



Serie Investigación

CARACTERIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EXITOSAS DE NEGOCIOS INCLUSIVOS EN COLOMBIA

Edimer Latorre Iglesias
(Compilador)

CARACTERIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EXITOSAS DE NEGOCIOS INCLUSIVOS EN COLOMBIA

Edimer Latorre Iglesias
Yadira Caballero Quintero
Antonio Quiñones Valero
Susana Marín
Luz Marina Valero
José Sanabria Navarro
Miguel Velilla Otero
Liliana Meza Cueto
Jhon Víctor Vidal Durango
Piedad Martínez Carazo
Berónica Narváez Mercado
Lerida Romero Fuenmayor
Margarita Jaimes Velásquez
Sandra Márquez Cárdenas
Elsy Domínguez De La Ossa
César Argumedos De La Ossa



UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA

Caracterización de experiencias exitosas de negocios inclusivos en Colombia / Edimer Latorre Iglesias ... [et al.] – Bogotá: Universidad Sergio Arboleda, 2015.

217 p.

ISBN 978-958-8866-64-2 (rústica)

1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LOS NEGOCIOS – COLOMBIA - CASOS 2. ÉXITO EN LOS NEGOCIOS - COLOMBIA – CASOS 3. NEGOCIOS INCLUSIVOS - COLOMBIA – CASOS I. Título II. Latorre Iglesias, Edimer

658.408 ed. 21

CARACTERIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EXITOSAS DE NEGOCIOS INCLUSIVOS EN COLOMBIA

ISBN: 978-958-8866-64-2 (*rústica*)

Edimer Latorre Iglesias (Compilador)

© Edimer Latorre Iglesias

© Yadira Caballero

© Antonio Quiñones

© Susana Marín

© Luz Marina Valero

© José Sanabria Navarro

© Miguel Velilla Otero

© Liliana Meza Cueto

© Jhon Víctor Vidal Durango

© Piedad Martínez Carazo

© Berónica Narváez Mercado

© Lerida Romero Fuenmayor

© Margarita Jaimes Velásquez

© Sandra Márquez Cárdenas

© Elsy Domínguez De La Ossa

© César Argumedos De La Ossa

Universidad Sergio Arboleda

Edición: septiembre de 2015.

Fondo de Publicaciones de la Universidad Sergio Arboleda.

Incluido en: Book Citation Index ©

Queda prohibida toda reproducción por cualquier medio sin previa autorización escrita del editor.

El contenido del libro no representa la opinión de la Universidad Sergio Arboleda y es responsabilidad del autor.

Calle 74 No. 14-14.

Teléfono: (571) 325 7500 ext. 2131/2260.

Bogotá, D.C.

Calle 18 No. 14A-18.

Teléfonos: (575) 420 3838 - 420 2651.

Santa Marta.

www.usergioarboleda.edu.co

Edición:

Yadira Caballero Quintero

Director del Fondo de Publicaciones:

Jaime Arturo Barahona Caicedo

jaime.barahona@usa.edu.co

Impresión: Digiprint

Bogotá, D.C.

Contenido

PRESENTACIÓN	5
Edimer Latorre-Iglesias	
Yadira Caballero Quintero	
Capítulo 1	
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: APROXIMACIONES TEÓRICAS A UN CONCEPTO DINÁMICO	25
Edimer Latorre-Iglesias	
Yadira Caballero Quintero	
Berónica Narvárez Mercado	
Antonio Quiñones Valero	
Capítulo 2	
UN BANCO QUE NO ESTÁ EN EL LUGAR EQUIVOCADO: SERVICIOS APUNTANDO HACIA LA ECONOMÍA DEL BIEN COMÚN	43
Edimer Latorre-Iglesias	
Susana Paola Marín	
Luz Marina Valero Jiménez	
Capítulo 3	
EL ACCESO A LOS BIENES DESDE EL CONSUMO COLABORATIVO: EL PROGRAMA BRILLA DE PROMIGAS	61
Edimer Latorre-Iglesias	
Susana Paola Marín	
Luz Marina Valero Jiménez	

Capítulo 4

**MODELO DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA
LA INCLUSIÓN SOCIAL EN SUCRE75**

José Sanabria Navarro

Liliana Meza Cueto

Miguel Velilla Otero

Capítulo 5

**PROGRAMA DE FORMACIÓN DE ALTO NIVEL
EN SUCRE: RETOS DE INCLUSIÓN Y DE PROPIEDAD
INTELLECTUAL113**

Piedad Martínez Carazo

Jhon Víctor Vidal Durango

Berónica Narváez Mercado

Capítulo 6

**UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO
PARA EL RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS
EN EL DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
DE LAS VÍCTIMAS153**

Lerida Romero Fuenmayor

Margarita Jaimes Velásquez

Sandra Márquez Cárdenas

Capítulo 7

**LA RESILIENCIA FAMILIAR EN EL CONTEXTO
DE LA VIOLENCIA SOCIOPOLÍTICA:
UNA REVISIÓN TEÓRICA183**

Elsy Domínguez De La Ossa

Liliana Meza Cueto

Cesar Argumedos De La Ossa

CONCLUSIONES GENERALES213

PRESENTACIÓN

Edimer Latorre-Iglesias¹

Yadira Caballero Quintero²

El impacto del desarrollo del capitalismo, y particularmente de una de sus más recientes manifestaciones, la globalización, que se desarrolla de una forma imparable, ha dejado unas consecuencias altamente problemáticas a nivel planetario. Hoy por hoy, es palpable que la globalización se convierte en un fenómeno que tiene una forma líquida (Bauman, 2005), las consecuencias de esta, son una evidencia de la marca que dejan las promesas incumplidas.

De ser la panacea que permitiría el equilibrio entre los países altamente industrializados y los que no, o lo que se conocía en su momento como las fuerzas aplanadoras de la globalización (Friedman, 2006), es evidente (así lo indican las cifras) que no se han cumplido los presupuestos de homogenización de los mercados y los presupuestos metafóricos de igualdad y de libre competencia.

En este contexto de análisis, es pertinente mencionar el caso de las empresas dedicadas a la producción de ropa a escala global, particularmente centrándonos en la marca de ropa Zara desarrollada por el grupo Inditex. Este grupo empresarial, a pesar de la crisis europea y del lugar donde se encuentra asentada (España), daba apertura en el año 2011, a 480 tiendas y en el año 2012, a 520

¹ Doctor en Sociología Jurídica e Instituciones Políticas de la Universidad Externado de Colombia, docente investigador de la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta. Contacto: edimer.latorre@usa.edu.co

² Magister en Economía del Medio Ambiente y Los Recursos Naturales Universidad de Los Andes. Maryland University. Directora de publicaciones científicas de la Universidad Sergio Arboleda Bogotá. Correo electrónico: yadira.caballero@usa.edu.co

establecimientos. Actualmente el grupo Inditex tiene a nivel mundial más de seis mil tiendas.

Solo en el año 2011 facturó ventas por más de 13.793 millones de Euros. Su valor en bolsa al año 2012 es de 43 millones de euros. Su propietario Amancio Ortega obtuvo ganancias por más de mil millones de euros en el año 2012 (Martínez, 2013).

Paradójicamente el costo social de estas ganancias es altísimo en vidas humanas. El 24 de abril del año 2013, el complejo de factorías ubicado en el barrio Darussalam de la ciudad de Dacca en Bangladesh, conocido como el Rana Plaza, colapsó estrepitosamente. Dentro, miles de personas laboraban en condiciones infrahumanas. El saldo de su violenta caída se convirtió en un desenmascaramiento de las condiciones miserables en que trabajaban más de dos mil personas.

El número de muertos fue superior a más de mil personas, los heridos a más de dos mil quinientas personas y los mutilados se cuentan entre mil ochocientas personas. El humo tóxico de la ropa acrílica asfixió a las operarias. En medio del caos y la catástrofe, resaltaba la marca de ropa producida por este grupo español: Zara. A su lado estaban otras marcas globalmente posicionadas: Gap, Mango, Nike y Disney. Las trasnacionales en mención, inmediatamente negaron su relación con este proveedor tercermundista.

Lo que impresiona del Rana Plaza, además de las altas cotas de la tragedia y del drama de las víctimas, es la miseria de las condiciones laborales de los trabajadores de este país, considerado por muchos como el país con el peor salario mínimo del planeta. El salario mínimo en Bangladesh es de aproximadamente sesenta y nueve mil pesos mensuales colombianos (\$ 69.000).

Pero no solo es Zara, podemos mencionar entre muchos casos, a la prestigiosa marca Apple, permanentemente acusada de mantener relaciones con proveedores en China, los cuales prácticamente tienen a los trabajadores en condiciones de presos confinados en campos de concentración, mal pagados con míseros sueldos.

Las factorías donde se fabrican los Ipad, son similares a campos de concentración nazis. Tal y como lo sostiene la investigadora Fernández Maraños (2012, p. 9): “El proceso de fabricación de los productos de Apple provoca fascinación en los detalles técnicos, pero un gran rechazo en cuanto a las condiciones de trabajo existentes en las fábricas de sus proveedores”.

Lo triste de esto, es que décadas de neoliberalismo y de globalización, dan la sensación de que las relaciones propias de los bienes comerciales, hayan penetrado las relaciones esenciales para la existencia y la vida en comunidad. Es decir, estamos asistiendo a la penetración de las leyes de la oferta y la demanda propias de la economía neoliberal, en las relaciones sociales necesarias para preservar el tejido social.

Pareciese como si los mercados no tuvieran límites morales, tal y como lo sostiene Michael Sandel (2013, p. 15), vivimos hoy en día una irrupción de los mercados, donde antes era impensable que estos llegaran:

[...] la expansión de los mercados, y de los mercados de valores, hacia esferas de la vida a las que no pertenecen. Para afrontar esta situación necesitamos hacer algo más que arremeter contra la codicia; necesitamos repensar el papel que los mercados deben desempeñar en nuestra sociedad. Necesitamos un debate público acerca de lo que pueda significar mantener a los mercados en su sitio. Y para este debate necesitamos reflexionar sobre los límites morales del mercado. Necesitamos preguntarnos si hay ciertas cosas que el dinero no puede comprar. Un fenómeno que demuestra la influencia negativa de los mercados en el plano de lo local, es el fenómeno denominado *grobarización*. Término acuñado por Ritzer (2007), que explica la manifestación de las complejidades, que evidencian los mercados y la inexistencia de imperfección en los mismos. Ritzer (2007) entiende por **grobarización** las contradicciones que genera la fuerza imparable globalizante.

Se nos había dicho que la globalización permitiría que lo local se desarrollara en el ámbito global, trágicamente para los mercados locales, lo que existe es que lo global se desarrolla como una fuerza centrífuga, que

destruye el plano de lo local. La glocalización termina siendo una grobarización (Ritzer, 2007).

En este marco de ideas, la evidencia empírica nos arroja unas cifras que son abismales. Según Vattimo y Zabala (2011), el mundo ha alcanzado cotas inimaginables en el plano de la desigualdad. Si promediamos riqueza y pobreza a nivel global, se puede concluir que por 90 pobres hay 1 rico. Si trazamos un estimado comparativo entre las 20 naciones ricas y las 20 naciones pobres la desigualdad de las poblaciones es de 120 a 1. Increíblemente las 20 personas más ricas del mundo poseen la fortuna de mil millones de pobres (Vattimo y Zabala, 2011).

El impacto de la globalización ha afectado el concepto mismo de trabajo, su fuerza es tal, que ha terminado difuminando las clases sociales hasta tal punto que hoy no es correcto hablar de clases sociales ya que hay una desaparición y solapamiento de muchos de los estratos tradicionalmente establecidos, no es correcto hablar de clase alta, media y baja. En un estudio desarrollado en más de 161 mil ciudadanos de Inglaterra, Mike Savage (et al 2013), lograron demostrar el surgimiento de nuevas clases sociales.

Aunque su trabajo solo cubre el ámbito de Inglaterra, sus conclusiones son altamente preocupantes. El 15% de los encuestados pertenece a una nueva clase social que los autores en mención denominan el precariado, siendo esta la clase más baja. Los que pertenecen a la misma viven de la asistencia social y de mendigar el sustento diario. El 19% de las personas que respondieron el test, pertenecen a los trabajadores emergentes de los servicios, cuya constante es una pésima inserción al ámbito laboral, un desigual sistema de contratación y unos estándares mínimos de sobrevivencia.

El 14% de la muestra pertenece a la clase trabajadora tradicional, en su gran mayoría obreros que de una forma u otra tienen un mínimo vital que permite reproducir su mano de obra. El 15% pertenece a los nuevos trabajadores pudientes, personas más acomodadas cercanas a la clase media técnica que ocupa una porción del 6% de la muestra procesada.

La clase media establecida detenta los cargos de dirección mediana o de dirección total dentro de los grandes grupos económicos, su porcentaje

equivale el 25% de las personas entrevistadas. En la cúspide de la pirámide esta la tradicional élite, con un indicador enlazado con las ideas desarrolladas hasta el momento: únicamente el 6% de la muestra pertenece a la élite.

Si mezclamos los resultados estaríamos señalando que de las 161 mil personas que formaron parte del estudio, el 31% detenta una acomodación de condiciones óptimas, y el resto, el 69% pertenece a grupos sociales con cierto nivel de precariedad.

Obviamente el que peores condiciones sociales manifiesta es el precariado. En este punto, es necesario señalar que a pesar de que el estudio fue realizado en Inglaterra, que posee muy buenos indicadores de desarrollo, al extrapolarlo a las realidades latinoamericanas y particularmente a las colombianas, las condiciones y los resultados pueden variar de forma significativa.

Para el caso de América Latina, los resultados de la globalización no se hacen esperar. Marginalización económica y atraso desigual, así como incremento de grupos marginales y precariedad en el empleo. A pesar de esto y de los buenos augurios sobre el futuro de América Latina, las condiciones miserables de grupos sociales son cada vez más evidentes: favelas en Río de Janeiro, barriadas en Venezuela, comunas en Colombia, piqueteros en Argentina, estudiantes indignados en Chile, son una evidencia clara de que hay un malestar en la globalización (Stiglitz, 2012).

El caso colombiano es tangencial. A pesar de que el país salió de los 10 países con mayor pobreza y marginalidad de América Latina, existen elementos para preocuparse (Dane, 2013). La imperfección de los mercados, y las contradicciones entre un modelo neoliberal y un estado social de derecho, han dejado una deuda social que tiende a agravarse. Según el Dane (2012), la pobreza se redujo del 34.1%, al 32.7% en el lapso de un año.

La indigencia solo afectó al 10.4% de la población en el año 2012. Según esta misma institución, entre el año 2010 y el año 2012, 1.7 millones de personas salieron de la pobreza. Es de aclarar que se considera pobre a una persona que su ingreso mensual no supera los \$ 202.083 pesos mensuales.

Pero el sector rural sigue siendo uno de los que presenta alarmantes indicadores. Según el Índice de Pobreza Multidimensional, adoptado en Colombia por el DANE (2014), en las cabeceras municipales el 20.6% de sus habitantes son pobres, mientras en el resto, es decir lo rural, el 48.3% de los habitantes está por debajo de la línea de pobreza.

Esto aunado a las dificultades de transporte y de logística, así como a más de cincuenta años de conflicto, nos da un indicador del atraso que presenta el ámbito rural en Colombia. En este marco de ideas, y en medio de esta argumentación, donde se hace evidente la crisis del modelo neoliberal, y adquieren pertinencia los diferentes trabajos que agrupan en este texto.

Si hablamos de retos conceptuales y de cumplir con las promesas postergadas de la RSE, existe un fenómeno que paulatinamente está tomando fuerza y plantea un más allá de la RSE: los negocios inclusivos.

Esta práctica está combinando de forma armoniosa el desarrollo económico, la inclusión de grupos tradicionalmente excluidos de la sociedad y el éxito empresarial. De eso se trata este trabajo, de caracterizar las experiencias exitosas de negocios inclusivos, señalando cómo construir estrategias de responsabilidad social apalancadas en la creación, innovación y fortalecimiento de los negocios inclusivos a nivel empresarial, social e institucional. El objetivo es demostrar que algunas empresas y experiencias sí están cumpliendo con un accionar deóntico.

A pesar de la amplia y variada gama de trabajos en RSE en Colombia (Giraldo, 2008; Orozco, Yenni, Martínez, 2012) y de diversos ejercicios de sistematización de experiencias de negocios inclusivos en América Latina (Cavanna, 2008; Márquez, Reficco, Berger, 2009), o de explicación de experiencias exitosas en negocios inclusivos en el ámbito rural, específicamente en el caso de la palma de aceite (Rodríguez, 2010), se hace necesario analizar si los negocios inclusivos pueden convertirse en una estrategia efectiva de RSE.

En este sentido, más que desligar la RSE de los negocios inclusivos, también considerados como negocios en la base de la pirámide, lo que se persigue es precisar los nexos entre una y otra esfera de acción y enlazarlos

desde la óptica de la estrategia de intra-emprendimiento que puede focalizar una determinada organización empresarial.

La sistematización de experiencias se desarrollará mediante la técnica de estudio de casos, lo cual hace que la forma de mostrar los resultados sea amplia y validada a partir del procesamiento de la información que se obtenga de las experiencias más sobresalientes y exitosas.

Este estudio propende por ser una propuesta para aproximarnos al conocimiento de la realidad empresarial e institucional en el tema de la relación entre Responsabilidad Social Empresarial y negocios inclusivos, sobre todo en el ámbito del desarrollo de innovaciones aplicadas a la transformación de la realidad social, haciendo énfasis en los procesos que llevados de una manera axiológica y con una propuesta de negocios e impacto en las comunidades clara, podrían garantizar estándares de mejoramiento de las condiciones de vida de los grupos y comunidades, en una relación sinérgica y a largo plazo con su entorno (Stakeholders).

De igual forma, como se señalaba anteriormente, la propuesta metodológica que gira en torno a la mirada cualitativa, permite que el trabajo desarrolle estudios de caso que posibilitan comprender diferentes propuestas y experiencias exitosas en el mundo de las empresas e instituciones de negocios inclusivos en Colombia.

