

**Análisis de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa
Distribuidora del Pacífico– DISPAC- S.A. E.S.P. (Sede Quibdó) en el Mejoramiento
de la Calidad de Vida de la Población Quibdosesña, Periodo 2018 -2019.**

Nadia Yeleira Abadia Palacios

Escuela Ciencias Sociales, Artes y Humanidades –ECSAH-, Universidad Nacional

Abierta y a Distancia –UNAD-

Maestría en Desarrollo Alternativo Sostenible y Solidario – MDASS

Trabajo de Investigación Aplicado

Irma Cristina Franco Naranjo

Quibdó, (Choco), 2020

DEDICATORIA

Gracias a mi Dios por hacer posible este sueño.

A mi mamá Nivia Abadía por brindarme su apoyo
por estar conmigo en todo el proceso de mi formación,
por sus conocimientos, su paciencia

Y su amor incondicional.

A mis compañeros y profesores que me dieron su apoyo a

Todos mil gracias

Nadia Yeleira Abadía Palacios

Agradecimientos

Expreso mi agradecimiento a Dios todo poderoso, por darme la oportunidad y las capacidades de ejercer la carrera de administración de empresas y de poder estar optando al título de Magister en Desarrollo Alternativo sostenible y Solidario (MDASS), la cual estamos seguros de que tiene profundo contenido social y comunitario.

A mis familiares y esposo por darme la oportunidad de alcanzar mi sueño y contribuir al logro final de este.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia por abrirme las puertas para que pudiese formarme profesionalmente, gracias al cuerpo de profesores por su inmensa colaboración y participación en este proyecto, a mis compañeros de estudios gracias por su amistad y por compartir conmigo la oportunidad de cumplir la meta propuesta.

Al Dr. **MANUEL DARIO PALACIOS MUÑOZ**, mi Director Metodológico por sus aportes tan valiosos, a él muchas gracias a todo los que me rodearon con mucho cariño.

Nadia Yeleira Abadía Palacios

Tabla de contenido

Introducción	11
El problema	13
Planteamiento del problema	13
Formulación del problema	16
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
Justificación	17
Delimitación del objeto de estudio	20
Marco teórico	22
Antecedentes de la investigación	21
Marco contextual	26
Descripción general del contexto en el que se realizó la investigación	29
Marco legal	31
Marco teórico	33
Bases teóricas de la responsabilidad social empresarial	33
Calidad de vida	40
Teorías de bienestar y desarrollo	42
Metodología	48
Población universal	48
Muestra	48

Tipo de estudio	49
Paradigmas	50
Procedimiento de investigación	52
Etapas iniciales	52
Trabajo de campo	52
Evaluación y cierres	53
Técnicas de análisis de datos	53
Revisión bibliográfica	55
Entrevista a personal profesional	55
Observación no participativa	56
Cuestionario	58
Resultados	62
Política de responsabilidad social DISPAC	65
Principios	66
Valores	66
Gobernanza de la organización	67
Legalidad	67
Práctica justa de operaciones	68
Práctica laboral	68
Relacionamiento con la comunidad	69
Medio ambiente	69

Entrevistas al personal de trabajo social de la empresa DISPAC	70
Conclusiones	87
Referencias bibliográficas	98

Lista de cuadros

Cuadro N° 1. Activos corrientes vs presupuesto RSE	94
Cuadro N° 2. Indicadores socioeconómicos	95

Lista de tablas

Tabla N.1. Matriz de teorías RSE.	38
Tabla N.2 Marco lógico de la ejecución el proyecto.	58
Tabla N.3. Composición accionaria.	63
Tabla N.4 Junta directiva.	64
Tabla N.5. Items del presupuesto de DISPAC en el 2028	70
Tabla N.6. Resumen presupuestal 2019	73
Tabla N.7. Porcentaje de inversión en programa de RSE de DISPAC	89

Lista de figuras

Figura N° 1. Cobertura Geográfica de DISPAC	65
Figura N.2. Inversión	90
Figura N.3. activos corrientes contra vs presupuesto RSE	94

Introducción

El presente proyecto se entiende a sí mismo como un análisis de la Gestión de la Responsabilidad Social de una empresa en el entorno urbano de Quibdó, donde se llevará a cabo un proceso de investigación, donde se averiguará el nivel de impacto que ha tenido la empresa Distribuidora del Pacífico– DISPAC- S.A. E.S.P DISPAC en la vida de la población quibdoseña, se harán entrevistas a funcionarios de la entidad, a beneficiarios de los programas de Responsabilidad Social Empresarial RS.

El motivo que inspira esta investigación es la mucha, relativa, mínima o nula mejora, en las condiciones de calidad de vida que se han alcanzado a partir del compromiso social de la empresa DISPAC – S.A. ya que esto presta especial relevancia teniendo en cuenta que estos programas van dirigidos, más que todo a población vulnerable, las cuales viven en condiciones muy precarias.

Para aportar las evidencias que soporten este diagnóstico, la presente investigación procederá en dos momentos: uno descriptivo y otro de tipo analítico. Descriptivo, “porque se basa en caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos más particulares o diferenciadores” (Lastre, 2012, p59) y a su vez analítico, porque busca dar cuenta de un aspecto de la realidad, analizando su significado dentro de una teoría de referencia que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones.

Esta investigación pretende dar cuenta del aporte de la empresa DISPAC S.A. a la población Quibdoseña a través de sus programas de RSE para esto se inicia con el planteamiento del proyecto con análisis, planteamiento y formulación del problema, luego se formulan los objetivos de la investigación y justificación, para luego realizar el

marco referencial, luego se plantea la metodología, de ahí, se va a terreno, para entrar con los resultados del trabajo realizado.

Revisando los núcleos problemáticos de la Maestría en Desarrollo Alternativo Sostenible y Solidario (MDASS), se considera que este proyecto se ajusta al siguiente núcleo:

Economía Humana: ¿Por qué una propuesta de economía humana, soportada en una microeconomía social, macroeconomía con equidad, un sistema financiero democrático y una economía internacional con comercio justo, es una respuesta categórica a las realidades territoriales y poblacionales? ¿Y cómo esa economía humana es también una salida contundente a los colapsos sociales provocados por los modelos económicos estructurados en los ideales neoclásicos y neoliberales? (UNAD, s.f.).

El problema

Planteamiento del problema.

El presente estudio, parte del reconocimiento de que el rol ejercido por el Estado es trascendental para ejercer control y organización de todo lo que ocurre en el contexto sociocultural, económico y político de un determinado ente territorial. En otras palabras, es deber del Estado hacer efectiva la defensa, justicia, seguridad, salud y educación de todos los miembros de la sociedad y en especial hacer velar por el bienestar social de la población más pobre y desfavorecida de la nación.

En Colombia, para ser más específico en el departamento del Choco, siendo su capital Quibdó, área de estudio para fines de la investigación que en este escrito, se presenta el modelo de acción gubernamental adoptado por los líderes políticos, con el cual se busca dar respuesta a los altos índices de necesidades básicas insatisfechas 79.19% (DANE, 2017) entro en crisis por múltiples factores, destacándose primeramente, la insuficiencia de recursos suministrados por parte de Estado (índice de miseria 32.24%).

Debido a que Quibdó es una población receptora de población en situación de desplazamiento, alrededor del 50% de la población de Quibdó es población desplazada (Defensoría del Pueblo-Chocó, 2014), esto agudiza los índices negativos de esta sociedad, aumenta la percepción de inseguridad y el delito, el hambre y muchas otras situaciones que se tornan difíciles de medir, pero que se puede intuir que seguramente no son buenas.

Ante este crudo panorama, la inversión social del Estado ha sido insuficiente para poder generar un mayor estado de bienestar en la población más oprimida, situación que ha generado incertidumbre en los datos y posibles consecuencias, en ese sentido la población se mueve entre la supervivencia y la desolación, pero cabe la posibilidad de mirar que otras alternativas tienen estas personas ya que todas las ayudas son válidas; en ese sentido se quiere determinar que tanta ayuda se brinda a esta población a través de recursos como los de Responsabilidad Social Empresarial.

Veracruz le otorga un significado a lo que compete la Responsabilidad Social Empresarial, siendo concebida como “una visión integral de la sociedad, donde el desarrollo social, económico y productividad, se encuentran inmersamente asociado con el mejoramiento de la calidad de vida de la población vulnerable y el fortalecimiento de las organizaciones comprometidas con las libertades y los derechos de las personas” (Veracruz, 2009).

Mencionada conceptualización, guarda cierto grado de relación directa con lo que en la actualidad se denomina estado de bienestar, el cual, según Amartya (1999) consiste en “garantizar algún tipo de protección a las personas que sin ayuda del Estado puede que no sean capaces de tener una vida mínimamente aceptable según los criterios de la sociedad moderna” (p96).

Por consiguiente, cuando se hace mención al mejoramiento de la calidad de vida, se está haciendo énfasis a la disminución de los indicadores de miseria, indigencia y pobreza, a su vez se habla de la eliminación de las brechas de inclusión social, solucionando de forma íntegra problemáticas que aquejan a una población, generando condiciones óptimas que se ven reflejada en la prestación de un mejor servicios de salud

(asistencia médica), educación (mínimos niveles de alfabetismo), menores casos de deserción escolar, vivienda digna, erradicación del trabajo infantil, enfermedades por daños al medio ambiente, aumento de escenarios deportivos y mayor oferta laboral, entre otros aspectos.

Al abordar esta temática para una mejor orientación del lector, es pertinente resaltar que las empresas no son ni directas ni inclusivamente las responsables de entrar a responder los problemas sociales. Sí lo son, en principio, de solucionar los problemas que con su operación le generen a la sociedad. Es por ello, que en el territorio colombiano muchas empresas se han dado a la tarea de poner en marcha iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, que han contribuido de alguna forma a disminuir algunos índices de pobreza y con ello el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es entendida como la capacidad de respuesta que posee una empresa frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés); esta responsabilidad se convierte en un compromiso con el bienestar de los empleados, las comunidades donde tiene su campo de operación, el medio ambiente, los accionistas, proveedores y usuarios, mejorando de esta manera la calidad de vida de cada uno de los actores que hacen parte directa e indirecta de sus cadena de valor. (Sarmiento, 2011)

Mencionados y aclarado los fines de lo que contempla la Responsabilidad Social Empresarial, es pertinente establecer que en Quibdó, ciudad capital del departamento del Chocó, se desarrollan actualmente acciones de RSE por medio de la Cámara de

Comercio, diferentes organizaciones de comercio y para el caso que nos ocupa, la empresa Distribuidora del Pacífico S.A.E.S.P –Dispac-

La Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. – DISPAC – es una empresa de servicios públicos de economía mixta, domiciliada en la ciudad de Quibdó, constituida por medio de Escritura Pública No. 3659 del 11 de diciembre de 2001, otorgada en la Notaria 24 del Círculo de Bogotá, inscrita en la cámara de comercio de Quibdó el 13 de diciembre de 2001 bajo el No. 00001664 del libro IX matriculada con el No. 29-24806-04.

DISPAC, consciente de sus responsabilidades con la población Quidoseña que van más allá de la excelencia en la prestación del servicio de energía eléctrica, ha establecido en su plan estratégico vigente, desarrollar programas de RSE que promuevan un gran impacto en las comunidades rurales y barrios marginales de la región.

Este hecho, conlleva a dictaminar, que la Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. – DISPAC, durante las últimas décadas ha aunado esfuerzos encaminados al mejoramiento del bienestar social de su grupo de interés (stakeholders) donde se ve reflejado el interés que representa para la empresa el hecho de no solo trabajar por el alcance de un objetivo económico, sino el de lograr un equilibrio entre la inversión social y el bienestar humano.

Pese a lo dictaminado, “Quibdó ocupa a nivel nacional el primer lugar dentro de las ciudades de Colombia con mayor índice de personas con Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) con un 32.24%” (DANE, 2015).

De acuerdo con lo plasmado, el problema central del proyecto de investigación se orienta en dar respuesta al siguiente interrogante:

Formulación del problema.

¿Cuál es la incidencia generada por la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC S.A. E.S.P. Sede Quibdó en el mejoramiento de la calidad de vida de la población quibdosa, periodo comprendido entre 2018 -2019?

Objetivos**Objetivo General**

Analizar la incidencia generada por medio de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC S.A. E.S.P. Sede Quibdó, en el mejoramiento de la calidad de vida de la población quibdosa, periodo comprendido entre 2018 -2019, para aportar información frente a los aportes que hacen entidades al mejoramiento de las condiciones de vida de los Quibdosaes.

Objetivos específicos.

Describir los proyectos y programas de RSE que se están ejecutando en la empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A. E.S.P sede Quibdó.

Identificar los aportes generados por la empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A. E.S.P mediante la RSE al desarrollo social, cultural y económico del municipio de Quibdó

Reconocer la relación de los aportes de la empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A. E.S.P con el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos poblacionales de las comunidades menos favorecidas del municipio de Quibdó.

Justificación

El municipio de Quibdó ha sido objeto de intervenciones económicas por parte del Estado Colombiano para alcanzar un mayor progreso tanto en lo social, como en lo económico y cultural (Santos, 2017). Sus riquezas naturales y la proyección de crecimiento que ostenta el sector comercio son muestra del camino que se está forjando para alcanzar dicho fin. Sin embargo, lo que revela la realidad es algo totalmente diferente, ejemplo de ello, se ve en los altos niveles de necesidades básicas insatisfechas e índice de miseria expresado en la parte de arriba (79% y 32% respectivamente), la delincuencia, el desplazamiento, desempleo, entre otros factores, que alejan a la ciudad de un desarrollo sostenible.

Ante tal situación se manifiesta haber hecho un gran esfuerzo para dar respuestas a las problemáticas de carácter socioeconómico; estableciéndose que el camino para lograr tal objetivo no es nada fácil, dejando de relieve que tampoco es imposible mejorar la calidad de vida de la población quibdoseña. Por ello, se decide llevar a cabo la presente investigación, tratando de averiguar que tanto se aporta para mitigar esta situación.

Es allí donde cobra especial importancia, teniendo en cuenta que la información recopilada servirá para tomar en cuenta las futuras intervenciones y realizarlas con un nivel más alto de conciencia, donde se pueda ver si realmente que tanto se aporta a mitigar la difícil situación que vive la población en cuestión. De manera que se tome más en serio la labor de intervención en la comunidad.

Esta investigación aportará datos importantes para medir de una manera seria las ayudas y aportes que se hacen a nivel corporativo en la ciudad de Quibdó; se aspira a generar tendencia positiva, la cual permita una mejor proyección comunitaria por parte

del gremio empresarial, donde realicen la ejecución de sus programas pensando en el real impacto que se hará en la comunidad beneficiaria y la población en general.

Donde indudablemente unos de los principales beneficiarios será los pobladores menos favorecidos de Quibdó, puesto que se volverán más importante porque las entidades podrían sentir presión al saber que posterior a la ejecución de sus programas pueden ser medidos en su gestión, veracidad, impacto, pertinencia etc.

De allí que toca el aspecto teórico que quiere revisar este trabajo, brindando como eje fundamental la Responsabilidad Social Corporativa, ahí se pretende mirar algunos puntos de vistas de autores como: Utilitaria, Levitt (1958), Friedman (1970), Jensen (2000) quienes dicen que la RSE es un simple medio para la obtención de utilidades. Es una herramienta estratégica para generar riqueza. Davis (1960, 1967), Anshen (1970) entre otros, la RSE es aceptar deberes y derechos sociales así como la obligación de hacer aportes a la sociedad más allá del empleo y los bienes y servicios que produce, y otros planteamientos y autores que nos ayudarán a guiarnos en sus planteamientos teóricos.

Es por tanto que se plantean soluciones de mirar el tema no solo desde el punto de vista académico, sino también teórico-práctico, porque explora alrededor de unos conceptos teóricos y pone a disposición información útil para las empresas y el sector público que les ayuda a proyectarse mejor para la realización de los trabajos socioeconómicos, es donde también se beneficia la Universidad fuente de la información valiosa para la sociedad.

Recientemente, algunos establecimientos del sector comercio del municipio de Quibdó vienen implementando lo que se conoce como RSE, donde sus aportes o

contribuciones traen de cierto modo, aspectos positivos en la disminución de la pobreza y miseria que se experimenta en algunos sectores de la ciudad. Llevando el liderazgo en lo que compete a esta gestión, la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P –Dispac- que ha logrado, a través de sus objetivos misionales, generar gran impacto en el bienestar de las comunidades rurales y barrios marginados de la región.

