

“VIII CONFERENCIA IBEROAMERICANA SOBRE FAMILIAS”

“II CONFERENCIA NACIONAL SOBRE FAMILIAS”

**“CUESTIÓN SOCIAL, DERECHOS HUMANOS y
POLITICAS FAMILIARES EN IBEROAMERICA”**

“Avances, Desafíos y Perspectivas”

Noviembre 25 al 27 de 2009

Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Argentina

UNIVERSIDAD DE CALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE FAMILIA

ZORAIDA CARDENAS RAMOS

Magíster en Estudios de Familia y Desarrollo.

Docente.

**LAS FAMILIAS: grupo de Interés para la Responsabilidad social
empresarial.**

Tema: el trasfondo de la Responsabilidad social empresarial en la generación de valor público y la construcción de escenarios posibles para la consolidación de acciones en favor de los derechos sociales teniendo a las familias, como uno de los Stakeholders. Una experiencia construida a partir de la Investigación y la educación.

Esta ponencia se inspira en la interacción realizada en materia de gestión social en empresas del sector energético de Colombia¹, que ha sido el escenario para construir propuestas que trasciendan el cumplimiento estricto de una política empresarial, para adentrarnos en la generación del mayor valor público posible para los involucrados, bajo principios de participación

¹ Esta experiencia se ha construido con el soporte académico de la Universidad de Caldas, Departamento de Estudios de Familia, con dos empresas del sector energético: una regional y otra de orden Nacional en el despliegue de compromisos en el marco de la responsabilidad social empresarial, 2005 – 2009, integrando procesos de investigación y educación.

social/familiar, confianza, corresponsabilidad y construcción de lenguajes compartidos entorno al ejercicio/formación ciudadana.

En el momento actual el asunto de la Responsabilidad social empresarial, es motivo de reflexión, discusión y hacer de las empresas públicas y privadas. Existe un alto interés por escribir y demostrar acciones que dan cuenta de esta acción considerada como un aliado propositivo para la promoción del desarrollo comunitario y familiar. Es importante delinear caminos, senderos que les permita a las empresas trascender del escrito a la acción socialmente responsable, la pregunta por los aportes que se le dejan a una comunidad, grupos social o familiar involucrados en las acciones de la RSE, que capacidades se movilizan con estas interacciones: se dejan las condiciones y calidad de vida de las familias con nuevas perspectivas de desarrollo?, aportan estas acciones a la promoción de capacidades de la población para engrosar sus oportunidades de vida? Sus opciones de desarrollo? Son algunos interrogantes que bien vale la pena plantearle a las empresas que emprenden el un camino de RSE.

Las reflexiones que acompañan esta experiencia se han construido alrededor de:

- § La vivencia de la ciudadanía, de los movilizados de acciones de cambio ante el uso, acceso y cuidado en contextos familiares, comunitarios y locales de los bienes comunes que generan bienestar para todos,
- § La visión de la corresponsabilidad en la definición de acciones conjuntas Empresas- grupos sociales y familiares,

§ Los procesos de educación social como una oportunidad para generar cambios en la relación estado – sociedad civil, desde la construcción de espacios para la participación, la comunicación y la construcción de lenguajes comunes.

§ Reconstrucción de la confianza como pilar del capital social: comunitario/familiar y empresarial.

Toda actuación social mediada por la comunicación y la educación requiere de una postura pedagógica, un enfoque que configure los cimientos de una interacción social mediada por la confianza, el diálogo, la co-construcción, y la acción conjunta, para esta experiencia se han retomado los planteamientos de la educación popular, el enfoque de las capacidades y la pedagogía social.

Esta es una experiencia en permanente construcción, a través de la apuesta investigativa y el desarrollo constante de escenarios educativos en diversos contextos se cuenta con familias, grupos sociales, jóvenes, líderes comunitarios con mayor disposición para reflexionar acerca de los bienes comunes, como deconstruir una relación mediada por desconfianza y rechazo para construir una donde el conocimiento de las acciones media la corresponsabilidad y el cambio de actitud.

Para contextualizar esta experiencia daremos una mirada al rol que juega la Gestión social, como proceso de actuación profesional, en la dinamización de acciones que en el marco de la RSE dinamizan la promoción de capacidades en las familias para asumir roles y acciones que la ubican como un

actor/agente de su escenario de desarrollo y cuales son los principios metodológicos que acompañan esta actuación socialmente responsable.

La práctica de la Gestión Social² recoge los debates centrales de la sociedad moderna referidos a los procesos de desarrollo y el papel que tiene, el Estado y la Sociedad, en ellos. En esta línea, puede reconocerse el movimiento y giro que han tenido dichos procesos, señalándose diversos momentos, que no son lineales; todo lo contrario, muestran la complejidad de los procesos sociales y la ampliación del espectro de las dinámicas hegemónicas; es decir, la visión asistencialista del Estado no desaparece frente a una visión desarrollista o de concepción del desarrollo humano.

En este contexto pueden señalarse tres momentos: el primero, donde el desarrollo se consideraba un asunto técnico y político del Estado, a partir de los cuales se orientaba la inversión pública a dar respuesta a las necesidades básicas (tangibles). Lo social si bien sirve de soporte al discurso, ocupa un lugar secundario, de telón de fondo para validar y legitimar una visión y acción de corte asistencialista y paternal. El segundo, donde lo social se hace visible, no como un asunto de gasto sino de inversión, mirado como factor de desarrollo las necesidades intangibles, las cuales cobran un sentido fundamental en el bienestar social y ocupan un lugar protagónico con las necesidades tangibles.