Su objetivo central es precisar elementos que potencien la estrategia de los negocios inclusivos dentro de las proyecciones de Responsabilidad Social Empresarial, institucional u organizacional, con la finalidad de asumir modelos de imitación creativa, es decir, pautas de mejoramiento continuo, para la optimización de este tipo de propuestas empresariales, lo cual hace, que sea bastante práctica y pertinente la socialización de sus resultados.

El trabajo se justifica de igual forma, porque los diversos resultados científicos sistematizados que el presenta, pueden propiciar escenarios de creación de conciencia para accionistas, gerentes, líderes y trabajadores de las empresas e instituciones que manejan procesos de RSE enfocados, con la estratégica mirada de los negocios inclusivos, como un nuevo paradigma, que señala unos límites morales al mercado y abre posibilidades

de esperanza a los grupos tradicionalmente excluidos y concentrados en la base de la pirámide.

Cada vez que hablamos de RSE, parecería que diéramos discursos y argumentaciones que están más cercanas a la ética, a la filosofía o a la religión, pero es todo lo contrario, hoy es necesario ligar ética, RSE y economía de mercado, en lo que Adela Cortina (2003, p. 17) denomina como una ética de la empresa, que es una concepción:

[...] que conformaba en tan alto grado el modo europeo de entender la empresa, llevaba a concebirla, no solo como un negocio, sino como un grupo humano que lleva adelante una tarea valiosa para la sociedad, la de producir bienes y servicios, a través de la obtención del beneficio. La empresa, desde este punto de vista, se emprende con espíritu creador.

Pero la realidad del accionar corporativo se diferencia de este anhelo, y se diferencia en cuanto a lo que podemos apreciar del resultado, empresas con trabajadores que desarrollan una cultura depredadora sobre su organización, empresarios con ambición y con la idea de explotar al máximo a sus trabajadores.

Por ende, necesitamos revisar organizaciones que asumen un paradigma diferente frente a los principios del capitalismo neoliberal y que demuestran que es factible como lo plantea Cortina, imbricar la inclusión de los diferentes Stakeholders en lo empresarial sin ningún desmedro en la interrelación.

Siguiendo a Robert Solomon (Singer, 1995), podemos iniciar una relación entre la forma como se entiende el accionar empresarial a través del análisis de las grandes mitologías que se han creado sobre el accionar del capitalismo y el fluctuar de los mercados. Siempre que pensamos sobre el comportamiento de las organizaciones, empleamos estas grandes mitologías afincadas sobre la sabiduría convencional. Revisaremos estos lugares comunes, para cotejar lo que son las relaciones entre RSE, negocios inclusivos y cotejarlos con el concepto de valor agregado.

Uno de estos mitos es el que Solomon (Singer, 1995), denomina el individualismo atomista. Este consiste en creer que las empresas obedecen a acciones de individuos, aislados del grupo donde están inmersos y que solo buscan un beneficio personal. Las empresas se deben a una práctica social, se deben a su entorno si quieren seguir sobreviviendo, las empresas no obedecen a las acciones de individuos aislados.

El segundo mito relaciona lo empresarial con la maximización del capital, es decir, la rentabilidad económica por encima de las personas. Esto sugiere que el capital está por encima de la dignidad humana y percibe a los seres humanos como recursos, como simples finalidades, como meros objetos donde todo puede ser comprado y vendido.

Las personas deben generar capital y en ese sentido se les entiende su dignidad y su aporte. Obviamente los seres humanos no son recursos, generan recursos. Las organizaciones que tienen al ser humano como un simple generador de capital son organizaciones que a largo plazo se convierten en empresas con una cultura organizacional depredadora.

El tercer mito es la concepción que casi todo el mundo desarrolla en el accionar propio del capitalismo. Es la mentalidad ganar-perder. Esto implica que existe una tendencia a venerar a las personas que son excelentes negociantes, entendiendo por excelentes, al negociante que gana aún a sabiendas que el otro pierde. Este paradigma de la negociación implica que siempre debe existir una diada negativa: una persona gana y la otra pierde, no dejando espacio para el paradigma ganar-ganar o no hay negocio.

Estos mitos hacen ver a primera vista, que lo empresarial y los negocios inclusivos no pueden estar relacionados, y conducen al pensamiento de entender la RSE como no rentabilidad para la empresa. Hoy por hoy, el mundo de cambios en el que nos encontramos sugiere lo contrario.

Al realizar un recorrido por las diversas prácticas empresariales de RSE, se nota las contradicciones propias del enfrentamiento entre lo público y lo privado, de igual forma, es visible la preocupación por generar indicadores que demuestren una RSE enmarcada con las necesidades del entorno. Los grandes grupos económicos dominantes poseen prácticas en-

caminadas a mejorar el ambiente, la energía y las condiciones de vida de los habitantes de las comunidades donde están asentadas estas empresas.

Si tomamos conglomerados económicos con posiciones globales, podríamos hallar suficiente evidencia empírica de prácticas de RSE enmarcadas en direccionamientos estratégicos y con alto grado de impacto social. Por mencionar algunos casos:

- El proveedor deportivo global conocido como Nike, quien tiene posición dominante en más de 140 países, ha desarrollado programas de RSE de alto impacto social. El programa “Re-usa un zapato”, que se desarrolla desde 1990, ha logrado reciclar y reusar más de 25 millones de tenis, los cuales han sido donados a escuelas pobres del mundo. Su preocupación por la fabricación de artículos deportivos, con material ciento por ciento reciclaje, ha resultado en la elaboración de uniformes con material reciclado hasta en un 96%, lo cual beneficia al planeta desde la perspectiva del impacto sostenible con el medio ambiente.
- La multinacional Siemens, que desarrolla programas de ingeniería y electrónica, gira sus pilares de RSE en el trinomio negocio-ambiente-sociedad. Actualmente el 48% de sus ingresos derivan de la aplicación efectiva de su portafolio de servicios sustentables. Siemens viene jalando a nivel mundial la creación de ingenierías y estructuras inteligentes y armoniosas con el medio ambiente: edificios verdes, 100% ecológicos, soluciones de tráfico y movilidad con equilibrio sustentable.
- La empresa Toyota asentada en Japón es pionera en la construcción y mercadeo de los vehículos híbridos. Su propuesta de equilibrio con el medio ambiente y de acabar con las emisiones de CO2 se ve reflejada en el vehículo híbrido Prius. Hasta el momento este vehículo ha ahorrado 26 millones de toneladas de CO2.
- De igual forma, la siempre cuestionada The Coca Cola Company, transnacional que produce 1.8 billones de bebidas a nivel mundial (una coca cola se consume por segundo en el planeta), se ha com-

prometido con el tema de la gordura y de las calorías que genera su producto, pero es notable el esfuerzo en el tema de la preservación del agua. La fundación liderada por ellos que aborda el tópico de la preservación del agua, posee indicadores de optimización de nacimientos hídricos en más de mil hectáreas de bosque a nivel global. En México, su programa Nacional de Reforestación y cosecha del agua ha permitido que predios que requieren ser restaurados, y que se encuentran en las cuencas hidrológicas forestales, reciban cuidados especiales. En total más de 11.520 hectáreas han sido reforestadas.

- La empresa Procter y Gamble entre 2007 y 2012, logró vender a nivel global más de 52 billones de dólares en ventas de productos sustentables y en equilibrio con el medio ambiente. Ha generado un programa que se denomina “Vivir, aprender y desarrollarse”, el cual globalmente ha impactado a más de 400 millones de niños, los cuales se han visto beneficiados en el mejoramiento de sus indicadores educativos. De igual forma marcas asociadas a esta trasnacional, desarrollan procesos de RSE altamente efectivos: Pampers, la marca de pañales, en asocio con UNICEF, ha logrado desarrollar en la India y en países del tercer mundo, tratamiento prenatal a mujeres embarazadas. La marca de tampones Tampax, ha propiciado procesos educativos en educación sexual a niñas en Asia, América Latina y África.
- La empresa cervecera Florida Bebidas asentada en Costa Rica, ha logrado una reducción de desechos altamente significativa. Su programa de reducciones espera que, al año 2015, se tenga el indicador de cero emisiones. Actualmente, el 99.4% de sus productos no generan desechos; el 66.2% de residuos son reutilizados; el 31.3% de emisiones en el proceso de producción son reciclados y el 1.9% de desechos es empleado para producir energías limpias.
- En esta misma direccionalidad, la empresa canadiense Ten Thousand Villages, ha posibilitado evidenciar realmente prácticas de comercio justo al promover la venta de artesanías de Asia, Latinoamérica y África. Estas se comercializan sin ningún tipo de

ganancias para la transnacional. Tyson Foods, organización empresarial dedicada al negocio de las comidas, ha empleado estrategias de marketing social para luchar contra el hambre. Dona kilos de pollo a países pobres y comunidades marginales por mensajes publicitarios en Facebook.

A pesar de estas acciones, es fácil inferir que las propuestas de RSE a nivel global tienden a una orientación hacia la filantropía, la asistencia social, o a proyectos que impliquen un posicionamiento de la marca dentro del fenómeno que se conoce como reputación de una empresa. Sin demeritar estas propuestas, muchas de ellas solo persiguen posicionar una marca dentro de la mente de los consumidores. En este sentido, la RSE, termina siendo una forma más de vender un producto. De ahí, que sea necesario estudiar otras alternativas, otras formas de hacer RSE, por ello es necesario precisar el ámbito conocido como negocios en la base de la pirámide, negocios sociales o negocios inclusivos.

Es bueno pensar en lo que señala Bernardo Kliskberg (2010, p. 19), al realizar el análisis de qué empresas son las que sobreviven en el tiempo y las que logran permanecer a pesar de las diferentes crisis y fluctuaciones de los entornos en los que nos movemos en la era contemporánea:

[...] las empresas, actualmente, bajan o suben su influencia según la responsabilidad social que ejercen. Los fondos de inversiones más importantes están evaluando la sostenibilidad de las empresas teniendo en cuenta su RSE.

El consumidor moderno prefiere comprar productos de los cuales está seguro, provienen de empresas éticas, que propician escenarios para el desarrollo efectivo de negocios inclusivos y que desarrollan programas de RSE serios y evidenciables con alto impacto en lo social, con estándares de RSE certificados y con indicadores de equilibrio con el medio ambiente.

En este sentido, los negocios inclusivos y la RSE es a lo empresarial, lo que el capital debe ser a lo humano: propiciar condiciones de mejoramiento, de inclusión y desarrollo social. Las empresas que manejan negocios inclusivos como una proyección de RSE y que logran establecer relaciones

de larga duración con sus clientes y están amparadas en una lógica del beneficio mutuo son las que logran afianzarse en el largo plazo. Drucker, ya señalaba los problemas de organizaciones que no tenían claro los conceptos de la ética en el quehacer de los negocios (Drucker, 2006, p. 151):

La ética comercial, en otras palabras, no es ninguna ética, en la forma en que el término ha sido siempre usado por los filósofos y teólogos occidentales. La ética de los negocios supone que por alguna razón las reglas ordinarias de la ética no se aplican en los negocios. ¿Cuál es entonces la ética de los negocios?

Para responder a esta última pregunta, debemos plantear que los verdaderos negocios inclusivos que forman parte de una estrategia de RSE implican una claridad y precisión dentro del direccionamiento estratégico de la organización: deben estar alineados los valores, la misión y la visión con el accionar de cada uno de los trabajadores, personal operativo y gerentes de la compañía.

Esta alineación presupone una administración por valores, donde los valores son los orientadores de las decisiones que se toman al prestar un bien o servicio a nuestro cliente, quien en últimas es nuestra razón de ser, integrando a todos los stakeholders. La integración total de la compañía al servicio de los valores, es lo que la hace ser más competitiva en el mercado. En este sentido, adquiere relevancia lo manifestado por Drucker (2006, p. 154):

Ningún profesional, ya sea médico, abogado o gerente puede prometer que, en efecto, le hará bien a su cliente. Todo lo que puede hacer es intentarlo. Pero lo que si puede prometer es que no le hará daño a sabiendas. Y el cliente, a su vez, debe poder confiar en que el profesional no le hará daño a sabiendas.

En esta nueva concepción, que no es tan nueva, ya que el capitalismo Renano concebía la implementación empresarial y la inclusión social, como lo que un determinado conglomerado humano hacía para generar beneficios a la sociedad y a su vez obtener beneficios, en un punto de equilibrio, que como lo he venido mencionando anteriormente, se podría entender como el paradigma del ganar-ganar o no hay negocio.

Este paradigma ético basado en las relaciones a largo plazo, es el que garantiza rentabilidad, efectividad, eficiencia y eficacia basadas en la confianza con los stakeholders. Mientras que la empresa sea para el entorno donde está implantada, tanto en disposición de puestos de trabajo como en inversión una fuente de progreso y mejoramiento de la calidad de vida; entenderemos que los negocios no pueden ser entendidos únicamente como donación de dineros, sino respeto por el ambiente, construcción de vías de comunicación y diálogo directo con el entorno ciudadano, para hacer de estos unos enlaces en las cadenas productivas.

Esta necesidad se ha extendido desde las grandes empresas que cotizan en los mercados internacionales y tienen un espacio de consumidores globales, hasta las pequeñas y medianas empresas, que adoptan su propia vía de implantación de negocios inclusivos.

En el texto “La oportunidad de negocios en la base de la pirámide”, de C.K. Prahalad (2005), se demuestra que el capital social orientado a la solución de necesidades en los grupos de personas pobres les permite, al volverlos consumidores, mejorar la calidad de vida y sus condiciones familiares y culturales.

El capital social permite crear redes de confianza, y esta es la clave para el funcionamiento de la economía y una responsabilidad social no formal, sino de esencia. El caso interesante de negocios inclusivos y su fuerza en el ámbito de lo social, podría evidenciarse a través del empuje empresarial de Arunachalam Muruganatham, habitante del sur de India, quien veía con extrañeza cómo su mujer estaba obligada a usar trapos durante el ciclo menstrual.

Al realizar un análisis de su entorno, descubrió que la gran mayoría de mujeres de su comunidad no podía darse el lujo de comprar toallas higiénicas, dado sus altos costes y las limitaciones económicas del entorno. Es así como este empresario hindú, se da a la tarea de crear una máquina que le permita fabricar caseramente toallas higiénicas.

El resultado es un dispositivo de tipo artesanal que posibilita a las comunidades marginales realizar de forma colectiva sus toallas para el con-

sumo cotidiano. La máquina de hacer toallas higiénicas, permite mediante un proceso de capacitación, empoderar a las comunidades y hacerlas gestoras de su propio desarrollo.

Actualmente, la empresa Jayashree Industries, ha vendido su programa de fabricación casera a 23 Estados, entre ellos Nepal, Bangladesh, Afganistán, Sudáfrica, Zimbawe y su efecto es la reducción de mortalidad por procesos infecciosos en la población de mujeres. Así mismo, las empresas que se crean para comercializar la producción de toallas higiénicas, reducen los costos en una cuarta parte.

El proyecto emprendedor de este hindú puede ser fácilmente explicado a través del concepto de negocios inclusivos. Márquez, Reficco y Berger (2009, p. 29), definen como negocio inclusivo:

“En otras palabras, al hablar de negocios inclusivos se busca poner el énfasis en las actividades económicas que permiten lograr la participación de los más pobres en cadenas de generación de valor, de manera tal que éstos logren capturar valor para sí mismos, que permitan mejorar sus condiciones de vida.”

Para estos autores, los negocios inclusivos implican una transformación mensurable de las comunidades donde se da el accionar. Los autores antes mencionados plantean una serie de factores que dan un valor agregado al impacto social de la empresa. Estos son:

1. Transformación del statu quo.
2. Motivación comercial y rentabilidad.
3. Conexión entre lo local y lo global.
4. Innovación paciente.
5. Apalancamiento en recursos locales.
6. Protagonistas nuevos y más diversos.

Estos seis factores logran modificar las condiciones de grupos marginados y logran incluir sectores en las redes empresariales, propiciando una

reconstrucción del tejido social, un empoderamiento de las comunidades y un liderazgo transformador de los agentes socialmente destacables.

Los negocios inclusivos enseñan a las personas las reglas del juego y les permite paulatinamente abandonar la mentalidad de “frontera”, es decir, las prácticas ilegales y de rechazo del estado. En este sentido, son claras y pertinentes las afirmaciones de Márquez, Reficco, y Berger (2009, p. 30) en el sentido del cambio de paradigma que propulsan los negocios inclusivos:

En los negocios inclusivos, la creación de valor para el cliente final es lo que genera el valor económico necesario para recompensar a cada eslabón de la cadena productiva, y financiar su expansión.

Un concepto esencial dentro de esta mirada específica a la delimitación del problema es el concepto de valor agregado. Ya Daniel Pink (2008) había planteado el cambio de era en el cual se encuentra la sociedad actual. Para este autor, el capitalismo ha pasado de lo tangible a lo intangible, de producir bienes y servicios con un cliente final, a construir relaciones sólidas y a largo plazo en el contexto de las comunidades donde quiere afianzarse.

Esto solo se puede dar en el marco del concepto de valor agregado. Tradicionalmente este concepto estaba afinado al servicio y la excelencia al cliente (Leonard L. Berry, 2002; Tom Peters, 2010). Poco a poco ha pasado a otras esferas. Lo encontramos en el ámbito del marketing como el proceso de mejora continua acompañado de innovación y tecnología (Chan Kim; Mauborgne, 2005, p. 17).

Al párrafo anterior solo le hace falta un complemento: innovación en valor para todos los stakeholders que rodean a la empresa y a su objeto social. A continuación, siguiendo a Márquez, Reficco y Berger (2009, p. 36-37), se puede hacer una clasificación del valor agregado de los negocios inclusivos en el marco de acciones específicas de propuestas empresariales que giran en torno a la inclusión social y a la reducción de pobreza en la base de la pirámide.

Es necesario aclarar que los casos seleccionados para ser estudiados, presentan un conjunto de características que permitió filtrar su selección.

