carencias están expuestas a reforzar comportamientos que los desempodera o mejor los desentiende como actores de sus vidas. La acción pública, los patrones de exclusión, los

conflictos sociales, la descentralización del estado, etc. Son variables que facilitan o no elementos fundamentales para el empoderamiento de las personas.

Los participantes pueden no estar valorando mejor estos beneficios frente a los económicos, porque no han logrado identificar cual, les entregará mejores resultados a más largo plazo. Las causas de esta “miopía” pueden estar relacionadas con el contexto en el cual están inmersos y en el cual se desarrollan los programas institucionales.

Desde la perspectiva de capacidades y sus logros, los entrevistados dieron a entender, según las respuestas dadas, que dichos programas han permitido tener efectos positivos en la dinámica de sus entornos inmediatos al afirmar que los aprendizajes obtenidos a través de los procesos de formación les facilitó mejorar las pausas de crianza en sus grupos familiares y de otra parte, enriquecer las prácticas de enseñanza empleando otro tipo de herramientas educativas, innovadoras y de vanguardia como son las tecnologías de la información y la comunicación.

Lograr las transformaciones en escenarios inmediatos de cara a los propósitos del bienestar es un indicador del empoderamiento, que durante todo el análisis se ha reclamado, entendiendo que ésta capacidad aumenta la efectividad del desarrollo, por su inmediatez desde la individualidad al bienestar. “El empoderamiento es clave para la calidad de vida y dignidad humana, para la buena gobernación, para el crecimiento de manera integral (o a favor de los pobres según el autor) y para la efectividad de proyectos y mejor prestación de servicios.”(Narayan, 2002, pág. 10).

Entendida como la fuerza personal la capacidad de luchar por los derechos propios, la independencia y toma de decisiones propias, el empoderamiento es el catalizador de los programas de RS. Las personas empoderadas pueden usar sus activos de diferentes maneras, a fin de incrementar su bienestar. La capacidad de organizarse y movilizarse para resolver los problemas es una capacidad colectiva crucial que ayuda a superar problemas de limitación de

recursos y marginación de la sociedad. Narayan(2002), además expone como desde el enfoque del empoderamiento, las relaciones con la institucionalidad pueden ser diferentes, cuando se tiene ciudadanos pobres bien informados y organizados, podría incluso fortalecer la gobernación por el lado de la demanda.

Esta condición inherente al desarrollo es débil en las narraciones hechas por los participantes y gestores de los programas de RS de este estudio, los bienes, servicios, asesorías, capacitaciones y acompañamientos se reciben sin discutir la pertenencia de estas acciones en sus ideales de bienestar. Y al respecto tampoco hay claridad, pues lo participantes solicitan mantener dichos beneficios como soportes para mantenerse con necesidades básicas satisfechas.

8.3. Fase de construcción de sentido

El presente ejercicio investigativo se desarrolló con el interés de describir los programas de responsabilidad social como estrategia de desarrollo humano en contextos de diversidad e inclusión, para dar sentido a este estudio investigativo y sus resultados partiendo de las conversaciones y percepciones de los participantes y gestores de los programas sociales consultados, este apartado se concentrará en el ejercicio comprensivo de los elementos estudiados para inferir después de su análisis, las formas de contribución al desarrollo humano de las personas.

Si bien el tema de “...Bienestar y la calidad de vida de las personas está sujeto a las condiciones culturales, las oportunidades y el acceso desde el sistema para el aprovechamiento y la participación de las personas...” (Sen, 2000), también se identifica una necesidad de potencializar los beneficios que están recibiendo los docentes y familias de los programas estudiados, para que realmente sean apalancados del desarrollo integral que se requiere desde lo individual para lograr después las transformaciones en lo colectivo o comunitario (Narayan, 2002). Ambas perspectivas abren las posibilidades de discusión sobre nuestra propuesta investigativa y por tanto serán abordados en esta parte final del documento.

