




La responsabilidad social como estrategia para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión


María Eugenia Vallejo-Montoya*
Maryory del Rosario Carmona-Aricapa**
Juan Diego Vallejo-Ocampo***
Wilman Antonio Rodríguez-Castellanos****


Vallejo-Montoya, M. E., Carmona-Aricapa, M. R., Vallejo-Ocampo, J. D. y Rodríguez-Castellanos, W. A. (2020). La responsabilidad social como estrategia para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16 (2), 13-46.

Resumen


El presente estudio, basado en el desarrollo humano en un contexto de diversidad e inclusión, y enmarcado en conceptos de responsabilidad social, describe las percepciones sobre la calidad de vida y el bienestar de las familias del programa *Confamilias solidarias de Manizales*, y de los docentes del programa *Fundación Telefónica* en Neiva, a partir de su participación en estos programas. El estudio es de tipo cuantitativo, orden no experimental, descriptivo, de corte transversal. Los instrumentos de recolección son la encuesta y el grupo focal. En el análisis e interpretación del estudio se identificó el empoderamiento como la categoría emergente que da sentido al ejercicio. La pregunta: ¿qué tipo de sujetos necesitan los programas sociales? En las conclusiones se abordan aportes para responsabilidad social.

* Magíster en Educación desde la diversidad, U. Manizales. Gerente TIC. Oficina de innovación, Ministerio de Educación Nacional. E-mail: eugeniavalleyo09@gmail.com.  orcid.org/0000-0001-9804-9715. [Google Scholar](#)

** Magíster en Educación desde la diversidad, U. Manizales. Líder de Recreación Social en Confa Caldas. E-mail: maryoryc23@gmail.com.  orcid.org/0000-0001-7980-4690. [Google Scholar](#)

*** Magíster en Gerencia del Talento Humano. Director Departamento de Idiomas, Universidad de Manizales. Grupo de investigación en Gestión Educativa. E-mail: jvallejo@umanizales.edu.co.  orcid.org/0000-0002-4779-3824.

[Google Scholar](#)

**** Magíster en Educación y Desarrollo Humano. Docente de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Manizales. Grupo de investigación Desarrollo Humano y Organizacional en el Mundo del Trabajo. E-mail: wrodriguez@umanizales.edu.co.  orcid.org/0000-0002-3212-4089. [Google Scholar](#)

Recibido: 28 de noviembre de 2018. Aceptado: 27 de mayo de 2020

Palabras clave: desarrollo humano, calidad de vida y bienestar, responsabilidad social, diversidad, inclusión, evaluación de programas sociales, empoderamiento.

Social responsibility as a strategy for development in contexts of diversity and inclusion

Abstract

The present study, based on human development in a context of diversity and inclusion and framed in concepts of social responsibility, describes the perceptions about the quality of life and the well-being of the families of the *Confamilias solidarias de Manizales* program, and of teachers of the Fundación Telefónica program in Neiva. The study is of a quantitative, non-experimental, descriptive, cross-sectional type. The collection instruments used were the survey and the focus group. In the analysis and interpretation of the study, empowerment was identified as the emerging category that gives meaning to the exercise. The question: What kind of subjects do social programs need? The conclusions address contributions for social responsibility.

Key words: Human development, quality of life and wellness, social responsibility, diversity, inclusion, evaluation of social programs, empowerment.

Introducción

El desarrollo humano, la calidad de vida y el bienestar son categorías de análisis permanente para todos los profesionales de las ciencias sociales. Su estudio permite entender la forma en que estos conceptos 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 ciencias y disciplinas del conocimiento, al ser el centro de sus objetos de estudio. Las ciencias sociales, la economía, el derecho, entre otras disciplinas, 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, 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 se utilizan.

El proceso investigativo 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 en un grupo focal, para identificar sus pretensiones, constituyendo así un escenario de estudio de las relaciones que se forjan entre estos actores y sus representaciones respecto del desarrollo humano. Se entiende por tal concepto la postura humanista que a partir de la década de los 80 se ha fortalecido y entendido, a diferencia de los abordajes hechos desde el crecimiento económico, abriendo nuevas discusiones sobre los estados de bienestar y las políticas sociales en todo el mundo; e inicialmente pensado como el aumento de las potencialidades de las personas y el disfrute de las libertades para vivir la vida que valoran (PNUD, 2015). Su transformación en esta época, desde la dimensión ambiental, está marcando la pauta sobre las decisiones importantes en todos los sectores.