Estas características, fueron pensadas desde lo exitoso de la propuesta de empresarial e institucional de negocios inclusivos. Estas son las siguientes:

- a. Sostenibilidad en el tiempo. En este sentido los casos seleccionados presentan una curva de ascenso desde el momento de su implementación. Esta curva de ascenso evidencia tanto cualitativa y cuantitativamente un alto impacto del negocio inclusivo
- b. Impacto social económico. Los casos seleccionados implican un alto impacto económico en la vida de los grupos y comunidades a los cuales se direccionó, lo que permite validar la capacidad de transformar realidades socioeconómicas.
- c. Innovación de valor agregado. Los casos seleccionados son altamente innovadores en el entramado de ejemplos organizacionales por crear Negocios Inclusivos en Colombia. Presentan una o un conjunto de innovaciones los que los hace ser altamente viables.
- d. Visibilidad del Negocio. El aspecto final es el reconocimiento de la opinión pública que han tenido estos casos, evidenciado en reconocimientos de la opinion pública y visibilización de sus servicios.

La estructura del texto es la siguiente. En el capitulo uno se entrega una revisión de las fluctuaciones del campo teorico de la Responsabilidad Social empresarial y las diferencias y similitudes con el concepto de negocios inclusivos, el dos caracteriza el negocio inclusivo de Daviplata, el tres el negocio inclusivo de Brilla, el cuatro el modelo de actividad fisica en Sucre como creador de inclusion social, el cinco el programa institucional de formación de alto nivel en sucre, el seis la estrategia de acompañamiento para el restablecimiento de derechos en las victimas y se finaliza con un analisis de la resiliencia familiar en el contexto de la violencia sociopolitica.

Referencias

- Bauman, Z. (2005). *Vidas desperdiciadas: la modernidad y sus parias*. Barcelona: Paidós.
- Berry, L. (2002). *Un buen servicio ya no basta. Cuatro principios del servicio excepcional al cliente*. Bogotá: Grupo editorial norma.
- Cavanna, J. M. (2008). *Viaje a la otra orilla: Historias de los que trabajan por una América Latina mejor*. Bogotá: Grupo editorial Norma.
- Cortina, A. (2003). *Construir confianza: Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones*. Madrid: editorial Trotta.
- DANE. (2013). *Pobreza monetaria y desigualdad 2012, por Departamentos*. Bogotá.
- DANE. (2014). *Colombia índice de pobreza multidimensional*. Bogotá.
- Drucker, P. (2006). *Drucker para todos los días*. Grupo editorial Norma: Bogotá.
- Fernandez, C. (2012). *Análisis del entorno general y específico de Apple*. Tesis Doctoral.
- Friedman, T. (2006). *La tierra es plana: breve historia de un mundo globalizado del siglo XXI*. Madrid: ediciones Martínez Roca.
- Giraldo, G. (2008). *Responsabilidad social empresarial en Antioquia*. Medellín: Universidad Eafit.
- Kliskberg, B. (2010). RSE, un imperativo ético y económico. *Revista IARSE*. Recuperado de http://www.iarse.org/new_site/site/index.php?put=noticia_detalle&id_noticia=90
- Martínez, D. (2013). *Zara: visión y estrategia de Amancio Ortega*. Madrid: conecta.
- Márquez, P., Ezequiel, R. y Berger, G. (2009). *Negocios inclusivos en América Latina. Harvard Business Review América Latina*.

- Orozco, D., Yenni, V. y Martínez, D. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimensión Laboral. Caso Bancolombia y BBVA. *Revista investigación y reflexión*, 20(1).
- Peters, T. (2010). *Las pequeñas grandes cosas*. Bogotá: Grupo editorial Norma.
- Pink, D. (2008). *Una nueva mente*. España: Ilustreae.
- Prahalad, C.K. (2008). *La oportunidad de negocios en la base de la pirámide: Un modelo de negocio rentable, que sirve a las comunidades más pobres*. Bogotá: Grupo editorial Norma.
- Rodríguez, M. C., Carrizosa, A., Bonell, C. y Rengifo, S. (2010). *De las alianzas productivas a los negocios inclusivos. Guía de mejores prácticas para la implementación de Negocios inclusivos en planta de aceite*. Bogotá: USAID, Fedepalma.
- Ritzer, G. (2007). *La globalización de la nada*. Madrid: editorial popular.
- Sandel, M. (2013). *Lo que el dinero no puede comprar: los límites morales del mercado*. Barcelona: Debate.
- Savage, M., et al. (2013). A new model of social class? Findings from the BBC's Great British Class Survey experiment. *Sociology*, 47(2), 219-250. DOI: 10.1177/0038038513481128
- Singer, P. (1995). *Ética para vivir mejor*. Barcelona: Ariel.
- Stiglitz, J. (2012). *El precio de la desigualdad*. Barcelona: Taurus.
- Vattimo, G. y Zabala, S. (2011). *Comunismo Hermenéutico: de Heidegger a Marx*. España: Herder.

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:
APROXIMACIONES TEÓRICAS
A UN CONCEPTO DINÁMICO**

Edimer Latorre-Iglesias¹

Yadira Caballero Quintero²

Berónica Narváez Mercado³

Antonio Quiñones Valero⁴

¹ Doctor en Sociología Jurídica e Instituciones Políticas de la Universidad Externado de Colombia, docente investigador de la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta. Contacto: edimer.latorre@usa.edu.co, Doctorante de la Universidad Libre de Bogotá, Colombia, Magister en Administración y Derecho Empresarial de la Universidad Libre de San José, Costa Rica, Abogada de la Universidad Libre, Bogotá, Colombia. Investigadora del Grupos GISCER de CECAR. Contacto: beronica.narvaez@cecar.edu.co

² Magister en Economía del Medio Ambiente y Los Recursos Naturales Universidad de Los Andes. Maryland University. Directora de publicaciones científicas de la Universidad Sergio Arboleda Bogotá. Correo electrónico: yadira.caballero@usa.edu.co

³ Doctorante de la Universidad Libre de Bogotá, Colombia, Magister en Administración y Derecho Empresarial de la Universidad Libre de San José, Costa Rica, Abogada de la Universidad Libre, Bogotá, Colombia. Investigadora del Grupos GISCER de CECAR. Contacto: beronica.narvaez@cecar.edu.co

⁴ Economista de la Universidad Autónoma de Colombia, Especialista en Estudios Políticos de la Universidad Sergio Arboleda Bogotá, Magister en Estudios políticos de la Universidad Javeriana. Investigador del programa de Ciencia Política de la Universidad Sergio Arboleda Bogotá. Contacto: antonio.quinones@usa.edu.co

Introducción

A continuación se hace un análisis de diferentes autores que han conceptualizado el tema central de la investigación. El objetivo es realizar un seguimiento desde el año 2007 hasta el año 2012, sobre los diferentes abordajes teóricos y prácticos, al concepto de RSE. El análisis demuestra el vacío y lo novedoso de relacionar RSE y negocios inclusivos.

Es bueno iniciar este análisis exploratorio reseñando el trabajo de Morrelba Brito (2007), quien estudia los caminos posibles para la RSE después de la crisis de Enron y de su estrategia de contabilidad creativa que defraudó a cientos de personas. Lo interesante de su abordaje es que relaciona conceptos propios de la política y de la autonomía social, me refiero al concepto de Gobernanza. Este concepto es trabajado como gobernanza corporativa y es denominado como el paso de los shareholders a los stakeholders.

Brito continúa su análisis enfatizando en la necesidad de crear cadenas globales de agregación de valor y señala una serie de factores que pueden producir un gobierno corporativo, en particular, destaca el papel de las tecnologías de la comunicación y la información.

Luego aborda el tema de los costos de transacción y de cómo la visión ética puede contribuir a generar rendimientos económicos dentro de una organización, puesto que el nombre y la marca al posicionarse con estándares éticos, agregan competitividad y obviamente mercados. Finaliza su análisis señalando la importancia de gerenciar la reputación.

Desde otra perspectiva, Solís González (2008), centra su trabajo en lo alternativo que implica la RSE. Este autor realiza un análisis de la RSE desde la escuela francesa de la regulación, en especial desde los postulados teóricos del pensador R. Boyer. Su crítica es a la forma como se concibe el fenómeno capitalista, no desde el impulso que ofrece el neoliberalismo a las fuerzas del mercado, sino como el proceso de autorregulación de la empresa capitalista. Si se genera excesiva riqueza sin contención, se acabaría el mismo capitalismo.

Solís realiza un panorama, donde ubica de forma paulatina las diversas manifestaciones de la RSE, en particular de las grandes corporaciones de

Estados Unidos y sus proyecciones sociales. Es bastante crítico al señalar dos fenómenos que convergen gradualmente en el mundo actual: la filantropía como una forma de gestionar reputación, pero sin un sentido verdadero y claro de inclusión social y por otra parte, aborda la importancia creciente de la opinión pública y de la incidencia de este fenómeno en los medios masivos de comunicación. Posteriormente, se detiene en una mirada alternativa al concepto de RSE, la de la auto-regulación (Solís, 2008, p. 245):

La RSE agrupa una serie de prácticas sociales vinculadas con el estado actual de la evolución de la empresa como forma institucional fundamental del capitalismo y, desde el ángulo de la regulación, apunta objetivamente –más allá del horizonte limitado de los actores sociales considerados individualmente– a una nueva modalidad de reproducción del sistema (específicamente del capitalismo maduro), por medio de una gestión más eficiente de las relaciones de la empresa con su entorno laboral, social, ambiental y comunitario.

Finaliza su propuesta alternativa, este autor, con un ingrediente nuevo a la forma de pensar la RSE: la sociedad civil, de forma similar a Brito, Solís, incluye un concepto de la ciencia política, al conjunto de definiciones nutrientes del accionar de la RSE.

Señala que la autorregulación del capitalismo implicaría una redefinición de lo que se entiende por producción y distribución de la riqueza, pero esto solo se logrará con comunidades empoderadas y capaces de entender el rol de la organización social (Solís, 2008, p. 249).

Álvarez y León (2009), se desprenden del ámbito de la sociopolítica para adentrarse a una crítica del impacto de la globalización y a entender a la RSE como un actor clave para delimitar los efectos negativos de este proceso. Para ello se detienen señalando los diferentes ámbitos donde la globalización afecta el desarrollo de los grupos y comunidades.

Luego señalan las diferentes dimensiones donde la RSE está jugando un papel clave para delimitar y frenar los efectos colaterales e imparable del fenómeno global. En este sentido, señalan que la RSE ante las

debilidades de la globalización tiene una responsabilidad supra-social y por ende, está enfocándose en:

1. Gestión efectiva del recurso humano.
2. Salud y seguridad en el lugar de trabajo.
3. Derechos fundamentales.
4. Equilibrio entre vida y persona.
5. Problemas ecológicos.
6. Comunidades locales.

Vargas Forero (2011), nuevamente acude a la ciencia política para agregar un nuevo concepto, el de ciudadanía corporativa. Concepto clave según este autor para lograr un Estado eficiente. Una sociedad civil “vibrante” es determinante para construir un estado sólido. Este autor insiste en que las comunidades están dispuestas a pagar el plus de la reputación que brinda la empresa.

Es decir, los consumidores prefieren organizaciones con una sólida reputación, sin importar el costo que presupone esa solidez. Este analista colombiano explica las ventajas de invertir en RSE, desde la óptica del valor agregado que implica una gerencia de la reputación, tienden a incrementar el valor económico para los accionistas y para los inversores.

Una propuesta novedosa y bastante pertinente para los fines del presente trabajo es la que realiza Piñeiro Chousa y Romero Castro (2011), al intentar unificar el concepto de RSE con el concepto de resiliencia. Señalo novedosa, porque se aparta de la tendencia a entender la RSE como una simple apuesta de marketing social o un simple problema de gestión de la reputación.

Estos autores van más allá, ven que la RSE permite reorganizar las debilidades de las organizaciones, alinear la estrategia y encontrar nuevas formas de hacer empresa. Para ello cuestionan el nuevo entorno organizacional, caracterizado por la incertidumbre y el cambio constante, que implica la necesidad de organizaciones resilientes en su estructura estratégica.

De igual forma, señalan las desigualdades en cuanto a la distribución de poderes que implica la globalización, la necesidad de gobiernos corporativos y de ciudadanía corporativa empoderada, así como el imperativo de redefinir el contrato social en el mundo global.

Esta re-definición es necesaria debido a la pérdida de confianza en el rol de los mercados y al problema de la ambición como motor de las acciones capitalistas. Así mismo, analizan detenidamente la importancia de los activos intangibles y del comportamiento de los agentes (Piñeiro y Romero, 2011, p. 8): “Es tal la importancia que los activos intangibles están adquiriendo en la empresa, que en muchas ocasiones la inversión en intangibles representa el mayor activo de la empresa”.

Pero el mayor aporte de este trabajo, es la conjunción del concepto de RSE con el concepto de resiliencia, y cómo, estos dos conceptos se retroalimentan gracias a la posibilidad de crear valor sostenido, valor compartido y creación de resiliencia, a este respecto afirman que (Piñeiro y Romero, 2011, p. 24):

[...] el concepto de desarrollo sostenible pretende garantizar que las generaciones futuras puedan lograr la satisfacción de sus necesidades en el entorno económico y social que les leguemos, y el concepto de resiliencia se refiere a la capacidad de una empresa para renovarse de forma constante [...]

En sintonía con lo expuesto, León; Baptista; Contreras (2012), desarrollan un concepto cercano al de negocios inclusivos: innovación social. Es bastante claro su trabajo, ya que señala al igual que muchos de los mencionados, las diferentes dimensiones que asume la RSE, el tema de la reputación, el tema de la filantropía, el tema de la inversión a largo plazo. Lo destacable en esta ocasión, es que los autores en mención, señalan que la RSE es un camino ético de ascenso económico virtuoso. La empresa debe incrementar sus niveles en la medida en que se desarrolla económicamente: la búsqueda de la virtud es una orientadora del proceso.

Para León; Baptista; Contreras (2012), las etapas que debe recorrer una organización en la vivencia de la RSE son seis. La primera es el de

ser una organización económicamente responsable, esto implica que debe producir bienes y servicios de forma incremental. Lo que la lleva al segundo momento, una organización públicamente responsable, aquí es donde los consumidores están dispuestos a pagar el plus adicional por evidenciar prácticas filantrópicas y proyectos de RSE.

Llegamos al tercer momento, convertirse en una organización socialmente dispuesta, donde se asume en el direccionamiento estratégico y en la conciencia de la organización el aporte a lo social. El cuarto movimiento es hacia una organización socialmente competente, donde los miembros de la empresa adquieren las competencias necesarias para permanecer en el mercado.

El quinto, es una organización socialmente inteligente, donde las competencias aprendidas se colocan al servicio de la sociedad (stakeholders) y finalmente se puede propulsar a la organización hacia la sexta etapa, una organización socialmente ética. Es decir una empresa donde el centro de su accionar es el ser humano como eje central del sistema.

En todo este análisis, es palpable que existe un vacío investigativo que logre conjugar la interrelación innovadora que presuponen los negocios inclusivos como una estrategia efectiva de RSE. En ocasiones vemos que se tiende a escindir los negocios inclusivos de la órbita conceptual de la RSE.

Se les quiere mostrar como dinámicas separadas. En este marco analítico, y como es propio de la RSE, dado los niveles de interdisciplinariedad que convergen en sus análisis, adquiere pertinencia que se haga una reflexión teórica de las vertientes conceptuales que dan vida al concepto de negocios inclusivos, por ello, propondremos los ejes referenciales sobre los cuales se puede dar esta conjunción.

Aproximación al enfoque teórico de los negocios inclusivos: el misterio del capital y la base de la pirámide

Dentro de los defensores del modelo capitalista basado en la libertad de mercado, hay economistas que entienden las dinámicas excluyentes que produce el modelo. Pero sin ser enemigos de las libertades de mercado, pro-

ponen otra forma de entender las relaciones comerciales y sus diversas limitaciones. Si quisiéramos rastrear una propuesta teórica que se aparte de la defensa absoluta del mercado, y que gira la mirada, al analizar las riquezas que alberga la pobreza; el punto de partida obligatorio es el análisis teórico institucionalista generado por el economista Hernando de Soto (2000).

Este peruano en su prestigioso libro “El misterio del capital” (De Soto, 2000), analiza detenidamente las restricciones que deben sufrir los pobres para acceder al mundo formal y legal que brindan los Estados. En un pionero análisis comparativo mundial, De Soto, estudia cómo los límites institucionales frenan el desarrollo económico de las comunidades marginales, dado que estos poseen activos, pero no los pueden convertir en capital debido a las barreras jurídicas, institucionales y burocráticas que les impiden acceder a las bondades del capitalismo.

De Soto con herramientas propias de la econometría demuestra las potencialidades económicas que albergan los activos detenidos y las posibilidades económicas para los grupos marginales de poder acceder a las ventajas, que presupone la economía de mercado.

En sintonía con estas ideas, incrementando el análisis de las comunidades marginales, podemos señalar que el primero en mencionar conceptualmente la expresión negocios en la base de la pirámide y señalar el potencial empresarial que albergan este tipo de grupos sociales y en llamar la atención de la academia y de los grupos y organizaciones empresariales a nivel global, sobre las posibilidades que ofrecían los diversos sistemas de inclusión social, generados por algunas organizaciones, fue el reconocido autor C.K. Prahalad (2008).

Siguiendo la propuesta antes mencionada y destacando el aporte de Hernández de Soto, Prahalad (2008, p. 128) llama la atención sobre la forma equivocada como se entiende la pobreza y cómo esta puede ser un problema autoimpuesto por la concepción legal y las restricciones, al limitar de forma onerosa el proceso de conversión de los activos en recursos de capital:

Los países pobres pueden ser con frecuencia ricos en activos pero pobres en capital. Los activos no pueden convertirse en capital a menos que el país garantice el imperio de la ley –primordialmente de la ley contractual- por lo cual quede clara la propiedad de los activos; y debido a un claro título legal, dichos activos pueden venderse, comprarse, hipotecarse o convertirse en otros activos. Es este concepto de propiedad legal el que convierte los activos en capital.