Esta ha sido la principal razón que motivó el desarrollo del presente estudio, dado que lo que se busca es dar a conocer la incidencia que ha tenido la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P –Dispac- sede Quibdó en el mejoramiento de la calidad de vida de la población quibdoseña.

Desde de otra perspectiva, con la puesta en escena de este estudio la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD a través de la maestría en MDASS adquirirá información verídica, confiable y oportuna sobre el funcionamiento y contribución que genera los procesos de RSE adoptados por la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P –Dispac- resaltando aspectos como lo son programas, políticas y aportes al mejoramiento de la calidad de vida. De igual manera esta investigación entrará a posicionarse como referente teórico, metodológico, conceptual para otros estudios, ya que en la región ha sido poco abordado por la academia universitaria.

Ante todo, ello, un estudio de esta naturaleza es alternativo, sostenible y solidario porque contribuye al fortalecimiento de un proceso de RSE que apunte al progreso social y económico que requiere ser implementado en las comunidades menos favorecidas del municipio de Quibdó, basado en criterios de justicia y equidad hacia modelos de desarrollo humano socialmente sostenible, y que se ejecute en el marco de un proceso

donde los actores sociales (comunidad, JAC, organizaciones de participación comunitaria entre otros,) y el sector empresarial puedan incidir, en pro de un mayor bienestar de toda la población en materia de: educación, sanidad, empleo, vivienda, servicios sociales, inclusión social, etc., así como la conservación y promoción ambiental, por encima de cualquier otra consideración de tipo económico ajena a los intereses de la mayoría de la población y del medio ambiente.

Esta propuesta, a su vez, es solidaria porque a través de la RSE promueve la promoción de circuitos económicos alternativos; el aprendizaje social basado en el trabajo colectivo; el impulso de la gestión comunitaria y cooperativa de bienes y servicios comunes o el desarrollo de nuevas formas de intercambio (consumo colaborativo y cooperativo de bienes de servicios). Estas iniciativas necesitan la aplicación de cláusulas sociales y medioambientales, que favorezcan nuevas formas cooperativas de organización que rompen con la precariedad, temporalidad y la competitividad, y que se basan en la reciprocidad equidad y el cuidado del entorno donde las empresas realizan su actividad comercial.

Delimitación del objeto de estudio:

El objeto de estudio lo constituye el impacto producto de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A.E.S.P en el mejoramiento de la calidad de vida de la población de Quibdó.

La investigación se realizó en la oficina central del programa de Trabajo Social por las siguientes razones:

a. El área de Trabajo Social es la encargada del funcionamiento del programa de Responsabilidad Social Empresarial que lleva a cabo la empresa DISPAC

b. Es aquí donde se coordinan, monitorean y diagnostican el desempeño del programa de Responsabilidad Social Empresarial

En relación con lo anterior, la investigación se centró en el quehacer institucional desarrollado en el programa de Responsabilidad Social Empresarial que lleva a cabo la empresa DISPAC, sobre los siguientes aspectos:

- Proyectos y programas de RSE que se están ejecutando en la empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A.E.S. sede Quibdó.
- Contribución de la empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A.E.S.P en su gestión de RSE al desarrollo social, cultural y económico del municipio de Quibdó,
- Relación de los aportes de la empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A.E.S.P con el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos poblacionales de las comunidades menos favorecidas del municipio de Quibdó.

Marco teórico

Antecedentes de la Investigación.

En esta unidad del documento, se presenta el estado del arte u antecedentes, entendido este como la base más profunda del estudio que permite descubrir conocimientos nuevos al revisar la literatura asociadas al tema de investigación de manera que pueda determinar quienes, como, cuando, donde y porque han tratado de resolver el problema de intervención, determinar su actualización y verificar si el tema sigue vigente, así como descubrir hasta donde ha avanzado el conocimiento validado más reciente sobre la temática que se está abordando (Londoño, Maldonado & Calderón, 2016).

De lo expuesto, se deduce que el fin del presente estado es la contextualización actual del conocimiento, en lo concerniente al “impacto producido por la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P –DISPAC- sede Quibdó en el mejoramiento de la calidad de vida de la población quibdoseña, durante el periodo comprendido entre 2018 -2019”. Para lograr el objetivo cometido, fue pertinente realizar una revisión documental de fuentes secundarias, tanto a nivel internacional, nacional y regional, permitiendo con ello la construcción de un referente documental, el cual se consolidó como un valioso aporte teórico y metodológico.

El primero de los documentos encontrados corresponde a una investigación realizada a nivel nacional, titulado; Construcción de estado del arte de la responsabilidad social y su impacto en el proceso organizacional, para PYME del sector industrial de la ciudad de Cali, de Tello (2014), autor que afirma, “La RSE es la integración voluntaria,

por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”. (p15). De acuerdo con lo planteado, el documento de carácter investigativo apunta a la construcción del estado del arte de la Responsabilidad Social y su impacto en el proceso organizacional, los resultados de este proyecto son consolidados como un soporte a la investigación de medición de la Responsabilidad Social para Pymes del sector industrial de la Ciudad de Cali.

El objetivo es Describir el estado del arte de la responsabilidad social y su impacto en el proceso organizacional, para las Pyme del sector industrial de la ciudad de Cali. El estudio también apunta analizar la Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva histórica, teórica e iniciativas mundiales; además hace una revisión crítica de los diferentes modelos en responsabilidad social.

Este proyecto de grado tiene un tipo de estudio documental porque se recopiló a través de diversidad de documentos información referente a las diferentes definiciones, conceptos, teorías y modelos de la RSE en el mundo y su implementación en la pyme; Para el autor Santa Palella y Feliberto Martins (2010), “la investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales”; a su vez es descriptiva ya que se recolectó información por medio de la consulta crítica de documentos y materiales. La investigación permitió establecer qué:

“la evolución histórica de la RSE ha tenido una aceleración por cada año que pasa, siendo cada vez más las empresas y organizaciones a nivel mundial las que empiezan a adoptar estas prácticas responsables en su diario vivir, sea

desde el punto de contribución social o desde el punto de competitividad empresarial, de igual forma se ha concluido que se benefician ambas partes. Aunque el progreso evolutivo en Colombia ha sido un poco más lento, actualmente existen variadas fundaciones o entidades como por ejemplo Comfandi, que contribuyen con el hecho de concientizar la importancia de la RSE en las organizaciones, hoy en día este tipo de entidades prestan servicios de capacitación para las empresas y de esta forma contribuir a que se utilice la RSE. Analizar la Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva histórica, teórica e iniciativas mundiales”. Tello (2014, p71).

En esta misma línea, se presenta la investigación titulada; *“Evolución Histórica De Los Conceptos De Responsabilidad Social Empresarial Y Balance Social”*.

Durante este estudio, se profundiza sobre el término responsabilidad social corporativa en dos contextos diferentes:

Para describir lo que de hecho está haciendo la empresa y para describir lo que debería estar haciendo. Es decir, un enfoque descriptivo y uno normativo. Las acciones sociales del sector privado complementan el quehacer estatal. Son numerosos los ejemplos en los cuales el sector privado está realizando una contribución importante. Es necesario considerar que la tendencia hacia la globalización ha creado nuevos retos para el sector privado en lo relativo a sus obligaciones y responsabilidades con respecto a la sociedad en general. El objetivo de este texto es lograr una aproximación y diferenciación de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. La principal conclusión a la que se llegó es que las empresas objeto de estudio no

aplican un modelo para la elaboración del balance social y que no construyen indicadores de gestión social propios (Correa, 2007)

Al desarrollar la investigación Ser o Aparentar la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial” llegan a la conclusión que “La RSE representa uno de los fenómenos sociales y de la práctica empresarial más significativo para la sociedad, las comunidades y los Estados, pues se convierte en una oportunidad de generar transformaciones sociales posibles con el apoyo corresponsable de las empresas y cambios culturales en pro del desarrollo humano. Ante la incapacidad del Estado de llevar a cabo este cambio únicamente a través de sus acciones, la atención se concentra en las empresas, protagonistas en todo el sentido de la palabra de la realidad nacional, quienes desde sus acciones tienen una gran capacidad de llegar a las comunidades y los contextos de operación, contribuyendo a generar bienestar (Vergara & Vicaría, 2009)

A Nivel internacional, se cita un segundo estudio que fue desarrollado en Ecuador titulado; “EL ESTADO DEL ARTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL-ANÁLISIS COMPARATIVOS DE LAS CORRIENTES DE ESTUDIO” realizada por Sánchez & González (2017). El desarrollo de esta investigación pretende alcanzar dos objetivos claves, entender el alcance del entorno económico y social en el que desempeñan las empresas, basado en un enfoque de responsabilidad, además analizar y entender los diferentes conceptos de RSE desde dos puntos de vista, el primero desde un enfoque estratégico, en donde el único fin es aplicar este modelo como medio para alcanzar objetivos y generar un mayor valor para sus accionistas, y por otro lado desde un enfoque normativo, hace énfasis en generar un

efecto favorable en cuanto a las relaciones entre las partes interesadas como metodología de estudio se utilizara un análisis comparativo de diversos conceptos planteados en las diferentes corrientes de estudio, así como los diferentes modelos que adoptan las empresas como herramientas de sostenibilidad a través de la RSE se plantea que la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador actué como un factor clave para las pequeñas y medianas empresas como medio de impulso para su desarrollo y crecimiento empresarial, es primordial ayudar a las PYME'S a adoptar una perspectiva más estratégica, con el propósito de alcanzar un mejor entendimiento y una mayor participación de la RSE en las organizaciones a través del soporte que brindan las entidades encargadas en materias de responsabilidad social, socialización de las normas ISO relacionadas y otras iniciativas está claro que la gran mayoría de empresas son pymes y tienen una importante contribución en la sociedad, Aun conociendo que el impacto de las Pequeñas y Medianas empresas con relación a la producción de bienes y servicios no sea mayor como el de las grandes, las practicas responsables empleadas por estas pueden tener mayor impacto sobre la sociedad del que reflejan estos números debido a que la mano de obra suele ser más intensiva. Además, el aporte que tienen estas empresas con la sociedad es significativo en cuanto a brindar empleo y medios sustentables a una parte de la población con menos oportunidades dentro del entorno laboral.

Por otro lado, es pertinente resaltar que después de realizar una amplia revisión documentas en fuentes secundarias, se concluye que, a nivel regional, no existen investigaciones que permitan analizar el impacto producto de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P

–Dispac- sede Quibdó en el mejoramiento de la calidad de vida de la población quibdoseña, durante el periodo comprendido entre 2018 -2019, por lo cual fue necesario tomar como antecedentes de investigación la documentación hallada a nivel nacional como internacional.

En correspondencia, las revisiones generadas revelan que existen vacíos de conocimiento que no permiten evaluar a totalidad las variables que conciben teóricamente los factores asociados al impacto producto de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en el mejoramiento de la calidad de vida de la población quibdoseña. Por lo que, se evidencia dos líneas de investigación que apuntan al desarrollo de tres de las variables del tema que nos ocupa de manera separada, pero que deberían complementarse para lograr el objetivo propuesto en este estudio.

Marco contextual

Haciendo una precisión del contexto donde se desarrollan cada una de las actividades de la investigación, se determina que este corresponde al área geográfica de la municipalidad de Quibdó, zona de influencia donde se tiene acceso por parte de la investigadora de la MAESTRÍA EN DESARROLLO ALTERNATIVO, SOSTENIBLE Y SOLIDARIO (MDASS) de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

El Municipio de Quibdó se encuentra localizado en el noroccidente de Colombia. Limita por el norte con el Municipio de Medio Atrato, por el sur con los Municipios de Río Quito y Lloró, por el oriente con el Municipio de él Carmen de Atrato, por el nororiente con el Departamento de Antioquia, por el Occidente con el Municipio de Alto

Baudó, por el noroccidente con el Municipio de Bojayá. “La cabecera municipal de Quibdó, se encuentra a 5° 41`13` de latitud norte y 76° 39`40` de longitud este, con respecto al meridiano Greenwich, la superficie territorial del Municipio es de 3.075 Kilómetros cuadrados, altura sobre el nivel 43 msnm, temperatura promedio 28°c.

La población del Municipio es de 115.981 habitantes aproximadamente, de los cuales 89.838 están Localizados en la zona urbana es decir el 77,56% y 26.143 en zona rural, o sea el 22,44%” (DANE, 2015). En la ciudad de Quibdó, existen aproximadamente 50 barrios, los cuales están distribuidos en seis comunas de la siguiente manera:

Comuna Uno: Conformada por los barrios, Kennedy, San José, Álamos, Monserrate, Huapango, Subestación, Mis Esfuerzos, Buenos Aires, Samper, Reposo, Obrero, La fe, La Gloria, La Victoria, La Unión, el Futuro, Villa España entre otros.

Comuna dos: conformada por los barrios, Tomas Pérez, Julio Figueroa Villa, San Judas, Santa Ana, Porvenir, Santo Domingo, Caraño, Paraíso, etc.

Comuna tres: conformada por los barrios, Cesar Conto, Cristo Rey, Roma, Zona Céntrica, Pan de Yuca, Yesca Grande, Yesquita, Chambacu, Silencio, etc.

Comuna cuatro: conformada por los barrios, San Vicente, Pablo Sexto, Niño Jesús, Palenque, San Martín, etc.

Comuna cinco: conformada por los barrios, Playita, Las Mercedes, Aurora, Horizonte, Las palmas, Simón Bolívar, Nicolás Medrano, San Francisco, Las Terrazas, La Cazcorva, etc.

Comuna número seis: conformada por los barrios, Jardín, Zona Minera, Las Margaritas, San Antonio, Los Castillos, Obapo, Minuto de Dios, etc.

Existen diferentes vías para movilizarse de un lugar a otro, tanto al interior de la ciudad como fuera de ella, esas vías pueden ser terrestres, fluviales y aéreas. En la actualidad se cuenta con un aeropuerto, el cual pertenece a la unidad administrativa de la Aeronáutica Civil y responde al nombre de Álvaro Rey Zúñiga, en el cual se realizan viajes intermunicipales e ínter departamentales. Se cuenta con el puerto fluvial sobre el río Atrato que es utilizado como vía acuática a través del cual se comunica nuestra ciudad con la mayoría de los corregimientos que forman nuestro Municipio y además le permite la entrada y salida de grandes embarcaciones al mar Caribe a través del puerto antioqueño de Turbo.

En cuanto a las vías terrestres existen dos carreteras principales que comunican nuestra ciudad con otros Municipios del Departamento y con otros Departamentos del país. Estas son las carreteras: Quibdó-Pereira y la carretera Quibdó-Medellín. Además, cuenta con pequeños caminos de herraduras que comunican nuestra ciudad con algunos corregimientos como: La carretera Quibdó- Guayabal; Quibdó-Pacurita.

- **Economía:** La ciudad de Quibdó, tiene una economía que gira básicamente alrededor de los empleos públicos estatales, privados, particulares o independientes y los subempleos que cumplen funciones importantes para el desarrollo y sostenimiento de la ciudad, algunos de estos son del gremio del magisterio, la rama judicial, los de la salud, el departamento y municipio etc. También encontramos a los

que obtienen los ingresos de actividades particulares o independientes como los artesanos de productos en oro, artesanos de productos en Damagua y Cabecinegro, los comerciantes, los hoteleros, los transportadores, los obreros etc. Y subempleos como los vendedores ambulantes de productos típicos de la región y accesorios traídos del interior del país, los rapimoteros, los chanceros etc.

- **Comercio:** La ciudad de Quibdó, tiene un radio de acción amplio en lo que a comercio se refiere y también lo extiende a otros departamentos vecinos especialmente a Antioquia y Risaralda, de donde nos traen la mercancía y productos que en nuestro municipio no se produce, como también se comercializa hacia otras ciudades del interior del país, la madera, el pescado en épocas de subienda, el oro y platino, el borojo, chontaduro, el plátano etc.
- **Salud:** En la ciudad de Quibdó, se prestan los servicios de salud de forma deficiente, con tendencias a mejorar, estos son suministrados por instituciones públicas y privadas; en la actualidad cuenta con dos hospitales, uno Municipal de Primer nivel que corresponde al “Hospital Ismael Roldán Valencia” y otro Departamental de segundo nivel de nombre “Hospital San Francisco de Asís”, clínicas privadas como la “Clínica vida, y la Clínica de la Policía Nacional”, ARS como Selva salud, Caja Acopi, Caprecom, Comparta, Barrios Unidos entre otras, IPS como Unidad de Salud Santa María, Profamilia, Confir y EPS como Coomeva, Saludcoop, Sanitas, Nueva EPS, Comfachoco que tienden a mejorar la prestación de este servicio.
- **Recreación y Deporte:** Este servicio es prestado por el Instituto de Cultura y Recreación y Deporte Municipal de Quibdó “UNDER”, de manera deficiente ya que no se cuenta con una buena cobertura en el área Urbana de la ciudad. Existen

algunos escenarios deportivos y recreativos en muy malas condiciones y no cumplen con los requerimientos mínimos de área. Además hay dos parques recreacionales ubicados en la zona céntrica de la ciudad y corresponden al “parque Manuel Mosquera Garcés y parque Centenario”.