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 investigativo, identificando puntos de articulación y encuentro que permitan tejer discursos diversos en lo que atañe a las representaciones de docentes, familias y gestores, e impacten en los argumentos y propuestas de los programas de responsabilidad social de las entidades públicas y privadas.

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, comunitario y social. 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 directivos de las empresas padrinas de los proyectos. Este ejercicio de acompañamiento al desarrollo es conocido como responsabilidad social (en adelante RS).

La RS, según Vargas Forero (2011):

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 a la humanidad. Por eso los programas de RS deben corresponder a las necesidades sentidas de las comunidades y deben implementarse por todos los actores del orden social y económico. (p. 180)

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 gestores en adelante, interesados en conocer los resultados de sus programas en términos de inversión y efectividad de los recursos.

16

Como elemento que permite evidenciar el interés del empresario en este tema, se consulta sobre los informes de gestión e inversión en el ámbito nacional y que publican 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.

Así mismo, se identifica que los recursos se aplican en un abanico de necesidades tales como educación, nutrición, recreación y medio ambiente, entre otras,

para miles de familias colombianas, como aporte para superar la pobreza y los problemas asociados.

Sin embargo, surge la pregunta: ¿las acciones dadas en el marco de estos programas logran transformar la realidad de las comunidades? Desde esta inquietud, se relacionan algunos antecedentes que aportan a la delimitación y sustentación del objeto de estudio.

Rojas Muñoz (2007) concluye, en su ejercicio investigativo sobre la RS en Colombia, como incipiente la evaluación de los programas sociales, ya que para el caso de evaluar las competencias desarrolladas por los docentes en el campo de las TIC, los resultados se supeditan a mostrar datos cuantitativos que dan cuenta de la cobertura del programa. Situación de la cual se toma para este ejercicio, la conclusión de revisar los modelos de evaluación de los programas sociales y su coherencia con los objetivos trazados.

Ahora, en el campo de la educación, se identifica la experiencia de Sotelo, Burbano y Sánchez (2016), quienes en su indagación sobre las concepciones de la RS en el contexto escolar de algunos docentes del departamento del Cauca, resaltaron la importancia y urgencia 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, como se reseña a continuación.

Oleas y Falconi (2004) señalan la gran oportunidad que tiene Ecuador, y con esta observación, la misma oportunidad que tienen otros países, 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 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 (2009) hacen un balance del impacto económico y social de la RS 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 sobre la RS, 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 de las iniciativas con los propósitos establecidos por los gestores desde las empresas. De allí se parte para la formulación del problema que pretende describir estas percepciones, teniendo en cuenta los contextos de diversidad de las comunidades y las estrategias de inclusión de los programas.

Objetivos

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 la Fundación Telefónica.

Objetivos específicos

- Identificar en los conceptos de desarrollo humano, calidad de vida y bienestar, las características que deben hacer parte de las estrategias de los programas de RS.
- 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.

Fundamentación teórica

El presente estudio establece como categorías para el análisis las siguientes: la RS, la RS en Colombia, evaluación de programas sociales, desarrollo humano y su relación con la calidad de vida y el bienestar, calidad de vida, bienestar, diversidad e inclusión.

La responsabilidad social

La RS nace en los años 20 del siglo XX y se fortalece en los 50 y 60 (Correa Jaramillo, 2007), se inicia con la siguiente premisa: “[...] 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” (p. 87).

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 velar por el bienestar de la comunidad donde se encuentran sus operaciones.

En este sentido, 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).

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, ni leído como 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.

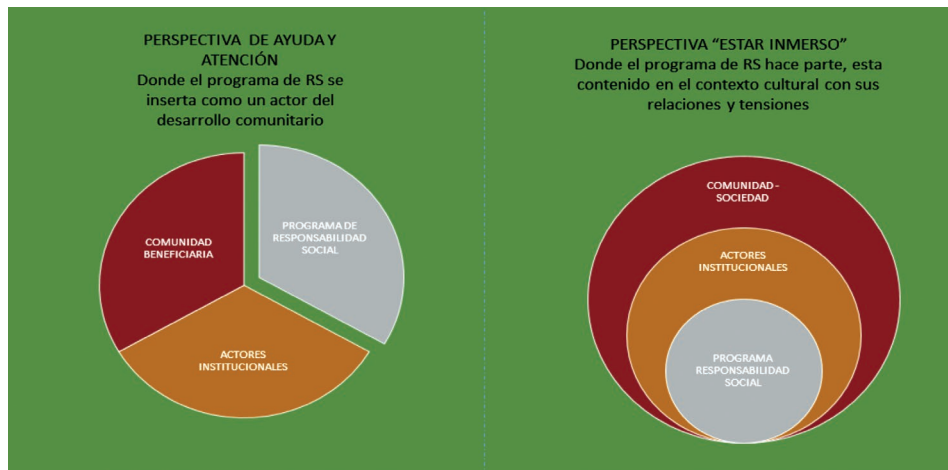


Figura 1. Perspectivas del enfoque de responsabilidad social.