Esto implica que los países pobres y las comunidades marginales que los constituyen, están inmersos en una gran riqueza, lastimosamente esta no puede ser usada para dinamizar la economía y en algunas ocasiones es desperdiciada.

Los activos de las casas, las tierras o cualquier tipo de propiedad se encuentran detenidos por las diversas reglamentaciones locales, lo que propicia que en la gran mayoría de casos, las leyes y normativas terminen convirtiendo a las personas pobres en más pobres. Esto es lo que De Soto denomina el misterio del capital y lo que Prahalad (2008, p. 129), menciona como la paradoja de la riqueza en medio de la pobreza.

Con base a este análisis, Prahalad enuncia su ya clásica *teoría de la oportunidad de negocios en la base de la pirámide* y explora las diversas experiencias que han agenciado organizaciones bajo el modelo de negocio, que sirve a las comunidades marginales del mundo. Un negocio que convierte a los pobres en consumidores tal y como este autor lo señala (2008, p. 12).

Obviamente este cambio de paradigma implica abandonar el conjunto de modelos mentales con el cual se aborda el problema de la pobreza a escala global. El pobre siempre es entendido como aquella persona que es sujeto de ayuda, como el ser desprotegido y vulnerable que necesita de solidaridad. Está más que demostrado que este enfoque re-victimiza a las comunidades e inhibe las potencialidades reales que tienen estos grupos poblacionales. De ahí, que sea necesario ver a los pobres con una nueva mirada (Prahalad, 2008, p. 19-22-25):

Los pobres constituyen un mercado latente de bienes y servicios.
El compromiso activo de las compañías privadas con la base de la

pirámide es elemento esencial para la creación de un capitalismo incluyente, en la medida en que la competencia del sector privado por dicho mercado fomenta la atención hacia los pobres como consumidores y crea opciones para ellos.

Estas opciones creativas e innovadoras potenciarían la creación de círculos virtuosos de inclusión social, reavivarían a las comunidades marginales y darían opciones para que las personas de forma creativa e innovadora creen empresas, basándose en los activos y las potencialidades que brinda el entorno. Lo importante es eliminar lo que Prahalad denomina *la sanción de la pobreza* que se constituye en una sanción universal aplicada a las poblaciones vulnerables y marginales del mundo.

Uno de los elementos destacados en la producción bibliográfica sobre negocios inclusivos constantemente es el factor de la innovación social y del emprendimiento en la idea de negocio. A cada momento se plantea la necesidad imperiosa de innovar en productos y servicios, de agregar un valor tecnológico e intangible a la propuesta, de lo contrario es muy poco factible impulsar el negocio con la fuerza necesaria para posicionarse en el mercado. Al respecto Prahalad no es ajeno a esta tendencia y la describe en varios apartes de su propuesta insistiendo en la orientación al valor desde la perspectiva del consumidor final.

Otro elemento para tener en cuenta dentro del análisis propuesto por Prahalad, es el que se entiende como el de simbiosis entre empresa y consumidor final. Este elemento implica que si hay una simbiosis, esta no puede únicamente girar en torno a convertir al excluido, al pobre histórico en un simple consumidor, es reconvertirlo bajo la visión de mejorar sus condiciones y propiciar en este, trascendencia y transformación.

Esto implica que se deben construir relaciones basadas en un equilibrio ganar-ganar o no hay negocio. El concepto de simbiosis remite al concepto de sistema y de interrelación sistémica armoniosa entre los elementos del sistema, que él denomina sistema empresarial, al final lo que se logra es una capacidad de gobernanza transaccional que posibilita una interrelación efectiva y sinérgica entre las partes (Prahalad, 2008, p. 107-109-126).

Dentro de las relaciones simbióticas, Prahalad es claro y enfático en señalar los efectos positivos de convertir en consumidores y de crear negocios en la base de la pirámide. En este sentido, señala cómo pueden crecer las organizaciones de base, las comunidades y las personas, al mejorar su autonomía, su autoestima, al obtener auto-respeto y respeto social (Prahalad, 2008, p. 156-157-165). En función de evidenciar este mejoramiento, Prahalad (2008) inicia la descripción de experiencias empresariales que usan el modelo de negocios en la base de la pirámide. Este modelo es analizado en varias partes del mundo subdesarrollado: India, México, Brasil, Vietnam.

- CEMEX en México y su programa de construcción de vivienda demuestra lo exitoso del modelo de negocios y lo incluyente del mismo al dinamizar la autoconstrucción y la inclusión financiera de grupos marginales.
- De igual forma, Jaipur Foot (el pie de Jaipur), un sistema novedoso, que logra desarrollar prótesis para piernas a un precio altamente económico en Vietnam y Filipinas, explica la conveniencia de propuestas sociales que mejoran la condición de vida de los habitantes de una determinada comunidad.
- Casas Bahías y su sistema de crédito por puntos, permite que las personas accedan a generar referencias comerciales y a adquirir productos necesarios para vivir dignamente. Sal Annapurna, que lleva un producto esencial la base de la pirámide con calidad y excelencia.
- El banco ICICI que a través de su programa de micro-créditos para el sector rural de la India, logró bancarizar a una población considerable propiciando un alza en los indicadores de desarrollo de este atrasado sector.

A pesar de estos ejemplos y de otros derivados de esta concepción, los críticos señalan que el modelo hace que los pobres se vuelvan consumidores y no grupos o empresas con un rol protagónico dentro del proceso o dentro de la alianza estratégica. De ahí que estemos hablando de la segunda

etapa del enfoque de los negocios en la base de la pirámide: los negocios inclusivos.

Oscar Licandro (2009) nos da claridad sobre esto al señalar que se rompen los paradigmas tradicionales sobre la pobreza y se empieza a entender que el capitalismo puede alcanzar un equilibrio que le permita sobrevivir a largo plazo. El autor de forma disruptiva redefine el concepto de pobreza como “*la inhabilidad de controlar las circunstancias propias*”, más que como la “*carencia de recursos materiales*”. Sin embargo, el autor llama la atención sobre la importancia del sector privado para cambiar el mundo en el que vivimos y conecta la RSE con los negocios inclusivos como una estrategia que reorienta los presupuestos básicos y tradicionales de hacer RSE (Licandro, 2009, p. 1).

A pesar de esto, Licandro marca distancia de la propuesta de Prahalad y defiende un ámbito propio de la RSE en conexión estratégica con los negocios inclusivos. Señala este autor que uno de los problemas es que se entiende a los pobres como simples consumidores, como un nuevo mercado que hay por colonizar, es bastante palpable y precaria la forma cómo estos son entendidos en la cadena de valor.

Para resumir estas críticas, a los negocios en la base de la pirámide, podríamos señalar que en un primer momento, se entendió a los pobres como consumidores finales, en un segundo momento, como consumidores-productores y en un tercer momento, ya propio de los negocios inclusivos, se les comprendió como consumidores-productores-aliados estratégicos.

A continuación, una caracterización de la evolución conceptual de los negocios inclusivos en una línea de tiempo:

Tabla 2. Definición de negocios inclusivos en una línea de tiempo

Año	Institución	Concepto	Definición
2002	Johnson Graduate School of Management. Center for Sustainable Global Enterprise. Cornell University. www.johnson.cornell.edu/sge/boplabs.htm www.bopnetwork.ning.com/	Protocolo BdP	En el 2002 se lanza el Protocolo BdP que será revisado por Simanis y Hart, en 2008. El Protocolo 2.0 de la BdP supone un desplazamiento del foco de trabajo desde la BdP como consumidor hasta la idea de socio empresarial, con el cual la compañía establece un diálogo profundo para integrar capacidades y construir compromisos compartidos en una nueva propuesta de generación de valor. La universidad ha auspiciado la red Global Laboratorios Base de la Pirámide.
2002	World Resources Institute. International Finance Corporation. www.wri.org/publication/the-next-4-billion	The Next 4Billion	Cuatro mil millones de personas con bajos ingresos-la mayor parte de la población mundial-constituyen la base de la pirámide económica. Existen oportunidades considerables para utilizar soluciones de mercado para satisfacer mejor sus necesidades, aumentar su productividad e ingresos y promover su entrada a la economía formal.
2004	Fundación Avina. www.avina.net	Negocios Inclusivos	Los Negocios Inclusivos son iniciativas empresariales económicamente rentables, ambiental y socialmente responsables, que utilizan los mecanismos del mercado para mejorar la calidad de vida al permitir a la BdP entrar en un “círculo virtuoso” de oportunidades de hacer negocios o mejorar la situación socio-económica.

Capítulo I. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:
 APROXIMACIONES TEÓRICAS A UN CONCEPTO DINÁMICO

Año	Institución	Concepto	Definición
2006	Alianza SNV-WBCSD. www.inclusivebusiness.org	Negocios Inclusivos	Los Negocios Inclusivos son iniciativas empresariales económicamente rentables, ambiental y socialmente responsables, que bajo una lógica de mutuo beneficio contribuyen a mejorar la calidad de vida de las comunidades de bajos ingresos a través de su participación en la cadena de valor de un negocio.
2006	Growing Inclusive Markets www.growinginclusivemarkets.org	Mercados Inclusivos	Promueven modelos de negocios que crean valor a través de la provisión de productos y servicios destinados a los pobres.
2007	Banco Interamericano de Desarrollo-BID. www.majoritymarkets.org; www.iadb.org	Oportunidades para la mayoría	La iniciativa trata de incorporar personas de bajos ingresos y vulnerables como socios comerciales -proveedores o distribuidores fundamentalmente- o facilitar su acceso a productos y servicios básicos para mejorar su calidad de vida. Son iniciativas económicas rentables que además son socialmente responsables y logran mejorar el nivel de ingresos y el nivel de vida de grupos de bajos ingresos y vulnerables.
2010	Plataforma Negocios inclusivos. www.negociosinclusivos.org	Negocios Inclusivos en Iberoamérica	Los Negocios Inclusivos son iniciativas empresariales económicamente rentables, y ambiental / socialmente responsables, que en una lógica de mutuo beneficio incorporan en sus cadenas de valor a comunidades de bajos ingresos y mejoran su calidad de vida a través de: -Su participación en la cadena de valor como agentes que agregan valor a bienes o servicios; -Su acceso a servicios básicos esenciales o necesidades básicas insatisfechas de mejor calidad a menor precio.

CARACTERIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EXITOSAS
DE NEGOCIOS INCLUSIVOS EN COLOMBIA

Año	Institución	Concepto	Definición
2010	Red Empresarial en Negocios Inclusivos- RENI. www.reni-wbcsd.org	Plataforma Empresarial Negocios Inclusivos	Es una plataforma empresarial virtual, que manifiesta el compromiso común a los principios y a la práctica de Negocios Inclusivos. Tiene tres ejes centrales: - Agentes promotores de cambio e innovación para impulsar Negocios Inclusivos en sus propias empresas y cadenas de valor. - Portavoces “peer-to-peer” en el sector privado y a través de las redes empresariales de las cuales forman parte. - Miembros de una plataforma para abogar que los gobiernos adopten políticas
2012	Vijay Govindarajan y Chris Trimble. Teoría de la innovación inversa.		Pralhad se focaliza en la oportunidad que supone el ingreso a los mercados de la base de la pirámide, Govindarajan analiza las bondades de fomentar la innovación de esos mercados para mejorar competitividad.
2013	Licandro y Pardo (2013)	Fundación Avina	Los negocios inclusivos como una metanoia, es decir, un más allá de la responsabilidad social empresarial

Fuente: Los autores.

A pesar de este océano conceptual, se conciben para los fines de este trabajo las creencias conceptuales inherentes a la multiplicidad de definiciones elaboradas por instituciones y académicos, y la cual es planteada por Licandro y Pardo (2013, p. 39): “[...] es posible abordar el problema de la pobreza mediante mecanismos de mercado”. Por ende, se entenderán los negocios inclusivos como una redefinición de las estrategias propias de RSE (Licandro, 2009; Licandro y Pardo, 2013).

El concepto más cercano es el de metanoia, empleado por Peter Senge (1990, p. 23), para describir un cambio mental profundo y casi religioso sobre una práctica específica: “La palabra es metanoia, y se puede traducir por desplazamiento mental o cambio de enfoque, transito de una perspec-

tiva a la otra [...] pues el aprendizaje también supone un decisivo desplazamiento o tránsito mental”.

Este cambio de enfoque implica, como lo señalábamos en apartes anteriores, una serie de factores que delimitan el ámbito de acción de los Negocios Inclusivos y los definen en su esencia, obviamente en el marco de programas de RSE. Estos factores fueron ampliamente explicados por Márquez, Reficco y Berger (2009). Son en su orden: transformación del Statu quo, motivación comercial y rentabilidad, conexión entre lo local y lo global, innovación paciente, apalancamiento en recursos locales, protagonistas nuevos y más diversos.

Veamos con ejemplos cada uno de estos factores.

1. Transformación del Statu Quo implica mejoramiento de las condiciones de vida de los grupos y comunidades. CEMEX en México, con su programa de construcción, descubrió unas potencialidades asombrosas en las comunidades, en un proceso simbiótico ha mejorado las condiciones de vivienda y dignidad de la misma en un proceso continuo. La fundación Corona en Colombia, de igual forma jalona procesos de autoconstrucción y financiamiento grupal de construcción de viviendas. Todo en el marco de relaciones sinérgicas con la comunidad.
2. Motivación comercial y rentabilidad económica. Los Negocios Inclusivos no implican una visión asistencialista o un sentido de no producir rentabilidad económica. En ese sentido, la visión de Tetra Pak, ha demostrado las ventajas de dirigir productos que mejoren el nivel nutricional de los más necesitados. Por ello, ha generado un portafolio de productos lácteos de bajo costo, pero con un alto contenido nutricional. Es así, como más de 2700 millones de personas se convierten en el mercado objetivo de su nueva visión. Es decir, el 40% de la población mundial se vería beneficiado con esta nueva visión de vender y ganar.
3. Conexión entre lo global y lo local. Implica lograr establecer un nexo entre el ámbito local y el ámbito global, lo que posibilita a

los grupos marginales acceder a las ventajas de la globalización. La alianza estratégica de Microsoft, Movistar, y un Techo para Chile, logró dotar a grupos pobres de Chile de un Netbook, con conexión a internet, logrando tecnología y globalización a un clic de distancia.

4. Innovación paciente. Esto es simple, agregar un nuevo proceso a lo viejo. Lo que necesita de tiempo y de proyección a largo plazo. En Centro-América, particularmente la empresa AMANCO, lo ha logrado de una forma bastante efectiva. AMANCO se dedica al diseño, instalación y mantenimiento de conexiones de tuberías, así como a la construcción de plásticos. Ha desarrollado un sistema de riego por goteo especial, lo cual ha brindado la oportunidad a pequeños empresarios de regar con agua una mayor superficie con la misma cantidad de agua. Es decir, el riego por goteo economiza el agua, lo que hace que se riegue una mayor superficie de la tierra.
5. Apalancamiento en recursos locales. Presupone el uso de los activos de las organizaciones y comunidades. Especialmente la empresa Garantías Comunitarias en la ciudad de Medellín, ha permitido que a través de programas de cobertura de riesgos a pequeñas y medianas empresas, se les posibilite a estas acceder a créditos del sector financiero. Garantías Comunitarias respalda a los pequeños empresarios y cubre los créditos atrasados, dándole garantías y estabilidad a estas empresas para poder enfrentarse a los retos del mercado. Lo interesante es que Garantías Comunitarias se fortalece en la medida en que las mipymes ingresan a ella como asociados.
6. Protagonistas nuevos y más diversos. Sin lugar a dudas en Colombia, el grupo Promigas ha logrado incluir en procesos de vida crediticia a las personas que son usuarios del gas domiciliario. A través de su programa Brilla ha brindado ayuda a más de 400 mil personas. Actualmente, ha recibido un crédito del BID, de más de cien millones de dólares para lograr prestar dinero a sus usuarios para el pago de créditos educativos.

Referencias.

- Álvarez, A. y León, F. (2009). Debilidades de la globalización y el papel de la responsabilidad social empresarial. *Revista Economía*, (27).
- Brito, M. (2007). Gobernanza empresarial: Ética, responsabilidad social y rentabilidad en la “era pos-Enrom”. *Revista Venezolana de la Gerencia*, 12(38).
- De Soto, H. (2000). *El misterio del capital: Por qué el capitalismo triunfa en occidente y fracasa en el resto del mundo*. Lima: El comercio.
- Leon, M., Baptista, M. V. y Contreras, H. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Revista Fórum Empresarial*, 17(1).
- Licandro, O. (2009). Negocios inclusivos: una estrategia eficiente de Responsabilidad Social Empresarial para colaborar en la lucha contra la pobreza. *Revista Plaza financiera*.
- Licandro, O. y Pardo, L. (2013). *Experiencias de negocios inclusivos en el Uruguay*. Montevideo: Universidad Católica del Uruguay; Fundación AVINA.
- Marquez, P., Ezequiel, R., y Berger, G. (2009). Negocios inclusivos en América Latina. *Harvard Business Review América Latina*.
- Piñero, J. y Romero, N. (2011). Responsabilidad social empresarial y Resiliencia. *Revista Gallega de Economía*, 20(2).
- Prahalad, C.K. (2008). *La oportunidad de negocios en la base de la pirámide: Un modelo de negocio rentable, que sirve a las comunidades más pobres*. Bogotá: grupo editorial Norma.
- Senge, P. (1990). *La Quinta Disciplina: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Barcelona: Granica.
- Solis, J. L. (2008). Responsabilidad social empresarial: un enfoque alternativo. *Revista Análisis económico*, 23(53).
- Vargas, G. A. (2011). Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo. *Cuadernos de administración*, 24(43).