Este giro pone el acento en la dimensión humana tanto en su condición (necesidades tangibles) como en su calidad (necesidades intangibles) y abre el

² Se entiende la gestión social como una práctica de interacción comunitaria y familiar que potencia de desarrollo de capacidades de la población involucrada en la interacción. Documento soporte de la Experiencia de Gestión social. Departamento de estudios de Familia 2008.

espectro de la concepción del desarrollo, el papel del Estado con relación a la inversión social y la demanda de la sociedad frente a su bienestar. Y el tercero, en el cual emerge con fuerza, la visión del Estado Social de Derecho, el sujeto de y con derechos y responsabilidades, la ciudadanía como convergencia del Estado y la Sociedad y la corresponsabilidad como instancia mediadora de la participación.

A partir de lo que se hace visible en este tercer momento, la concepción del desarrollo se pone como un proceso de responsabilidad compartida que requiere impulsar acciones sociales desde los propios habitantes, un actuar que dimensiona el quiebre del sistema tradicional que ha viciado y desviado el propósito del desarrollo de brindar bienestar a las comunidades. Para este efecto, se incorpora la alternativa y la estrategia de la gestión social entendiéndola como un proceso que orienta una acción pública colectiva que desde la educación y la experiencia compartida potencie la creación de oportunidades y la expansión de capacidades³.

La gestión social como mediación requiere la construcción de la confianza y la responsabilidad compartida con los habitantes⁴ de un territorio, focaliza su propia acción en ellos mismos, para que sean gestores de su propio desarrollo y rompan con las ataduras de la institucionalización del favor o el servilismo

³ El término capacidad se utiliza para representar, de acuerdo con el enfoque de Amartya Sen las combinaciones alternativas que una persona puede hacer o ser: los distintos funcionamientos que puede lograr. Cuando se aplica el enfoque sobre la capacidad a la ventaja de una persona, lo que interesa es evaluarla en términos de su habilidad real para lograr funcionamientos valiosos como parte de la vida. En Capacidad y Bienestar Amartya K. Sen. De manera más precisa las capacidades son las habilidades para lograr algo y, más específicamente, son las oportunidades efectivas que posee la persona respecto al tipo de vida que se puede llevar.

⁴ Estos habitantes se asumen en sus diversos grupos de interacción; las familias, las comunidades e instituciones sociales.

partidista. De esta manera, la gestión social se centra en la educación como liberación de potencialidades, que en la línea de Sen, configura condiciones del saber, hacer, sentir, estar y ser como ejes del desarrollo tanto social como humano.

Estas concepciones cobran sentido en un escenario de Responsabilidad social empresarial RSE⁵ para las empresas que administran bienes y recursos públicos⁶, en tanto uno de sus grupos de interés es la ciudadanía, de allí que la perspectiva sobre la cual se construye la ruta de gestión social para desplegar acciones de RSE se oriente hacia la búsqueda del mayor valor⁷ posible para los ciudadanos, que se traduce en la mirada a los servicios y recursos públicos como generadores de capacidades sociales⁸. Ello significa que el proceso de encuentro y diálogo permanente con los grupos poblacionales, busca tanto la viabilidad de acciones técnicas⁹, como el desarrollo de capacidades de la población para la construcción de una relación fundamentada en el mutuo

⁵El enfoque de Responsabilidad social empresarial, concertada por las empresas de Servicios públicos asociadas a ANDESCO ha definido como la máxima expresión de la Gestión social: CONTRIBUIR A LA GENERACION DE CAPACIDADES SOCIALES A PARTIR DE LA AMPLIACION Y PROFUNDIZACION DEL SECTOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS CON EQUIDAD Y BIENESTAR SOCIAL. Las líneas de acción estratégica son: Los servicios públicos Domiciliarios como factores generadores de Bienestar y Desarrollo Social. Desarrollar un concepto empresarial que haga suyo el espíritu de la democracia y los valores de equidad y desarrollo humano. Fortalecer los conceptos de competitividad, eficiencia, Efectividad y sostenibilidad en las empresas como motores de Desarrollo. En materia de servicios públicos, se fundamenta en los siguientes principios: valoración de los bienes públicos, distribución equitativa y sostenible de los beneficios, Ampliación de cobertura para universalizar su prestación, apropiación de una nueva visión de los servicios públicos: BIENES AL ALCANCE DE TODOS en entornos incluyentes.

⁶ En esta experiencia en concreto empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y empresas que transforman recursos naturales en bienes útiles para los ciudadanos.

⁷ Esta concepción se asocia con la definición de Valor público: Relacionado con la capacidad de generar gozo, deleite o bienestar; brota del cruce entre las necesidades y/o deseos y las oportunidades que se abren o los servicios que se entregan. El valor de lo "público" se distingue de otros por ser un valor percibido por la ciudadanía colectiva, o el conjunto de la sociedad. Notas Karen Mokate. 2005. Gerencia social y Desarrollo. INDES.

⁸ En el enfoque de capacidades se expresan cuando las comunidades están habilitadas para interactuar de manera diferente con los recursos ciudadanos, cuando fortalecen sus competencias para actuar como colectivo y alcanzar metas comunes. En Las contribuciones de Amartya Sen al estudio sobre la pobreza.

⁹ En el contexto de administración de bienes comunes: Modernización tecnológica, recuperación de territorios para la interacción empresa comunidad, disminución de riesgos sociales bajo la premisa de prevención.

conocimiento-reconocimiento, en la generación de espacios de participación para vivir una experiencia “valiosa” para las personas, sus familias y comunidades.

Para ilustrar estos planteamientos algunos apuntes de la experiencia:

“Familias con energía” es un proyecto de legalización y recuperación de pérdidas de energía la Central Hidroeléctrica de Caldas, antes que un proceso técnico significa para estas familias negociar, concertar y llegar a acuerdos frente a la utilización de este servicio público que llega a sus hogares para cambiar las dinámicas familiares y por supuesto abrir su pensamiento ante nuevas responsabilidades ciudadanas.