- **Servicios Públicos:** En la ciudad de Quibdó se prestan algunos servicios públicos como: Energía eléctrica, la cual es suministrada por una empresa mixta llamada “DISPAC” y presta el servicio público de alumbrado domiciliario. Telecom, encargada de las telefonías domiciliarias, es E.P.M. servicios encargada del alumbrado público, la recolección de basuras y alcantarillado etc. Este último solo es proporcionado de forma deficiente en el centro de la ciudad.
- **Educación:** La ciudad cuenta con varios establecimientos educativos, que posibilitan la educación formal y no formal entre los cuales tenemos: Educación pre escolar 97 establecimientos, educación básica primaria 160 establecimientos, al igual que se cuenta con varios centros de educación básica secundaria, educación técnica e intermedia y educación superior.

Descripción general del contexto en el que se realizó la investigación, La Empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC S.A. E.S.P.

La Empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC S.A. E.S.P. es una Empresa de Servicios Públicos Mixta que tiene por objeto la distribución y comercialización de energía eléctrica en 15 municipios del Departamento del Chocó.

En diciembre del año 2001, el Gobierno Nacional constituyó la Empresa con el fin de solucionar la problemática que tenía el Departamento, con la prestación del servicio de energía por parte de la Electrificadora del Chocó. El modelo de gestión adoptado estableció que la propiedad de la Empresa quedara en manos de la Nación y que la administración y operación de la misma estuviera a cargo de una entidad privada.

La implementación y puesta en marcha del modelo propuesto se concretó con la suscripción por parte de DISPAC, el 29 de julio del año 2002, de un Contrato de Gestión con el Consorcio Inter aseo, Eléctricas de Medellín y Consultores Unidos.

El Consorcio en mención, en nombre de la Empresa, se hizo cargo de las actividades de comercialización y distribución de energía eléctrica, así como de la administración del Establecimiento de Comercio de DISPAC

No obstante, por ser una empresa de servicios públicos mixta, por contar con participación accionaria de la Nación – Ministerio de Minas y Energía y Ministerio de Hacienda y Crédito Público superior al noventa por ciento (90%), se rige en materia presupuestal por las normas de presupuesto que rigen las empresas industriales y comerciales del estado.

En desarrollo del modelo recomendado por el Gobierno Nacional a través del documento CONPES 3122 de Junio 17 de 2001, DISPAC S.A. ESP, presta el servicio de distribución y comercialización de energía en la zona interconectada del Departamento del Chocó, a través de un Gestor conformado por el Consorcio INTERASEO S.A. E.S.P

– ELÉCTRICAS DE MEDELLÍN LTDA – CONSULTORES UNIDOS S.A., la remuneración del Gestor depende directamente del flujo de caja operativo.

El objeto del contrato con el Gestor es la administración de su Establecimiento de Comercio de Distribución y Comercialización y específicamente, la ejecución de las actividades que comprenden el giro ordinario de los negocios del Establecimiento de Comercio en mención, de tal manera que se asegure la prestación del servicio de Distribución y Comercialización en el Área de Influencia.

El contrato con el Gestor inició el 29 de Julio de 2002, con un plazo de 8 años. Mediante Otrosí No. 4 se prorroga el contrato por un año, del 29 de julio de 2010 al 29 de julio de 2011.

DISPAC S.A. ESP, mediante Escritura Pública N° 380 del 27 de febrero de 2007, con el acta de Asamblea de Accionistas realizada el día 31 de marzo de 2006, aprobó por unanimidad la reforma de los Estatutos Sociales que consistió en la incorporación del Código de Buen Gobierno, posteriormente por decisión de la Asamblea General de Accionistas realizada en marzo 31 de 2009, el Código de Buen Gobierno ya no hace parte de los estatutos sociales.

El código de Buen Gobierno define los parámetros para los siguientes aspectos:

- Identificación de la sociedad
- Marco de actuación de la sociedad
- De la sociedad y su gobierno

- De la conducta de la Administración
- De los accionistas e inversionistas
- De los proveedores

En todo caso ya se está ubicado frente al contexto de realización del trabajo, el cual consiste en el reconocimiento de la empresa DISPAC como una entidad mixta, de servicio público de energía, con cobertura departamental, con operadores privados, pero no deja de ser una empresa industrial y comercial del estado, que además de propender por el cumplimiento de su actividad misional de procurar prestar un buen servicio, también debería procurar por el bienestar de la comunidad a través de la Responsabilidad Social.

Marco Legal

Las normas que rigen la Responsabilidad Social Corporativa son leyes, tratados y decretos etc. de carácter no obligatorio, así que las actuaciones en este sentido no son vinculantes para las empresas; no obstante, se van a citar unas normas que permiten un marco legal sobre el cual moverse, de modo haya sustento moral y ético para conducir el proyecto en ese sentido. A continuación, la normatividad:

- **Norma ISO 26000:2010:** Esta norma es una guía que indica directrices en materia de responsabilidad social. El documento es el resultado del consenso entre expertos internacionales representantes de los principales grupos de interés y está diseñada para animar y fomentar la implantación de las mejores prácticas de responsabilidad social a nivel internacional.

La norma ISO 26.000 nace con el objetivo de crear un modelo de gestión integral que incluya aspectos económicos, ambientales y sociales. Por iniciativa de la Organización Internacional de Normalización –ISO-, desde el 2004 se ha venido realizando una serie de reuniones que buscan el desarrollo de una Guía que proporcione la aplicación de pautas con respecto a la responsabilidad social en cualquier tipo de organización; se han definido algunas de las condiciones que abarcará la guía como son los derechos humanos, medio ambiente, prácticas laborales, comunidad y desarrollo social, aspectos del consumidor, entre otros. La Organización Internacional de Normalización ha establecido que la ISO 26.000 será una Guía con recomendaciones y directrices para las organizaciones interesadas en implementar la responsabilidad social en sus actividades. De igual forma, no tendrá como objeto certificar a las organizaciones que deseen aplicarla, así la Guía le resta fuerza a la norma SA 8.0001, (Gallego M, 2003)

El cumplimiento de estas normativas básicas corresponde con la Responsabilidad Social, y con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería de poca comprensión que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad. Todos estos procesos como los que rigen el concepto, y además los aspectos que se han relacionado con el mismo, han tenido un esfuerzo por aumentar el impacto en el trabajo social con el sector público y con las organizaciones de la sociedad civil; es entonces como se observó que esta diversidad que se ha presentado en Colombia al darle diferentes manejos al de concepto

responsabilidad social, sobresalió en comparación con otros lugares, ya que al presentarse conflictos sociales internamente en cada país conllevó a que las empresas tuvieran bajo interés en temas de responsabilidad social empresarial, algo que en Colombia no se dio por parte del empresariado, en donde éste participó activamente en procesos de desarrollo y se fue convirtiendo entonces en actor social que va de la mano con el sector público, logrando integrar su estrategia de gestión social con su estrategia de negocio, y por consiguiente las empresas generaron valor social y valor económico con cada una de sus intervenciones sociales. Ahora, se concluye entonces que ha sido una gran contribución la que han hecho las empresas de Colombia desde los inicios del concepto de responsabilidad social hasta hoy, en cierta medida con progresos y beneficios sociales que llevaron a la construcción de una sociedad menos desigual y más pacífica en Colombia, ya que sin adecuadas condiciones en su entorno, las empresas no pueden operar con eficiencia, los protagonistas de estas historias son empresas, organizaciones sin fines de lucro, entidades gubernamentales, y las comunidades, todas enfocadas y relacionadas en un interés común que va enfocado hacia la mejora del tema de responsabilidad social empresarial.

- **Norma SGE2:** Esta norma permiten establecer, implantar y evaluar en las organizaciones un sistema de gestión ética y socialmente responsable, la norma incorpora criterios relativos a las empresas con sus grupos de interés, como clientes y consumidores, proveedores, empleados, entorno ambiental, accionistas, competencia, entorno social y administración. En el capítulo 6 de la norma se

estructura nueve áreas de gestión, las cuales exponen las consideraciones teóricas orientativas del compromiso social a adquirir por las organizaciones, y los requisitos que se consideran adecuados para demostrar las evidencias de la implantación del sistema de gestión ética. Las nueve áreas son: Alta dirección, Clientes, Proveedores y subcontratistas, Recursos humanos, Entorno social, Entorno ambiental, Inversores, Competencia y Administración competentes.

Estas son las dos normas que van a regir este proyecto en lo que al sustento legal se refiere.

Marco Teórico

Bases teóricas de la responsabilidad social empresarial: evolución y límites.

Mucho se ha escrito en la última década acerca de la Responsabilidad Social Empresarial haciendo pensar que fue en los últimos 10 años en los que dicha teoría ha surgido. Sin embargo, esa idea es equivocada a razón que desde principios de la década los 70 ya se habían consolidado algunos soportes teóricos sobre la RSE.

Por otro lado, muchos piensan que el mayor, pero insuficiente, grado de responsabilidad social que tienen hoy las empresas se deriva de una mayor consciencia de los empresarios respecto a la necesidad de cuidar el medio ambiente natural y el entorno social. Tal situación parece poco clara pues en realidad esta debe derivarse de un análisis profundo de las funciones que las empresas juegan en la sociedad y no sólo en el mercado.

En 1958, Theodore Levitt escribía que “La función de las empresas es producir un continuo alto nivel de utilidades... El bienestar y la sociedad no son un asunto de las corporaciones. Su asunto es hacer dinero, no música dulce” (p. 48). En el mismo sentido que Levitt, en septiembre de 1970 en un interesante y seminal artículo publicado en la *New York Times Magazine*, Milton Friedman argumentaba que “hay una y solamente una responsabilidad social de los negocios: utilizar sus recursos y participar en actividades diseñadas para incrementar sus beneficios siempre que se mantenga dentro de las reglas del juego, es decir, se involucre en la competencia abierta y libre sin engaños o fraudes” (p. 126).

Tanto Levitt como Friedman, consideraban que la función de las empresas es la de generar riqueza en el mercado y entienden que éste es el espacio social por excelencia en el que los individuos y grupos se realizan decidiendo y ejecutando actos de oferta y demanda de bienes y servicios. Pero hay valores sociales como la autoestima, la dignidad, la justicia y la preservación de la especie humana en el planeta que no se adquieren en el mercado ni se explican con la lógica de éste.

Pronto la postura de Friedman encontró respuesta en los planteamientos de Anshen (1970). Él argumentaba la existencia de un contrato social implícito entre la sociedad y las empresas en el que estas últimas actúan y fijan sus objetivos de acuerdo con las normas –escritas o no– que la sociedad establece. Él reconocía la existencia de una obligación moral de las empresas con la sociedad (no con el mercado) y que su función no podía ser exclusivamente la de generar riqueza maximizando utilidades. Proponía la modificación de dicho contrato implícito en uno en el que las empresas asumieran los costos que generan para la sociedad.

Pero tal modificación no iniciaría sino hasta mediados de la década de los 80. Como resultado de los desastres ocurridos en Bophal, India (1984) y en Chernobil, Ucrania (1986), las presiones de diferentes grupos sociales harían que algunas naciones generaran leyes que incluían nuevas obligaciones sociales de las empresas y que eran de carácter legal y ya no sólo filantrópico como en el pasado. Por un lado, los accidentes mencionados hicieron que los ciudadanos y consumidores tomaran parte activa en el inicio de la transformación de la RSE filantrópica del pasado a una de carácter legal.

Por otro, en oposición al concepto friedmaniano de que las empresas eran responsables ante sus propietarios y frente a la Ley, R. E. Freeman (1984) proponía el concepto de stakeholders (grupos de interés) y lo definía como “cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por los logros de la organización” (p. 46). Hoy este concepto es guía de las acciones de responsabilidad social de una gran cantidad de empresas y organizaciones.

También en la década de los 80, los resultados del trabajo de la Comisión Mundial de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Desarrollo, conocidos como Informe Bruntland (1987) y publicados bajo el nombre de “Nuestro Futuro Común” señalaban que “...el camino que la sociedad ha tomado está destruyendo medio ambiente y dejando a cada vez más gente en la pobreza y la vulnerabilidad” (p. 46). Más aún, el mismo informe amplía implícitamente el concepto de stakeholders incluyendo entre ellos al medio ambiente natural al definir al desarrollo sustentable como “...el desarrollo que responde a las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de responder a sus propias necesidades” (p. 8). Así, la

responsabilidad social de las empresas no se consideraba ya sólo frente a sus accionistas (propietarios) o grupos de la sociedad, sino también frente a la especie humana y a su futuro en el planeta.

Además, la resolución número 119 de la 96ª Sesión Plenaria de la Asamblea General de Naciones Unidas celebrada el 11 de diciembre de 1987 reconoce que “El desarrollo ambientalmente racional.... Requiere también la participación de otras entidades, en particular, organizaciones industriales, no gubernamentales tanto ambientales como de desarrollo, así como de la comunidad científica (p. 162). Al referirse a las organizaciones industriales se incluye a las empresas en la tarea de lograr un desarrollo sostenible asignándoles una función en la sociedad más allá de la que planteaban Levitt y Friedman.

En síntesis, a finales de la década de los 80, resultaba claro que los planteamientos de la responsabilidad social de las empresas habían evolucionado y que ahora involucraban a nuevos y numerosos actores que incluían no sólo a empresas y grupos de consumidores sino también a científicos, jefes de Estado, ONG´s y organismos internacionales.

En ese nuevo contexto, la TRSE que se produjo en la década de los 90 y hasta nuestros días sería abundante y variada, Garriga y Melé (2004) la clasifican en cuatro grandes grupos, a saber: las instrumentales, las políticas, las integradoras y las éticas.

Las anteriores consideraciones teóricas, se quedan cortas a la hora de dimensionar el desarrollo y bienestar humano en términos de valor y funcionamiento para las personas. Por lo que es evidente considerar las apreciaciones de Amartya Sen, en cuanto a su teoría del enfoque de las capacidades.

En este sentido, la propuesta de economía humana denominada “*Análisis de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. – Dispac-. Sede Quibdó en el mejoramiento de la calidad de vida de la población quibdoseña*”, se fundamenta en la teoría del enfoque de las capacidades de Amartya Sen.

A partir de la cual lo que se pretende es generar la capacidad de buscar cambios en la forma de vivir de la población chocoana en pro de mejorar su condición de vida, procurando porque sus habitantes como agentes capaces de elegir distinguan entre lo que es valioso para sus vidas y lo que les da sentido. Hasta ahora las políticas asistencialistas de los gobiernos nacional, departamental y local, han procurado proveer ciertas medidas en materia de alimentos, salud, educación etc, las cuales quedan insuficiente ante las aspiraciones de la población chocoana.

Por lo tanto, lo que se trata es de buscar el desarrollo del potencial humano en esta población carente de muchas necesidades básica insatisfechas, poniendo el enfoque no en el hecho de maximizar beneficios como lo busca la economía tradicional, si no como bien lo manifiesta Amartya Sen, la libertad de desarrollar capacidades para incrementar opciones disponibles, no es sólo tener el mejor recurso posible, sino que la persona sea capaz de distinguir el mejor recurso posible, entonces contradice mucho lo que es el concepto tradicional de utilidad que simplemente es maximizar beneficios, lo cual en la economía tradicional los recursos vienen a importar como consumo, no como un proceso, y es allí donde Amartya Sen se enfoca en el proceso para llegar a recursos,

cambiar la perspectiva y la óptica de análisis, lo cual da mucha profundidad en la formulación de políticas públicas.

Obviamente se estará incrementando las capacidades de estas personas en la mejora de su calidad de vida y por ende en el disfrute y goce de sus derechos. Al respecto Sen (1999) indica que el desarrollo humano visto como libertad, debe considerarse desde la perspectiva de capacidades y desempeños o realizaciones. Consideraciones estas que ponen de relieve la necesidad de procurar más allá de suministrar bienes materiales a un grupo social, el empeño de generar capacidades y medios que permitan libremente elegir como mejorar la calidad de vida.