UN BANCO QUE NO ESTÁ EN EL LUGAR EQUIVOCADO: SERVICIOS APUNTANDO HACIA LA ECONOMÍA DEL BIEN COMÚN

Edimer Latorre-Iglesias¹

Susana Paola Marín²

Luz Marina Valero Jiménez³

Introducción

En un experimento de neurociencias, los científicos descubrieron con resonancias electromagnéticas y tomografías especiales, que el lugar en el cerebro que se activa cuando el ser humano está disfrutando el dinero, es el mismo lugar que se activa cuando el ser humano consume cocaína (In-scientia, 2013).

¹ Doctor en Sociología Jurídica e Instituciones Políticas de la Universidad Externado de Colombia, docente investigador de la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta. Contacto: edimer.latorre@usa.edu.co, es profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales, Magister en Administración de empresas de la Universidad del Norte y se desempeña como docente de la Universidad del Atlántico. Contacto: valeroluz@gmail.com

² Profesional en Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga, Magister en Administración de Empresas de la Universidad del Norte. Directora oficina El Rodadero del Banco Davivienda, Santa Marta, Colombia. Correo electrónico: susanapaolamarin@hotmail.com

³ Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales, Magister en Administración de empresas de la Universidad del Norte y se desempeña como docente de la Universidad del Atlántico. Contacto: valeroluz@gmail.com

Esta adicción al dinero y a los valores propios del capitalismo tales como la competencia y el triunfo, son actualmente el caldo de cultivo de la ambición desmedida y el lucro personal. Este fenómeno es explicado por Peter Singer (1995) como la elección radical. Es decir, el momento en que tomamos decisiones basados en la búsqueda de beneficio personal, lucro desmedido y ambición personal.

Una muestra de esta forma de entender el accionar humano lo encontramos en la explicación de las causas de la gran crisis económica de 2008 generada por el mercado de riesgos y particularmente por las hipotecas subprime. En el documental *Inside Job*, Charles Ferguson (2010), desnuda el papel de los ingenieros financieros y de los grandes banqueros en el colapso y la crisis financiera del año 2008. Con desenvoltura, devela la cooptación de la esfera pública por la esfera privada y señala una a una, las diferentes pugnas entre lobistas y políticos en el diseño de políticas públicas, para evitar las regulaciones del mundo financiero norteamericano.

Es por ello importante, que el documental inicie señalando la crisis de Islandia y cómo la ausencia de regulaciones, generó una burbuja financiera que colapsó al sistema bancario en ese país. Después de ser una sociedad con unos indicadores de calidad de vida elevados, Islandia vio volatilizarse más de 120.000 mil millones de dólares, debido a la cantidad de préstamos internacionales que hicieron los bancos y a la especulación financiera en los mercados globales. En el documental se aprecia cómo los bellos paisajes de Islandia desaparecen rápidamente, dando cabida a la destrucción propia de un capitalismo voraz en aras del progreso y el desarrollo.

Es aún más importante, resaltar el análisis que hace el documental al precisar el papel de los grupos de presión en el congreso de Estados Unidos para impedir la regulación de los productos y servicios denominados derivados. Esta ausencia de regulación produciría una recesión global y terminaría acabando con empresas globales de la talla de Fanny Mae, Lehman Brothers y Merrill Lynch.

Todo ello gracias a la venta de hipotecas subprime, que convirtieron el mercado inmobiliario en un factor altamente especulativo: las casas en menos de un año (2006-2007), se incrementaron en un 194% de su valor

real. Al final, de la recesión económica, el mundo hiperconectado viviría en carne propia los resultados de un neoliberalismo desbocado: más de 30 millones de desempleados y cerca de 50 millones de pobres, que de forma radical evidencian las falencias del modelo neoliberal que propicia un sistema de compensaciones totalmente distorsionado (Fergusson, 2010).

El documental *Inside Job* (Fergusson, 2010), finaliza con una mirada a “ciudad flotante” en Florida, lugar donde terminaron viviendo las personas que lo perdieron todo. Nos muestra de pasada, lo más parecido a una invasión de lotes en América Latina. Miles de personas viviendo en tiendas de campaña en medio de un bosque. Es un enfoque claro, donde podemos apreciar visualmente, la fuerza centrífuga del neoliberalismo, o lo que Porter Y Kramer (2011, p. 3) denominan pérdida de legitimidad del mundo corporativo:

Peor aún, mientras más las empresas han comenzado a adoptar la responsabilidad corporativa, más se las ha culpado por las fallas de la sociedad. La legitimidad de las empresas ha caído a niveles inéditos en la historia reciente. Esta pérdida de confianza en las compañías lleva a que los líderes políticos tomen medidas que socavan la competitividad y minan el crecimiento económico. Las empresas están atrapadas en un círculo vicioso.

Frente a este esquema depredador y caótico del mundo capitalista, y frente a esta pérdida de legitimidad, existen voces que marcan distancia y que creen profundamente en la renovación de los valores dentro del capitalismo (Senn, 2003; Soros, 2008; Porter, 2011; Stiglitz, 2012; Felber, 2012).

Particularmente ha tomado fuerza el concepto de economía del bien común. Según Christian Felber (2012), pueden impulsarse otros valores dentro de la economía. Frente a los valores tradicionales de competencia, rendimiento, crecimiento y beneficio, podemos oponer en la práctica comercial los valores solidarios, tales como la ayuda, la cooperación, la solidaridad.

Este profesor de economía alternativa, ofrece frente a la disyuntiva tradicional capitalismo o comunismo, un modelo de economía que beneficie

a los integrantes del mismo. Una de las consignas banderas es que no podemos seguir siendo prisioneros del medio fundamental del capitalismo: el dinero. Una evidencia de esto, es la abismal diferencia entre los índices de los sueldos de los gerentes al compararlos con los salarios mínimos de tres países:

Austria: un gerente gana 600 veces más que una persona que solo devenga el salario mínimo.

Alemania: 5.000 mil veces más.

EE.UU en la industria: 65.000 mil veces más.

EE.UU en la ingeniería financiera: 360.000 mil veces más. (Felber, 2012)

En este contexto, la diferencia de renta entre ejecutivos mejor pagados y operarios pagados con el salario mínimo en las empresas ha pasado de 24 a 1 en el año 1965, a una diferencia de 325 a 1 en el año de 2001. En el lapso de 36 años se dio un incremento del 321%. Es por ello que, en un contexto de exclusión social, recesión económica y pobreza extrema, toma fuerza la idea de una economía del bien común.

La matriz del bien común que propone Felber (2012), gira en torno a las siguientes mediciones cualitativas y cuantitativas:

1. Dignidad Humana: entendida como la calidad del puesto de trabajo de una persona.
2. Solidaridad: cómo se amplía el mercado cooperativo entre los stakeholders.
3. Sostenibilidad ecológica: cómo se da la promoción del comportamiento ecológico entre los trabajadores y la comunidad.
4. Justicia social: índice de recorte de la renta y la promoción de la participación democrática y la transparencia.

Actualmente existen 3.800 personas que se han sumado a la causa, 159 asociaciones siguen las ideas de Felber y más de 1277 empresas usan los indicadores de la economía del bien común (Felber, 2012).

En Colombia hay una organización empresarial que está proponiendo un modelo inclusivo de negocios desde una óptica bancaria diferente y que a su manera, está desarrollando una dinámica muy similar a la propuesta de la economía del bien común, y con sus indicadores de resultados está demostrando que, a pesar de lo anteriormente planteado para el caso de los bancos, hay organizaciones bancarias que pueden marcar la diferencia.

El caso de negocio inclusivo que a continuación se desarrolla, señala que los bancos pueden estar en el lugar equivocado. El banco Davivienda, forma parte del Grupo Bolívar, por tradición y al revisar detenidamente su propuesta de cultura organizacional, llama la atención su pirámide axiológica organizacional, la cual se asienta en la creencia de que el ser humano es una fuente inagotable de valor.

En esta visión los seres humanos, crean y agregan valor con sus acciones, siendo la integridad, el centro de su estrategia de negocio y de su comunicación organizacional. En este panorama virtuoso de estrategia organizacional, las fortalezas, el conocimiento y el talento de más de 11.000 empleados se convierte en una fuerza reiterada para generar valor de forma sostenible enfocándose en sus diferentes grupos de interés.

Esta concepción de lo económico, es el fundamento que posibilita desarrollar conceptos innovadores que revolucionan el mercado a pesar de las limitaciones de las comunidades donde se afianza su negocio. Si se hace un análisis detenido a la propuesta organizacional y a la concepción en Davivienda de lo empresarial, se podrían mencionar tres prácticas de gestión que agregan valor a los clientes y que abren nuevos mercados inclusivos de una forma socialmente responsable.

1. Planificación a largo plazo. Es simplemente una práctica de gestión que propende por responder dónde estará la organización en 5, 10, 15 o 20 años y cuáles podrían ser las consecuencias de las acciones de la empresa. De ahí, que se piense en la responsabilidad de la or-

ganización con el entorno, con los trabajadores, con los proveedores y particularmente con el medio ambiente. Esta visión de sostenibilidad a largo plazo implica una concepción de equilibrio entre sus Stakeholders.

2. La cultura de la innovación. Su programa de desarrollo de innovaciones hasta la fecha, ha propiciado que el talento humano, es decir, más de 7.000 trabajadores hayan generado por lo menos una innovación de valor agregado tecnológico, pero esto es gracias a que los trabajadores se han capacitado en gestión de la innovación (entrenadores de innovación y círculos concéntricos de innovación), permitiendo pasar de una “burocracia de gestión” a una “democracia de las ideas”. El talento humano se convierte así en una fuente inagotable para enfrentar las incertidumbres del mercado actual. En Davivienda, existe de forma proactiva el “Comité de iniciativa”, que consiste en una reunión mensual donde cualquier empleado que tenga una idea puede presentarla, explicar su impacto (particularmente cómo impactaría positivamente el trabajo, la familia, la comunidad, el planeta o cómo podría aportar significado desde el propósito personal), y formar parte del equipo que va a llevar a cabo la tarea.
3. Gestión del conocimiento. Acorde con las nuevas tendencias de la gestión del conocimiento, en las bases organizacionales de Davivienda se cree profundamente en el ser humano como una fuente interminable de conocimiento. Esto se ha logrado gracias a la creación de “equipos comando”, que se encargan de aprender sobre nuevos negocios. Este tipo de co-liderazgo, gira en torno a un equipo integrado por personas de diferentes departamentos con diversas habilidades e ideas que vienen de cualquier tipo de posición en la organización, para analizar nuevas oportunidades de negocio, nuevas ideas o nuevos proyectos y producir un aprendizaje sobre los mismos. Estos “Equipo Comando” tienen autonomía y empoderamiento para analizar, diseñar e implementar un plan de acción. En el marco de las operaciones de estos equipos es que surge DaviPlata.

DaviPlata como servicio, es un negocio inclusivo en las dimensiones teórico-prácticas que implica el concepto. Los siete reconocimientos mundiales recibidos hasta el momento señalan que la práctica cumple con los estándares internacionales para ser concebida como negocio altamente incluyente:

- Premio de Harvard Business Review 2012 por la gestión de la innovación con impacto social.
- Premio CIT Golden Card 2012 a la innovación en medios de pago (México).
- Participante en la cumbre Rio+20 de las Naciones Unidas del año 2012 en Brasil.
- Participante en Felaban XI-CLAB 2011 Cartagena.
- Publicación caso de Sostenibilidad DaviPlata CECODES 2012.
- Reconocimiento como caso de éxito mundial de inclusión financiera por Better Than Cash Alliance
- Mención del caso DaviPlata por Phillip Kotler (2013) en su libro “Lo bueno Funciona”.

¿Que hace que DaviPlata sea inclusivo? Sencillamente, porque ofrece una solución simple a un problema grande en Colombia: la bancarización.

De acuerdo a las cifras de inclusión financiera señaladas por Asobancaria (2013), Colombia aun presenta rezagos en esta área. Al año 2012, el 67% de los colombianos tiene por lo menos un producto bancario. A pesar de que el número de adultos pasó de 19.7 millones en diciembre de 2011, a 20.8 millones en diciembre de 2012, las cifras analizadas con detalle, demuestran que aún existen problemas en la bancarización.

Pasamos del año 2007 del 55%, es decir, de tener 28.100. 679 a tener en el año 2012, un 67%, que indica 20.827.472 cifra de crecimiento. Si nos detenemos en las cuentas de ahorro, veremos que las cifras no son tan alentadoras como inicialmente se puede entender. En la franja de cuen-

tas de ahorro, entre el año 2007 y el año 2012, se pasó de 14.896.214 a 19.436.986, hay un incremento del 30%.

Pero al analizar las cuentas de ahorro inactivas, nos encontramos con el dato de que, de estos 19.4 millones, 6.5 millones tienen la cuenta de ahorro inactiva. Realmente solo 13.1 millones la usan regularmente. Las razones que explican estos datos, estriban en la complejidad para acceder al banco y a los cajeros automáticos, en la dificultad para acceder al sistema financiero por los trámites y a los altos costos de los mismos.

Es ahí donde encuentra el nicho de mercado el servicio denominado DaviPlata. En este panorama de altos costos de infraestructura, de altos costos de pago de personal, de altos costos por las regulaciones gubernamentales, se hace necesario revisar el modelo tradicional de la banca que se venía prestando.

Paradójicamente, Colombia tiene una de las más altas cifras de uso de teléfonos celulares, la penetración de este servicio es del 105% y la infraestructura de redes en la geografía nacional es del 100%. De ahí, que aprovechar las ventajas de la telefonía celular terminó siendo una innovación tecnológica de valor agregado.

Es bueno precisar que el resultado de DaviPlata también es producto de una nueva forma de entender las dimensiones del mercado y el concepto de banca tradicional. Lo normal del marketing es que se haga un grupo focal para evaluar un producto o servicio. Davivienda, rompe estos esquemas, planteando un análisis de mercado humano.

El equipo comando se desplaza a los barrios donde se asientan las poblaciones de la base de la pirámide. Iniciando una inmersión en el mundo de la cotidianidad, y generando vínculos personales, es así como se analizan lo que piensan los comerciantes minoristas, las cadenas de distribución, el pensamiento y los temores del comerciante de la esquina, de las cadenas de suministros, de los camiones de distribución.

Mediante el contacto interpersonal, el diálogo vivencial y el entendimiento de la vida cotidiana y de los negocios, daban luces sobre las necesidades específicas de este segmento y sus limitaciones para la inclusión

financiera. De igual forma, estas experiencias locales, se contrastaron con los procesos globales de inclusión financiera en África, Asia y América Latina.

Es gracias a esta forma peculiar de trabajo etnográfico, que dentro de un equipo comando se formulan las siguientes preguntas y se da respuesta a las mismas:

- ¿Cómo es posible llegar a todos los clientes potenciales de una forma virtual que sería diferente a la banca por Internet?
- ¿Cómo se hace inclusión con los ciudadanos de la base de la pirámide, en el sistema financiero, sin tener que aplicar a estos todas las regulaciones gubernamentales?
- ¿Cómo se pueden posicionar un modelo de servicios bancarios seguro, pero sin atención personalizada?
- ¿Cómo se puede llegar a todos los rincones del país, incluso aquellos donde no hay bancos?

Es así como nace DaviPlata. Una propuesta que rompe los paradigmas tradicionales de la banca.

Ruptura paradigmática número uno: simplicidad en el uso. Los productos bancarios son excesivamente complicados y no producen en los clientes recordación emocional, ni recordación positiva. De ahí, que la sencillez y simplicidad de DaviPlata sea su valor agregado fundamental.

DaviPlata asume como reto desarrollar un servicio que podría ser utilizado por cualquier tipo de cliente (en bancos, sin servicios bancarios o con manuales) y, al mismo tiempo, ser muy fácil de usar, por ende, se ofrece a la base de la pirámide, productos y servicios que pueden estar al alcance de sus necesidades. El solo portal de DaviPlata, demuestra la cercanía con la base de la pirámide: el portal transaccional está dirigido comunicacionalmente a este segmento de la población.

Ruptura paradigmática número dos: modelos de precios. Como se ha señalado los altos costos de los servicios bancarios explican la distancia de

la base de la pirámide de los servicios bancarios y precisan una de las mayores quejas de este tipo de población, particularmente para los segmentos poblacionales que ganan salarios más bajos, así como para los asalariados de ingresos medios y altos, los servicios financieros se constituyen en un costo transaccional difícil de asumir. Frente a esto, proponer un servicio casi gratuito es una ruptura paradigmática total.

Al entender DaviPlata, se comprenden que su propuesta implica un re-hacer las prácticas bancarias, en función de su target de mercado. Son varios procesos que se redefinen bajo la metodología de trabajo de la innovación que adoptó el grupo Bolívar en el año 2007, denominada como Systematic Inventive Thinking (SIT).

Esta metodología tiene sus fuentes en el enfoque TRIZ ruso, el cual es ampliamente utilizado para el desarrollo de nuevos productos, servicios y procesos, así como para la resolución de problemas, el análisis de las estrategias de resolución de conflictos y el estudio de las diferentes estrategias comunicacionales.

Bajo este modelo de innovación, se desarrolla el método “restar”, se toma un proceso a innovar y se formula la pregunta: ¿de los elementos que componen estos procesos qué se puede restar? Al analizar detenidamente el proceso para la apertura de una cuenta el resultado es el siguiente:

- Sucursales
- Tarjeta de débito
- Formularios
- Las firmas y huellas dactilares
- Papel
- Comisiones o cualquier tipo de carga

Prácticamente suprimir estos factores para generar inclusión era considerado imposible. Pero DaviPlata es una muestra de la posibilidad de hacer rupturas revolucionarias en la forma de entender los negocios. En abril de

2011, DaviPlata se estrena como un servicio que podía ser usado por una persona desde su teléfono celular, activado desde su tarjeta SIM. En sus inicios, lo transaccionalmente permitido fue:

- Transferencias de persona a persona, DaviPlata a DaviPlata o DaviPlata de ahorro o cuentas Corrientes.
- En efectivo, sólo de Davivienda. Consignar en cuentas Corrientes y pagos a granel.
- Pagos de Cuentas, pagos de servicios Públicos y pagos privados
- Retiro de dineros por cajero - ATM

Todo ello sin necesidad de usar los canales tradicionales de apertura de cuentas. Todo el proceso se hace por teléfono, esto reduce todos los costos de una manera ostensible. La apertura de la cuenta y la verificación de datos del cuentahabiente, se hace mediante el cruce de datos en las bases de información del gobierno nacional y de las bases internacionales, lo que previene el lavado de dinero y el uso ilícito del servicio.