Es innegable los efectos sociales negativos que trae consigo el desarrollo capitalista, la naturaleza disruptiva del desarrollo capitalista tiende a generar situaciones de pobreza, exclusión y vulnerabilidad, es una expresión natural y recurrente de la dinámica del modelo, derivando en

afectaciones a los grupos implicados, llevando a la pobreza a los menos preparados para afrontar las consecuencias de estas tensiones. (ROJAS, 2011) Presiona el cambio de negocios tan rápidamente que las empresas permanecen en tensiones de mercado que les permite ganar y capitalizarse rápidamente o perder hasta desaparecer y solo aquellas que procesan esa fase de cambio y cuentan con los recursos o solvencia suficiente, pueden reinventarse para volver a participar del ciclo siguiente.

Confa y La Fundación Telefónica están en el modelo de desarrollo capitalista y reflejan sus resultados en los términos que el mercado exige, su subsistencia depende de los márgenes de ingreso y ganancia que logran cada año. Confa los requiere para compensar cada vez y de manera más efectiva a las familias afiliadas que lo necesitan, de acuerdo a la cobertura e impacto que logre con ellas, serán medidos sus resultados. La Fundación telefónica hace uso de los recursos de su inversionista Telefónica – Movistar en Colombia entendiendo que solo podrá incrementar sus ventas si la población utiliza la tecnología como herramienta para la educación, el entretenimiento, el relacionamiento y todas las esferas donde ésta ha marcado tendencia mundial. Bajar los niveles de analfabetismo digital e incrementar el uso de hardware y software es un escenario de mayor conveniencia para sus metas. Si bien los programas objeto de este estudio tienen fines sociales, están considerados como piezas fundamentales para contribuir a las metas globales de cada empresa.

En ambos casos los programas de RS se desarrollan en el marco de atención a grupos de interés y plantean en sus propósitos coadyuvar al bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios a partir de la implementación de sus acciones. El marco en el cual elaboran su discurso está alineado a los principios del desarrollo humano y social, toda vez que consideran los contextos sociales y culturales de estos grupos, entienden la importancia de favorecer la

participación activa de los sujetos y construir con ellos escenarios de futuro a partir de sus sueños de bienestar, consideran la pluralidad y diversidad de los beneficiarios intentando flexibilizar los métodos de trabajo para alcanzar los resultados propuestos, acompañan el proceso con expertos técnicos y de contenido avanzando al ritmo de cada grupo beneficiario y al final socializan los resultados esperando ver la capitalización del proceso en el momento de retirar los apoyos y acompañamientos, demostrando su logro al mantener los resultados obtenidos y seguir mejorando sus condiciones con el mismo ritmo del proceso vivido en plazos de mediano y largo alcance. En este entretendido se logra visibilizar el postulado de Max-Neff(1994), cuando plantea la complejidad del mapa de necesidades y satisfactores de las personas en sus diferentes dimensiones, es aquí donde se entiende el orden táctico de las acciones para ser implementadas en los programas de corte social y donde los profesionales más se esfuerzan en replicar. Ellos se encargan de configurar sobre las premisas de Ander-Egg(2000) y su metodología del desarrollo comunitario, el proceso completo e integral, siendo juiciosos con las etapas diagnósticas, de construcción participativa, de acompañamiento formativo, de seguimiento y evaluación permanente, de estímulos y refuerzos positivos. ¿Entonces dónde está la brecha? ¿Porqué miden sus procesos en términos de cobertura y permanencia en los procesos y no en contribuciones a la calidad de vida? ¿Porqué los grupos beneficiarios tienen dificultades para mantener las acciones enseñadas?

Para responder estas preguntas se debe mirar hacia la otra orilla, del lado de la población que está recibiendo los beneficios de los programas y sus competencias para potencializar este apoyo en el mejoramiento de sus condiciones de vida.

Varios autores(Sen, 2000), (Narayan, 2002)(Nussbaum, 2012) han coincidido en identificar la necesidad latente del “despertar” la conciencia del sujeto para apropiarse de sus realidades, sin

desconocer la influencia que tiene los medios de comunicación y la invasión del consumismo en las diferentes culturas, es indispensable la acción consciente de los sujetos para transformar sus entornos.

¿Qué sujeto necesitan los programas sociales y de responsabilidad social?