Estas familias que antes se quedaban en tinieblas esperando que la luz del sol apareciera por alguna hendidura de las uniones del bahareque o por contrario corrían a unir los cables para generar un chispazo de luz, hoy comparten el noticiero, la novela, la película, la música y otros espacios, sumado a ello se organizaron para poder asumir los costos de las facturas, saben que además del arroz, la panela, los plátanos para el diario hay que guardar “los pesitos” para el pago de la factura de la luz.

Este nuevo componente los invitó a redistribuir los ingresos familiares, comunicarse e interactuar frente a la disponibilidad para el pago, el uso inadecuado o adecuado del servicio, asumir nuevos roles y comportamientos en la cotidianidad del hogar, velar por el ahorro de la energía, el mismo que se vería reflejado en el costo de la factura, enfrentar los miedos ante el uso de los electrodomésticos y asumir el proceso educativo que los gestores sociales del proyecto les ofrecieron para identificar la manera de incorporar los cambios.

Hay más alegría, encuentro familiar nocturno, sobre todo pasaron de la sombra y la tiniebla a la luz resplandeciente y existen en las bases de datos de la CHEC como personas que consumen y pagan por ello, lo que les permite exigir en sus servicios, velar por sus derechos como beneficiarios y usuarios y cumplir con sus deberes¹⁰.

¹⁰ Enfoque de la formación ciudadana: oportunidad para la población involucrada en acciones de la Responsabilidad Social Empresarial del sector público o privado.

*Para estas familias la legalidad significó más que salir de las sombras, implicó cambiar sus dinámicas familiares, asumir prácticas de ahorro para que la factura no se les ‘dispare’, encontrarse en un espacio que antes no existían para muchos y para otros a pesar de su existencia no era el adecuado pues sabían el riesgo al que se enfrentaban y enfrentaban su familia.*¹¹

Así los procesos de Información, Comunicación y Educación contemplan aportes al desarrollo de capacidades de la población, cuando se enrután en la implementación de acciones con un sentido social de Formación y educación, una información, comunicación y educación que se traducen en mayor capacidad para una actuación social cooperante entre los actores locales. En términos precisos en esta experiencia las capacidades a las cuales se ha enfocado las acciones de información, comunicación y educación se centran en:

1. **Ciudadanos mejor Informados = ciudadanos con mayor capacidad para reconocer sus derechos.**

Derecho a la Información¹² sobre intervenciones técnicas, el valor del bien común en la construcción y vivencia de la ciudadanía y particularidades de la prestación del Servicio: los aportes del **bien común** a los procesos de desarrollo local, comunitario y familiar, marco legal: beneficios, el servicio en el contexto familiar, comunitario y social.

¹¹ Crónica: Vida Cotidiana y Servicios públicos. Sistematización de la experiencia Familias con Energía. Octubre de 2007. Universidad de Caldas, en el marco del convenio con la Central Hidroeléctrica de Caldas.

¹² Uno de los aspectos importantes a considerar en los procesos de información, es su aporte a los niveles de participación de la población: La información posibilita el intercambio y el análisis más adecuado de las situaciones que lo rodean en su vida cotidiana.

2. **Ciudadanos con posibilidades de involucrarse en escenarios de Participación ciudadana= a Ciudadanos con Capacidad para tomar decisiones con conocimiento de las acciones en las que se involucran.**

En este escenario se fortalece la mirada de las familias y comunidades frente a los deberes y derechos, a través de su inclusión en escenarios de participación¹³ y la construcción de redes sociales para apoyar acciones técnicas y educativas. Se fortalece una visión de la participación con conocimiento del significado social que tiene el apoyo de líderes y familias para la viabilización de acciones de carácter técnico con mirada social en los contextos locales urbanos/rurales. En este contexto se abona terreno para la confianza social ingrediente fundamental para el capital social fuente de reflexión y acción de la RSE.

3. La construcción conjunta de **Saberes COMUNIDAD FAMILIA-EMPRESA Fortalece la capacidad – habilidad para interactuar de con los bienes públicos y comunes a partir del reconocimiento mutuo.**

Se le apuesta a la Construcción de lenguajes¹⁴ comunes que facilite los niveles de comunicación y concertación entre los actores/agentes involucrados en los procesos de RSE. Se despliega a través de procesos de educación.

...la experiencia:

“FORTALECIMIENTO DE LOCAL PARA LA INTERVENCIÓN EN RIESGOS SOCIALES es una propuesta para ejecutar un programa de divulgación de planes de contingencia ante una emergencia por derrame de hidrocarburos centrada en:

¹³ Posibilitar los espacios de participación a los usuarios de los servicios y bienes comunes les posibilita el acceso a escenarios de discusión y análisis de la esencia y prestación de los servicios, las practicas de cuidado, acceso y uso de estos bienes, acompañados por los actores institucionales.

¹⁴ El lenguaje en los procesos de desarrollo con visión de cambio, aporta a la construcción de nuevas relaciones, y nuevas formas de comunicación: expresión y significado para los actores involucrados en las actuaciones sociales.

1. Promover el desarrollo de una acción colectiva que permita la generación de habilidades y potencialidades que faciliten a las familias/comunidades/grupos escolares responder de manera organizada y cooperante ante una situación de emergencia. Las acciones de la gestión social apuntan a:

§ Fortalecimiento de la Capacidad de reacción proactiva de las familias y comunidades: mayor conocimiento de los principios de prevención y manejo de riesgos sociales frente a situaciones de emergencia.