Se propone así superar las causas de la pobreza a partir de la libertad que pueden experimentar las personas del municipio de Quibdó, haciendo uso de medios que les permita generar capacidades de propiciarse trabajo y generación de ingreso, que permiten generar satisfactores para superar necesidades básicas y de bienestar que demanda este grupo de población.

Tabla 1. Matriz de teorías RSE, planteamientos, corrientes y exponentes principales.

Tipo de teoría	Planteamientos principales acerca de la empresa	Principales corrientes y exponentes	Concepto de Responsabilidad social de la empresa
Instrumentales	<p>Conciben a la empresa como un fenómeno de mercado exclusivamente destacando sus relaciones y funciones económicas con la sociedad. La función que se asigna a las empresas es exclusivamente crear valor y riqueza así como poner en el mercado los bienes y servicios que la sociedad demanda.</p>	<p>1. Utilitaria, Levitt (1958), Friedman (1970), Jensen (2000).</p> <p>2. Estrategia para ventajas competitivas, Porter and Kramer (2002), Hart (1995), Litz (1996), Prahalad & Hammond (2002), Hart & Christensen (2002), Prahalad (2003), Varadarajan & Menon (1988) y Murray & Montanari (1986).</p>	<p>La RSE es un simple medio para la obtención de utilidades. Es una herramienta estratégica para generar riqueza.</p>

<p>Políticas</p>	<p>Entienden a la empresa como una organización con poder de decisión que se ejecuta a través de su gobierno corporativo que interactúa con una ciudadanía corporativa.</p>	<p>1. Constitucionalismo corporativo. Davis (1960, 1967).</p> <p>2. Integradora del contrato social. Anshen (1970) y Donaldson & Dunfee (1994, 1999).</p> <p>3. Ciudadanía corporativa. Wood & Lodgson (2002) y Andriof & McIntosh (2001)</p>	<p>La RSE es aceptar deberes y derechos sociales así como la obligación de hacer aportes a la sociedad más allá del empleo y los bienes y servicios que produce.</p>
<p>Integrativas</p>	<p>Estas teorías resaltan que las empresas y las organizaciones dependen de la sociedad para su sobrevivencia, crecimiento y existencia</p>	<p>1. De aspectos administrativos. Sethi (1975), Ackerman (1973), Jones (1980), Vogel, (1986) y Wartick & Mahon (1994).</p> <p>2. De responsabilidad pública. Preston & Post (1975, 1981)</p>	<p>La responsabilidad social de las empresas y organizaciones es la de integrar y resolver las demandas sociales de los stakeholders.</p>

		<p>3. De la administración de los stakeholders.</p> <p>4. De desempeño social corporativo. Mitchell et al. (1997), Agle & Mitchell (1999), Rowley (1997), Carroll (1979), Wartick & Cochran (1985), Wood (1991) y Swanson (1995).</p>	
Éticas	Resaltan que la relación de las empresas con la sociedad es de tipo ético	<p>1. Normativa de los stakeholder. Freeman (1984, 1994), Evan & Freeman (1988), Donaldson & Preston (1995), Freeman & Phillips (2002), Phillips et al. (2003).</p>	La RSE consiste en que las empresas en su acción pongan por encima de cualquier otro criterio lo que es correcto para la sociedad y el bien común.

		<p>2. Derechos Universales. The Global Sullivan Principles (1999), ONU Pacto Global (1999).</p> <p>3. Desarrollo sustentable. Brutland Report (1987) y Gladwin & Kennelly (1995).</p> <p>4. El bien común. Alford & Naughton (2002), Melé (2002) y Kaku (1997).</p>	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia con base en Garriga y Melé (2004)

De la anterior matriz podemos concluir: que van acorde con los objetivos de la presente investigación, ya que las anteriores teorías con sus respectivos exponentes perciben a la RSE como una forma de integral a la sociedad con las empresas y a su vez resaltan el valor solidario que se deben aportar más allá de los empleos y bienes y servicios que prestan en su área de influencia donde operan.

Calidad de vida

Para hablar de esta categoría de la investigación es necesario contextualizar el término Calidad de Vida, podemos señalar entonces que este es muy importante para el desarrollo de las sociedades, este término es introducido por la economía, y no por ello debe ser confundido con el nivel de vida, ya que ésta se refiere a la cantidad de bienes y servicios que se poseen y a los que tiene acceso mientras que calidad se refiere a la realización de las necesidades de las personas; es por ello que este proyecto busca establecer un modelo de bienestar enmarcado en la calidad de vida de los colaboradores del CET.

La teoría de Manfred Max-Neef (1993), cuando habla de Desarrollo a Escala Humana es muy oportuna para este proyecto ya que él hace referencia a la satisfacción de las necesidades humanas. Para este autor es un error el hecho de que tradicionalmente se haya creído, que las necesidades humanas tengan una tendencia a ser infinitas, a estar permanentemente cambiando, que varíen entre culturas y de acuerdo al periodo histórico.

Según Max-Neef estas suposiciones no son correctas y son el resultado de un error conceptual. “

El típico error que se comete en la literatura y análisis acerca de las necesidades humanas es que no se explicita la diferencia fundamental entre lo que son propiamente necesidades y lo que son satisfactores de esas necesidades”

(Op. cit: 1997, 40-41)

Autores como Levi y Anderson definen calidad de vida como:

La medida compuesta de bienestar físico, mental y social tal como lo percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa... “Las medidas pueden referirse a la satisfacción global, así como a ser componentes, incluyendo aspectos como salud, matrimonio, familia, trabajo, vivienda, situación, competencia, sentido de pertenecer a ciertas instituciones y confianza en los otros” (Alguacil,1997).

por otro lado E. Pol, menciona que:

“La calidad de vida es un constructo complejo y multifactorial, donde pueden desarrollarse algunas formas de medición objetivas a través de indicadores, pero en el que tiene un importante peso específico la vivencia que el sujeto pueda tener de él” (Alguacil,1997).

En síntesis, dependerá de la forma como cada persona viva su experiencia, el hecho de saber la forma como el sujeto podrá en un momento dado evaluar a su vida como satisfactoria o no satisfactoria. La calidad de vida es un criterio de valoración y de optimización con el que se juzga en qué medida las circunstancias concretas de la vida aparecen en las más diversas perspectivas como valiosas o insatisfactorias y necesitadas de mejora. El concepto de calidad de entorno resume aquellos aspectos parciales que se refieren a condiciones ambientales relativamente constantes. La calidad de vida es la medida en que las circunstancias de la vida son satisfactorias o susceptibles de mejora; es el bienestar físico, mental y social que determina el individuo en función a las condiciones de vida de otros.

Cabe mencionar que el autor Ferbrenner, determina que la calidad de vida es una propiedad de las personas que establece las condiciones de sus ambientes de vida y es

por esto último, que dependerá de interpretaciones y valoraciones objetivas de su entorno; es decir que el individuo se evalúa dentro de su medio ambiente.

“La existencia de formas paralelas de autoridad corporativa y lineal conduce a una responsabilidad dual de la administración de recursos humanos de la organización. Tanto los gerentes operativos como los de personal son responsables de la productividad y de la calidad del entorno laboral” (Chiavenato, 2000).

Teorías del bienestar y desarrollo propuestas por Amartya Sen y Maslow

La teoría del bienestar y desarrollo, de los economista y filósofo Amartya Sen, Maslow se sitúan como una de las iniciativas más influyentes en el ámbito de la filosofía práctica y las ciencias sociales. Esta teoría presenta como elementos constitutivos los funcionamientos y las capacidades. Desde ellos Sen y Maslow analizan problemas sociales que afectan al bienestar humano, como la desigualdad, la pobreza, la calidad de vida, la ausencia de desarrollo humano y la injusticia social, permitiendo realizar una nueva mirada de estos problemas. La pretensión de la teoría es evaluar el bienestar y la libertad de la persona que realmente tiene para hacer esto o aquello, las cosas que le resulta valioso ser o hacer.

Por consiguiente, para poder comprender la importancia de conocer e implementar el enfoque de bienestar y desarrollo desde una visión integral requiere abordar diferentes aspectos que inciden en él y que son de orden económico, social, político, cultural e histórico.

Para alcanzar el propósito planteado es preciso referir qué se entiende por desarrollo, a efecto de lo cual se ha expuesto que:

Los sentidos usuales de la palabra desarrollo apuntan a los avances y progresos en el campo económico y social. En ese sentido Sen y Maslow presenta el desarrollo como una acepción económica entendida como la “evolución progresiva de una economía hacia mejores niveles de vida”, mientras que, cuando se lo refiere a las personas, se lo define como progreso, bienestar, modernización, crecimiento económico, social, cultural o político. Gudynas (2012)

En este contexto, durante el año 1943, Maslow propone su “Teoría de la Motivación Humana” la cual tiene sus raíces en las ciencias sociales, la cual se ha convertido en una de las principales teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional (Reid, 2008).

La “Teoría de la Motivación Humana”, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Colvin y Rutland 2008).

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo (Koltko 2006).

Sin ser exhaustiva, la caracterización de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow es la siguiente (resumido de Simons, Irwin y Drinnien 1987; Boeree 2006; Feist y Feist 2006):

- Necesidades fisiológicas: son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.
- Necesidades de seguridad: cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal. •
- Necesidades de amor, afecto y pertenencia: cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la

siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.

- Necesidades de estima: cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. En este particular, Maslow señaló dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.
- Necesidades de auto-realización: son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de

esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

Desde la perspectiva de Sen, “el bienestar y desarrollo es el producto de las capacidades humanas. De este modo, el autor sustenta, evalúa y valora el bienestar desde el punto de vista de la habilidad de una persona para hacer actos o alcanzar estados valiosos” (Sen, 1982 p.367).

Así, (Sen, 1982: 367) eligió el término capacidades para representar las distintas combinaciones alternativas que una persona puede hacer o ser. Además, deja ver de manera muy clara qué entiende por «capacidad», pues él afirma que su intención era explorar un enfoque particular del bienestar en términos de la habilidad de una persona para hacer actos valiosos. Si se mira retrospectivamente desde nuestros días lo que ha sido la obra de (Sen, 1982: 367 hasta el momento que introduce por primera vez el concepto capacidades, se puede afirmar que desde ese momento él formuló un enfoque como un marco conceptual que permite evaluar y valorar el bienestar individual, los acuerdos sociales y el diseño de políticas públicas en la sociedad. Si bien es claro que el concepto capacidad nace para evaluar el bienestar individual, esto también es utilizado en otros ámbitos de estudio diferentes al de la economía del bienestar, como las políticas públicas, el desarrollo humano, la educación, la ética y la filosofía política, entre otros.

Las capacidades son usadas para evaluar varios aspectos del bienestar individual, los grupos y la sociedad, tales como la desigualdad, la pobreza, la ausencia de desarrollo, la calidad de vida. Asimismo, puede ser usado como una herramienta para diseñar y evaluar políticas públicas de organizaciones

gubernamentales o no-gubernamentales. En este sentido, la teoría de las capacidades no es una teoría que explique la pobreza, la desigualdad o el bienestar, lo que sí ofrece es una herramienta o un marco normativo, y a su vez crítico, en el cual conceptualizar y evaluar estos problemas sociales. (Robeyns, 2005 p.94)

El énfasis de esta evaluación se centra en lo que los individuos son capaces de hacer y de ser, es decir, en sus capacidades. Buscando promover que se tenga mayor libertad de vivir el tipo de vida que se tiene razones para valorar. En este orden de ideas, y evaluando la manera como muchos economistas y desarrolladores de políticas públicas lo han utilizado en estas décadas, es posible afirmar que el enfoque se constituye en una metodología crítica, plural y abierta para las ciencias sociales y humanas.

Cuando Sen introduce el concepto de capacidades en su conferencia “¿Igualdad de qué?”, entiende por dicho concepto el que una persona sea capaz de hacer ciertas cosas básicas, como la habilidad de movimiento, la habilidad de satisfacer ciertas necesidades alimentarias, la capacidad de disponer de medios para vestirse y tener alojamiento, o la capacidad de participar en la vida social de la comunidad. (Sen, 1982: 367)

Estas capacidades o habilidades las reconoce como básicas en la medida en que se pueden considerar valiosas y no se encuentran representadas o reflejadas ni en la igualdad de utilidad, ni en la de los bienes primarios expuesta por Rawls en su teoría de la justicia como equidad, ni en la combinación de ambas, de tal forma que afirma:

Los bienes primarios padecen del defecto fetichista de ocuparse de los bienes, y aunque la lista de bienes se especifica de un modo amplio e inclusivo, abarcando derechos, libertades, oportunidades, ingresos, riqueza y las bases sociales de la propia estima, sigue ocupándose de las cosas buenas, en vez de lo que suponen esas cosas para los seres humanos. La utilidad, en cambio, sí se ocupa de lo que esas cosas suponen para las personas, pero no valora lo que la persona hace con ellos, sino su reacción mental. Sigue faltando algo de la lista combinada de utilidades y bienes primarios. Si se afirma que deben dedicarse recursos a eliminar o reducir sustancialmente la desventaja de un inválido a pesar de que no exista argumento alguno basado en la utilidad marginal (dado que es tan caro) ni en la utilidad total (dado que está tan satisfecho), debemos apoyarnos en otro argumento. En mi opinión, lo que se está discutiendo es la interpretación de las necesidades como capacidades básicas. Esta interpretación de las necesidades y los intereses está frecuentemente implícita en las exigencias de igualdad. A este tipo de igualdad la llamaré igualdad de capacidad básica. (Sen, 1982 p. 368)

Sen percibe las exigencias de la igualdad de capacidades como una demanda que debe ser atendida si se quiere una sociedad verdaderamente libre, sin embargo, reconoce que no es el único bien que una sociedad debe atender, incluso los otros tipos de igualdad, como la igualdad en utilidades o bienes primarios, no son irrelevantes.

El aporte de Sen, en este sentido en la conjunción de los aspectos relevantes para alcanzar el bienestar y desarrollo, no es otro que un desplazamiento de la atención de los bienes primarios a lo que los bienes suponen para las personas, es decir, qué es lo que las personas pueden hacer con esos bienes. Sen admite que podríamos quedarnos en el

ámbito de los bienes primarios como lo propone Rawls, si no fuera porque existe una diversidad en la especie humana con necesidades muy distintas, con contextos muy variados y con intereses plurales que hacen que la conversión de bienes en capacidades cambie de una persona a otra.

Finalmente, es necesario destacar que la “Teoría de la Motivación Humana”, con su jerarquía de necesidades y factores motivacionales propuesta por Maslow, así como la teoría de Sen “capacidades” sitúan que el bienestar y desarrollo solo se logra cuando los grupos menos favorecidos, logran explotar sus capacidades y recursos para la atención de las necesidades humanas insatisfechas, siendo este aspecto un factor modular para los fines del presente proyecto, entendiendo que:

la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es entendida como la capacidad de respuesta que posee una empresa frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés); esta responsabilidad se convierte en un compromiso con el bienestar de los empleados, las comunidades donde tiene su campo de operación, el medio ambiente, los accionistas, proveedores y usuarios, mejorando de esta manera la calidad de vida de cada uno de los actores que hacen parte directa e indirecta de sus cadena de valor. (Sarmiento, 2011)

Metodología.

Población Universo

La población-universo de este estudio se encuentra representado por 21.775 familias que residen en el área urbana y rural del municipio de Quibdó, ya que la empresa Distribuidora del Pacífico opera en esta ciudad y uno de los fines disciplinarios formativos de la Maestría cursada es el desarrollo sostenible y solidario, y esta empresa incide en esta población con su RSE.

La muestra

Se conformó por un grupo poblacional de 7 profesionales del área de Trabajo Social de la empresa DISPAC encargados del funcionamiento del programa de RSE y 100 usuarios beneficiarios de los diferentes programas de RSE de la empresa o que la empresa participa; comprende también beneficiarios indirectos, al igual que beneficio versus mejoramiento de la calidad de vida de familias involucradas, los anteriores mencionados hacen parte de nuestra muestra la cual representa un universo poblacional de 80,000 habitantes jóvenes y adultos de la ciudad de Quibdó.