La definición de sujeto, se sustenta en la noción científica de Von Foerster citada por Pozzoli(2012)en donde plantea la autonomía como uno de sus principales principios del “ser sujeto”; desde la perspectiva de Von Foerster (Pozzoli, 2012)el sujeto autónomo no se relaciona con la libertad sino por el contrario con la dependencia del mundo externo y de sus posibilidades informativas en donde el sujeto obtiene información del exterior para organizar su comportamiento y definir sus escenarios de desarrollo. Esta concepción es complementada por Morincitado por Soto (Soto Gonzalez, 1999) al hablar de la auto-eco-organización que plantea que el sujeto también es dependiente al medio ambiente, ya sea biológico, meteorológico, sociológico o cultural y que por tanto el ser vivo logra hacer una organizaciónrecursiva para dar respuesta a sus necesidades e intereses.

Desde Morin la definición del sujeto supone 3 elementos claves la autonomía-dependencia del individuo y su capacidad de auto organizarse en relación a un ecosistema y en donde es auto constitutivo de su propia identidad al tener la posibilidad de elegir entre diversas alternativas. La conciencia requiere a la vez un cerebro sumamente desarrollado y un lenguaje, es decir, una cultura.

Si bien se toman de Morin aspectos como Autonomía, dependencia, auto-eco-organización e identidad en la definición que se hace de sujeto, se quiere también destacar para efectos de la construcción de este concepto elementos planteados tales como: autoexpresión, la afirmación, la

coordinación, la reflexividad y la creación de nuevas realidades, que desde el constructivismo, no busca descalificar, sino resignificar al sujeto, Gergen (2007).

Entorno a las concepciones de sujeto, Zemmelman(2011) habla de la potenciación del sujeto como la posibilidad de romper las cadenas que atan la mente de los individuos para integrarse con una realidad dinámica, compleja, sistémica y no homogenizada como lo advierte en su discurso de la pedagogía potencial, queriendo expresar una posición opuesta a la dominación del pensamiento para servir a un sistema de producción y consumo. Ese ejercicio racional y reflexivo es la tesis de su discurso de pertinencia del sujeto.

La concepción de sujeto que se propone se enfoca en la necesidad de potenciar la capacidad que tienen los seres humanos para lograr maximizar todo su potencial en entorno a la intención de dar respuesta a sus necesidades, intereses, expectativas y misión de vida.

Los programas de RS estudiados no indagan sobre el tipo de sujeto que ingresa al respecto de estas categorías las cuales, de acuerdo a los autores, son inminentes para hablar de desarrollo, las acciones planteadas se adelantan sin considerar la capacidad del sujeto de transformación o influencia en su realidad.

Visto desde la capacidad de agencia (Sen, 2000); las capacidades están referidas “a las libertades fundamentales, para elegir la vida que tenemos razones para valorar” por tanto la discusión ya no se centra en poseer los bienes primarios sino en las características personales que permite convertir estos bienes, en las capacidades de las personas para alcanzar la vida que se quiere es decir, los fines.

La Formación entregada a docentes por Aulas Fundación telefónica y el acompañamiento realizado por Confamilias Solidarias, deja ver sombras del desarrollo de la capacidad de agencia

en los beneficiarios, pero al ser una acción aislada, pierde fuerza de influencia en la inmensidad del contexto del individuo y no logra equiparar de manera significativa la zona de confort que generan el consumo y la alienación de los medios dominantes. Al respecto se encuentran ejemplos que clarifican la concepción para el posterior análisis. “Las funciones valoradas pueden ir desde las elementales como comer bien y no padecer enfermedades evitables hasta actividades o estados personales complejos, como ser capaz de participar en la vida de comunidad y respetarse a uno mismo”(Sen, 2000, pág. 99). Estas familias y docentes reciben las acciones de los programas de RS e incluso pueden ver entre ellas oportunidades para encaminarse hacia la vida que quiere y valoran, sin embargo los imaginarios de bienestar que tengan, están influenciados por el tener, el dinero y el poder, cortando la inspiración hacia estados de realización personal más integrales. De otro lado la capacidad de resiliencia que tengan sobre sus condiciones y entorno determinan sus acciones sobre su futuro.