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 aquí 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 Max Neef (1994), entre los más relevantes.

La RS 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. No obstante, este capítulo en la norma no se refiere a los resultados entregados, en términos de impacto en el desarrollo humano y social de las comunidades (ICONTEC, 2014). Otra corriente que impulsa los programas de RS en el país es la que se deriva de los convenios internacionales en los cuales se ha adscrito.

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

Frente a esta evolución de concepto y programas en el país, Restrepo (2009) establece cuatro generaciones, que 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 al origen y genealogía del término, llamándolas como primera generación: la ideología; y segunda generación, la filantrópica, donde realiza el recuento de los pensadores y los contextos, que permite evidenciar la génesis y proceso del concepto, para sustentar 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, en la que las empresas e instituciones se piensan en el contexto de posconflicto, que actúan en escenarios de baja gobernabilidad, alta fragilidad institucional o conflicto social. En Colombia se reconocen como prácticas empresariales sensibles al conflicto PESC.

Evaluación de programas sociales

Al mantener el enfoque de la Organización de las Naciones Unidas frente a las problemáticas sociales, se revisan los avances en la evaluación del impacto de los programas sociales implementados en América Latina y el Caribe y se identifican algunos indicadores clave al 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.

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 dónde se quiere llegar con dichas acciones, poniendo en el horizonte un escenario deseado por todos los actores involucrados. A este norte se le suman, igualmente, los planes y las estrategias para 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 identifica, pueden ser de consumo, comportamientos, conocimientos, actitudes y valores.

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.

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 y modelo cualitativo participativo. Estos modelos propuestos por Nina (2008) proponen como tesis fundamental la necesidad de identificar modelos que valoren y rescaten la expansión de las capacidades humanas de los beneficiarios, más allá de la cobertura del programa o la política.

Desarrollo humano y su relación con la calidad de vida y el bienestar

El desarrollo humano, como término en las ciencias sociales, aparece después de la Segunda Guerra Mundial, aproximadamente en 1948, con la declaración de los derechos humanos (Rojas, 2011) y ha evolucionado 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 Neef (1994), quien en su definición aborda el tema del desarrollo desde las necesidades humanas y las formas de satisfacerlas a la luz de la diversidad cultural. En su estudio revela 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 abren los satisfactores, los cuales dependen de los imaginarios y contextos de las personas.

Su apuesta se refiere a que el desarrollo humano incluye la satisfacción de las necesidades en las dimensiones constitutivas de las personas y, por tanto, se requiere más que bienes y servicios dados desde el Estado, la institucionalidad o el mercado. 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, entre otros.

Se identifica como un segundo aporte, y más profundo en cuanto al tema del desarrollo humano, el sugerido por Amartya Sen (2000), al deshilar este tema en la lógica de capacidades de las personas y oportunidades del contexto, no solamente concebido como crecimiento en indicadores de calidad de vida, sino también como surgimiento o resurgimiento de libertades plenas para poder elegir la forma en que se quiere ser y vivir. Al igual que el anterior autor, su postura sobrepasa los indicadores de DH propuestos por las Naciones Unidas.

Sen (2000) concluyó que el desarrollo está sujeto al sistema dominante y debería ser en doble vía, de un lado, las personas y comunidades al desarrollar sus capacidades de cara a la transformación de sus entornos y realidades; y del 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, equidad, justicia social, producción de bienes y servicios, entre otros.

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 importante. Los programas Confamilias Solidarias y Aulas Fundación Telefónica así

lo asumen, ya que tienen como ejes centrales la capacitación para el trabajo y la educación en el ámbito familiar y escolar. Por medio de diferentes estrategias se busca que las personas mejoren la comunicación, interacción familiar y pautas de crianza para su convivencia, y en las aulas se pretende el enriquecimiento de las prácticas pedagógicas en los docentes para fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje en las dinámicas de la clase.

Además de la educación, Sen (2000) 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. Estos principios del desarrollo en Colombia se abordan más adelante, en el capítulo de hallazgos, en la fase de construcción de sentido.