El tamaño de la muestra se estableció por medio de la selección por conveniencia, sujetos que cumple con las características mencionadas sobre la población a estudiar y muestran interés por participar de manera voluntaria, respondiendo de manera veraz con los interrogantes que se hallen inmerso en los instrumentos empleados en el proceso de recolección de información. Para la delimitación de la muestra se empleó la metodología de tipo no probabilístico. Según (Hernández, Fernández, &

Baptista, 2000) en este tipo de muestreo, puede haber una influencia en la selección de la muestra por parte del personal que la elige o simplemente se realiza atendiendo razones de comodidad, donde cada uno de estos factores cuenta con las mismas probabilidades de pasar durante su estructuración.

Tipo de estudio.

El tipo de estudio que se llevará a cabo con la investigación del tema en cuestión es descriptivo, porque esta corriente investigativa se basa en caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos más particulares o diferenciadores (Lastre, 2012, p59). La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente (Tamayo, s.f.).

También se usará el tipo de investigación analítica, porque se busca dar cuenta de un aspecto de la realidad, analizando su significado dentro de una teoría de referencia que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones.

Paradigma.

El presente estudio se sitúa en el marco del paradigma socio-crítico de acuerdo con Arnal (1992) adopta la idea de que la teoría crítica es una ciencia social que no es puramente empírica ni sólo interpretativa; sus contribuciones, se originan, “de los estudios comunitarios y de la investigación participante” (p.98). Tiene como objetivo promover las transformaciones sociales, dando respuestas a problemas específicos presentes en el seno de las comunidades, pero con la participación de sus miembros.

El paradigma socio-crítico se fundamenta en la crítica social con un marcado carácter autorreflexivo; considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano; y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social.

Utiliza la autorreflexión y el conocimiento interno y personalizado para que cada uno tome conciencia del rol que le corresponde dentro del grupo; para ello se propone la crítica ideológica y la aplicación de procedimientos del psicoanálisis que posibilitan la comprensión de la situación de cada individuo, descubriendo sus intereses.

En este aspecto, el conocimiento se desarrolla mediante un proceso de construcción y reconstrucción sucesiva de la teoría y la práctica, por lo que Popkewitz (1988) afirma que algunos de los principios del paradigma son: (a) conocer y comprender la realidad como praxis; (b) unir teoría y práctica, integrando conocimiento, acción y valores; (c) orientar el conocimiento hacia la emancipación y liberación del ser humano; y (d) proponer la integración de todos los participantes, incluyendo al investigador, en procesos de autorreflexión y de toma de decisiones consensuadas, las cuales se asumen de manera corresponsable.

De ahí que este enfoque tiene en cuenta una serie de elementos claros de la sociedad, pero sin dejar de lado la parte crítica porque además de los datos recolectados, se hace necesario plantear conceptos concluyentes por parte del autor, los cuales den cuenta de una situación dentro de la sociedad y brinda a otros, información guía frente a futuros trabajos e intervenciones.

Para recolectar la información con el enfoque anteriormente expuesto, se utilizarán una serie de herramientas consistentes: entrevista a los funcionarios de la empresa DISPAC S.A., fuentes secundaria, lo cual permitirá conseguir la información desde otra óptica y así mismo confrontar o hacer cruce de esta información para los hallazgos, proceso el cual será explicado más adelante.

Y para ello, el proceso investigativo se apoyará en papelería para el registro, tablas de anotación, computador para tabular y procesar la información, grabadora para grabar las voces en la entrevista, entre otros, que se puedan necesitar.

Procedimiento del proceso investigativo.

Según Hernández, et al, (2014) para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores debe demostrarse que se estableció un procedimiento y se siguió de forma objetiva, por lo que dentro del proceso investigativo para la consecución de los objetivos propuestos se establecieron las siguientes fases.

Fase 1. Etapa inicial

Durante esta etapa se lleva a cabo la revisión del aspecto teórico del proyecto y ajustes pertinentes de la investigación. Asimismo, se define la temática, se formula la pregunta de investigación, establecen los objetivos, desarrollo del marco de referencia y se inicia la planificación de los instrumentos de recolección de la información teniendo en cuenta las variables del estudio.

Fase 2. Trabajo de campo:

1. Presentación, socialización del proyecto y de las pautas para el trabajo con la población seleccionada.

2. Aplicación de los instrumentos para la recolección de la información, confrontación de datos, el cuestionario con el cual se validará la entrevista, encuesta y la guía de observación.

3. Los datos obtenidos se analizarán y se interpretarán de acuerdo a las categorías de análisis. De igual manera, se procederá a realizar un análisis de tipo inferencial que permitirá establecer similitudes con la investigación, que sirva de referencia para el desarrollo de este estudio.

Fase 3. Evaluación y cierre.

Para medir el impacto producto de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P –Dispac- sede Quibdó en el mejoramiento de la calidad de vida de la población quibdoseña, durante el periodo comprendido entre 2018 -2019, se confrontarán los hallazgos con cada uno de los objetivos propuestos, las conclusiones y las recomendaciones acorde a los análisis de los instrumentos de recolección de información.

Técnica de análisis de datos.

En este apartado la acción consiste en darle una interpretación y descripción a los datos recolectados por medio de los instrumentos diseñados para este fin y, para efectuar este proceso riguroso y objetivo de análisis, se tiene en cuenta cada una de las categorías y subcategorías presentes en cada uno de los instrumentos, apoyados en el proceso de triangulación con el cual se busca obtener resultados válidos.

Las categorías usadas serán: la relación del presupuesto de la empresa con el presupuesto empleado para los programas de Responsabilidad Social Empresarial, la pertinencia de los recursos invertidos en lo que la Empresa manifieste como recursos invertidos en programas de Responsabilidad social y su relación con el concepto de RSE propiamente dicho, impacto generado en la comunidad de muestra con la ejecución de los programas de RSE e impacto en la población en general.

La triangulación, es la utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección para comprender mejor el fenómeno que se estudia, Morse (1991 citado por Arias, 2000).

La triangulación es necesaria cuando se utiliza más de un instrumento de recolección, ya que generalmente los datos son muy variados, pero en esencia consisten en observaciones del investigador y narraciones de los participantes, de modo que, al emplear la triangulación, a esos datos no estructurados se les da una estructura (Hernández, et al, 2014, p.422) a través de categorías y subcategorías para una mejor interpretación que facilite la consecución de los objetivos y de solución al planteamiento de problema.

De igual forma, la triangulación posibilita demarcar las fuentes, los instrumentos, categorías y contrastar la información de campo obtenida de manera que se pueda recabar los datos para dar respuesta a la pregunta de investigación. En otras palabras, por medio de la triangulación se reducirán los datos y esto se llevará a cabo a través de una categorización planteada anteriormente la cual permita analizar y comparar la información, de tal modo, que produzcan unos resultados válidos, confiables y significativos.

Lo anterior se materializa en este trabajo a través de la recolección de la información con entrevistas estructuradas y semi estructuradas a funcionarios de la empresa y a beneficiarios de dichos programas, de modo que se pueda contrastar la información e impacto determinado de la ejecución de los programas de RSE, también se investigará en documentos oficiales de la empresa al igual que su sitio web oficial, para luego contrastar la información y realizar análisis que permitan apuntar a la respuesta de la pregunta de investigación, también será muy útil la entrevista a beneficiarios de los programas de Responsabilidad Social ejecutados por DISPAC en 2018.

Para la recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Revisión Bibliográfica.

La revisión de fuentes bibliográficas fue utilizada para conocer los antecedentes del tema. Entre el material bibliográfico que se utilizó están libros, trabajos finales de graduación, revistas, periódicos, documentos de manejo interno de la institución y otros.

A partir de la revisión del material bibliográfico se procedió a analizar los datos obtenidos hasta lograr la información necesaria para ampliar el conocimiento sobre la temática.

Entrevistas a personas expertas y profesionales en el Campo.

Para la recolección de la información se realizaron entrevistas a informantes claves, entendiéndose como “La comunicación interpersonal establecida entre el o la

investigadora y el o la sujeta de estudio al fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto” (Canales, 1994: 85).

Para la aplicación de este tipo de entrevista se elaboró una guía o lineamiento general, que permita mayor libertad para modificar el orden o forma de encausar las preguntas y adaptarlas a las situaciones que se presenten, así mismo la persona entrevistada tiene la oportunidad de brindar cualquier otro tipo de información que considere pertinente.

Las entrevistas son dirigidas a los Trabajadoras Sociales del Departamento de Trabajo Social que intervienen en el desarrollo del programa de RSE de la Empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A. E.S.P. Estas entrevistas serán estructuradas y semi estructuradas, donde se llevarán las preguntas escritas, las cuales irán orientadas a indagar sobre los programas e inversiones en los programas de RSE; también se harán preguntas sobre temas que no estén siendo claros a la hora de los entrevistados los den a conocer.

Entrevista a familias beneficiadas de los programas de RSE

Como fuente adicional de la investigación, se tuvo a bien entrevistar a grupos focales representados en 100 familias beneficiarias de los proyectos del programa de RSE de la empresa Distribuidora del Pacífico– DISPAC- S.A. E.S.P. (Sede Quibdó), los encuentros consistieron básicamente en escucharlos el como cada uno de esto proyectos habían o no impactado su calidad de vida y que tan pertinente son las ayudas, además se realizó una observación donde se pudo ver materializado algunos de los proyecto que se

están ejecutando como por ejemplo: las huertas caseras, y los estanques piscícolas entre otros.

Se tuvo también la oportunidad de dialogar con jóvenes universitarios, cuyas carreras estaban siendo financiadas y/o patrocinadas con los programas de RSE, quienes mencionaron que el programa tiene sus ventajas, pero también sus desventajas ya que solo les cubre la matrícula pero los gastos de sostenimiento ya que ellos son jóvenes de muy bajos recursos, pero concluyeron que se sienten muy agradecidos por la oportunidad de poder continuar con sus estudios superiores

Los encuentros no formales pudieron arrojar datos muy importantes que dejaron a la investigación con información suficiente que se pueda dar certeza que los programas se están cumpliendo a cabalidad, pero lo que se dejó ver es que hay muy poco acompañamiento por parte del programa de RSE de la empresa Distribuidora del Pacífico– DISPAC- S.A. E.S.P. (Sede Quibdó)

Observación no participante

La observación es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia, permite obtener datos cualitativos. Dependiendo del papel que asuma el o la observadora, la observación puede ser participante o no participante (Canales, 1994 p.148)

Para el presente estudio se utilizó la observación no participante, por cuanto la investigadora no tiene ningún tipo de relación con los profesionales responsables del funcionamiento del programa RSE que fueron observados(as), ni forma parte de la situación en que se dan los fenómenos en estudio. Para una mejor utilización de esta técnica se aplicarán guías de observación previamente estructuradas.

Estas guías consisten en: observar las trabajadoras sociales del campo de responsabilidad social empresarial de DISPAC en su proceso de trabajo en los programas de RSE (esto en la etapa que esté) si están planeando o ejecutando los planes de acción así mismo se tomará notas que permitan conseguir información que sea útil para generar opiniones que ayudarán a las conclusiones de este trabajo.

De acuerdo con Páramo (2008), la observación permite realizar una triangulación entre lo que se escribe y lo que se hace, agregando, además, lo que se dice. La observación permite aumentar la comprensión del contexto social, físico y económico del lugar de estudio; las relaciones entre las personas, sus contextos, sus ideas, sus normas y eventos, y los comportamientos y actividades de las personas, lo que permitirá tener un dictamen sobre la contribución generada por el programa de Responsabilidad Social Empresarial en el bienestar de su grupo de interés.

Las fases de la observación según Flick (2004) se dividen en tres; la observación descriptiva en donde el investigador entra en campo; la fase localizada en donde el investigador se centra en los procesos y problemas más esenciales de investigación; y la fase selectiva en donde el investigador se centra en encontrar datos adicionales.

La elaboración de la guía de observación es de suma importancia porque permite ir registrando detalladamente las acciones de los participantes, esto es posible debido a que la guía cuenta con unos ítems fijados previamente, los cuales especifican los comportamientos o acciones que han de observarse en los participantes.

Este instrumento admite registrar los datos con un orden cronológico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema determinado. Por lo tanto, se puede describir como la técnica de recolección de datos que tiene como propósito explorar y describir ambientes donde se debe adentrarse en profundidad, en situaciones sociales y mantener un rol activo, pendiente de los detalles, situaciones, sucesos, eventos e interacciones. Si durante el proceso de observación emergen nuevos ítems o criterios, éstos pueden añadirse sí aportan información relevante para la realización del proyecto y consecución de los objetivos (Montalvo, 2016).

Cuestionario:

Este instrumento será utilizado como fuente de información primaria y veraz para conocer el impacto producto de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P –Dispac- sede Quibdó en el mejoramiento de la calidad de vida de la población quibdoseña, durante el periodo comprendido entre 2018 -2019, el cual será implementado en las áreas responsables del funcionamiento de la RSE y se basará en la metodología probabilística.

Tabla 2. Marco lógico de ejecución del proyecto

Objetivo general de investigación: Analizar la incidencia generada por medio de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. – Dispac-. Sede Quibdó en el mejoramiento de la calidad de vida de la población quibdoseña, periodo comprendido entre 2018 -2019						
ENFOQUE	Cualitativo					
ALCANCE	Descriptiva tipo analítica					
Actores sociales partícipes	7 profesionales responsables del funcionamiento del programa de RSE de DISPAC y 100 familias beneficiarias de programas de esta empresa.					
Objetivos específicos	Estrategia metodológica	Actividades	Técnicas de recolección, análisis de información y producción de conocimiento	Instrumentos de recolección, análisis de información y producción de conocimiento	Evidencias y medios de verificación	Productos

<p>Describir los proyectos y programas de RSE que se están ejecutando en la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P – Dispac- sede Quibdó.</p>	<p>Reunión con los profesionales a cargo del funcionamiento de los proyectos y programas de RSE que se están ejecutando en la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P – Dispac- sede Quibdó para tener claro cuántos actores sus objetivos, metas,</p>	<p>Encuentro con los actores sociales donde se puedan diligenciar las encuestas y entrevistas</p>	<p>Elaboración del instrumento o a aplicar</p>	<p>Caracterización de los programas de RSE. Entrevista; guía de la entrevista y conversatorio.</p>	<p>registros fotográficos y actas del encuentro.</p>	<p>El producto esperado después de aplicar los instrumentos es la descripción de las características programas de RSE que se están ejecutando en la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P – Dispac-</p>
--	--	---	--	--	--	---

	avances, grupos de interés y proceder a su caracterización					sede Quibdó.
--	--	--	--	--	--	-----------------

<p>Identificar los aportes generados por la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P – Dispac- mediante la RSE al desarrollo social, cultural y económico del municipio de Quibdó</p>	<p>Entrevista y diálogos con los actores sociales de los aportes generados por la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P – Dispac- mediante la RSE al desarrollo social, cultural y económico del municipio de Quibdó.</p>	<p>Se realizan encuentros con cada uno de los actores sociales involucrados, en un lugar cómodo donde puedan expresar abiertamente sus ideas</p>	<p>Grupo Focal (7 actores sociales) y 100 familias beneficiadas</p>	<p>guía preguntas a realizar a los actores sociales.</p>	<p>Se aplicará de manera individual, grabando las respuestas de los participantes para posteriormente describirlas.</p>	<p>Con la aplicación de la guía de la entrevista se espera conocer los aportes generados por la empresa Distribuidora del Pacífico, S.A.E.S.P – Dispac- mediante la RSE al desarrollo social, cultural y económico</p>
--	---	--	---	--	---	--

						del municipio de Quibdó
Identificar la relación de los aportes de la empresa Distribuidora del Pacífico,	Sistematizar cada una de las respuestas obtenidas por los entrevistados	Mesa redonda de los autores para el análisis de la	Grupo focal	Documento con el análisis de los hallazgos	Análisis de información por líder para luego consolidar la	Documento con la información sistematizada y plenamente descritas

S.A.E.S.P – Dispac con el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos poblacionales de las comunidades menos favorecidas del municipio de Quibdó.		información recolectada				con los resultados esperados
---	--	----------------------------	--	--	--	------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

Resultados de la investigación

Estos resultados se entregan después de llevado a cabo un proceso de revisión ardua de bibliografía, la cual permitiera dar sustento académico al trabajo; se abordó la temática teniendo en cuenta que la línea de investigación es descriptiva, ya que se había mencionado que esta corriente investigativa se basa en caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos más particulares o diferenciadores y a su vez es analítica, porque busca dar cuenta de un aspecto de la realidad, analizando su significado dentro de una teoría de referencia que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones. (Lastre, 2012 p59)

Entonces, para iniciar con la presentación de los resultados se inició con el análisis de la estructura organizacional de la empresa (Composición Accionaria, Junta directiva, cobertura del servicio), las políticas de RSE de DISPAC, para posteriormente se mira hacia el presupuesto de la empresa, y después se hacen unas entrevistas a funcionarias profesionales de trabajo social, se mira la inversión en RSE de la empresa y se analizan los resultados, para concluir con el análisis de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Distribuidora del Pacífico– DISPAC- S.A. E.S.P. (Sede Quibdó) en el mejoramiento de la calidad de vida de la población Quibdoseña, periodo 2018 -2019.