Desde lo colectivo también se habla de una capacidad que determina el alcance de programas sociales, entendida como al empoderamiento (Narayan, 2002), este término, a pesar de sus raíces anglosajonas tanto gramaticales como políticas, propone una mirada desde las condiciones personales y sociales que hacen posible la participación de las personas para el bienestar de ellos mismos, por ello desde esta teoría las comunidades no solo deben tener el control y dominio sobre el entorno, el ambiente y sus recursos sino saber cómo acceder y cómo utilizarlos adecuadamente para solucionar o prevenir situaciones que puedan influir en su bienestar y calidad de vida y de esta manera poder tener la capacidad de influir y controlar sus vidas. Por lo tanto, la determinación individual da sentido de control personal, participación e influencia social

Desde la lógica del empoderamiento el desarrollo se hace viable cuando se logra que las personas objeto de la acción se fortalezcan en su capacidad de controlar su propia vida hacia el “poder hacer”, “ser capaces y tener el control de las situaciones en las que se encuentra.

En esta misma perspectiva el empoderamiento viabiliza el desarrollo cuando las personas y comunidades son protagonistas, al actuar con una actitud crítica en relación a las estrategias definidas para dar respuesta a sus necesidades. Cuando se logra que las comunidades demuestren una participación real, estas logran constituirse en unos actores de cambio muy valorados a nivel institucional.

Esta postura rompe con la idea que el individuo es un ser pasivo de la intervención, para pasar a convertirse en actor legítimo de sus propios contextos, líder de su desarrollo económico social, cultural, ambiental y político

Desde esta segunda visión se abre paso a considerar una dimensión diferente en la implementación de programas sociales, debido a que los programas de RS estudiados tendrían que preguntarse si estos grupos son conscientes del poder del colectivo si ellos mismo decidieran sobre su futuro y si se legitiman como fuerza para la transformación, pareciera que la colonización aun cubriera la capacidad de reflexión sobre cómo se toman las decisiones que los afectan y se sigue una lógica impuesta por el más “fuerte”. Las familias y docentes encuestados buscan como sobrevivir a la cambiante ola del mercado, donde dependen del empleo, de los sistemas de salud, de educación, de seguridad y por tanto los beneficios que reciben por parte de Confamiliares y Fundación telefónicas son muy importantes. Aun así no se llega al nivel de reflexión sobre que esa relación no debería ser dependiente y debería ser codependiente por tanto tiene tanta importancia quien legisla y produce como quien convive y consume.

Darse cuenta del poder transformador del sujeto con capacidad de agencia en un colectivo empoderado podría dar un giro de 180 grados a los millones de recursos invertidos en programas de Responsabilidad Social, para dar este giro, se requiere formar las capacidades en el sujeto lo cual exige sobre pasar las acciones del aula y la educación formal, exige formación a través de todos los medios de influencia, como la escuela, la familia, medios de comunicación, empresa, espectáculo, arte y cultura. Y este paso no se gestará de arriba hacia abajo – haciendo alusión a los poderes del mercado – será resultante de la presión de los grupos sociales organizados y con una visión compartida.

9. Conclusiones

Los resultados de la investigación realizada permite concluir que los programas de responsabilidad social aportan al desarrollo humano de las comunidades diversas, cuando:

- Las empresas que los diseñan cumplan con características de duración a mediano y largo plazo, formulen acciones interinstitucionales entre lo público, lo privado y lo comunitario, el flujo de información para la toma de decisiones se recíproco con una alta capacidad de flexibilidad y dinamismo para dar respuesta al feedback de los participantes y el entorno (tendencias). Los gerentes de las empresas deben estar en relación permanente con el gobierno en sus tres ramas (ejecutivo, legislativo y judicial) para anticipar las legislaciones y estructuras que afecten los principios del desarrollo. Pues el primer responsable en velar y generar bienestar y desarrollo es el estado.

- Los programas sociales, al entenderse como inacabados y articuladores entre las comunidades diversas, sus imaginarios de bienestar y las empresas con sus recursos y aliados, establezcan sistemas de evaluación cuantitativa, cualitativa, de resultado y de impacto que sirva como mecanismos de monitoreo continuo, para dar cuenta de los frentes que se abordan en temas de calidad de vida y bienestar, a la vez que arroje indicadores de efectividad para el desarrollo. Información que es fundamental para la legislación y aplicación de recursos desde el estado.