Como aspectos constitutivos del concepto desarrollo humano, se articulan a esta descripción los de calidad de vida y bienestar, desde la perspectiva de desarrollo humano integral.

Calidad de vida

En la revisión del término calidad de vida, desde las diferentes disciplinas sociales, económicas y humanas, predominan dos interpretaciones (Urzúa & Caqueo - Urizar, 2012). 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.

Referenciado por Urzúa y Caqueo-Urizar (2012), la OMS 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 (p. 62)”.

En esta revisión bibliográfica Urzúa y Caqueo-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 (p. 69).”

Para efectos de este estudio se retoman 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 de diversidad cultural y los aspectos a los cuales dan valor las personas vinculadas a esta propuesta investigativa.

Bienestar

Para abordar el tema del bienestar necesariamente se debe partir del tema de las necesidades y las formas como los seres humanos las satisfacen (Morales Navarro, 2008). Es el ejercicio natural que tienen las personas de vivir y convivir de manera autónoma e 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 (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 realizaron Gamboa y Cortés (1999) y su recuento del término en el ámbito de la economía, es Amartya Sen quien transforma el concepto de bienestar con el enfoque utilitarista a un bienestar acompañado de “ser agente” de las personas, explicando que la posibilidad de “ser” sólo 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, 2000, citado por Gamboa, 1999, p. 15).

En este sentido, Sen (2000) logra separar el término bienestar del de felicidad, porque este 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, 2000, citado por Gamboa, 1999, p. 22). Debe anotarse, además, que estas realizaciones no son dependientes de las personas solamente, sino que también están influidas por la sociedad (Gamboa y Cortés, 1999).

En este ejercicio de investigación, 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, citado por Urzúa, 2012). 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 determinante 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, se comprenda cuáles son los imaginarios, prácticas y creencias que valoran las comunidades, y así avanzar significativamente en los aportes para su desarrollo humano. Así mismo, esta perspectiva aseguraría el reconocimiento a la diversidad cultural de los territorios y permitiría mayor efectividad al desplegar las políticas y los programas de RS que nos ocupan.

Se configura, entonces, otro elemento de análisis que debe tenerse en cuenta en la descripción sobre el desarrollo humano integral de las personas y las comunidades, que a continuación se amplía.

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 término diversidad ha logrado ocupar un 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 término es en la educación, y ha evolucionado a medida que la escuela va pasando de modelos segregacionistas y limitadores para garantizar una escuela más integradora, tolerante e inclusiva. (Gutierrez Cuevas, 2000). Su paso a los procesos sociales y comunitarios es casi inmediato, cuando se reconoce que la utilización del término se refiere a la atención de las necesidades y particularidades de las personas, acorde a sus capacidades y habilidades 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, así como de sus procesos de desarrollo.

Por ello la inclusión es el derecho de todos los individuos (niños, jóvenes o adultos) de ser reconocidos y valorados en sus grupos de referencias (familia, escuela, amistades, trabajo...) al igual que las personas con discapacidad, pertenecientes a minorías étnicas o inmigrantes (Echeita, 2013). La inclusión favorece los derechos humanos y posibilita la construcción de una sociedad justa y democrática, ha de considerarse como:

Una búsqueda interminable de formas más adecuadas de responder a la diversidad. Se trata de aprender a convivir con la diferencia y de aprender a aprender de la diferencia. De este modo la diferencia es un factor más positivo y un estímulo para el aprendizaje de menores y adultos. (Ainscow, 2003, p. 12)

Asegurar la inclusión de todos los seres humanos en la sociedad exige reconocer su característica diversa, su esencia de sujetos únicos, configurados por atributos que los hacen genuinos y merecedores de respeto. La inclusión, según Echeita (2013), no es sólo un sentimiento de bienestar emocional y relacional al cual puede llegarse desde la acción educativa, sino que es la preocupación por un aprendizaje y un rendimiento escolar de calidad, cuya exigencia esté acorde con las capacidades y a las necesidades de cada uno. Esta postura promueve el acompañamiento a todas las personas, sobre todo aquellos más vulnerables a los procesos de exclusión.

Este reconocimiento traerá como consecuencia programas de RS flexibles y con canales de comunicación abiertos, permanentes, que impacten el ritmo del proceso adelantado, siendo estas características, mecanismos para hacer procesos inclusivos de la diversidad de las comunidades.