Tabla 3. Composición Accionaria

Accionista	Número de Acciones	Porcentaje de participación
Ministerio de Minas y Energía	985.438	75,0271%
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	328.000	24,9726%
Electrificadora del Huila S.A. E.S.P.	1	0,0001%
Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P.	1	0,0001%
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.	1	0,0001%
Empresa de Energía de Cundinamarca S.A. E.S.P.	1	0,0001%
TOTALES	1.313.442	100%

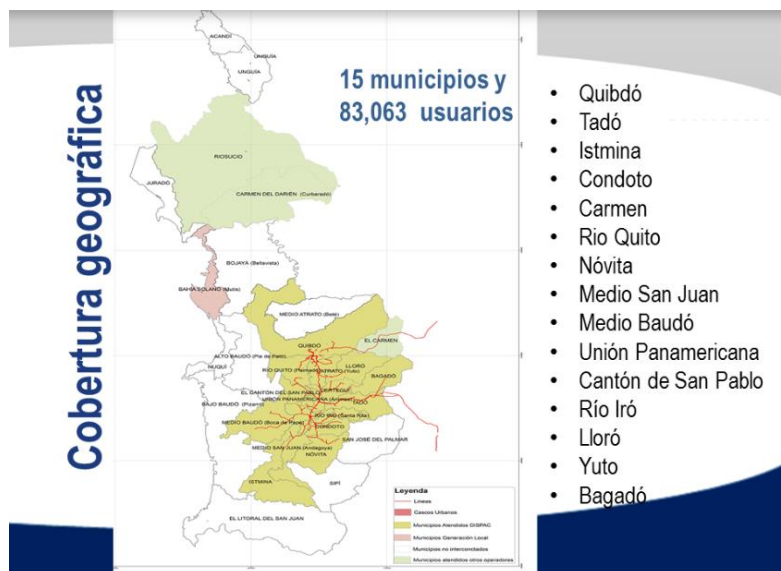
Fuente. Elaboración propia

Tabla 4. Junta directiva

Nombre	Entidad que representa	Cargo
JOHN LEONARDO OLIVARES RIVERA	Ministerio de Minas y Energía	Primer Reglón
ASTRID CONSUELO SALCEDO SAAVEDRA	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Suplente Primer Reglón
LUIS JULIÁN ZULUAGA LOPEZ	Ministerio de Minas y Energía	Segundo Renglón
FABIAN DIAZ SOTO	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Suplente de Segundo Renglón
MARCIAL GRUESO	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Tercer Reglón
JORGE ALBERTO CALDERÓN CÁRDENAS	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Suplente Tercer Reglón

Fuente. Elaboración propia.

Figura 1. Cobertura geográfica de DISPAC



Políticas de Responsabilidad Social de DISPAC

DISPAC distribuye y comercializa energía en una zona de Colombia con particulares características geográficas y poblacionales. La topografía y etnografía del Chocó, ubicado en la ecoregión de selva ecuatorial más lluviosa del planeta, hace que las operaciones de DISPAC se realicen en una zona donde el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura eléctrica y el relacionamiento con las comunidades receptoras del servicio, requieran de estrategias propias a su contexto económico, social y ambiental.

El presente documento establece los lineamientos referentes a la responsabilidad social de DISPAC como empresa en los siguientes frentes:

Gobernanza de la organización. Legalidad. Prácticas justas de operación. Prácticas laborales. Medio ambiente. Relacionamento con la comunidad.

Por medio de su Código de Ética, DISPAC ha acogido los siguientes principios y valores, los cuales orientan todas las actuaciones de sus directivos, empleados y colaboradores, estos son los siguientes:

Principios

- *Prevalencia del interés general sobre el interés particular.*
- *Respeto y apoyo a la protección de los derechos humanos.*
- *Compromiso de actuar con honestidad y legalidad.*
- *Rechazo a la corrupción en todas sus formas.*
- *Consciencia de la responsabilidad social.*
- *Respeto y apoyo a la libertad de asociación y negociación colectiva.*
- *Rechazo a toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*
- *Rechazo al trabajo infantil y apoyo a su erradicación.*

Valores

- *Trabajo en equipo*
- *Enfoque al cliente*
- *Mejora continua*

- *Respeto*
- *Desarrollo sostenible*
- *Transparencia*

Gobernanza de la organización

- *La empresa rendirá cuentas a sus grupos de interés a través del administrador del establecimiento de comercio o directamente.*
- *En las actividades de rendición de cuentas la empresa explicará las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.*
- *La empresa identificará los riesgos de corrupción e implementará y mantendrá, políticas y prácticas que combatan la corrupción al interior de la misma.*

Legalidad

La empresa actuará con honestidad, respetando la legislación vigente y su normatividad interna, rechazará y denunciará ante la autoridad competente cualquier acto ilícito.

- *La empresa revisará periódicamente su grado de cumplimiento respecto de leyes y regulaciones.*
- *La empresa limitará la recolección de datos personales a aquellos que sean esenciales para provisión de sus servicios y no revelará información protegida por derechos de propiedad intelectual, información privilegiada, confidencial o relativa a la seguridad de los bienes y personas o la privacidad de estos últimos.*

Práctica justa de operación

- *La empresa realizará sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperará con las autoridades competentes en la materia.*
- *La empresa evaluará el impacto positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de la misma.*
- *La empresa buscará oportunidades de diálogo con sus partes interesadas y creará procedimientos de relacionamiento con grupos de intereses accesibles, predecibles, equitativos, claros y transparentes, basados en el diálogo y la mediación.*

Prácticas laborales

- *La empresa, sus contratistas, subcontratistas y aliados deberán respetar los derechos laborales, asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables.*
- *La empresa proporcionará condiciones de trabajo dignas en relación con los salarios, las horas de trabajo, descanso, vacaciones, salud y seguridad y asegurará la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminará, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral*

- *La empresa desarrollará, implementará y mantendrá una política de salud y seguridad en el trabajo, comunicará las prácticas de seguridad en todo momento y se asegurará de que así ocurra.*

Relacionamiento con la comunidad

- *La empresa analizará las quejas de los usuarios, mejorará las prácticas para responder ante las mismas e implementará procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos que no impliquen la renuncia de los usuarios a su derecho de entablar acciones legales.*
- *La empresa consultará a los grupos representativos de la comunidad y determinará las prioridades de la inversión social y de desarrollo.*
- *La empresa reconocerá y valorará la cultura local y las tradiciones culturales coherentes con el respeto a los derechos humanos y promoverá, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados.*

Medio ambiente

- *La empresa implementará medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos. Así mismo estimulará la conservación de dichos recursos dentro de su esfera de influencia.*
- *La empresa adoptará, siempre y cuando se adecuado, el desarrollo y la difusión de tecnologías y servicios ambientalmente apropiados.*
- *La empresa identificará los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea y tendrá en cuenta en sus decisiones de compra el desempeño*

ambiental, social y ético de los productos y servicios que está adquiriendo (DISPAC, 2017).

Tabla 5. Items del Presupuesto de DISPAC 2018

Item	2018
Activo corriente	\$101.068.827.197
Presupuesto de inversión ejecutado	\$15.881.174.764
Presupuesto de inversión Programado	\$16.617.458.839
Beneficios antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización	18.210.607.794
Ingresos Operacionales	\$119.090.314.497
Responsabilidad Social Empresarial RSE e imagen Corporativa	Actividades programadas 21 Actividades realizadas 21

Fuente. Elaboración propia

Entrevista al personal de Trabajo Social de DISPAC S.A. E.S.P.

Preguntas y respuestas de la doctora **Siris Isabel Asprilla**, Gerencia de Servicios de DISPAC; la cual se describe a continuación:

¿En qué consiste el programa de responsabilidad social empresarial de la Empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A. E.S.P.?

La Gerencia General de DISPAC, Empresa Distribuidora del Pacífico, S.A. E.S.P y su gestor, en conformidad con el Anexo N°13 del contrato de gestión estableció como

una de sus prácticas empresariales la aplicación de los principios de Responsabilidad Social Empresarial.

La RSE es la capacidad de respuesta que tiene DISPAC frente a los efectos e impactos de sus actividades sobre aquellos relacionados directa o indirectamente con ella.

En tal sentido la Responsabilidad Social forma parte de la estrategia de gestión de la **Empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A. E.S.P.** que ofrece las bases sobre las cuales construye las relaciones con sus grupos de interés, procurando mejorar en forma sustentable las condiciones de la empresa y la calidad de vida de la sociedad en su conjunto. En la Misión de la **Empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC, S.A. E.S.P.** se ha considerado especial énfasis en el desarrollo social y económico de la comunidad, el bienestar de los niños, la integración de las personas con capacidades diferentes, el desarrollo del personal propio y los colaboradores, la concientización e información sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica, sin perder el foco de atención en la calidad de servicio, la orientación al cliente y el compromiso con la seguridad y el medio ambiente.

En DISPAC, el concepto de Responsabilidad Social está directamente relacionado con el desarrollo sostenible y se ubica en la base de la pirámide de nuestra estrategia orientada por la misión, los valores, los ejes estratégicos de la gestión y la adhesión de la empresa en el desarrollo sostenible de las áreas de influencia.

¿Cuáles son los proyectos implementados en el Programa de RSE y a través de que estrategias son implementados?

Por medio de la intervención del área de Trabajo Social en el programa de RSE, se integran los principios de la sostenibilidad en la cultura de la organización y se promueven acciones orientadas a la eficiencia energética, buscando instalar un modelo de convergencia entre la atención de la creciente demanda, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo de la sociedad. La empresa, convencida que la actitud responsable del consumidor del futuro sólo se logra con una educación seria en lo que respecta al tema energético, bajo la RSE destina recursos para el desarrollo de cuatro estrategias, que a la vez integran cuatro proyectos, los cuales son:

Estrategia N°1: Diseño e implementación del programa de participación social y comunitaria: A través de esta estrategia, se busca que DISPAC sea visibilizada como una empresa socialmente responsable con el departamento del Chocó. La estrategia antes mencionada, permite el desarrollo de dos proyectos; el primero denominado **DISPAC Hacia el Fomento de la Cultura y el Deporte**; el cual tiene como fin, patrocinar actividades culturales y deportivas, y el segundo se denomina **Alianza Comunitaria**; con el cual se ha logrado establecer alianzas estratégicas para desarrollar actividades sociales con las comunidades.

Estrategia N°2: Consolidar la imagen corporativa de la empresa: Por medio de esta estrategia, se ha logrado diseñar el esquema de promoción y difusión publicitaria a través de diferentes medios de comunicación, donde se espera mejorar y posicionar la

imagen corporativa de DISPAC; capacitar, informar y educar por medio de elementos o piezas impresas los beneficios de los servicios que ofrece la empresa y reforzar la imagen en la comunidad, desarrollar y producir las señales de identificación necesarias de acuerdo con el manual corporativo, normatividad ambiental y seguridad. DISPAC, durante el año 2019 invirtió en imagen corporativa las siguientes cifras:

Tabla 6. Resumen presupuestal 2019 actividades imagen corporativa

Resumen presupuestal 2019 actividades imagen corporativa		
Ítem	Actividad	Valor
1	Participación institucional en el desfile del 20 de septiembre “Fiesta de San Francisco de Asís”	\$ 25.000.000
2.	Construcción de parques infantiles	\$ 20.000.000
3.	Desarrollo del programa mujer con energía	\$ 15.000.000
4.	Alianza interinstitucional para posicionar la imagen corporativa	\$ 20.000.000
5	Desarrollo del programa DISPAC en tu municipio	\$ 40.000.000
6.	Vacaciones con energía – Campeonato de futbol inter-comunas.	\$ 30.000.000
7.	Adquisición de juguetería infantil	\$ 20.000.000
8.	Suscripción del contrato con medios de comunicación “TV, Prensa, radio”.	\$ 40.000.000
9	Producción del periódico institucional.	\$ 5.000.000
10.	Creación de impresos publicitarios	\$ 5.000.000

11	Elaboración de calendarios institucionales y tarjetas de navidad	\$ 20.000.000
12	Elaboración de encuestas que miden el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	\$ 40.000.000
13	Total	\$280.000.000

Fuente. Elaboración propia

En el desarrollo de la estrategia número 2, se ejecutan tres (3) proyectos, los cuales son: 1) Plan de publicidad y medios; 2) Programa de producción de medios impresos promocionales y 3) Programa de implementación de la señalización empresarial.

Estrategia N°3: Diseño e implementación del sistema de Gestión Ambiental

A través de esta estrategia bajo la coordinación se ha logrado; 1) implementar el Sistema de Gestión Ambiental y 2) se realizan las mediciones y adecuaciones necesarias en las sedes de la empresa para mejorar las condiciones ambientales.

En el desarrollo de esta estrategia se abordan tres proyectos: 1) Programa de Gestión Ambiental; 2) Adecuación de las sedes para el cumplimiento de la normatividad ambiental; y 3) Programa de uso racional de la energía.

Estrategia N°4: Desarrollo e implementación de políticas y gobierno corporativo.

A través de la cuarta estrategia se busca desarrollar el buen gobierno y así lograr establecer el código de Ética para DISPAC.

También se entrevistó a **Carmenza Guevara Machado**, quien se desempeña como - profesional universitaria de trabajo social en la empresa, y se le formulan las siguientes preguntas:

Teniendo en cuenta cada uno de los proyectos que se desarrollan en el programa de RSE

¿Cuáles son las actividades que realizan para lograr el reconocimiento de DISPAC como una empresa socialmente responsable y cuál es la metodología con la cual interviene para lograr tal fin?