§ Reflexión de los procesos de organización y participación comunitaria: puesta en común de los mecanismos de comunicación comunitaria, roles y responsabilidades frente al manejo de la información confiable:

2. Reconocimiento del territorio como espacio de vida y bien común;

§ Fortalece, por un lado, el sentido de pertenencia, base fundamental para una acción colectiva y cooperante, y por el otro, acciones de los actores locales con principios de responsabilidad, cuidado y ordenamiento del territorio/ suelo como bien común.

3. Movilizar capacidades y potencialidades en los actores orientadas a la generación de procesos de participación y organización como pautas de gestión de su propio desarrollo:

- *Habilitar conceptual y metodológicamente a los agentes locales para impulsar procesos de desarrollo local, bajo principios de diversidad e inclusión social.*
- *Hacer visible la responsabilidad social de los agentes locales frente a los procesos de desarrollo de sus municipios identificando las redes interinstitucionales y sociales que potencien acuerdos y negociaciones orientadas a la generación de desarrollo local*¹⁵

Lo anterior otorga sentido a la apuesta de desarrollo de capacidades como producto de un ejercicio de responsabilidad social empresarial que asume a las familias, comunidades y actores locales como agentes¹⁶, un punto de partida.

“Los días, las noches, las semanas y la cotidianidad en general de estos hogares cambiaron, el hecho de tener energía eléctrica legal significó para ellos modificar rutinas, hábitos y costumbres, reconocer que el servicio público que empezaron a recibir debía ser conservado y pagado.

¹⁵ RUTA DE GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO LOCAL. Convenio ECOPETROL – Universidad de Caldas. 2007

¹⁶ Agentes de Desarrollo: actores portadores de proyectos, con poder efectivo para incidir en el curso de los acontecimientos que afectan sus proyectos de vida Familiar y comunitario. Notas Sergio Boisier. ¿y si el desarrollo fuese una emergencia sistémica?. Octubre de 2003. Revista del CLAD reforma y democracia.

Para muchos el proceso de legalización ha significado tranquilidad y así lo expresan en su mayoría “no hay contrabando, no nos sentimos fiscalizados. hay mayor seguridad y compromiso”; para otros es una seguridad que se paga con dinero” hay quienes opinan que no ha sido importante “prácticamente lo mismo porque no tengo casi aparatos”, incluso, el hecho de tener que pagar las facturas y ahorrar ha ocasionado discusiones en el hogar, tal como lo expresa una mujer de Manizales “ahora es de mejor calidad, pero me ha traído problemas con mi marido por las facturas tan costosas”

Después de haber estado muchos años accediendo al servicio de una manera irregular, a sus hogares llegaron el cableado, el medidor y la factura, nuevos elementos que empiezan a hacer parte de la dinámica, las prácticas, y las relaciones familiares, para empezar y siendo familias en las cuales las palabras ‘ahorro de energía’ no existían en su vocabulario, lo incorporaron en su mundo, en sus discursos, en las conversaciones e identificaron aquellos momentos en los cuales no lo aplicaban: “cuando no la teníamos legal, los bombillos amanecían prendidos, ahora nos acostamos temprano con la luz apagada”.

Con el apoyo de los gestores sociales, quienes emprendieron un largo viaje por el mundo de estos habitantes, los conocieron de cerca, los acompañaron, los orientaron, recorrieron sus calles, sus cuadras, sus casas, reconocieron sus familias y les dieron la oportunidad de escucharlos, dialogar y llegar a acuerdos.

Con ellos, aprendieron que los aparatos se desconectan si no se requieren, que la nevera no se abre de seguido, que la plancha es mejor utilizarla una vez para toda la ropa, que los bombillos se apagan si no se necesitan, así lo expresan y tratan todo el tiempo de aplicarlo, al punto, que le enseñan a sus hijos, nietos, y sobrinos, los mismos que catalogan como cansones a los adultos “Vea por ejemplo esas niñas cuando se ponen a estudiar ahí en la mesa prenden esta luz y les dice uno, vea váyanse pal’ patio que allá hay luz y ellas responden que no, que no les gusta y sino entran a la cocina y dejan la luz prendida y se vienen para acá y entonces yo miro y les digo vea esa luz qué y dicen; hay ese abuelito si jode si molesta, no ve”¹⁷.

¹⁷ Opcit, Crónica.

Estas acciones de la Gestión social encuentran soporte en:

1. El enfoque de capacidades para comprender el propósito final de las acciones de Información, comunicación y educación

En el escenario de servicios públicos y bienes comunes, el enfoque de capacidades nos invita a considerar el tipo de ciudadano, que puede llegar a ser, un usuario del servicio público, al:

- Acceder a información sobre acceso, uso y cuidado del servicio público que se consume para alcanzar niveles de Bienestar.
- Participar en procesos de reflexión y al hacer uso de los mecanismos de participación ciudadana.
- Involucrarse en procesos de formación ciudadana y servicios públicos.

Desde este enfoque, se postula que más libertad y más capacidad de elección, tienen un efecto directo sobre el bienestar, incrementándolo” cuando los usuarios de los servicios públicos cuentan con diversas opciones para acceder al servicio, a la información que se deriva de la prestación del mismo y la participación en escenarios de educación social amplían sus posibilidades de interacción con este recurso y con lo que de él se deriva, alcanzando mayores niveles de bienestar desde el conocimiento, la participación y la educación.

Una mirada evaluativa del enfoque es valorar-medir la capacidad en términos de su habilidad real para lograr funcionamientos valiosos como parte de la vida, esto lo determina cada ciudadano al definir el uso que le da al conocimiento, en este caso en particular, frente a los servicios públicos y los diferentes recursos ciudadanos que hacen parte del BIEN COMUN para alcanzar niveles de Bienestar Individual y Colectivo.