Grossman (2008) logra establecer la relación existente entre la inclusión y la democracia. 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. Al decir de Arnot (2003, citado por Grossman, 2008), 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 las cuales llegan con sus acciones sociales y las 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 se considera la opción para mejorar su calidad de vida y bienestar o, si de acuerdo con sus condiciones, será la formación para el trabajo y la creación de una microempresa, la forma de desarrollo que prefieren. O cualquier otra que a partir de los recursos y entendimientos de su contexto les sea permitida.

Metodología

La investigación se asume como un proceso de intencionalidad comprensiva, en cuanto se pretende describir, comprender e interpretar los niveles de afectación de los programas de Telefónica y Confa. Para ello se hace un rastreo, en relación con las categorías y descriptores propuestos, en los discursos de los participantes, procurando por identificar las contribuciones, de dichos programas, al desarrollo humano de quienes se vinculan en los programas.

El estudio se considera, específicamente, como un proceso enmarcado en el análisis del discurso. A partir de los testimonios derivados del trabajo de campo, se pretende realizar el rastreo respectivo en la observación del fenómeno tal y como se ha dado en su contexto natural para analizarlo con posterioridad. Íñiguez y Antaki (1994) hacen énfasis en que:

un discurso es un conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales. El análisis consiste en estudiar cómo estas prácticas actúan en el presente, manteniendo y promoviendo estas relaciones: es sacar a la luz el poder del lenguaje como una práctica constituyente y regulativa. (p. 63)

El presente estudio propone como unidad de trabajo, tendiente a la recolección de información, con una parte de la población con quienes se facilitó el proceso de consulta en ambos programas. Se identifican para este estudio las técnicas de: entrevista semiestructurada con grupo focal. Se aplicaron los instrumentos a dos grupos identificados por su rol y relación con las categorías de análisis, reconocidos como participantes y gestores de los programas de RS.

Resultados

Los datos obtenidos tuvieron tres fases de análisis para finalmente permitir la construcción de sentido desde la mirada de los investigadores, con una reflexión crítico social como aporte a estos procesos sociales.

La primera fase fue la de análisis descriptivo. Permitió tabular los datos obtenidos con los grupos de participantes a partir de la aplicación de una encuesta. Con los gestores se realizó una entrevista y grupo focal, con la que se consultaba sobre las siguientes categorías de análisis: responsabilidad social, evaluación de programas sociales y desarrollo humano, calidad de vida y bienestar. El instrumento y las técnicas utilizadas se diseñaron a partir de la revisión de baterías utilizadas en estudios etnográficos, con los ejercicios de ajuste y piloto respectivo para su implementación.

Como resultado de esta fase se identificaron las estrategias que valoraban las familias y los docentes, como aportes para su bienestar y calidad de vida, donde

se priorizaban las acciones formativas, tales como: capacitación para el trabajo, capacitación en innovaciones metodológicas, TIC, asesorías para manejo de casos especiales que mejoren la convivencia en familia, asesorías a docentes en la implementación de las TIC en el aula. También reconocieron la importancia de los aportes en subsidios y dotaciones e infraestructuras que recibían por su permanencia en los programas, a tal punto que cuando se pedía priorizar entre las dos estrategias, la consideraban apremiante.

La siguiente fase de trabajo fue la interpretación de la información recolectada a la luz de los autores referenciados en el marco conceptual del presente estudio, buscando las conexiones existentes entre las valoraciones de los actores con los postulados del ejercicio investigativo.

Las conclusiones se describieron en el orden de las categorías de análisis establecidas, identificando que las familias y docentes participantes tienen valoraciones importantes de las estrategias, desde la perspectiva de la permanencia de estos programas. Los gestores institucionales, en cambio, reconocen los buenos resultados en términos sociales, pero determinan un límite de tiempo y recurso de la financiación de las estrategias, los cuales, vistos desde la postura del desarrollo, no son correspondientes. Sen (2000) plantea cómo la relación que debe existir entre las elecciones sociales y las conductas individuales puede dificultar la capacidad de razonar los programas sociales encaminados al desarrollo, por parte de las comunidades. Inicialmente porque las personas tienen preferencias individuales que necesariamente no aportan al desarrollo y, aun así, se valoran mejor. 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 cobran 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 particulares, 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 las inversiones, las reglas y las políticas, y los participantes reciben y se acomodan a dichos beneficios.

Otro aspecto para el análisis son las características 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, las cuales determinan el alcance de los programas sociales en su aporte para el desarrollo. Narayan (2002) las denomina elementos clave 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; por tanto, las instituciones deben definir estrategias que consideren las condiciones sociales, culturales, políticas y económicas variables según los contextos.