Con la finalidad de lograr un alto grado de reconocimiento de DISPAC como una empresa socialmente responsable, valorada por sus clientes, comprometida en el desarrollo económico y social del departamento del Chocó, a través de la RSE como ya se había mencionado, durante el periodo 2019 se realizaron cuatros proyectos, en los cuales se realiza diferentes actividades, para lo cual se emplea diferentes metodologías que se ajustan de acuerdo con el fin propuesto:

Proyecto 1: DISPAC Hacia el Fomento de la Cultura y el Deporte; el objetivo de este proyecto fue el de desarrollar actividades culturales y deportivas en los municipios de influencia, para lo cual realizo las siguientes actividades:

- Participación institucional en el desfile del 20 de septiembre. **2. ¿En qué consiste esta participación?** La empresa DISPAC para fortalecer la imagen de la institucional en el departamento del Chocó, apoya las fiestas, asistiendo con colorido y contratación de chirimías que permitan brindar una imagen positiva de las festividades de San Pacho, las cuales fueron declaradas patrimonio cultural de la humanidad. **3. ¿cuál es la metodología como interviene?** Se participa con un traje vistoso que permite resaltar las riquezas naturales del Departamento y visibilizar la empresa DISPAC, con una inversión de **\$3.000.000.**

- Construcción de parques infantiles: **4. ¿en qué consiste?** Al tener en cuenta que esta ha sido una solicitud reiterada de los concejales, personeros, líderes comunitarios y comunidad en general, el programa de RSE durante el año 2019 construyó 2 parques para ofrecer momentos de sana diversión a la población infantil, uno se construyó en el municipio de Quibdó zona del Atrato y el segundo fue en el municipio de Istmina zona del San Juan, lo cual tuvo un costo de **\$20.000.000.**
- Apoyar al equipo profesional de baloncesto del Chocó. **5. ¿en qué consiste?** A través del programa de RSE, se apoyó económicamente al equipo Cimarrones del Chocó durante el campeonato de baloncesto nacional, el cual para tal periodo fue campeón a nivel regional y nacional con una inversión de **\$10.000.000.**

Proyecto 2: Alianzas Estratégicas Para Desarrollar Actividades Sociales con las Comunidades. El objetivo de este proyecto, es el de lograr que DISPAC sea visibilizada como una empresa socialmente responsable, para lo cual el programa de RSE, realizó durante el año 2019 las siguientes actividades:

- Realización mensual de las actividades mujeres con energía: **6. ¿en qué consiste?** con el fin de desarrollar actividades que apunten a mejorar la calidad de vida de las mujeres del departamento del Chocó, a través del programa de RSE, se realizó durante el año 2019 alianzas interinstitucionales dirigida a la atención de la población femenina de diferentes zonas. **7. ¿cuál es la metodología como interviene?** Se realizó de forma mensual actividades pedagógicas y recreativas en localidades de la zona del municipio de Quibdó, Atrato y San Juan involucrando a todas las mujeres de las zonas intervenidas, lo cual tuvo un costo de **\$15.000.000.**

- Realización de convenios interinstitucionales para posicionar la imagen corporativa.
8. ¿en qué consiste? A través de la RSE, se logra la coordinación y atendimento de los requerimientos que a menudo realizan instituciones y/o organizaciones para conmemorar fechas y acontecimientos importantes en el departamento del Chocó y con ello tener aliados y posicionar la imagen institucional de DISPAC. **9. ¿cuál es la metodología como se interviene?** Se participó activamente en cada uno de los eventos en los que nos llegó la invitación con el fin de posicionar la imagen empresarial y visibilizar el logotipo institucional. Lo cual tuvo un presupuesto de **\$20.000.000**
- Realización de la actividad DISPAC en tu municipio. **10. ¿en qué consiste?** Con la finalidad de generar una estimulación de los usuarios de influencia de DISPAC se realizaron un conjunto de actividades culturales y pedagógicas dirigidas a la familia, con la finalidad de fortalecer la imagen corporativa. **11. ¿cuál es la metodología como se interviene?** El equipo de profesionales de Trabajo Social se encarga de realizar actividades pedagógicas, recreativas, con la participación de talento de la región (grupos de canto y baile), en estas actividades se logra además la capacitación de los asistentes en temas como: conocimiento de la factura de energía, consumos realizados por los diferentes electrodomésticos y técnicas de ahorro de energía; además en el desarrollo de los eventos se realizan sorteos de fabulosos electrodomésticos **\$3.000.000**.
- Vacaciones con energía. **12. ¿en qué consiste?** Teniendo en cuenta que en la actualidad el departamento del Chocó está atravesando por una crisis de violencia generalizada, a través del programa de RSE se realizan actividades que alejen a la

- población juvenil de actividades delictivas. **13. ¿cuál es la metodología como se interviene?** Durante las temporadas de vacaciones se realizan actividades recreativas, deportivas, culturales en los sectores más vulnerables del municipio de Quibdó y se propone la financiación de campeonatos de futbol **\$5.000.000.**
- Adquirir juguetería infantil. **14. ¿en qué consiste?** La empresa distribuidora del Pacífico DISPAC con la finalidad de llevar un presente de navidad a la población infantil de los barrios subnormales y áreas rurales adquiere juguetería, la cual distribuye en las zonas en mención, contribuyendo con esto a mejorar la imagen de RSE **\$4.000.000.**

También fue entrevistada **Yenfa Castro Pino**, quien se desempeña como profesional de trabajo social, a continuación la entrevista:

¿Los proyectos sociales mencionados anteriormente corresponden a una aplicación estratégica de la empresa?

Sí claro, todos los programas que se llevan a cabo desde el ámbito de RSE van en respuesta de la visión y estrechamente relacionadas con los objetivos estratégicos empresariales.

¿Cuáles son los principales grupos de interés para DISPAC trabajar la Responsabilidad Social Empresarial?

Principalmente los grupos de interés para el tema de RSE, primero son los empleados, también la sociedad e igualmente se debe tener una responsabilidad con el medio ambiente. De igual forma los grupos de interés con los que cuenta la empresa para aplicar la RSE son esos: Empleados, Sociedad y Medio Ambiente y también indirectamente los proveedores y los clientes.

¿Los esfuerzos realizados por DISPAC en la aplicación de su responsabilidad social, podrían afectar sus objetivos económicos empresariales?

No, yo pienso que el hecho no es hacer solamente plata sino también mirar cómo se puede ayudar a la sociedad y a los mismos empleados, hay que pensar en el ser humano, es una convicción que se tiene a la sociedad. En tal sentido la Responsabilidad Social ha sido definida como uno de los ejes estratégicos de la gestión que compromete a todas las áreas de la Compañía y sus lineamientos están presentes en las acciones relacionadas con la orientación al cliente, la calidad, la seguridad, el medio ambiente, los empleados y sus familias, los proveedores, los accionistas, la comunidad en general y cada grupo de interés en particular que se relaciona la empresa.

Esta entrevista se le realizó a **Liliana Moreno Palomeque** profesional de trabajo social de la empresa, a continuación las respuestas:

¿Cuáles considera usted que son los valores agregados resultantes de la ejecución de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial aplicadas por DISPAC?

Todo se traduce en estar cerca a la comunidad, cuando hablamos de todos los ejes de RS siempre van dirigidos a los usuarios, se benefician aquellos más vulnerables, más necesitados, pero en síntesis los que reciben los beneficios del accionar de la RSE por parte de la empresa DISPAC son todos esos asentamientos a nivel urbano o rural que se encuentran en precarias condiciones. Por lo tanto, un valor agregado es que se hace desinteresadamente.

Para la empresa el valor agregado se refleja en:

- Aumento de productividad y rentabilidad.

- Fidelidad y aprecio de sus clientes.
- Apoyo hacia los proveedores y filiales.
- Compromiso y adhesión de sus empleados.
- Respaldo de las instancias gubernamentales
- Imagen corporativa y estima de la sociedad.
- Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad, medio ambiente).
- Mejoramiento de la cultura organizacional.
- Mejoramiento de la comunicación interna y externa.

Preguntas para **Carmenza Guevara Machado**, profesional de trabajo social de la empresa:

¿Cuáles son las competencias del Programa de RSE?

las competencias del Programa de RSE son a nivel interno (organización, clima laboral, eliminación de riesgos psicosociales, igualdad del trato laboral) y a nivel externo (relación de la empresa con la comunidad, ejecución y evaluación de proyectos sociales, y forjamiento del voluntariado corporativo).

Dentro de la aplicación del programa **RSE a nivel interno**, contamos con un buen número de ejemplos; el mejoramiento de la **comunicación interna**, factor que es de vital importancia a la hora de prevenir los conflictos entre empleados, **la conciliación personal y profesional**, que previene el absentismo laboral, el estrés y mejorar la productividad, **eliminación de riesgos psico-sociales**; interviniendo mediante talleres de prevención de conflictos entre compañeros o a causa del estrés laboral producto del

trabajo y problemas de índole familiar. **El plan de igualdad:** con el cual se logra promover actuaciones para asegurar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en la empresa. Las medidas de RSE contemplan todo esto, y los Trabajadores Sociales son las profesionales capacitadas para gestionar las asistencias, redactar los informes sociales y la historia social de los trabajadores.

La intervención social en el área interna de la empresa es importante para la mejora de la productividad de ésta, sin embargo, no debemos olvidar otras formas de intervención social que realiza el programa de RSE de forma **externa** como la gestión de las **relaciones de la empresa con la comunidad.**

En tal aspecto se articulan en tres formas de intervención: **La relación con las administraciones y el tercer sector** que son considerados grupos de interés para la empresa y es beneficioso para ella mantener lazos de cooperación y mutuo conocimiento. La **elaboración y evaluación de proyectos sociales:** el proyecto social es una de las formas de intervención más identificables en una comunidad. Desde la empresa se elaboran proyectos específicos (de formación, sensibilización, de intervención) así como también se logran evaluar proyectos de otras entidades que colaboren con la empresa (supervisar proyectos públicos o privados), y finalmente el **voluntariado corporativo:** la empresa DISPAC han incluido entre sus competencias la gestión del voluntariado de los empleados. Lo que actualmente la responsabilidad social empresarial denomina voluntariado corporativo. Esta forma de intervención social en la empresa conjuga distintos instrumentos: el estudio de una comunidad y su problemática, el diagnóstico social, la elaboración del proyecto social y la conducción de grupos.

Por otro lado, dando continuidad al análisis de los resultados de la investigación, se logró identificar que el programa de Responsabilidad Social Empresarial atraviesa toda la organización y compromete a todas las áreas de la compañía donde se hace visible, a través de acciones comprometidas con la calidad, la seguridad, el medio ambiente, los empleados, los proveedores, los accionistas, la comunidad y cada uno de los diferentes grupos de interés con quienes se relaciona DISPAC, por lo que a nivel de mejoramiento de calidad de vida de la población del municipio de Quibdó, se destacan los siguientes aspectos:

Educación: En mención a la contribución que se genera a través de la RSE a la educación de las comunidades vulnerables, se consolidaron 2 proyectos de acuerdo al nivel de escolaridad.

Estudios Superiores: En este se encuentra el inmerso el desarrollo del proyecto “sierre de brechas”, el cual consiste en suministrar recursos económicos para el acceso a la educación superior para bachilleres de escasos recursos económicos y buen desempeño académico de los barrios subnormales del municipio de Quibdó.

Durante el año 2019 se logró beneficiar a 15 jóvenes de los barrios subnormales del municipio de Quibdó que lograron cumplir con los requisitos exigidos por este proyecto. Los cuales pertenecen a barrios como Samper, Villa España, El Futuro, la Aurora, San Vicente y la Cascorva. Inversión: \$150.000.000

Gestión Comunitaria

La gestión comunitaria es el enlace entre los líderes comunitarios y la empresa DISPAC, uno de los ejemplos que se encontró como resultado de esta gestión fueron:

Aportes financieros para el mejoramiento de vía que comunica al barrio Uribe Vélez con la urbanización de las 1500 viviendas en el barrio Caraño. Inversión: \$8.000.000

Ejecución del programa de generación de ingresos con el propósito de impulsar la consolidación de cadenas productivas en el municipio de Quibdó, y fortalecer las capacidades y competencias de las comunidades en los temas productivos, la empresa DISPAC a través de la RSE, en articulación con el SENA, ICA, OIM y la Asociación de Productores de Cacao de Quibdó - (ASOPROCAQ), contribuyo al desarrollo de la estrategia de producción a gran escala del Cacao en el marco del acuerdo de voluntades suscrito entre la DISPAC y la ALCALDÍA de Quibdó, concretamos la ejecución del proyecto; Mejoramiento de medios de vida de las familias afrocolombianas productoras de cacao del municipio de Quibdó, para beneficiar de manera directa a 94 productores de la Asociación de cacaoteros de Quibdó y más de 425 familias productoras del Río Munguidó. Inversión: \$4.000.000

Programa Huertas Caseras, beneficiarios: 600 personas (120 familias) Zona rural: Pacurita, Tutunendo y Munguido Periurbana: Niño Jesús sector cabi y villa España. Cultivo: Hortalizas, Plantas Aromáticas, y frutales Articulación: DISPAC, Alcaldía de Quibdó y Programa Mundial de alimentación (PMA) Agro Urbano. Inversión: \$2.000.000

Tras nuestra articulación de la RSE de DISPAC con el Programa Mundial de Alimento PMA y Agro Urbano se le apunto al fortalecimiento de cadenas productivas y cultivos tradicionales, el cual está permitiendo establecer un uso racional, de acuerdo al uso del suelo y capacidad de producción. Esto permite empoderar a comunidades para

que se conviertan en un vehículo organizativo para aumentar la economía a través de las unidades productivas desarrolladas. Inversión: \$2.000.000

Estrategia para la consolidación de especies piscícolas

Figura 1.

Criadero de especies piscícolas



Fuente: foto tomada por la investigadora

Este proyecto se lleva a cabo gracias a la articulación del programa de RSE de DISPAC, SENA y Alcaldía. estrategia de emprendimientos para la consolidación y puesta en marcha de 4 estanques de cría de peces, unidades productivas desarrolladas en la comuna 2 Barrio Caraño del Municipio de Quibdó, proceso que empiezan tras previas concertación con grupos familiares del sector, para lo cual se realizaron una serie de capacitaciones por el SENA, se organizaron grupos de trabajo para las actividades de campo y posteriormente se da inicio a la construcción de los estanques piscícola asociativos enfocado en la mejora del proceso productivo, para la cría y comercialización de productos piscícolas. Donde la alcaldía suministra los materiales e insumos para su construcción. Un punto importante es que este proyecto ha permitido Fomentar el trabajo en equipo y la cultura del emprendimiento desde el núcleo familiar;

asimismo, ha permitido aprovechar los conocimientos de los participantes en temas relacionados el emprendimiento de unidades productivas.

Figura 2.

Criadero especies piscícolas



Fuente. Foto tomada por la investigadora

Para finalizar, se logró la implementación de unidades Productiva en la comuna 2, esta unidad consiste en la construcción de dos estanques piscícola asociativos enfocado en la mejora del proceso productivo, para la cría y comercialización de productos piscícolas el cual beneficiara alrededor de 30 familias. Inversión: \$6.000.000

Programa huertas caseras

Con éste proyecto, DISPAC contribuye a que el municipio de Quibdó logre avanzar en el fortalecimiento de sus cadenas productivas y Agro Urbano, implementando viveros con semillas tradicionales en diferentes comunidades, esto con el propósito que las familias cuenten con semilleros en sus comunidades: las semillas cultivadas son: - Cebolla de rama, Aji Dulce, Habichuela, pimentan, Pepino, Piña; Lulo, Badea, Papaya, Tomate, Cilantro, hiervas aromáticas etc. base para la sustentabilidad de cultivos y el desarrollo variedades de Hortalizas y frutales o la reincorporación de especies en lugares donde se les cree extintas.

Figura 3.

Proyecto huertas caseras



Beneficiarios: 600 personas (120 familias) Zona rural: Pacurita, Tutunendo y Munguido Periurbana: Niño Jesús sector cabi y villa España. Cultivo: Hortalizas, Pantas Aromáticas, y frutales Articulación: DISPAC, Alcaldía de Quibdó y Programa Mundial de alimentación

(PMA) Agro Urbano (DISPAC, 2018),

Figura 4.

Proyectos Huertas casera



(DISPAC, 2018)

Tras la articulación de la RSE de DISPAC con el Programa Mundial de Alimento PMA y Agro Urbano se le apunto al fortalecimiento de cadenas productivas y cultivos tradicionales, el cual está permitiendo establecer un uso racional, de acuerdo al uso del suelo y capacidad de producción. Esto permite empoderar a comunidades para que se conviertan en un vehículo organizativo para aumentar la economía a través de las unidades productivas desarrolladas.

Conclusiones

En este punto ya se va a redondear la investigación realizada frente al aporte de la empresa DISPAC al mejoramiento de la calidad de vida de la población Quibdosesña a través de sus programas e inversiones en Responsabilidad Social Corporativa, y para ello se iniciara analizando los porcentajes presupuestales invertidos en Responsabilidad Social Empresarial versus presupuesto de la empresa, la pertinencia de los recursos invertidos en lo que la Empresa manifieste como recursos invertidos en programas de Responsabilidad social y su relación con el concepto de RSE propiamente dicho, impacto generado en la comunidad de muestra con la ejecución de los programas de RSE e impacto en la población en general.

El **análisis presupuestal** de una empresa grande siempre ha sido complejo por sus tantos conceptos y la gran cantidad de herramientas que cuenta; para efectos de este proyecto miramos que DISPAC, para el 2019, tenía unos activos corrientes de \$101.068.827.197, un presupuesto de inversión de \$16.617.458.839, pero en términos de responsabilidad empresarial no muestran un valor, en su presupuesto oficial lo plantean como actividades planeadas y cumplidas.