Posteriormente, DaviPlata realiza seguimiento al comportamiento del uso de las cuentas, lo que permite entender el uso específico de la misma y las tendencias de los usuarios, si se detectan anomalías se interviene en el caso específico. Esto se simplifica debido a que DaviPlata está enfocada en el target de comunidades beneficiadas de subvenciones y personal activo y pensionado de las fuerzas militares, así como micro-comerciantes y personas que reciben remesas.

Los resultados saltan a la vista.

- Cero costos para los clientes.
- Retiro de dinero en ATM sin tarjeta débito.
- Giros para todos, en línea y sin costo para los clientes.
- Eficiencia en costos para el pago de subsidios del gobierno.

Actualmente, DaviPlata es el primer producto financiero en Colombia para el manejo del efectivo electrónico desde el celular, que posibilita realizar los siguientes servicios:

1. Activación desde el celular: no presencial, sin papeles y el registro es inmediato.
2. Consignaciones de efectivo: cuenta Davivienda, permite realizar consignaciones en oficina, desde otro DaviPlata, puede realizar dispersiones masivas, y puede recibir o enviar remesas internacionales.
3. Hacer Pagos: permite realizar pagos de servicios públicos y privados, compras en comercios y recargas de celular.
4. Retiros en efectivo: permite retiros sin tarjeta débito con acceso inmediato.

Sumado a lo anterior se cuenta con aliados estratégicos:

- Empresas de telecomunicaciones: Claro, Tigo y UFF.
- Punto red y telecomunicaciones Edatel para el caso de las redes.
- Soporte es brindado por Redeban multicolor, Gemalto, CIFIN, Blue Messaging y Sistemcobro.

Los indicadores de resultados son elevados para el tiempo que lleva operando el servicio. Más de un millón ochocientos mil (1.800.000) colombianos usan DaviPlata. Posee cifras récord de bancarización. En solo tres meses abrió 2.000 mil puntos DaviPlata. En dos meses vinculo 920.000 mil clientes.

En un día produjo 70.000 mil vinculaciones. Generó 646.000 mil pagos en tiendas de subsidios en 10 días. Presentó 4 millones de transacciones en el último mes de operación (Davivienda, 2013). De los cuales, el 77% no eran clientes, y el 61% de ellos no estaban bancarizados (Kotler, Hessekiel, Lee, 2013, p. 110-111). Además de esto presenta los siguientes resultados en sus target de mercado:

Subsidios: 1.000.000 de subsidios a través de DaviPlata en 394 municipios de Colombia: Fopae, Sena, ICBF, ICE, Mas Familias en Acción, Jóvenes en Acción. Así mismo, tiene presencia en comunidades indígenas del Amazonas, Choco, Risaralda y Tolima.

Fuerzas Militares: 80.000 mil pagos a través de DaviPlata a la Armada Nacional, la Fuerza Aérea, la Policía Nacional y el Ejército Nacional. Un total de 35.000 personas de las fuerzas militares usan el servicio DaviPlata.

Pagos Masivos: más de 1082 empresas vinculadas (Kotler, Hessekiel, Lee, 2013, p. 110-111). Ssangyong, EPM, Avon; Unal, Estibol, Corferias, Palmicultores Tumaco, SOVIP Ltda, Cooperativa cafetera de Antioquia, Soem temporal SAS. Un total de 350.000 mil pagos a través de DaviPlata.

Giros Nacionales: en el mes de agosto del año 2012 se inició el servicio con 5.000 mil giros nacionales mensuales, al día de hoy se están realizando 55.000 mil giros nacionales mensuales. La red de aceptación de estos giros, es más de 1500 cajeros, 550 oficinas y más de 2000 puntos de DaviPlata. Gracias a DaviPlata 800 mil colombianos presentaron inclusión financiera al usar, por primera vez, un producto financiero. Precisan sobre los niveles de inclusión al respecto (Kotler, Hessekiel, Lee, 2013, p. 110-111):

El desarrollo de DaviPlata ha brindado al Banco Davivienda la oportunidad de acceder a segmentos de la población que no estaban vinculados al sector financiero, conocer de cerca sus necesidades y entender cómo las microfinanzas hacen parte del engranaje económico del país. Gracias a este proyecto, Davivienda tiene ahora presencia en 700 municipios de Colombia. De ellos, en 379 no contaba con oficinas y 74 no tenían representación de ningún banco.

DaviPlata en la práctica real manifiesta uno de los anhelos de la economía del bien común, que es la de orientarse sin el ánimo de lucro. Lo paradójico de DaviPlata, es que ha demostrado que cumpliendo una función social, se puede hacer dinero. La experiencia de DaviPlata concuerda con el anhelo de bien común esbozado por Felber en la entrevista al Diario El País de España (2013) cuando señalaba el papel social de los bancos: “A

largo plazo, la idea es que todos los bancos estén orientados al bien común, igual que los colegios, los institutos, las universidades”.

Las lecciones que podemos aprender de DaviPlata, son aprendizajes que se recomiendan a aquellas corporaciones que creen que no es posible ganar dinero con una visión práctica de lo social. Por ello, la primera lección es que sí puede existir una armonía práctica entre la social y lo económico.

Esta tradicional dicotomía conflictiva y radicalmente excluyente, se puede superar con una práctica orientada hacia lo social y basada en la idea del bien común, que al final demuestra, que puede arrojar resultados económicos positivos. Kotler, Hessekiel y Lee (2013, p. 21), señalan que es factible armonizar lo social y lo económico, sencillamente para estos autores, hacer lo bueno, funciona:

“El compromiso con hacer lo bueno o lo mejor no es una garantía de éxito en el mercado, pero en los últimos 30 años numerosas empresas han demostrado que pueden construir un mundo mejor y ganar dinero al mismo tiempo. La experiencia también demuestra que para diseñar iniciativas sociales de marketing y corporativas de éxito hace falta inteligencia, compromiso y delicadeza. “

La segunda lección está orientada hacia el enfoque que ofrece el marco teórico del concepto de creación de valor compartido explicado por Porter y Kramer (2011). Para estos autores la visión estrecha del capitalismo ha minado la legitimidad de las empresas en la opinión pública y ha limitado su crecimiento.

Al basar únicamente su desarrollo en la amplitud de mercados y en el lucro, sin tener en cuenta las externalidades producidas por sus acciones, y obviando las necesidades de su entorno, el capitalismo ha propiciado las condiciones que a largo plazo no lo harán sostenible.

Se entiende por la Creación de Valor Compartido, las diferentes estrategias organizacionales que mejoran en la práctica la competitividad de la empresa de forma armónica enlazadas con las mejoras de las condiciones reales a nivel económico y social en las comunidades donde tiene presencia la empresa.

Si analizamos el impacto de DaviPlata podemos apreciar objetivamente, que hay un equilibrio y una transformación desde las micro-finanzas y desde el mejoramiento de los entornos. En este orden de ideas, la creación de valor compartido es la segunda gran lección. Se puede crear una empresa sostenible si se tiene en cuenta las necesidades del entorno donde la organización se desenvuelve. DaviPlata, se apalanca sobre la base de las necesidades que arrojan sus diagnósticos sobre el entorno, para desarrollar inclusión social, con las personas, desde las personas y para las personas.

La tercera lección es la importancia de la innovación social. La creencia de que se deben innovar servicios o productos y crear océanos azules donde la competencia no pueda llegar, está arraigada en la mentalidad actual. Desde que Chan Kim y Mauborgne (2005) plantearon la necesidad de crear océanos azules donde la competencia no pudiera llegar, y apartarse de los océanos rojos, donde los productos y servicios genéricos terminaban arrasando los mercados, las organizaciones se concentraron en crear innovaciones tecnológicas de valor agregado. Lo que podemos aprender de DaviPlata es que la innovación que tiene en cuenta la inclusión social, también es la creación de un océano azul.

No solamente son servicios y productos pensados para mercados lucrativos, sino también productos y mercados pensados para la base de la pirámide en función de la innovación tecnológica que agrega valor y que construye valor compartido. Chan Kim y Mauborgne (2005, p. 17) señalan al respecto:

La innovación en valor es la piedra angular de la estrategia del océano azul. Le hemos dado ese nombre porque en lugar de girar alrededor de la victoria sobre la competencia, el objetivo es lograr que esta pierda toda importancia al dar un gran salto cualitativo en valor tanto para los compradores como para la compañía, abriendo de paso un espacio nuevo y desconocido en el mercado.

Lo nuevo que podemos agregar a este párrafo es que las innovaciones de valor también se pueden hacer en función de lo social. Los negocios inclusivos están señalando lo factible de pensar en lo social, de repensar lo social y de proponer frente a lo social.

Las oportunidades siguen estando en la base de la pirámide, es necesario solamente conectarnos con la gente para aprender de ellos y presentar propuestas desde el método restar.

Conclusiones

1. Re-definir: Es necesario repensar y refundar el capitalismo. Las consecuencias nefastas del mismo y la gran crisis de legitimidad de las empresas hacen necesario pensar en una nueva forma de entender las relaciones entre lo empresarial y lo social. Aquí es donde aparece la fuerza de las críticas actuales al capitalismo y también la fuerza de repensar la RSE como algo periférico y no como el centro de la actividad económica de las organizaciones. El negocio inclusivo DaviPlata, es una expresión taxativa de estas posibilidades de redefinición.
2. La economía del bien común: un nuevo modelo pensando en un equilibrio entre lo económico y lo social está tomando fuerza. El grupo Bolívar, el banco Davivienda que hace parte de este grupo y su producto DaviPlata, aunque no expresen una adhesión a los principios señalados por esta corriente, en la práctica están desarrollando indicadores cercanos a los propuestos por la economía del bien común.
3. Innovación de valor social: el producto DaviPlata surge de una innovación basada en el método restar, pero es una innovación centrada en lo social y que hace de la inclusión social, no algo periférico, sino el centro de su actividad económica.
4. Construcción de Valor Compartido: es la visión de aprovechar las necesidades que ofrece el entorno donde tiene su accionar misional la empresa. Es tener en cuenta las necesidades sociales que a largo plazo pueden inhibir el crecimiento de la empresa, tomarlas y con ellas, de forma armónica con sinergias mutuas, encontrar una nueva forma de crecer de forma sostenida.

5. La persona que crea valor: las personas son una fuente infinita para la creación de valor. Centrados en una escalera axiológica virtuosa, se pueden ofrecer servicios que agreguen un sentido diferente a lo que los seres humanos hacen. No es solamente pensar en lo que se es como empresa, o en lo que se hace, ahora es vital demostrar en que se cree como organización.

Referencias

- ASOBANCARIA. (2013). *Reporte trimestral de inclusión financiera*. Bogotá-Colombia.
- BANCOLDEX (2013). Cronica sobre DaviPlata. Recuperado de http://www.sevenoticias.com/sn/jo1515/index.php?option=com_content&view=article&id=545:DaviPlata-manejo-de-efectivo-a-travesdel-celular&catid=36:noticias&Itemid=54
- Chan, W. y Mauborgne, R. (2005). *La estrategia del océano azul*. Bogotá: grupo editorial Norma.
- Ferguson, C. (2010). *Inside Job* (Documental). Estados Unidos: Sony Pictures Classics.
- Felber, C. (2012). *La economía del bien común*. Deusto: Barcelona.
- Felber, C. (2013). Un mundo sin capitalismo. *El país de España*. Recuperado de http://internacional.elpais.com/internacional/2013/08/30/actualidad/1377859146_576653.html
- IN-SCIENTIA (2013). *Se confirma que el dinero nos motiva...* Recuperado de <http://insicientia.wordpress.com/2010/08/25/se-confirma-que-el-dinero-nos-motiva-desde-las-neurociencias/>
- Kotler, P., Hessekiel, D. y Lee, N. (2013). *Lo bueno Funciona: explica cómo las iniciativas de marketing social construyen un mundo mejor y favorecen la cuenta de resultados*. Bogotá: ediciones de la U.
- Porter, M. y Kramer, M. (2011). La creación de valor compartido. *Revista Harvard Business Review América Latina*.
- Senn, A. (2008). *El nuevo paradigma de los mercados financieros*. Barcelona: Alianza Editorial.
- Singer, P. (1995). *Ética para vivir mejor*. Barcelona: Ariel.
- Soros, G. (2008). *El nuevo paradigma de los mercados financieros*. Barcelona: Taurus.
- Stiglitz, J. (2012). *El precio de la desigualdad*. Barcelona: Taurus.

**EL ACCESO A LOS BIENES DESDE
EL CONSUMO COLABORATIVO:
EL PROGRAMA BRILLA DE PROMIGAS**

Edimer Latorre-Iglesias¹

Susana Paola Marin²

Luz Marina Valero Jimenez³

Uno de los grandes limitantes del mundo actual y que genera grandes obstáculos al desarrollo personal y social es el tema del acceso a los bienes de consumo. En un mundo hiper-consumista, el poseer es la condición básica para sentirse realizado. El consumo genera distinción social y produce felicidad. Adquirir bienes y servicios ha hecho que vivamos en el marco desaforado por la posesión, hasta tal punto que el triunfo y el éxito personal, se equiparan con la capacidad de almacenar y desechar cosas en un ciclo incesante e ininterrumpido de obsolescencia programada.

¹ Doctor en Sociología Jurídica e Instituciones Políticas de la Universidad Externado de Colombia, docente investigador de la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta. Contacto: edimer.latorre@usa.edu.co

² Profesional en Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga, Magister en Administración de Empresas de la Universidad del Norte. Directora oficina El Rodadero del Banco Davivienda, Santa Marta, Colombia. Correo electrónico: susanapaolamarin@hotmail.com

³ Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales, Magister en Administración de empresas de la Universidad del Norte y se desempeña como docente de la Universidad del Atlántico. Contacto: valeroluz@gmail.com

La riqueza en el mundo se mide por la capacidad de desechar, la obsolescencia programada de los productos obligan a que los consumidores después de comprar algo, entiendan que lo que compraron, al momento de pagarlo y desempacarlo, se ha vuelto obsoleto y debe ser reemplazado. El consumo es la dinámica de la sociedad postindustrial y es uno de los pilares sobre los cuales se edifica el modelo neoliberal capitalista contemporáneo.

El problema del consumo es que no todos pueden acceder a bienes y servicios básicos. Las situaciones conflictivas que propicia el consumo en que vivimos se suman a su más acuciante realidad: se padece la patología del consumo innecesario y en ocasiones se sufre una patología social con una fuerte tendencia hacia el consumo ostentoso.

Thorstein Veblen (2008), fue el primero en señalar que el consumo ostentoso, que gira en torno a la competencia por generar distinción y sobresalir frente a los demás, es el motor de la economía de mercado, que ha pasado de satisfacer necesidades a crear necesidades. El concepto de consumo ostentoso o conspicuo, explica la necesidad cultural de adquirir bienes, por mandato del impulso de hacerse visible y de aparentar frente a los demás, hasta tal punto que los bienes, las cosas, lo material, se transforman en símbolos de status y poder frente al grupo de referencia.

Frente a esta marcada tendencia en la sociedad postmoderna, también ha surgido poco a poco una tendencia contraria, la de construir un consumo colaborativo. Esta tendencia persigue transformar los cimientos de la economía de mercado que tal y como lo ha planteado Sandel (2013), se ha tergiversado, al convertirse en una sociedad de mercado, donde los valores mercantiles han horadado todos los aspectos básicos de las relaciones inter-subjetivas, en otras palabras: “es un lugar donde las relaciones sociales están hechas a imagen del mercado”. (Sandel, 2013, p. 18).

Surgen las preguntas obligadas y necesarias frente a esta tendencia: ¿Podemos construir un lugar diferente? ¿Un lugar donde las relaciones sociales estén hechas en torno a la colaboración y el acceso a la propiedad y no a la competencia por poseer la propiedad como tal?

Rachel Bostman y Rogers Roo (2010), plantean la necesidad de explorar y vivenciar un paradigma contrario al del consumo ostentoso. Para estos

autores los seres humanos nacimos programados para ser colaboradores. Para ella es vital estudiar los diferentes comportamientos que se dan en el marco del ejercicio colaborativo, y los diversos mecanismos de confianza que se construyen en torno a los mismos.

En esta visión los seres humanos estamos abandonando de forma paulatina el consumo pasivo y entrando a una era creativa de consumo activo y empoderado. Bostman y Roo (2010), explican cómo se hizo indispensable para la evolución humana el compartir y el cooperar. Nacimos programados para ser solidarios. Para estos dos pensadores, acceder de forma solidaria a los bienes de consumo es mil veces mejor que ser propietario de ellos. Bostman y Roo (2010) plantean cuatro factores que han producido la eclosión del sistema de consumo colaborativo.

El primero de estos factores, es la redefinición del concepto de comunidad. Podemos afirmar que siguiendo esta línea de pensamiento, la nueva expresión de la comunidad, la e-comunidad, ha impactado poderosamente la creación de vínculos sociales en tiempo real.

Lo que lleva al segundo factor, gracias al papel de las nuevas tecnologías, tales como internet y las redes sociales, se ha possibilitado, que personas diferentes y extrañas creen nuevos vínculos sociales que trasciendan el tiempo y el espacio, y de igual forma redefinan conceptos tradicionales como amigo y vecino.

Tercero, las preocupaciones colectivas que han permeado los imaginarios sociales de forma global: crisis global, crisis de la política, y particularmente los problemas ecológicos, han propiciado un sentido de la urgencia y una forma diferente de entender el papel de los grupos sociales desde el empoderamiento, para encarar positivamente estas realidades problemáticas y trascenderlas. Y cuarto, la economía global y sus ciclos de recesión, que han hecho cada vez más inviable el modelo neoliberal capitalista y su máxima expresión el hiper-consumo.