Así, se podrá ampliar la cobertura de los servicios públicos entre la población, más esto no garantiza los niveles de Bienestar Humano, es necesario dimensionar el VALOR PUBLICO que tienen para la población, lo que pueden hacer y ser al acceder de manera regular y legal a los servicios, y poder interactuar con él. Bajo esta perspectiva no es solo buscar la fidelización de los clientes, es buscar la expansión del conocimiento frente a la ENERGIA ELECTRICA, poder interactuar en un marco de deberes y derechos, para construir una relación donde prime el propósito de BIENESTAR HUMANO, bajo la perspectiva de lo que el ciudadano puede hacer y ser con el servicio de energía eléctrica como parte de su vida diaria.

Y que papel juega aquí el análisis de la Pobreza?, en materia de servicios públicos se analiza, por un lado lo referente al acceso al recurso y por el otro al enfoque de pobreza por capacidades y derechos, de acuerdo con los planteamientos de Sen, la pobreza es una falta de capacidades para alcanzar las realizaciones humanas de la vida por falta de oportunidades, más que la imposibilidad de satisfacer necesidades básicas o percibir un bajo nivel de ingresos. En materia de servicios públicos este criterio valoraría las oportunidades de acceso, uso y cuidado acorde con las prácticas de vida cotidiana de la población, en contextos particulares.

2. El enfoque de Formación Ciudadana como eje transversal a los procesos educativos y la construcción de un Capital social que trascienda una acción puntual y conlleve a acciones sostenibles en el tiempo con valor para los ciudadanos.

“El contrabando pasó a ser historia

Las personas que habitan estos barrios por lo general han visto crecer sus hijos, nietos y bisnietos, todos viviendo en el mismo sitio y ocupando un lugar

mas de ese territorio que al parecer no pertenece a nadie, allí han improvisado sus hogares, las casas construidas en madera o bahareque, quizás por ellos mismos, dan muestra del trabajo de estas personas, algunos con sus manos arrugadas y ásperas de tanto trabajar aceptan que era la hora de cambiar, de abrir las puertas a una empresa eléctrica y sobre todo de dejar en el olvido la luz de contrabando.

La misma que sin duda quemó los electrodomésticos de varias familias, que ocasionó sentimientos de persecución en otras, obligó a algunos a salir corriendo de sus casas por temor a un incendio y forzó a otros a vivir en la tiniebla o con el simple destello de un llama de vela, que no invitaba a nada más que a ocultarse entre las cobijas de la cama y esperar con paciencia el paso de las horas y el cantar de los pájaros, circunstancias por las cuales muchos calificaban el barrio como aburrido: “antes los días eran aburridores, tener luz da mucha alegría y ambiente”, una de las personas beneficiadas lo califica en una frase clara y contundente: “La puesta de la luz nos compuso la vida”¹⁸

La formación Ciudadana, como propósito a alcanzar en una propuesta de Gestión social en el marco de la RSE, se concibe como estrategia para la sostenibilidad de las acciones de carácter educativo. Se orienta al desarrollo de acciones que incidan directamente sobre la manera como los ciudadanos¹⁹ (de manera individual y colectiva) perciben, reconocen y usan los servicios públicos, y en este escenario promover la modificación de prácticas y hábitos. En un sentido más amplio se busca elevar, en la población involucrada en acciones de proceso, niveles de apropiación frente a bienes y servicios públicos donde se generen aprendizajes frente al como usar, valorar y respetar los bienes en su carácter de patrimonio común.

Algunos criterios que se relacionan con la vivencia de la ciudadanía en materia de servicios públicos:

¹⁸ Crónica: Vida Cotidiana y Servicios públicos. Sistematización de la experiencia Familias con Energía. Octubre de 2007. Universidad de Caldas, en el marco del convenio con la Central Hidroeléctrica de Caldas

¹⁹ Cuando decimos que alguien es ciudadano, pensamos en aquel que respeta unos mínimos, que genera una confianza básica. Ser ciudadano es respetar los derechos de los demás, es pensar en el otro, el otro que está cerca y que nos relacionamos directamente. En FOMENTAR LA CULTURA CIUDADANA.. Pag 07. Cultura Ciudadana conceptos Básicos. 1997

1. Cultura ciudadana²⁰ define una serie de prácticas de uso y cuidado del servicio y la cultura de la Legalidad en particular en tanto nos adentra en prácticas de acceso al servicio y la expresión de una serie de estrategias de interacción con el mismo.

2. La Formación Ciudadana se enfoca hacia la generación de capital social con valor para la población, es decir aquellas acciones que acrecientan sentido de pertenencia, identidad, favorecen la convivencia y despiertan habilidades para establecer acuerdos entre los actores/agentes involucrados en acciones de carácter colectivo y público. Aquí radica la posibilidad de incidir sobre la manera como los ciudadanos perciben, reconocen, y usan los entornos sociales y urbanos y como se relacionan entre ellos en cada entorno²¹.

Como resultado de los procesos de formación ciudadana se espera tener ciudadanos con capacidad²² para:

- **Participar en la vida pública:** Hacer uso de los mecanismos de participación en materia de servicios públicos, conocer su dimensión como bien público e Involucrarse en los procesos educativos derivados de la esencia del servicio de energía eléctrica.

²⁰“Conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia urbana y conducen al respeto del patrimonio común y al reconocimiento de los deberes y los derechos ciudadanos” Plan de Desarrollo FORMAR CIUDAD 1995 – 1997 Alcaldía Mayor de Bogotá.

²¹ Cada individuo forma parte de diversos entornos sociales, desde la Familia hasta un partido político. La percepción y el reconocimiento de tales entornos es lo que se llama sentido de pertenencia. Cada entorno tiene sus reglas, que el individuo debe observar para usarlo adecuadamente, es decir, para apropiárselo, respetando su ordenamiento y su carácter de patrimonio común. La manera en que los ciudadanos se relaciona entre sí en cada entorno, es decir, la convivencia, depende del cumplimiento de las normas propias de ese entorno y de la capacidad de los ciudadanos de concertar acuerdos y dirimir conflictos pacíficamente.