Según lo que se pudo constatar con la investigación reuniendo los conceptos y los montos ejecutados en cada programa, el presupuesto gastado en este concepto para 2018 fue el siguiente:

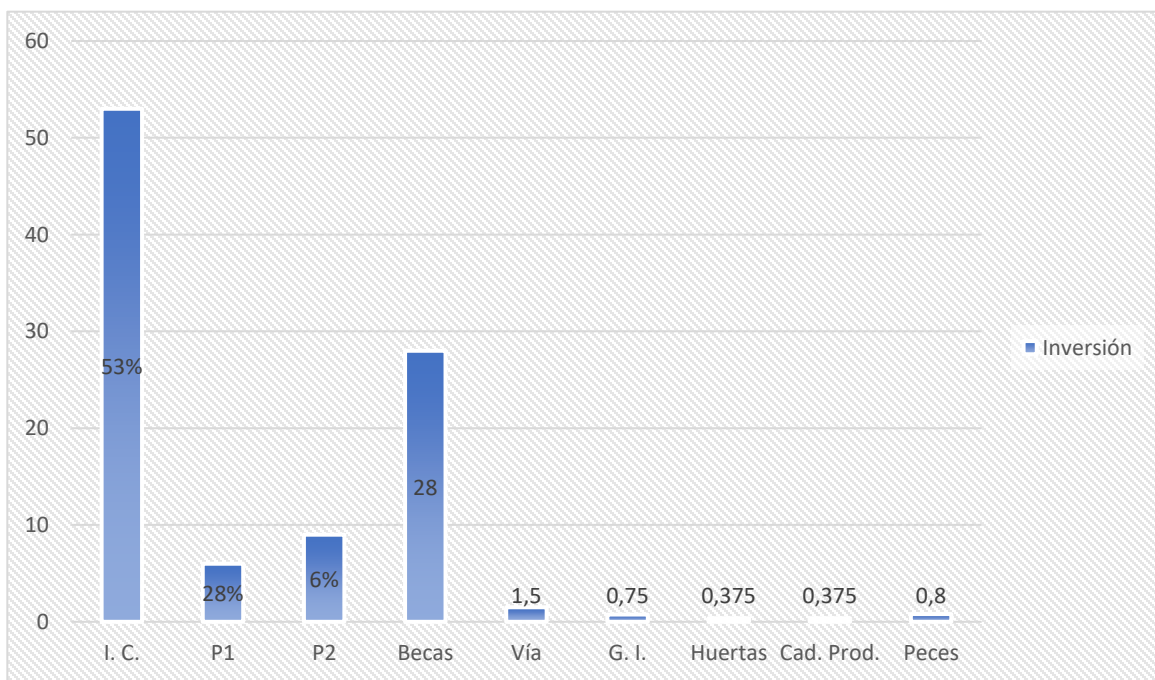
Tabla 7. Porcentajes de inversión en programas RSE DISPAC

Programa	Inversión	Porcentaje	Sigla
Consolidación de su imagen corporativa	\$280.000.000	53%	I. C.
Proyecto 1: DISPAC Hacia el Fomento de la Cultura y el Deporte	\$33.000.000	6%	P1
Proyecto 2: Alianzas Estratégicas Para Desarrollar Actividades Sociales con las Comunidades	\$47.000.000	9%	P2
Apoyo con Becas a la Educación Superior de Jóvenes Chocoanos	\$150.000.000	28%	Becas
Aporte mejoramiento de vía Uribe Vélez urbanización de las 1500 viviendas	\$8.000.000	1,5%	Vía
Programa de generación de ingresos la empresa DISPAC a través de la RSE, en articulación con el ALCALDÍA DE QUIBDÒ, SENA, ICA, OIM y la Asociación de Productores de Cacao de Quibdó - (ASOPROCAQ)	\$4.000.000	0,75%	G.I.
Programa Huertas Caseras	\$2.000.000	0,375%	Huertas

fortalecimiento de cadenas productivas y cultivos tradicionales en alianza con el PMA	\$2.000.000	0,375%	Cad. Prod.
Estrategia para la consolidación de especies piscícolas	\$6.000.000	0,8%	Peces
Total	\$532.000.000	100%	

(DISPAC, 2018).

Figura 5. Inversiones en programas



Fuente. Elaboración propia.

Como vemos en el cuadro Número (7) y el gráfico (1), esta empresa destina el 53% de sus recursos de Responsabilidad Social a la consolidación de su imagen

corporativa, lo cual se puede interpretar como una falla, debido a la naturaleza del concepto de la RSE, la cual no incluye imagen corporativa como uno de los aspectos abarcados por este concepto.

la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es la capacidad de respuesta que posee una empresa frente a los efectos de sus acciones sobre sus stakeholders; es un compromiso con el bienestar de los empleados, las comunidades donde tiene su campo de operación, el medio ambiente, los accionistas, proveedores y usuarios, mejorando de esta manera la calidad de vida de cada uno de los actores que hacen parte directa e indirecta de su cadena de valor (Sarmiento, 2011).

Además, la consolidación de imagen corporativa tampoco apunta a mejorar la calidad de vida de ninguna persona teniendo en cuenta las implicaciones intencionales de estas inversiones, así que por se lado no se aporta en nada al mejoramiento de la calidad de vida de las personas que habitan la ciudad de Quibdó, por parte de la empresa DISPAC S.A. E.S.P.

En el proyecto 1: DISPAC Hacia el Fomento de la Cultura y el Deporte, vemos como el 28% de los recursos del concepto RSE son dirigidos a esta línea, lo cual implica que un buen porcentaje fue dirigido a actividades deportivas y culturales donde se puede deducir que en este sentido apoya algunas actividades comunitarias juveniles y ayuda a la ocupación del tiempo libre pero tampoco aporta al mejoramiento de la calidad de vida propiamente dicho.

El Proyecto 2: Alianzas Estratégicas Para Desarrollar Actividades Sociales con las Comunidades tiene un porcentaje un poco más alto (9%) pero como se pudo ver en la parte de los resultados, esto implica solamente apoyo a actividades puntuales y estas son

más que todo fiestas y celebraciones, lo que aporta a un bienestar momentáneo mientras dura la celebración, pero en sí, no se puede decir que aporta a mejorar la calidad de vida de alguno de los involucrados.

El aporte de Becas para el acceso a la educación superior a jóvenes vulnerables de barrios subnormales de Quibdó sí es un punto rescatable a todas luces, puesto que tiene que ver no solamente con el involucramiento con sus grupos de interés, sino también la notable mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios que esta empresa hace a través de este aporte, fueron 15 jóvenes que a mediano y largo plazo podrán ver un posible mejoramiento de la calidad de sus vidas con esta oportunidad de estudiar.

A pesar de que el aporte al mejoramiento de la vía Uribe Vélez que dirige a la urbanización de las 1500 viviendas no fue un gran monto, se puede decir que es un aporte interesante porque la financiación se hace menos pesada para los nuevos propietarios, además, que apunta al mejoramiento de la calidad de vida de las personas que transitan constantemente por estos sitios, de modo que este sería otro aspecto positivo que aporta al mejoramiento de la calidad de vida de los Quibdosesños.

El programa de generación de ingresos de la ALCALDÍA DE QUIBDÓ en alianza con el SENA, ICA, OIM, empresa DISPAC, y la Asociación de Productores de Cacao de Quibdó - (ASOPROCAQ) es notablemente en sí un aporte que por sí solo muestra su bondad cuando de mejoramiento de la calidad de vida se habla, pero es un crédito poco meritorio debido a su aporte tan reducido y a que realmente no se ha podido hacer seguimiento a los resultados debido a la imposibilidad de conseguir el personal beneficiario para medir los resultados, los cuales permitan tomar impresiones más verídicas y medibles.

Los programas de huertas caseras, fortalecimiento de cadenas productivas y cultivos tradicionales en alianza con el PMA y estrategia para la consolidación de especies piscícolas son igualmente programas que no nacen de la empresa como un propósito de cumplir con su RSE, solamente decidieron aportar muy poco a la estrategia de otras entidades de mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores.

Activos corrientes vs presupuesto RSE

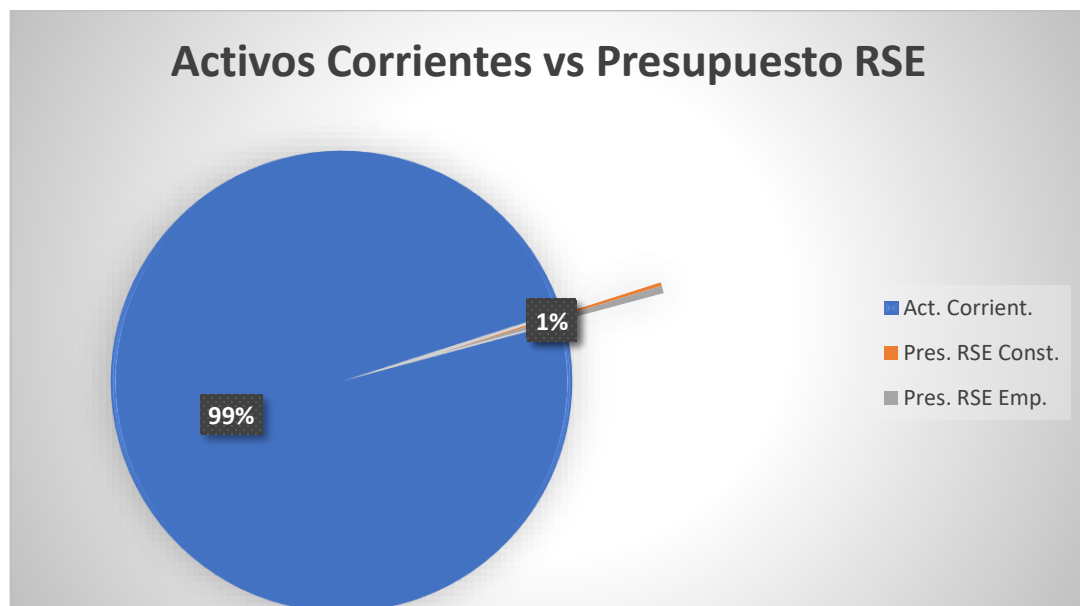
Tabla N° 2. Activos corrientes vs presupuesto RSE

activos corrientes	\$101.068.827.197
Presupuesto RSE según la empresa	\$532.000.000
Presupuesto RSE constatados	\$252.000.000

Fuente. Elaboración propia

Figura 6.

Activos corrientes vs presupuesto RSE



Fuente. Elaboración propia

Como se puede ver en el cuadro Número (8) y el gráfico (2) el presupuesto de la empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC S.A. E.S.P. dispone menos del uno por ciento (-1%) de su presupuesto de activos corrientes o de recursos líquidos de los cuales puede disponer año a año, para cumplir con su responsabilidad social. Según observamos en el gráfico el uno por ciento (1) de los recursos que manifiesta la empresa que dirige a RS, para se pudo constatar que realmente los recursos dirigidos a consolidación de la imagen corporativa no son los mismos recursos que se deberían de denominar presupuesto de responsabilidad social empresarial.

Índice de Calidad de Vida e Impacto en Beneficiarios

Para hacer esta comparativa se toman índices en los que la empresa pueda haber impactado de una u otra forma con la ejecución de sus programas de responsabilidad social empresarial, en ese sentido se toma:

Indicadores socio económicos y Valoración de aporte al mejoramiento de la calidad de vida

Tabla N° 2, Indicadores socio económicos

Dato	Porcentaje	Fuente
Población tiene Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), 2008	El 89,47%	(DANE, 2015)
Tasa de analfabetismo en personas de 5 años y más es del	19,2%	(DANE, 2015)
Cobertura bruta en educación secundaria y media	95%	(DANE, 2015)

De los graduados del bachillerato han venido teniendo acceso a la educación superior	Alrededor del 27%	(DANE, 2013)
La tasa de desempleo en el 2019 estuvo entre el	17% y el 18,9%	(DANE, 2019)

Fuente. Elaboración propia.

Con los 5 indicadores mencionados anteriormente se va a analizar el posible impacto que pudo haber tenido la empresa en cuestión en el mejoramiento de la calidad de vida de los Quibdosesños. Se puede observar que Quibdó tiene alrededor de un 89% de su población con necesidades básicas insatisfechas y DISPAC trabajó en programas como el mejoramiento de una vía primaria que comunica un barrio con otro (Uribe Vélez con Caraño) y también se podría anexar su objeto misional le cual permite cubrir la necesidad básica de energía eléctrica.

En la reducción de la tasa del analfabetismo, cobertura de la educación secundaria y media realmente no aporta de forma directa con ninguno de sus programas, pero en lo que tiene que ver con el acceso a la educación superior sí, ya que en este año esta empresa hizo entrega de becas de educación superior, y esto mara una reducción directa en el acceso a este nivel educativo. De alrededor de 12.000 estudiantes que se gradúan ingresan un poco más de 3.000 y el aporte con 15 becas reduce por lo menos un 0.005%.

En materia de desempleo Quibdó cerró con el 18,9% en su tasa de desempleo en el año en mención y los programas como: programa de generación de ingresos, fortalecimiento de cadenas productivas y cultivos tradicionales, consolidación de

especies piscícolas y fortalecimiento de cadenas productivas y cultivos tradicionales, son iniciativas que en el papel se sienten como el posible aporte más grande y directo al mejoramiento de la calidad de vida de los Quibdoseños.

En este sentido se puede expresar que porcentualmente, de acuerdo a los datos proporcionados (Tasa de desempleo, presupuesto invertido por DISPAC a programas sociales) se puede inferir un aporte porcentual de alrededor de un 00,2% en la reducción de la tasa de desempleo de Quibdó.

Pero cuando se aterriza con la realidad se encuentra que primero, los aportes porcentuales de la empresa frente a los presupuestos ejecutados en esos proyectos son muy irrisorios los aportes porque, de programas como generación de ingreso donde se ejecutaron \$160.0000.000, DISPAC solo puso \$4.000.000 lo cual indica un porcentaje del 0,025; además los resultados de las entrevistas no fueron más alentadores frente al impacto que debió haber generado el proyecto, ya que la señora Juana Concepcion (líder de la comunidad) dijo: “pero DISPAC no participó en el proyecto! Además, eso no funcionó, porque la gente empezó con un desorden y hoy ya no hay nada” al preguntarle que pudo haber pasado, se limitó a señalar la falta de acompañamiento de las entidades que los apoyaron en el proyecto y lo que ella llama corrupción dentro del proyecto. Esa es una muestra de lo poco que ha aportado la empresa de energía Distribuidora del Pacífico DISPAS S.A. E.S.P. al mejoramiento de la calidad de vida de los Quibdoseños.

Bibliografía

- Canales, F. , Pineda, E., Alvarado, E. (1994), *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. PALTEX. IRISPAHO.
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132>
- Cardona, A. (2009). *La Responsabilidad social empresarial conceptos, evolucion y tendencias*
<http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>
- Correa, J. (2007), *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. Semestre económico 10 (20), 87-102*
<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- DISPAC, (s.f.) Políticas de Responsabilidad Social, <https://dispac.com.co/programas-sociales/politica-de-responsabilidad-social/>
- DISPAC, , (s.f.) (2020) *Presentación de Indicadores 2018-2019*, <https://dispac.com.co/wp-content/uploads/2020/05/PRESENTACION-INDICADORES-PEC-2018-2019-ENERO-30-2020.pdf>
- Fernández, V. , Maria, V. y Cecilia, Laura (2009). *Ser o aparentar: la responsabilidad social empresarial en colombia: Análisis organizacionaol basado en los linemientos de la responsabilidad social empresarial* Repositorio, Pontificia universidad javeriana
[.https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/20084](https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/20084)
- Max-Neef, M., Elizalde, A., Hopenhayn, M. (1986), *Desarrollo a escala humana una opción para el futuro*. Development Dialogue Número especial. Editorial Dordan. CEPAUR
 Fundacion Dag Hammarskjold
http://www.daghammarskjold.se/wp-content/uploads/1986/08/86_especial.pdf

OPS (2010), *Indicadores Básicos en Salud Quibdó – 2008*, Paho

https://www.paho.org/col/index.php?option=com_docman&view=download&alias=1192-ib-quibdo-2008&category_slug=datos-y-estadisticas&Itemid=688

PSN. (2017). *¿Cual es el futuro del estado del bienestar?*” <https://enconfianza.psn.es/-/cual-es-el-futuro-del-estado-de-bienestar>

Sánchez, C., & González, K. (2017). *Estado del arte de la responsabilidad social*

empresarial-análisis comparativos de las corrientes de estudio. [Tesis de pregrado,

Universidad estatal de milagro]. Repositorio Institucional UNEMI

<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3808>

Sarmiento, S. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para*

la supervivencia de las empresas, Colombia Dimencion empresarial, 9 (2), 6-15

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3965840>

Tello, D. (2014). *Construcción de estado del arte de la responsabilidad social y su*

impacto en el proceso organizacional, para PYME del sector industrial de la ciudad de

Cali [Tesis de pregrado, Universidad autonoma de occidente]. Repositorio Institucional

<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/6880/T05017.pdf;jsessionid=5BBDAD5656BF0B99E3FBEF3B51F6A361?sequence=1>

Tancara Q, Constantino. (1993). *La investigación documental*. Temas Sociales, (17), 91-106

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008&lng=es&tlng=es)

[29151993000100008&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008&lng=es&tlng=es)

Tesis plus (s.f.) *Investigación Descriptiva Según* Autores. Tesis Plus.

<https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>