En el análisis de estos elementos clave, frente a los programas sociales del estudio, se determina que algunas están presentes, como indicio del entendimiento de la implementación de estos programas, mas no obedecen a estudios juiciosos o lecturas completas de las dinámicas sociales de estas comunidades; además de transitar una ruta que se encuentra delimitada por los intereses reales de las instituciones que patrocinan los programas.

En cuanto a la categoría de desarrollo humano, calidad de vida y bienestar, las familias identifican 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) 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 valor real solo si se despliegan en contextos de oportunidades, con equidad y justicia social, y estos son escenarios de actuación de instituciones, actores y sectores que salen del manejo de las empresas que patrocinan los programas sociales retomados en este estudio.

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 diálogo diferente. Si se entiende la libertad como “las capacidades individuales para hacer las cosas que cada persona tiene razones para valorar” (Sen, 2000, p. 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 develaron en el estudio dichas relaciones.

Al respecto, Narayan (2002) plantea que las personas en medio del mercado y sus carencias están expuestas a reforzar comportamientos que los desempoderan o, mejor, los desentienden como actores de sus vidas. La acción pública, los patrones de exclusión, los conflictos sociales, la descentralización del Estado, son, entre otras, variables que facilitan o no elementos fundamentales para el empoderamiento de las personas. En este sentido, los participantes aquí consultados, pueden no estar valorando mejor estos beneficios frente a los económicos, porque no han logrado identificar cuáles entregarán mejores resultados a más largo plazo. Las causas de esta “miopía” pueden relacionarse con el contexto donde están inmersos y se desarrollan los programas institucionales.

Desde la perspectiva de las 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 facilitaron mejorar las pautas 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 estas transformaciones en escenarios reales de cara a los propósitos del bienestar es un aporte al empoderamiento, que durante todo el análisis se ha reclamado, entendiendo que esta 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, p. 10)

Entendida como la fuerza personal, la capacidad de luchar por los derechos propios, la independencia y toma de decisiones propias, y el empoderamiento son los catalizadores 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) expone, además, cómo desde el enfoque del empoderamiento las relaciones con la institucionalidad pueden ser diferentes; cuando se tienen ciudadanos pobres bien informados y organizados, podría incluso fortalecer la gobernación por el lado de la demanda.

Esta condición inherente al desarrollo, aunque se ha presentado, aún 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 pertinencia de estas acciones en sus ideales de bienestar. Con respecto al tiempo de implementación tampoco hay claridad, pues los participantes solicitan sostener dichos beneficios como soportes para mantenerse con las necesidades básicas satisfechas.

Para la última fase se da sentido al ejercicio investigativo, al incluir la postura crítica de los investigadores.

Son innegables los efectos sociales negativos que trae consigo el desarrollo capitalista en el modelo neoliberal que se ha marcado en el país y Latinoamérica (con excepción de Cuba y Venezuela). La naturaleza disruptiva del desarrollo capitalista, la falta de recursos y de derechos laborales tienden 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). La dinámica del modelo presiona el cambio de negocios tan rápidamente que las empresas permanecen en tensiones de mercado que les

permiten 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 neoliberal 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 con la cobertura e impacto que logre con ellas, serán medidos sus resultados. La Fundación Telefónica usa los recursos de su inversionista Telefónica – Movistar en Colombia entendiendo que sólo podrá incrementar sus ventas si la población utiliza la tecnología como herramienta para la educación, el entretenimiento, el relacionamiento y todas las esferas donde esta 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, se consideran 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 de los sujetos y construir con ellos escenarios de futuro a partir de sus sueños de bienestar. Así mismo, 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.

Hasta esta parte del análisis consideramos resuelto en gran parte el propósito de este estudio, al identificar dentro de las estrategias de responsabilidad social empresarial de las dos entidades en cuestión, los elementos que las vinculan con

miradas de desarrollo humano desde el bienestar y la calidad de vida. Ahora bien, los aspectos de respeto y valoración de la diversidad presente en las comunidades y la atención a la inclusión desde las diferencias, se logran develar en mecanismos flexibles, atentos y de acompañamiento durante los procesos.

En este entretrejado se logra visibilizar el postulado de Max Neef (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 implementarse 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? ¿Por qué miden sus procesos en términos de cobertura y permanencia en los procesos y no en contribuciones a la calidad de vida? ¿Por qué 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 recibe los beneficios de los programas y sus competencias, para potencializar este apoyo en el mejoramiento de sus condiciones de vida y acorde a los planteamientos delineados en los objetivos, que jalonan el proceso investigativo.