²² En términos de Ciudadanía también se habla de Cualidades y actitudes de los ciudadanos, en términos de perspectiva de derechos y desarrollo se puede incorporar el término capacidad.

- **Reconocer y comprender el marco legal** que regula la prestación del servicio de energía eléctrica. Reconocimiento de los deberes y el ejercicio de sus derechos,
- **Incorporar cambios** en la relación comercial con las empresas de SPD, en lo referido a su infraestructura tecnológica tanto en la generación como en su distribución y medida.
- Comprender las **normas mínimas** en el acceso, uso y cuidado del servicio de energía.

Así, la estrategia de Formación Ciudadana, incorporada en un modelo de gestión social tiene visión de cambio y reflexión de cada uno de los individuos, familias, comunidades desde lo que posee, de aquello que le brinda beneficio y satisfacción de manera individual y familiar, así como los bienes comunes, aquellos que hacen posible acceder a ciertos recursos importantes para una comunidad/familia, con miras a fortalecer los comportamientos y hábitos bajo una mirada integral de la ley, la moral y la cultura, basados en la conciencia social acerca de las reglas de cuidado, uso y acceso.

3.Las reflexiones de la Educación Popular y la pedagogía social enriquecen rutas metodológicas para la promoción de capacidades y formación Ciudadana, a nivel familiar y comunitario.

La dinamización de procesos de cambio requiere de acciones que faciliten la reflexión y la construcción conjunta de lenguajes, aprendizajes y experiencias que permitan a todos los actores/agentes identificar los comportamientos susceptibles de modificar y la deconstrucción de ciertas prácticas con base en

un nuevo conocimiento y la voluntad de cambio de las mismas para enriquecer la realidad cotidiana.

Para alcanzar este propósito el que hacer de la gestión social en RSE tiene la opción de fundar su propuesta de educación en el enfoque de Educación Popular²³ enriquecida con la pedagogía crítica y educación liberadora la cual busca la problematización conjunta (entre los individuos y grupos) de la realidad que se comparte, es una ejercicio que se hace visible en lo colectivo (en familia y comunidad) para ir a lo particular implica cuestionamiento, reconocimiento de las dificultades, potencialidades, habilidades, destrezas, expectativas, intereses, recursos para reconocerse actores/agentes protagonistas de su propio destino, estas acciones se enrutan hacia la promoción y gestión de procesos de desarrollo a través de acciones concretas tras el logro de los objetivos individuales y colectivos.

El punto de partida de la acción educativa popular es la realidad vivida por la gente, sus experiencias, conocimientos, aprendizajes y recursos para construir desde allí las acciones de cambio y desarrollo, asumiendo que esta como siempre diversa, como diversas son las personas, el lenguaje, las percepciones e interpretaciones de los acontecimientos.

Este enfoque de la Educación Privilegia:

- La reflexión y la acción,
- El reconocimiento de saberes y practicas,
- Una lectura pedagógica de los territorios para identificar el potencial creador de cada territorio con sus capitales: social, construido, humano e

²³ También existe la opción de desarrollar una propuesta basada en contenidos definidos por las empresas como necesarios para mediar la interacción con la población. Este es el modelo tradicional de la educación que asume a

Institucional.

- La generación de nuevos diálogos y conversaciones: corresponsabilidad, acción conjunta, beneficio colectivo, alianzas, redes
- Recupera episodios y experiencias significativas de las familias que se conviertan en motivo de análisis y hace visibles sus aprendizajes.
- Elabora su que hacer pedagógico en un ambiente de cambio permanente, por ello se puede decir que se sale de la lógica de intervención educativa centrada en los contenidos, en la modelización pedagógica de las interacciones y se ubica en la construcción permanente de lenguajes, el intercambio de experiencias como insumo para los procesos de reflexión.

Esta apuesta educativa permite, en primer lugar, reconocer a las Familias en su heterogeneidad, en su intersubjetividad simbólica, en sus propias cotidianidades y conflictos; y sobre todo en su capacidad de pensar como vivir su vida y transformarla.

Hoy contamos con familias/comunidades que esperan una relación diferente con los/las profesionales que les acompañan en el proceso de descubrir su potencial, de hacer visible sus aprendizajes, para desde allí facilitarles una experiencia proactiva para sus relaciones.

Hoy necesitan no solo contenidos facilitados de manera lúdica o alternativa, requieren momentos de mayor concientización y reflexión de sus relaciones, sus sueños y aspiraciones como familias, esta es una oportunidad para generar una experiencia de trabajo que permita construir algo “valioso” para su vida y su momento actual.

La articulación entre pedagogía y educación popular le dan sentido al propósito de Formación Ciudadana dirigida a la producción de una cultura que permita un estilo de vida que fomente la práctica de los valores éticos y cívicos a través del fortalecimiento de conocimientos, habilidades, actitudes y valores referidos a una ciudadanía responsable y la formación moral de los sujetos.

Hasta aquí las reflexiones construidas a partir de la experiencia de 5 años de trabajo con familias y comunidades, ahora bien como se visualizan los aportes, desafíos y perspectivas de la gestión de la responsabilidad social empresarial en el marco de la promoción de derechos sociales, con las familias y los grupos comunitarios.