Los autores en mención clasifican los diversos sistemas colaborativos que se han dado en el marco de las formas alternativas de consumo colaborativo. Para Bostman y Roo (2010), estos sistemas se pueden clasificar en tres grandes clasificaciones:

1. Los mercados de redistribución. Este tipo de mercado surge cuando se construyen redes sobre el intercambio de artículos usados. Un artículo pasa de un lugar a otro por la comunicación que se agencia entre usuario, o como lo denomina esta autora, existe una coincidencia de deseos, que genera a la vez una reputación de las personas que agencian el proceso de trueque.
2. El estilo de vida colaborativo. Aquí se hace patente cómo la solidaridad individual converge en proyectos colectivos, tales como los bancos de tiempo, el intercambio de recursos y de dinero, el coworking, el couchsurfing, el freecycle, que permite que las personas se encuentren y compartan deseos basados en la ayuda mutua.
3. El servicio del producto. Cuando se entrega una compensación tangible o intangible para usar un producto, sin necesidad de poseer el producto de manera privativa. Las personas pueden beneficiarse colectivamente del servicio que de forma colaborativa se brinda a través de e-comunidades.

El consumo colaborativo es una idea que está implícita en los sistemas comunitarios desde tiempos inmemoriales, somos seres sociales por antonomasia, somos solidarios por naturaleza, un ejemplo de ello son las formas espontáneas de la solidaridad que se alberga en el seno de la familia, de la sociedad y de los diferentes grupos sociales donde el ser humano se relaciona e interrelaciona. La esencia de estos sistemas es la confianza.

Parafraseando al filósofo español Edgar Morín (1999) la confianza se puede definir como la emoción básica del siglo XXI, que acompaña la derivación, la incertidumbre y la complejidad, la confianza nos permite vivir en la incertidumbre y puede ser la tabla de salvación de las sociedades en crisis, como la nuestra. Russell Hardin, teórico y analista de la confianza y la confiabilidad, señala que esta fuerza parte de lo micro y puede irradiar al conjunto social en su multi-dimensionalidad:

La confianza y la confiabilidad pueden permear la estructura social, pero lo hacen poco a poco. Además, gran parte de esa estructura es en realidad una respuesta a las dificultades que conlleva el depen-

der de que la confianza y la confiabilidad motiven la cooperación (Hardin, 2010, p. 266).

En este orden de ideas, podríamos señalar que la confianza y la construcción inclusiva de confianza, implica un cuarto sistema de consumo colaborativo: el acceso a bienes de primera necesidad que puede mejorar las condiciones de vida de las comunidades marginales.

La base de la pirámide necesita bienes, productos y servicios que son esenciales para su calidad de vida y que al adquirirlos, y crear redes colaborativas y empresariales con estos, puede transformar proactivamente sus condiciones de pobreza.

El máximo nivel de confianza es permitir que otras personas puedan romper el círculo de la pobreza, accediendo a productos que pueden mejorar las condiciones de su vida y de la forma como sobreviven el día a día. La confianza aparece cuando se cree que la base de la pirámide puede dar una respuesta efectiva en el marco de una relación financiera, a las solicitudes de acceso a estos productos.

Mohamas Yunus (2011) fue el primero en explicar con evidencia empírica las ventajas de confiar en la base de la pirámide. Este premio nobel de paz, fue el primero en señalar que la base de la pirámide era un nicho de mercado que podía construirse con relaciones a largo plazo afincadas en la confianza como fuerza motora de lo empresarial.

Este economista explica cómo, al crear en las comunidades marginales de la India, sistemas de crédito para las personas más necesitadas, se sorprendió al evidenciar que estas personas, pagaban sus créditos. La creencia común, es que prestarles a los pobres, era dinero perdido. Todo lo contrario, cuando Yunus descubre lo regular y preciso de los pagos de los pobres diseña el modelo de banco para los pobres, demostrando las ventajas efectivas de la confianza en la base de la pirámide y del éxito económico de esta opción de negocio inclusivo.

Yunus (2011) fue el creador de la revolución de los microcréditos que bien dirigidos ayudan a las personas a romper los círculos extremos de pobreza y a propiciar modelos empresariales, que se convierten a su vez en

opciones de empleabilidad para los entornos en los cuales se desenvuelven sus objetos sociales.

El Gramen Bank es un claro ejemplo de las posibilidades reales de la confianza. Veamos en el panorama colombiano un caso exitoso de confianza y que asume de una forma tangencial elementos de la tendencia del consumo colaborativo afincado en esta poderosa relación. Veamos el caso exitoso de la empresa Promigas, mencionado anteriormente, y su negocio inclusivo Brilla.

En Colombia como lo hemos mencionado en varias oportunidades es difícil el proceso de bancarización. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2013):

A pesar del crecimiento económico sostenido experimentado por Colombia en los últimos diez años y los esfuerzos realizados por el gobierno y el sector financiero para promover el acceso a servicios financieros, aún el 33% de los colombianos mayores de 18 años continúan sin estar bancarizados y más del 72% jamás ha tenido acceso a un préstamo o a una tarjeta de crédito.

Dicho de otra forma, es la ausencia de confianza en la base de la pirámide. Es a este problema al que le apunta el negocio inclusivo de Brilla. Promigas es una empresa creada en el año de 1974, con sede en la ciudad de Barranquilla. Su objeto social es ser prestador del servicio de gas domiciliario, siendo por su tiempo de permanencia en mercado, una de las empresas de mayor tradición en el contexto Latinoamericano.

Esta empresa desde su acervo histórico, se ha expandido en Colombia y Perú, en una serie de negocios que implican la prestación de servicios de transporte, comercialización y distribución de gas, así como servicios relacionados con la energía eléctrica. Es de anotar que el 88% de las personas que usan el servicio de gas domiciliario pertenecen a los estratos más bajos de la sociedad colombiana. Pensando en estos grupos marginales y pensando en una idea de negocio inclusivo afincada en la RSE, la empresa Promigas crea el programa Billa.

En este sentido, el modelo de negocio de Brilla, persigue otorgar créditos para la adquisición de bienes y productos destinados a mejorar la calidad de vida. El servicio beneficia a los usuarios que demuestran un pago cumplido. Lo destacable del negocio inclusivo que se describe, es que Brilla no otorga dinero en efectivo, sino un sistema de puntajes que permite a sus clientes adquirir productos que son ofrecidos por una red de proveedores a nivel nacional.

Los productos son: herramientas, materiales para la construcción, electrodomésticos esenciales para la calidad de vida, tecnología, y actualmente, créditos para educación. En palabras del presidente de Promigas Antonio Celia Martínez (Cecodes, 2013, p. 1): “Brilla contribuye al bienestar de los colombianos que se encuentran en la base de la pirámide, facilitándoles el acceso a un cupo de crédito para arreglar sus viviendas, iniciar pequeños negocios, pagar la educación, comprar muebles, computadores y electrodomésticos”.

En la actualidad, Brilla ha financiado más de 830.000 créditos para la adquisición y acceso a productos básicos, desde el año 2007, hasta la actualidad, se han otorgado cupos por más de 411 millones de dólares, con un índice de retorno excelente: solo el 1.5% de los prestatarios, tiene cuotas vencidas mayores a 60 días (CECODES, 2013). En el año 2008, se beneficiaron 270.000 mil familias; en el año 2011, 651.000 y en el año 2012, 834.000.

El éxito de Brilla demuestra que las personas que viven en la base de la pirámide se comportan de forma responsable cuando se deposita la confianza en ellos. Brilla ayuda a las personas que viven en la base de la pirámide permitiéndoles el ingreso en el sistema financiero mediante la creación de una relación de negocios con ellos en lugar de limitarse a hacer caridad o filantropía.

Hasta la fecha, Brilla, ha proporcionado más de \$ 300 millones de dólares en préstamos, de los cuales sólo 1.28 por ciento presentan más de 60 días de atraso.

Algunos clientes pidieron préstamos para comprar computadoras para sus hijos y así, ayudar a motivar a sus hijos para que se queden en casa, donde es seguro, en lugar de jugar fuera. Otros querían comprar electrodomésticos para su hogar o para iniciar microempresas.

Algunas personas, por ejemplo, compraron máquinas de coser para crear ropa para vender. Otros compraron refrigeradores para utilizar y poder vender jugos o artículos refrigerados. Una mujer compró un carro y acondicionó una lavadora dentro del vehículo y ha ganado dinero, por ir de casa en casa lavando la ropa de la gente. El BID (2013), señala las opciones empresariales que crea Brilla:

Este sistema de alianzas con los pequeños establecimientos comerciales ha tenido un impacto positivo en la generación de empleo local porque éstos utilizan su propia fuerza de ventas para promover sus productos y servicios a los usuarios bajo un esquema mayoritariamente de puerta a puerta (60-70% de las ventas) y apoyan, si es necesario, el proceso de cobranza. En los últimos tres años, los establecimientos comerciales han contratado más de 1.300 empleados en las mismas comunidades de estratos vulnerables.

El 86% de las personas que se han beneficiado del negocio inclusivo Brilla, afirman que han mejorado los indicadores de calidad de vida. La marca Brilla tienen un índice de recordación del 17%. Esto demuestra un crecimiento en el lapso de cuatro años superior al ciento por ciento. Así mismo, el programa Brilla, ha creado una dinamización de la economía con su red de 180 proveedores que se benefician de una forma indirecta del proyecto (Cecodes, 2013).

La composición por estratos del programa señala los altos niveles de inclusión que genera el mismo. El 94% de los usuarios del programa Brilla pertenecen a los estratos 1, 2 y 3. El 70% son mujeres. El 35% tienen edades entre 35 y 65 años. El 63% son trabajadores independientes. El 20% son empleados.

El 64% tiene ingresos menores a 500 dólares mensuales. El 35% tiene ingresos menores a 250 dólares mensuales. El 36% tiene escolaridad básica

primaria y el 20% escolaridad básica secundaria. Estos últimos datos han hecho que Brilla incurriere en créditos para educación (Cecodes, 2013).

Por su propuesta innovadora de negocio inclusivo, Brilla ha recibido los siguientes premios a nivel mundial: IFC del Banco Mundial, en el año 2011, destaca a Brilla por el éxito de su modelo de inclusividad financiera, de igual forma, el G20 selecciona a Brilla entre los 14 casos ganadores de 290 presentados, por su sostenibilidad y su alto grado de impacto social.

El BID, en el año 2013, destaca la labor de Brilla y otorga una línea de crédito para que este programa otorgue servicios financieros dirigidos a la educación.

Lo interesante de la propuesta de Brilla, es que es una unidad de negocio independiente que se apalancó en un activo fundamental: la sistematización de los hábitos de consumo y de las rutinas de pago de sus usuarios del gas domiciliario.

Al cancelar la factura de gas, mes a mes, los 2.6 millones de usuarios del servicio brindaban a la empresa un conocimiento de cómo era su conducta de pago, posibilitando identificar nichos de mercado en la base de la pirámide. Por ello el programa Brilla se construyó sobre tres grandes fases iniciales:

1. Planeación estratégica en el diseño del negocio. Identificación del activo oculto número uno del negocio inclusivo: el conocimiento de los clientes. Es así como en esta fase se logra un conocimiento y sistematización de los hábitos de pago de los clientes.
2. Estudio de diagnóstico. Se hace la pre factibilidad del negocio sobre la identificación de oportunidades de negocio sobre las carencias de la población objeto de investigación. Producto de una encuesta de más de 2000 usuarios con buen índice en la regularidad de sus pagos, se detectaron los productos y servicios a ofrecer.
3. Activación y delimitación. En esta fase se implementa un plan piloto en donde se financia la compra de electrodomésticos y gasodomeísticos, y se analiza la viabilidad real de la acción empresarial, así como el comportamiento de los usuarios en el proceso de pago.

Así mismo Brilla solicita los siguientes requisitos para la obtención del cupo de crédito basado en el puntaje:

- Programa Brilla: Plazo 60 Meses (plazos menores opcionales, pre-pago sin penalidad).
- Requisitos Cupo aprobado, sin fiador, promedio un millón de pesos.
- Documentos: Cédula de ciudadanía. 2 recibos de Gas. Firma de contrato, pagaré y carta de instrucciones. Compra de seguro de vida deudores.
- Productos que puede comprar:
 - Materiales de construcción.
 - Electrodomésticos, gasodomésticos.
 - Computadores, televisores.
 - Muebles para el hogar.
 - Educación.
- Facturación mensual con la factura del gas, cuota promedio US\$10-US\$15.

Los beneficios para las personas que se han visto favorecidas por Brilla se pueden sintetizar en tres grandes categorías. La primera de ellas, es la confianza que se construye al involucrar a las personas de bajos ingresos en procesos de vida crediticia y en procesos de inclusión financiera al generarles una historia financiera. Como se mencionaba anteriormente, el 88% de las personas a las cuales se dirige el programa se encuentran en los estratos 1, 2 y 3.

La segunda categoría de beneficios, del programa es el impacto en la calidad de vida de las personas. El 62% de las personas que se benefician de un crédito Brilla residen en los estratos socioeconómicos de mayor pobreza (estrato 1 y 2). Sin los procesos que ha generado Brilla, dejarían de beneficiarse el 28.7% de los hogares de estos estratos que no tendrían ninguna opción diferente a Brilla.

La tercera categoría de beneficios está agrupada en aquel grupo de personas que se alejan de las líneas de miseria y marginalidad gracias al aporte de Brilla, que con sus servicios reducen los costos financieros, se alejan del crédito gota a gota, mejoran las condiciones de vida y generan una riqueza personal que los hace productivos al acceder a los servicios y productos de una forma colaborativa. Según Cecodes (2013, p. 8), lo anterior se puede sintetizar de la siguiente forma:

- Acceso directo al mercado para las personas de bajos ingresos.
- Acceso a productos o servicios financieros.
- Fortalecimiento de patrimonio.
- Generación de nuevo empleo formal.
- Generación de nuevo empleo formal indirecto.

Adicional a lo anterior, desde una visión intra-empresadora, Brilla ha logrado abrir opciones empresariales direccionadas a la base de la pirámide. Es así como actualmente se están abriendo dos grandes opciones de inclusión empresarial. La primera de ellas es el ámbito de los microseguros.

Hay más de 320.000 familias afiliadas a este tipo de servicios, lo que les permite acceder a pólizas de un costo bajo que les dan protección sobre: muerte, enfermedades incapacitantes, incapacidades permanentes o parciales, y especialmente asumen este tipo de micro seguros los gastos relacionados con servicios exequiales.

El segundo ámbito de apertura de mercado es que con fondos del BID, se apalanca empresarialmente, para incursionar en el tema de la financiación de programas educativos, en diversas modalidades: formación técnica, tecnológica y universitaria. Estas nuevas unidades de negocio se abren teniendo en cuenta la información que brindan las personas que acceden a los cupos de créditos de Brilla, que señala una debilidad en el acceso a la educación y un nivel muy bajo de inserción académica.

Sintetizando este caso de estudio se pueden destacar como factores de éxito empresarial los siguientes elementos:

1. Identificación de los activos ocultos de la empresa. Basándose en información de primera mano brindada por el comportamiento del cliente, se puede ofrecer un valor agregado significativo y solucionar una necesidad que genera a su vez la apertura de un nuevo nicho de mercado.
2. Caracterización del cliente. El servicio de gas permite identificar los diferentes tipos de viviendas y las diferentes composiciones estructurales de las familias, lo que permite hacer un “scoring natural”, que permite generar una gestión de cambios centradas en las necesidades efectivas y reales de los clientes.
3. Equilibrio. Entre el valor agregado de los clientes y el crecimiento de los inversionistas y su ganancia. Las relaciones ganar-ganar, demuestran una simbiosis proactiva que deviene en sinergia positiva.
4. Estrategia. Incorporación del negocio inclusivo desde la RSE como estrategia efectiva de negocios y redefinición del “core de negocios”, en función del intra-emprendimiento.
5. Oportunidades. Creación de nuevas oportunidades de negocio en un mercado masivo y globalizado como un verdadero impulso al crecimiento económico.

Aprendizajes creativos que se desprenden el análisis de este caso:

El cliente puede mostrarnos la estrategia de la organización, solo es necesario poseer información, sistematizarla y aprovecharla. Las organizaciones que desaprovechan la información brindada por sus clientes están perdiendo oportunidades de mercado y oportunidades para reinventarse. Claramente, la información en el marco de la sociedad de la información es un activo fundamental para las empresas.

La estrategia implica educación financiera del cliente y desarrollo de confianza. La confianza es el elemento número uno del apalancamiento de Brilla. De forma colaborativa, elimina el dinero de sus transacciones y cree en las personas y grupos sociales que tradicionalmente son excluidos de la confianza de las empresas y organizaciones financieras. Si el primer activo

es la información, el segundo activo son las redes de confianza que Brilla ha logrado construir.

Gestión del cambio para una adaptación rápida a las necesidades de la población. No es suficiente con identificar las necesidades del cliente, es necesario y vital desbordarlas. Brilla con su respuesta en tiempo real a las necesidades y oportunidades de su mercado demuestra una de las ventajas de gestionar incertidumbre: respuesta inmediata a cambios del entorno y adaptabilidad a los mismos en función del cliente.

El acceso colaborativo a bienes de primera mano, puede generar transformaciones poderosas en los grupos y comunidades marginales. Brilla ha insistido en procesos de educación financiera a su target de mercado. Lo que ha propiciado que se evite el consumo ostentoso y que a su vez se aprenda a consumir. Los productos y servicios que Brilla ofrece son direccionados a cubrir necesidades de primera mano de sus clientes.

Sinergia de los recursos. Todos los elementos de la organización centrados en el cliente. Ello implica un sistema que se retroalimenta y se desarrolla gracias a la posibilidad de generar mecanismos de comunicación holística.