Varios autores (Sen, 2000; Narayan, 2002; Nussbaum, 2012) han coincidido en identificar la necesidad latente del “despertar” de 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.

¿Cuál es el sujeto que necesitan los programas de RS?

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 torno a la intención de dar respuesta a sus necesidades, intereses, expectativas y misión de vida.

La denominación de sujeto al cual nos referimos es aquel que se reconoce a sí mismo y al otro como parte de su existencia, un sujeto que nace y se crea a partir de sus imaginarios, no retratado en su mismidad, sino abierto a la otredad, reconociendo la diferencia. Como la explica Skliar (2002), la educación y en este caso para el desarrollo, no podrá pensarse como un espacio para replicar un único modelo de persona, como hojas calcadas, temporalidades que solo desean un mismo orden, que se obsesiona por clasificar, por producir mismidades homogéneas; sino como oportunidades para el asombro, como un tiempo de creatividad y de creación que no puede ni quiere orientarse hacia lo mismo, hacia la mismidad.

Los programas de RS estudiados no indagan sobre el tipo de sujeto que ingresa, al respecto de estas categorías, las cuales, de acuerdo con 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 se refieren “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 permiten 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 entrever el deseo de potenciar 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 influir 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, p. 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 quieren y valoran. Sin embargo, los imaginarios de bienestar que tengan, pueden estar influidos 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 también determina sus acciones sobre su futuro.

Desde lo colectivo también se habla de una capacidad que determina el alcance de programas sociales, entendida como el empoderamiento (Narayan, 2002). Este término propone una mirada desde las condiciones personales y sociales que hacen posible la participación de las personas para el bienestar de ellas mismas; por ello, desde esta teoría, las comunidades no sólo 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 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 encuentran.

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

Esta postura rompe con la idea de 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 mismos decidieran sobre su futuro, y si se legitiman como fuerza para la transformación. Pareciera que la colonización aún 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 cómo sobrevivir a la cambiante ola del mercado, al depender del empleo, de los

sistemas de salud, de educación, de seguridad y, por tanto, los beneficios que reciben por parte de Confa y Fundación Telefónica son muy importantes. Aún así, no se llega al nivel de reflexión sobre que esa relación no debería ser dependiente sino 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 RS. Para dar este giro, se requiere formar las capacidades en el sujeto, lo cual exige sobrepasar las acciones del aula y la educación formal; exige formación a través de todos los medios de influencia, como la escuela, la familia, los medios de comunicación, empresa, espectáculo, arte y cultura. Y este paso no se gestará unidireccionalmente, de arriba hacia abajo –haciendo alusión a los poderes del mercado– será también resultante de la presión de los grupos sociales organizados y con una visión compartida.

Se puede entender que esta alienación de los individuos sea producto del paradigma neoliberal en el cual está inmersa la sociedad colombiana, toda vez que para el consumo se requiere una anulación de la reflexión individual, colectiva y asociativa. Modelo que al implementarse en el país, bajo el nombre de apertura económica en los años 90 (Castaño, 2002), no ha logrado aportar al desarrollo humano integral, ni en Colombia ni en ningún otro país donde se implementó. En el recuento de la historia reciente, y específicamente para los colombianos, no fue sólo el paradigma neoliberal lo que afectó los anhelos de bienestar; fue la implementación en condiciones de un monopolio de unos pocos que “absorbió la economía en grandes tragos, en una lucha sin cuartel por el dominio del mercado” (Castaño, 2002, p. 3).

La lectura de este historiador acerca del modelo neoliberal en Colombia, en contextos de pobreza, violencia, narcotráfico, corrupción, muestra un camino transitado en medio de muchas variables que no dejan entender relaciones de causa y efecto, para atribuir que la capacidad de agencia y empoderamiento, de la cual se carece en el momento de implementar programas sociales, sea solo producto de un modelo económico. En este sentido, el debate además abarca si las personas e instituciones realmente logran ver las oportunidades genuinas en medio de las condiciones adversas. En otras naciones, donde el mismo modelo económico ha dominado, logran ser reflexivas sobre los efectos nocivos, por normatividad local,

internacional o por condiciones socioambientales. Por cualquiera que sea la ruta tomada para la reflexión, logran permear los temas de consumismo y pobreza.