Avances de la práctica de la Gestión social apalancada por los principios de la Responsabilidad Social Empresarial

§ Definir en sus alcances y propósitos el potenciar el desarrollo para lo cual fundamenta su actuar en el principio de la responsabilidad compartida entre el Estado (administración pública de orden nacional, regional y local) la sociedad (organizaciones de base, formales y no formales, organizaciones no gubernamentales, instituciones privadas) y las ciudadanías,

§ Asumir por parte de los actores/agentes un rol de mediación política, social, cultural y pedagógica que busca validar procesos de gerencia social. Por lo tanto se requiere el reconocimiento de la diversidad y la diferencia de actores-agentes; el impulso a la equidad participativa; la expansión de las capacidades; la formación de potencialidades y la

creación de oportunidades tanto para los actores-agentes, la ciudadanía, la sociedad y el Estado.

§ La gestión es un proceso que tiene una correspondencia territorial, implica un aprendizaje conjunto y continuo para los grupos sociales, las comunidades, la administración pública y el ámbito local institucional; asunto que se traduce en la potenciación y fortalecimiento de escenarios de participación colectiva²⁴, como soporte para la toma de decisiones, su desarrollo, seguimiento, evaluación e impacto sobre el mundo cotidiano de los y las ciudadanas.

§ Su propósito es construir un escenario de interacción vinculante, incluyente y relacional a través de un conjunto de acciones focalizadas en el ámbito social, regional y comunitario, para movilizar prácticas y discursos encaminados a construir escenarios de corresponsabilidad, cooperación, concertación, negociación y acción compartida que posibiliten encontrar alternativas para la superación de problemáticas, el fortalecimiento de potencialidades²⁵, la consolidación una densidad institucional que soporte las acciones del desarrollo local, la participación local, la construcción de convivencia y el fortalecimiento de la confianza social.

²⁴ Los actores sociales deben pasar por un proceso de conciencia y deben lograr una capacidad de gestión y autogestión responsable. La participación significa que los sectores populares aprendan haciendo a hacerse cargo de su realidad, resolviendo sus problemas. Educación Popular e Investigación. Antropólogo MAURICIO MARINO MARTINIC. 1998.

²⁵ Capacidades sociales: referidas a aquellas comunidades y entornos locales que están habilitadas para interactuar con los recursos ciudadanos bajo principios de corresponsabilidad, concertación y negociación.

Desafíos:

- § Diseñar procesos planificados de desarrollo humano, familiar y comunitario, soportados en la organización y participación de actores/agentes públicos, privados, políticos y sociales; desarrollando competencias en el hacer, tener y ser. Estos procesos se despliegan a la luz de acciones educativas, comunicativas y de gestión local.

- § Desplegar su actuación en múltiples dimensiones como: la participación (política y social), la planeación (eficacia y eficiencia), la sostenibilidad (auditoría social, monitoreo, seguimiento y evaluación), la corresponsabilidad (Una mirada conjunta a los deberes y derechos), en los ámbitos social, político, administrativo y público, con especial consideración a las Familias como Actor/agente de los procesos sociales.

- § Activar alianzas y redes, como principio de fortalecimiento del capital social, con especial énfasis al apoyo de alternativas asociativas con las familias y las comunidades, tanto este propósito conecta diversidad de actores/agentes, enlaza propósitos y demarca intencionalidades dispuestas a la concertación y negociación desde sus intereses individuales hacia el beneficio colectivo²⁶; cuestión que implica reconocer el trasfondo político de su impacto social, en tanto pone en movimiento y marca límites al juego de lo individual y lo colectivo.

²⁶ La gestión social es un proceso actúa en lo colectivo/familiar tomando como punto de partida el ser individual en la promoción de acciones de beneficio común, donde hace su aporte a la construcción de la ciudadanía, nace desde su compromiso humano con su familia y grupos sociales cercanos.

Perspectivas

Esta visión permite en lo individual crear, potenciar y fortalecer las opciones de las personas, analiza el desarrollo según una amplia gama de capacidades, desde la libertad política, económica y social hasta la posibilidad de que cada quien pueda llegar a ser una persona con opciones de educación, de desarrollo de su capacidad productiva, creativa y ser respetada tanto en su dignidad personal como en sus derechos humanos. Implica, además, la participación activa de los integrantes de una familia y comunidad en la dirección y movimiento de su sistema de vida, tanto en identificación de problemas y situaciones, como en la toma de decisiones, participación en auditoría social y veeduría ciudadana.

El escenario de acción de la Gestión social para el ejercicio de la RSE, teniendo a las Familias y ciudadanas/os como uno de sus grupos de interés goza de una complejidad de la interrelación e interacción de actores/agentes, sectores, poderes, voluntades presentes en las dinámicas de las comunidades; demanda la pregunta por el ejercicio de los derechos, el ser garante de responsabilidades y compromiso frente a nuevos retos, no es sólo un proceso de Gestión de recursos, le apuesta al desarrollo de la ciudadanía en escenarios familiares, a la creación de una cultura de la corresponsabilidad en los grupos base de la sociedad: las familias, las escuelas, las comunidades, los grupos sociales organizados, a la aceptación de la diversidad y la diferencia, del diálogo, la información, la formación y aplicación del conocimiento para el desarrollo, la inclusión soportada en herramientas como la planeación estratégica, el desarrollo humano, la organización, la participación, el trabajo en equipo, el concepto de agente, la investigación participativa y la educación crítica..

En otras palabras, la gestión social entendida así en un proceso de responsabilidad social empresarial es una mediación para el desarrollo local²⁷, entendiéndolo desde una visión integral que responde a la construcción de una sociedad incluyente desde el reconocimiento de la diversidad y la diferencia de los actores/agentes como sujetos de y con derechos y responsabilidades. Desborda y se distancia de:

- Una visión economicista que se focaliza en las necesidades tangibles,
- Un marco asistencialista en tanto busca compensar carencias, y de
- Una acción gubernamental exclusiva a la responsabilidad del Estado.