Las comunidades diversas que participan en programas de responsabilidad social podrán avanzar en temas de calidad de vida, bienestar y desarrollo humano en la medida que:

- Continúen valorando la formación y la educación como pilar fundamental de las estrategias de desarrollo social, por tanto participen de manera activa en los procesos.
- Las personas logren reflexionar sobre el tipo de sujetos en los que se configuran cotidianamente en estos programas de responsabilidad social. Entendiendo el potencial que tienen para transformar sus vidas y entornos. En la medida que asuman retos que afecten su vida positivamente, podrán atreverse a establecer metas mas ambiciosas.
- Los sujetos y las comunidades empoderadas son los mejores interlocutores de los programas de responsabilidad social, al potencializar las acciones institucionales en sus casas, cuadras, barrios, parques y ciudades. Entender que el recursos en dinero, infraestructura, acompañamiento de profesionales, la interinstitucionalidad, entre otros atributos, existen para estar al servicio del desarrollo de capacidades y libertades de las personas. Esta postura rompe con la idea que el individuo es un ser pasivo de la intervención, para pasar a convertirse en actor legítimo de sus propios contextos, líder de su desarrollo económico social, cultural, ambiental y político

-

10. RECOMENDACIONES

- Los recursos que disponen las empresas para los programas de RS son significativos de cara a los porcentajes que reportan las entidades de control, sin embargo no entregan los resultados esperados de cara al desarrollo humano y social sostenibles. Seguramente una articulación de miradas, alcances y recursos entre el sector empresarial entregaría resultados más contundente en las diferentes regiones.
- Los programas sociales necesitan evaluaciones cuantitativas y cualitativas de cara a los retos propuestos, por tanto las baterías de indicadores de mediano y largo plazo necesitan ser configuradas con esta articulación.
- Generar campañas de comunicación social que promueva en los sujetos y las comunidades el reconocimiento de su integridad como sujeto y por ende promocionar un pensamiento crítico hacia sus ideales de bienestar y futuro comunitario, desde sus contextos de diversidad cultural.
- Generar programas de responsabilidad social dispuesta a la formación de sujetos de derechos donde sus acciones propendan por construir sus sueños de bienestar.
- Una escuela, una familia, una comunidad, activa que forme en capacidades como el empoderamiento y la resiliencia, como canal de acción del pensamiento crítico que se promueve en los modelos pedagógicos actuales.

Referencias

- Ander Egg, E. (2000). *Metodología y practica del desarrollo de la comunidad*. Argentina: Lumen.
- Back, R. (S.F). *Juan Salvador Gaviota*. Obtenido de <http://www.vicentellop.com/TEXTOS/jsgaviota.pdf>
- Baltazar Nina, E. (2008). Modelos de evaluacion de politicas y programas sociales en Colombia. *Redalyc*.
- Berger, P. L., & Luckman, T. (1997). *Modernidad, pluralismo y crisis de sentido. La oprientación del hobre moderno*. Barcelona: Paidós.
- BOTERO y TRUJILLO, C. M. (2008). Bogotá: Universidad de Los Andes.
- Cajiao Restrepo, F. (04 de Marzo de 1996). *REDALYC*. Obtenido de Atlantida: Una aproximación al adolescente escolarcolombiano:
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1051/105118896007.pdf>
- Castellana*. (15 de Julio de 2010). Obtenido de <http://anfeogcridazuva.blogspot.com/2010/07/gaviotas-en-vuelo.html>
- CEPAL. (Julio de 1998). América Latina: Proyecciones de población 1970-2050. *Boletín Demográfico Año 31 N° 62*. Santiago de Chile, Chile.
- CIRIEC . (2009). Impacto economico social y empresarial de la comunidad de Valencia España. *Revista de economia publica, social y cooperativa*, 113.
- Cortina, A. (1986). *Ética Minima*. Obtenido de Introducción a la Filosofía Práctica:
http://aleph0.info/cursos/ces/bib/Cortina,_Adela-Etica_minima.pdf
- Cubeiro, J. C. (9 de Junio de 2010). *Pensamiento imaginactivo*. Obtenido de
<http://manuelgross.bligoo.com/content/view/827709/La-Ciencia-de-la-Felicidad-de-Sonja-Lyubomirsky.html>
- De Zubiría Samper, M. (2007). *Introducción a la pedagogía conceptual*. Obtenido de Congreso Latinoamericano de Estudiantes de Psicología:
<http://www.colaepsi.psicologico.cl/tematicayponentes/MIGUELDEZUBIRIA.pdf>
- Delors, J. (1996). *La Educación encierra un tesoro*. Madrid: Grupo Santillana.
- DIAZ, A. (9 de Junio de 2003). *UNA DISCRETA DIFERENCIACION ENTRE LA POLITICA Y LO POLITICO Y SU INCIDENCIA SOBRE LA EDUCACION EN CUANTO A LA SOCIALIZACION POLITICA*. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/pdf/110/11000904.pdf>
- Emmanuel, L. (2000). *Etica e infinito*. Madrid: Graficas Rogar.