Se entiende que el poder y la acumulación de riqueza guardan una directa y estrecha relación con las precarias condiciones impuestas por el mercado en los países. Sin embargo, este estudio se refiere a la posibilidad de utilizar los recursos que en medio del mismo modelo se utilizan para apaciguar el impacto negativo ocasionado. Parafraseando a Max Neef, en su conferencia “Desarrollo a Escala Humana” (Universidad EAFIT, Medellín, 2008), una estrategia para humanizar el modelo tendrá que surgir desde adentro, no desde la confrontación midiendo fuerzas, sino desde la multiplicación, haciendo nubes, todos los actores, desde varios sectores, al mismo tiempo por periodos prolongados. En este sentido, es posible que la categoría emergente del empoderamiento sea uno de los canales de conexión entre los sujetos en sus diferentes ámbitos de actuación.

Finalmente, reconocer que estamos en un estado de derecho, cuya constitución política entrega herramientas de participación a todo orden y nivel, también nos hace responsables de la sociedad que se configura diariamente.

Conclusiones

Los resultados de la investigación realizada y con relación a los lineamientos presupuestados en los objetivos, permiten 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 sea recíproco, con una alta capacidad de flexibilidad y dinamismo para responder 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 (ejecutiva, legislativa 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 sirvan 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 más 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 los 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

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 contundentes 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 configurarse 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 dispuestos 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 bibliográficas

- Ainscow, M. (2003). Desarrollo de Sistemas Educativos Inclusivos. *Journal of Educational Change*, 6, 109-124. Recuperado de http://redes.cepindalo.es/file.php/10/ARTICULOS_INCLUSIVIDA/mel_ainscow.pdf
- 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 evaluación de políticas y programas sociales en Colombia. *Redalyc*.
- Berger, P. L., & Luckman, T. (1997). *Modernidad, pluralismo y crisis de sentido. La orientación del hombre moderno*. Barcelona: Paidós.

- Blanco Carrillo, Y. (2015). CLACSO. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/idep/20160129044525/DesarrolloyAprendizaje.pdf>
- Botero, M., & Trujillo De hart, J. (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>
- Castaño Z, R. (2002). *Colombia y el neoliberalismo*. D.C. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.
- Castellana. (15 de Julio de 2010). Obtenido de <http://anfegocridazuva.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 Mínima*. 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). *Ética e infinito*. Madrid: Graficas Rogar.
- Falconi, F., & Oleas , J. (Septiembre de 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., & Rodríguez Castellanos, W. A. (2016). *CONCEPCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL CONTEXTO EDUCATIVO DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA*. Manizales: Universidad de 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.
- ICONTEC. (mayo de 2014). *Responsabilidad social empresarial Norma ISO 26.000*. Obtenido de <https://encolombia.com/economia/empresas/r-humanos/normasiso26-000deresponsabilidad/>
- 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
- Liotard, 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 Educar para la diversidad: <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 America. En INDES, *Formación directiva para gestores de iniciativas que promuevan el desarrollo* (pág. Modulo 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 reduccio 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: Paidos.
- 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>
- Pliego Carrasco, F. d. (16 de ABRIL de 2015). CLACSO. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/cgi-bin/library.cgi?c=mx/mx-032&a=d&d=IIS4700oai>
- PNUD. (16 de abril de 2015). *Naciones Unidas*. Obtenido de <http://www.un.org/es/sections/what-we-do/promote-sustainable-development/>
- 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>
- Restrepo Gonzales, R. (2009). *Responsabilidad Social Nueva teoria - Nuevas practicas*. Medellín, Colombia: Universidad de San Buenaventura.

- 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.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Barcelona: Planeta.
- Skliar, C. (2002). Alteridades y pedagogía. *Educación y sociedad*, 85 - 123.
- SOTELO, L. G., URBANO BURBANO, M. L., & GUTIÉRREZ SÁNCHEZ, S. M. (2016). *CONCEPCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL CONTEXTO ESCOLAR DE ALGUNAS DOCENTES DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA*. MANIZALES: UNIVERSIDAD DE MANIZALES.
- 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 EAFIT Medellín. (2008). *park Vim*. Obtenido de http://pakvim.com/watch/M_Qe1gskn5U/conferencia-desarrollo-a-escala-humana-manfred-max-neef.html
- 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 psicologico*, 61.
- Vallejo Montoya, E., De Escobar Gil, A., Balanta, H., & Rodriguez, P. (17 de Octubre de 2014). *Colombia Digital*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/in/eugeniavallejo/>
- 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-dorroyave.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.