Lo que implica una gestión social para un desarrollo local que potencie la fortaleza del tejido social en términos de la confianza mediada por la apropiación desde la práctica y la comprensión discursiva de las normas y reglas de convivencia, de la densidad de la asociatividad y la organización y la participación social, traduciéndose en el desarrollo de capitales básicos: el natural (la dotación de recursos naturales), el construido (generado por los seres humanos como la infraestructura, los bienes de capital), el humano (determinado por las condiciones de nutrición, salud y educación), el social (grado de confianza y credibilidad), el cultural (reconocimiento, respeto y protección a la diversidad y la diferencia), el político (inclusión y participación en la toma y ejercicio de las decisiones).

²⁷ Desarrollo local: Se concibe como un proceso integral orientado al desarrollo de condiciones y calidad de vida de los habitantes de un territorio (localidad). No puede estar asociado solamente a la generación de ingresos, disponibilidad – distribución y acceso a bienes y servicios y a la utilización de la infraestructura básica; sino también a la formación de destrezas y capacidades para crear, aprovechar las oportunidades existentes en el entorno, expandir potencialidades, generar sinergias, relaciones de cooperación, desarrollo de capital social, político, humano y cultural, fortalecer la confianza generalizada y la densidad institucional y social.

Asumida en este contexto la RSE se constituye en un referente valorativos que orientan la intención y el propósito de la acción social, hacia:

- *Reconocimiento de la diversidad y la diferencia*
- *Inclusión desde la equidad participativa*
- *Corresponsabilidad social*
- *Participación activa*
- *Confianza social*

Se definen como los indicadores que marcan el como hacer la acción social, y apoyan la estructura metodológica al considerar: *Alianzas, Redes, Concertación, Negociación y acuerdos, Control social, Coparticipación en el beneficio colectivo, Sostenibilidad.*

Bibliografía

AJAMIL, GARCIA, Menchu. Cooperación internacional, género y desarrollo. En. Revista Iberoamericana de Educación. Número 6. Género y Educación. Septiembre – Diciembre 1994.

Acosta, Alejandro. La planeación Participativa, con visión de futuro y enfoque de género: base para el desarrollo humano. Módulo 1 Área Social Cinde 1998.

Arango de Castaño Inés. La Comunicación al servicio del Desarrollo Comunitario. Cinde. 1997.

Ayales Ivannia y otros. Haciendo Camino al Andar. Guía Metodológica para la Acción Comunitaria. En La Comunicación al Servicio del Desarrollo Comunitario. Cinde 1997.

COMPETENCIAS CIUDADANAS: De los estándares al aula, Una propuesta de integración a las áreas académicas. Bogotá, Octubre 2004.

CORREA HENAO Magdalena Inés. Papel de la empresa en el Estado Contemporáneo. Universidad Externado de Colombia. 2007

FALS BORDA, Orlando (Compilador) Participación Popular. Retos del Futuro. ICFES – COLCIENCIAS. Santa fe de Bogotá. 1998. 274p.

GARCIA ALVAREZ, Isafas. Planificación y Desarrollo de proyectos sociales y educativos. Limusa. Noriega, editores. México. pp. 49 – 64.

GOBERNACIÓN DE CALDAS. Mejoramiento de la calidad educativa en Caldas Competencias Ciudadanas. Manizales, 2004.

González Esperanza. La organización social. En módulo Gerencia del Desarrollo Comunitario. Módulo 4. Cinde 1999.

KAPLÚN, Mario, El comunicador popular. Editorial Humanitas. Buenos Aires, Julio de 1985.

LAS FAMILIAS EN AMÉRICA LATINA: DIAGNÓSTICO Y POLÍTICAS PÚBLICAS. En: Panorama Social de América Latina. CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe. 2000 - 2001. Santiago de Chile. (Publicación de las Naciones Unidas) p147.

LONDOÑO, Rocío, La Cultura Ciudadana como estrategia para fomentar la convivencia urbana. Bogotá, Colombia. 2001-2004.

MARIN Margarita. La Sociedad Civil en la Responsabilidad social empresarial. Universidad Externado de Colombia. Centro de Investigaciones y Proyectos especiales. Bogotá Colombia. 2007

MEJIA, Marco Raúl, AWAD, Myriam Inés, Educación Popular Hoy. En tiempos de Globalización. Ediciones Aurora.

MOCKUS, Antanas, Cultura ciudadana programa contra la violencia en Santa Fe de Bogotá, Colombia. 1995-1997. Washington, D.C Julio 2001.

OSORIO, Claudia Soraya. Diagnóstico social prospectivo en CHEC S.A. E.S.P. para el proyecto de reducción pérdidas de energía. Manizales. CHEC. 2003.

OSORIO, Claudia Soraya. Diagnóstico Municipio de Dosquebradas: Un acercamiento a las percepciones del usuario sobre la calidad del servicio de la Central Hidroeléctrica de Caldas. Manizales, CHEC. 2003.

RODRIGUEZ T, Zulema Elisa. EDUCACION FAMILIAR: DE LA CIRCULARIDAD DOGMÁTICA A LA PRACTICA REFLEXIVA. UNA ESTRATEGIA PARA DIMENSIONAR A LAS FAMILIAS COMO AGENCIA. Docente departamento de Estudios de Familia. Universidad de caldas. 2009

Sen, Amartya, Libertad y Desarrollo. Libertad individual como un compromiso social. Editorial Planeta, octava edición.

Uribe Gómez Mónica y otros. La Gerencia Social, una opción para el desarrollo. "Reflexiones para el fortalecimiento del sector público y del sector comunitario en Medellín". Febrero de 2002.

Ventosa J, Víctor. Desarrollo y Evaluación de Proyectos Socioculturales. Editorial CCS, Alcalá. Madrid, abril 2002.