- FALCONI Y OLEAS, F. y. (2004). *Antología, Economía Ecuatoriana*. Recuperado el 13 de Mayo de 2013, de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Ecuador/flacsoec/20121023103320/antologia.pdf>
- Forero, G. A. (2011). Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo. *Cuadernos de administración*, 177 - 191.
- Fotonatura.Org. (S.F). Obtenido de <http://www.fotonatura.org/galerias/fotos/330312/lightbox/>
- Freire, P. (1969). *La educación como práctica de la libertad*. Montevideo: Tierra Nueva.
- Fromm, E. (1990). *El miedo a la libertad*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Funcionario's blog . (29 de Abril de 2009). Obtenido de <http://funcionariosblog.blogspot.com/2009/04/juan-salvador-gaviota.html>
- Gamboa, L., & Cortés, D. (1999). Una discusión en torno al concepto de bienestar. *Borradores de investigación*, 15-25.
- Grossman, D. (2008). Democracia, educación para la ciudadanía e inclusión: Un enfoque multidimensional. *Perspectivas*, 45.
- Gutierrez Sanchez, S. M., Sotelo Valencia, G., Urbano Burbano, S. L., & Rodriguez Castellanos, W. A. (2016). *VOCES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL CONTEXTO EDUCATIVO DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA*. Manizales.
- Gutierrez Cuevas, P. (2000). La diversidad socio cultural en el curriculum de los centros educativos. *Profesorado, revista de curriculum y formación del profesorado*, 11.
- Jaramillo, J. G. (2007). Evolución histórica de los conceptos responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre Económico*, 87.
- Kalipedia. (S.F). Obtenido de El neodarwinismo: http://www.kalipedia.com/ciencias-vida/tema/fotos-colonia-gaviotas.html?x1=20070417klpcnavid_473.les&x=20070417klpcnavid_338.Kes
- Lyotard, J. F. (1987). *La condición postmoderna*. Obtenido de http://www.galeon.com/paraque-aprender/condicion_postmo.pdf
- Magendzo, A. (marzo de 2004). *mineducacion*. Obtenido de <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87388.html>
- Marín, M., & Muñoz, G. (2002). *Secretos de mutantes*. Bogotá: Siglo del hombre editores.
- MaxNeff, M. (1994). *Desarrollo a Escala Humana*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Mokate, K. (2013). La efectividad en el desarrollo y la gerencia para resultados en el desarrollo en América. En INDES, *Formación directiva para gestores de iniciativas que promuevan el desarrollo* (pág. Módulo I). New York: INDES.

- Molano, D. (31 de Octubre de 2013). (E. Tiempo, Entrevistador)
- Mora, R. (29 de Enero de 2011). *Fotografía de naturaleza*. Obtenido de <http://juanrobertomora.wordpress.com/2011/01/29/gaviota-patiamarilla/>
- Morales Navarro, J. (2008). *Sociedad y bienestar*. Navarra: Universidad de Navarra.
- Morín, E. (2000). Antropología de la libertad. *Gazeta de antropología*.
- Narayan, D. (2002). *Empoderamiento y reducción de la pobreza*. Mexico D.F.: ALFAOMEGA.
- Náutica & Embarcaciones. (29 de Enero de 2011). *Cartas de navegación*. Obtenido de <http://www.nauticayembarcaciones.com/articulos-acuaticos/cartas-navegacion.html>
- Nussbaum, M. (2012). *Crear Capacidades*. Barcelona: Paidós.
- ONU. (25 de Noviembre de 2008). *Conferencia Internacional de Educación*. Obtenido de "LA EDUCACIÓN INCLUSIVA: EL CAMINO HACIA EL FUTURO": http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_ICE/General_Presentation-48CIE-4__Spanish_.pdf
- ONU. (2014). *Objetivos de Desarrollo del Milenio. Informe 2014*. Obtenido de <http://www.un.org/es/millenniumgoals/pdf/mdg-report-2014-spanish.pdf>
- Pacto Global Colombia. (2004). *Pacto global Colombia*. Obtenido de <http://pactoglobal-colombia.org/index.php/sobre-pacto-global/que-es-pacto-global>
- PORTAFOLIO. (18 de Noviembre de 2006). *Potafolio, Economía*. Obtenido de La responsabilidad social empieza en casa: <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/responsabilidad-social-empieza-casa-205984>
- Pozzoli, M. (4 de agosto de 2012). *Revista Polis*. Obtenido de <https://polis.revues.org/4921>
- Rojas Muñoz , A. L. (2007). Responsabilidad social en Colombia. *USC Universidad Santiago de Cali*, 23.
- ROJAS, M. (2011). *Progreso, desarrollo, pobreza, exclusión social y migraciones, publicado en EPIC Diversidad y excelencia. Cuaderno N6*. Madrid.
- Sajardo Moreno, A., & Serra Yoldi, I. (2009). Impacto económico y social de la responsabilidad social empresarial de la comunidad de Valencia España. *Revista de economía pública, social y cooperativa*, 113.
- Sátiro, A. (11 de abril de 2005). *Crearmundos*. Obtenido de La educación del siglo XXI: Ética, valores y creatividad: <http://www.creamundos.net/primeros/revista-crearmundos-2005/satiro-angelica.htm>

- Schkolnik, M. (Febrero de 2005). *Caracterización de la inserción laboral de los jóvenes*. Obtenido de CEPAL- División de Desarrollo Social. Naciones Unidas:
http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/20849/sps104_lcl2257.pdf
- Secretario, General. (1 de Marzo de 2002). Obtenido de Conferencia internacional sobre la financiación del desarrollo: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/CONF.198/3>
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Barcelona: Planeta.
- Soto Gonzalez, M. (mayo de 1999). *Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes*. Obtenido de <http://www.cervantesvirtual.com/obra/edgar-morin-complejidad-y-sujeto-humano--0/>
- Soto Vidal, M. Á. (13 de Febrero de 2009). *PEDAGOGÍA DE LA FELICIDAD (Educación para la felicidad)*. Obtenido de REFLEXIONES DE PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN:
<http://www.oei.es/metas2021/reflexiones2/6.pdf>
- Universidad Santo Tomás. (06 de Abril de 2012). *La libertad del Ser*. Obtenido de <http://semillerohumanistausta.blogspot.com/2012/04/jean-paul-sartre-1905-1980.html>
- Urcullo, F. (27 de Agosto de 2008). *ilustraciones editoriales: Cuentos, poemas y leyendas*. Obtenido de http://fernandourcullo-ilustracioneditorial.blogspot.com/2008_08_01_archive.html
- Urzua, A., & Caqueo - Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revision teorica del concepto. *Terapia psicologica*, 61.
- Valles Martinez, M. (2014). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS- Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Vargas Forero, G. (2011). Responsabilidad Social.
- Vargas Hernandez, J. (2008). *ANÁLISIS CRÍTICO DEL CAPITALISMO TRANSNACIONAL*. Argentina: Scripta Ethnologica.
- Velásquez Pérez, A. (08 de Agosto de 2011). *Complejidad- Inclusión- Investigación*. Obtenido de Horizontes de felicidad en la formación dle sujeto escolar: http://complejidad-dorarrayave.blogspot.com/2011/08/maestria-en-educacion_08.html
- Zemmelman, H. (2011). *Conocimiento y sujetos sociales, contribución añ estudio del presente*. Mexico: Centro de estudios sociologicos.