Referencias

- Banco Interamericano de Desarrollo. (2013). Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=38108623>
- Bostman, R. y Roo, R. (2010). *Whats mine is yours*. Harper Bussiness.
- CECODES. (2013). *Los negocios inclusivos en Colombia*. Bogotá: autor.
- Hardin, R. (2010). *Confianza y confiabilidad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Unesco.
- Sandel, M. (2013). *Lo que el dinero no puede comprar: los límites morales del mercado*. Barcelona: Debate.
- Yunus, M. (2011). *Las empresas sociales*. Barcelona: Paidós.
- Veblen, T. (2008). *La teoría de la clase ociosa*. Madrid: Alianza editorial.

MODELO DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL EN SUCRE

José Sanabria Navarro¹

Liliana Meza Cueto²

Miguel Velilla Otero³

Introducción

Según el Ministerio de Nacional de Educación Nacional de Colombia, la inclusión social es comprendida como las acciones que se realizan para lograr que los grupos que han sido social e históricamente excluidos por sus condiciones de desigualdad o vulnerabilidad puedan ejercer su derecho a la participación y sean tenidos en cuenta en las decisiones que les involucran, atendiendo con calidad, pertinencia y equidad a las necesidades comunes y

¹ Doctor en ciencias de la Cultura Física y el Deporte de Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte Manuel Fajardo. Docente investigador del Programa Ciencias del Deporte y del grupo de Investigación Dimensiones Humanas de la Corporación Universitaria del caribe- CECAR, Sincelejo, Colombia. Correo electrónico: jose.sanabria@cecar.edu.co, es Especialista en entrenamiento deportivo de la Universidad de Pamplona. Instructor del Programa entrenamiento Deportivo del SENA (Sincelejo, Colombia). Email; miguelvelillao@gmail.com

² Magister en Psicología de la Universidad del Norte. Investigadora del Grupo de Investigación Dimensiones Humanas de la Corporación Universitaria del Caribe- CECAR, Sincelejo, Colombia. Correo electrónico: Liliana.mezac@cecar.edu.co

³ Especialista en entrenamiento deportivo de la Universidad de Pamplona. Instructor del Programa entrenamiento Deportivo del SENA, Sincelejo, Colombia. Correo electrónico: miguelvelillao@gmail.com

específicas que estas poblaciones presentan. En ese sentido, según Chiroleu (2009)

[...] El concepto inclusión toma como punto de partida el reconocimiento de que la sociedad no es homogénea y la diversidad constituye un componente fundamental que merece ser revalorizado. Esto supone un cambio sustancial del foco de análisis en la medida en que, tradicionalmente, se consideró a la diversidad una desventaja y un obstáculo a remover para construir sociedades homogéneas, requisito indispensable de un estado-nación en sentido clásico (p. 144).

Atendiendo a la necesidad de implementar estrategias que generen inclusión social a poblaciones que históricamente han sido menos favorecidas con equidad de oportunidades, el presente trabajo plantea una propuesta de integración social focalizada en grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad del municipio de Sincelejo, específicamente personas en condiciones de pobreza, situación de discapacidad, víctimas del conflicto armado o marginadas, las cuales no tienen opciones para emplear su tiempo libre de forma organizada, gratuita, y que permita lograr interacción e integración social a través del trabajo en equipo, fomento a valores y apoyo interdisciplinario. En este sentido, el modelo partirá de la realización de actividades recreativas utilizando el deporte, los juegos tradicionales, la música, la décima y otras manifestaciones culturales y deportivas en pro del mejoramiento de la calidad de vida de este tipo de poblaciones.

Las exigencias de la inclusión social, se ven en la necesidad de utilizar nuevas metodologías sustentadas sobre modelos de gestión de información en productos investigativos multidisciplinarios donde cada especialista pueda colaborar y los profesionales del deporte utilicen la actividad física como modo de distracción, de calidad de vida, de integración solidaria, de prevención de enfermedades crónicas no transmisibles o de la compensación de las personas que ya la tengan, o de crear nuevos espacios de participación ciudadana para las personas con discapacidad.

Según García, M. (2010) La utilización de los modelos cada vez ocupa un lugar más importante, pues se convierten en medio y método para lograr representaciones simples de fenómenos complejos como los que se

presentan en la vida diaria. Por ello, el modelo de actividad física y el proceso que se sigue para llegar a él: “la modelación” se han ido desarrollando y ampliando a tal punto que en la actualidad encuentran aplicaciones en disímiles esferas del saber. Así, cuando nos adentramos en los estudios vinculados a la lógica y al análisis del pensamiento a través de la actividad física, García, Pedraja, M. H. (2000) define el modelo “como un objeto artificialmente creado en forma de estructura física, esquema, fórmula de signos, etc.; se asemeja al objeto original y refleja sus principales características, relaciones, estructura, propiedades”

En este contexto, las instituciones deportivas de hoy cuentan con una gran cantidad de recursos y actividades que son necesarias para potenciar y fortalecer los procesos referentes a la inclusión social. Sin embargo, en el departamento de sucre escasean propuestas enfocadas a potenciar la integración e inclusión social a través de la actividad física y el deporte. Esto, en el afán de reivindicar el papel del gestor deportivo cuyas competencias deben encaminarse a gestionar los procesos de la inclusión social, identificar los principales indicadores, promover una cultura organizacional y aplicar la mejora continua que lo lleven a mejorar la calidad en los servicios prestados a estos grupos poblacionales. En atención a ello, los modelos de actividad física para la inclusión social ayudan a los gestores a adentrarse a un terreno nuevo permitiéndole introducir variables adicionales, facilitando el desarrollo de los procesos de gestión, además de contar con una representación teórica o esquemática de cómo pudiera operar y funcionar una institución deportiva en función de la sociedad. Lo anterior como principal eslabón para la potenciación de los talentos deportivos; la mayoría de los deportistas que han ganado medallas para Colombia, provienen de estos sectores y han sido víctimas muchos de ellos de exclusión. Muchos de estos deportistas hoy tienen fundaciones de ayuda, sin embargo pocas cuentan con modelos permanentes de apoyo y que surjan desde las instituciones deportivas o como política pública.

Fundamentación del modelo de actividad física para inclusión social de población vulnerable

Artiles, Visual, S (2004) en su libro “Gestión de información un enfoque gerencial. Activos intangibles. Enfoques para su medición” expresó

que un modelo es una representación o abstracción de la realidad, muestra las relaciones entre causa y efecto, entre objeto y restricciones. Teniendo en cuenta este planteamiento, nuestro modelo de actividad física parte de las causas y padecimientos que han tenido algunos grupos poblacionales vulnerables, pretendiendo establecer acciones multidisciplinarias con profesionales de Psicología y de la Cultura Física para lograr efectos positivos en el impacto que se pretende lograr en el modelo. Se propone entonces, un modelo de actividad física para lograr la calidad en los procesos que permitan la inclusión social, con un manual como propuesta metodológica de aplicación es una forma de abstracción con enlaces y relaciones que van desde lo singular hasta lo general; puede ser una estructura que refleje características propias de esta área y contribuya a la transformación de la realidad en este tipo de comunidades, donde se deben insertar estos profesionales y donde debe haber una guía metodológica, para que estas acciones no se conviertan en proyectos comunitarios sino en una cultura de inserción y mejora de la convivencia humana, logrando así calidad en prestación de los servicios de la actividad física y deportiva en función de la sociedad.

En suma, por modelo de actividad física para la inclusión social se va a entender aquellos componentes esenciales que van a explicitar una forma de conducir las transformaciones sociales deportivas en los modos de actuación de las diferentes comunidades donde se insertará dicho modelo, y los directivos de entidades, profesionales que participaran y políticos de los diferentes municipios, posibilitando una mejoría en la dirección de los procesos formativos y de conocimientos de grupos sociales a través de la actividad física y el deporte.

Considerando un poco la fundamentación filosófica, psicológica, pedagógica y sociológica del modelo de actividad física para la inclusión social en Sucre es preciso mencionar que el modelo de actividad física partió del fundamento filosófico, pues reconoce el papel rector del método dialéctico-materialista. Esta posición les permitió a los investigadores interdisciplinarios, el estudio y el análisis del trabajo que se realiza con la inclusión social a través de la actividad física, facilitando el acercamiento, de una manera objetiva, a las causas y consecuencias de los problemas presentados

por la población objeto de estudio para encararlos de una manera científica y generar apoyo desde los perfiles que ofrece la formación en el sector deporte. Por su parte, los fundamentos sociológicos, se evidencian desde el mismo momento en que comenzó esta investigación; pues se evaluó el fenómeno sociocultural que se produjo con la familiarización del modelo de actividad física en las localidades objeto de estudio. Se analizaron las categorías de la población divididas en cuatro: niños, adolescentes, adultos y personas mayores. Teniendo en cuenta estas categorías se planificaron las actividades y las formas de ejecución. El objetivo fundamental fue la integración utilizando métodos como el participativo y técnicas como el trabajo en equipo.

Los fundamentos psicológicos de este modelo de actividad física para la inclusión social se manifiestan en todo un sistema de influencias que pueden ejercer las personas, familias, políticos, profesionales e instituciones departamentales y municipales, además de entrenadores y equipos científicos, pues actúan como mediadores sociales en el proceso de integración, al interactuar con las personas, presentándoles información sobre productos deportivos más acabados, de la gestión de información en las actividades deportivas y que contribuyen a que las personas se apropien de la herencia sociocultural que trae consigo la inclusión social, que la construyan, la desarrollen, la enriquezcan y la transformen, convirtiendo su aporte, en su legado a las generaciones futuras y al mejoramiento de los resultados de integración a través de la actividad física.

Los fundamentos pedagógicos, se muestran al tomar en consideración las categorías de la pedagogía, en las influencias que ejerce el contenido con su carácter clasista y la transmisión de las experiencias de generaciones anteriores, formando convicciones, actitudes, rasgos morales y del carácter, los ideales, y generando modos de conductas, es decir, el legado histórico de la actividad física como modo de integración e inclusión social. Todos los aspectos de dicho modelo son producto de estrategias, métodos y técnicas de la didáctica de la educación física como aspecto principal de las categorías pedagógicas en las actividades físicas.

Desarrollo del modelo de actividad física para la inclusión social en Sucre

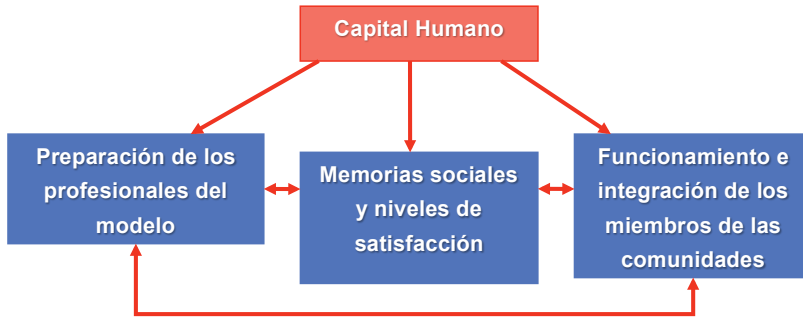
El entorno al que responde el modelo de actividad física para la inclusión social en Sucre, Colombia, busca imponer cambios ante los retos que presenta un conflicto bélico con implicación social, conductas determinantes y excluyentes antes las personas discapacitadas y de diferentes poderes adquisitivos, en los diferentes municipios del departamento de Sucre, buscando controlar en su parte interna una integración e inclusión que perdure como cultura de igualdad social humana, la utilización de nuevas tecnologías y de sistemas de información y conocimientos para propiciar una individualización de los casos y de la calidad de los servicios de actividad física que se presentaran.

La estructura de este modelo viene a ofrecer una guía metodológica para la inclusión social a través de la práctica sistemática de actividades físicas, que apuesta por la calidad de vida y de los resultados finales de la aplicación del modelo, realizando un profundo análisis y estudiando la forma de los principales modelos que abarcan este tipo de trabajo en el mundo, a nivel latinoamericano y en el país.

El modelo de actividad física busca establecer en las diferentes comunidades de los municipios un equilibrio en la integración social, potenciando una estructura de inclusión social para el que fue diseñado, además de establecer los procedimientos que lleven a la formación de los principales procesos de la actividad física. Por otra parte, busca la aplicación y desarrollo de dos componentes que forman el proceso de mejora continua, la inclusión social y la cultura de la unidad ciudadana para el perfeccionamiento de la convivencia.

Los componentes por variables, dimensiones e indicadores para la conformación del modelo de actividad física, parten de la tesis de doctorado de Sanabria, Navarro, J.R. (2010). Modelo de Gestión de Información para los Centros de Alto Rendimiento. Tutorada por el Ph.D. Omar Paula González y en esa obra se validan: los indicadores por criterio de especialistas según el método Delphi por rondas:

Figura 1.
Componente 1 (Variable 1): Capital Humano.



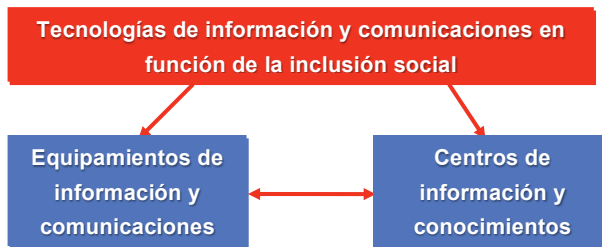
Fuente: elaboración autores

Este componente es de gran importancia por ser el que hace posible el funcionamiento del modelo y por ende se hace necesario prepararlo continuamente y potenciarlo mediante buenas relaciones interpersonales donde exista comunicación de doble vía y la realización de proyectos investigativos, que brinden la posibilidad de demostrar las principales deficiencias y los posibles modos de solución para mejorar los resultados en materia de inclusión social. Dentro de este componente, está presente como primer aspecto: (dimensión 1) la preparación de los profesionales que participaran en la ejecución del modelo, que se basa como su nombre lo indica en la superación personal encaminada a la labor que se realiza y va estar compuesta por elementos (indicadores).

Las memorias sociales y niveles de satisfacción, son el segundo aspecto (dimensión 2), de este componente, son esenciales pues parten del archivo de toda la información brindada de antemano a los psicólogos por parte de las personas y que genera un tipo de actividad física en función de lo que se necesita, por lo que posibilita que las personas comparen los procesos anteriores con los actuales y puedan utilizarlos en función de mejorar los resultados de trabajo, potencializando la planificación de las actividades, el auto control personal y la integración, esta información debe ser almacenada correctamente para socializarla por las áreas y personal establecido, este aspecto también posee sus elementos (indicadores).

El tercer aspecto (dimensión 3) de este componente, es el funcionamiento e integración de los miembros de la comunidad, pues es muy necesario en el logro de los resultados; permite el análisis multidisciplinario de las áreas cognitivas y de integración en las que se debe trabajar y facilita el intercambio de ideas, lo que contribuye a un mejor funcionamiento del modelo de actividad física y por ende a un mejoramiento de sus resultados. Este aspecto está compuesto por varios elementos (indicadores).

Figura 2.
Componente 2 (Variable 2): Tecnologías de información y comunicaciones en función de la organización deportiva.



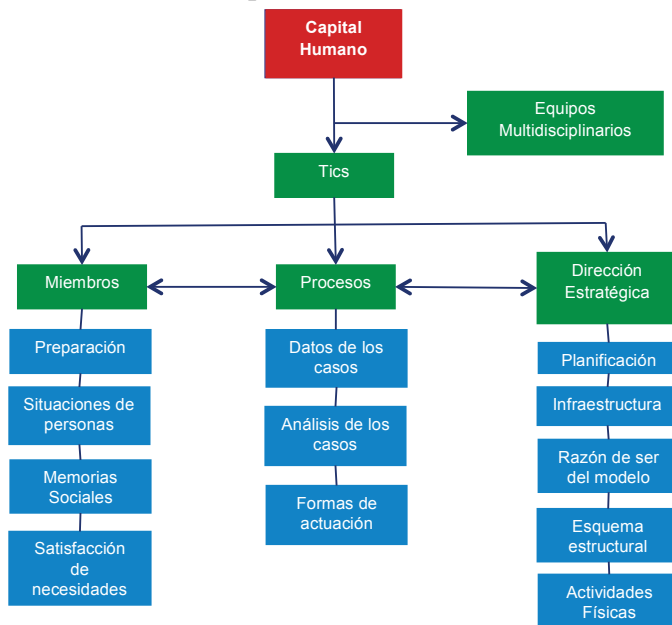
Fuente: elaboración autores

En este proceso de inclusión social a través de la actividad física está presente la tecnología, por eso este último componente es fundamental en el logro del modelo, los equipamientos de información y conocimientos son el primer aspecto (dimensión 4) de este componente, porque permiten acceder a la información que se necesita de las personas implicadas o que han sido víctimas de la exclusión social y ayudan a analizarla, para potenciar acciones de actividad física para la integración social. Este elemento está compuesto por disímiles elementos (indicadores).

El segundo aspecto (dimensión 5): son los centros de información y conocimiento, que sin estos el modelo no podría potenciarse en la práctica, pues son el principal espacio donde ocurre el proceso de gestión de información de las personas implicadas, sobre la base de los laboratorios donde se procesan las informaciones de las áreas de trabajo dentro del modelo que potencian los especialistas multidisciplinarios que participan en este pro-

yecto, con la tecnología adecuada y destinada para eso. Lo anterior no es una utopía, pues estos centros existen sin llamarse así y son las bibliotecas municipales que pueden apoyar en este proceso, las cuales están destinadas para esto, solo le falta redistribuir y organizar mejor sus recursos en función de este proceso, y posee varios elementos (indicadores).

Figura 3.
Modelo de actividad física para la inclusión social en Sucre, Colombia.



Escala de colores:

■ Aspectos centrales del modelo.

■ Componentes del modelo.

■ Aspecto central del modelo.

Fuente: elaboración autores

El modelo de actividad física propuesto muestra claramente la interacción entre cada uno de los elementos que lo componen de satisfacer necesidades de interacción social y de recreación o uso controlado del tiempo

libre, mostrando los diferentes criterios que tienen las personas y profesionales que participaron en este proyecto, el cual tuvo su sede principal en el municipio de Tolú Viejo y con la Fundación FUNDISDOWN. En el mencionado municipio se trabajó con todas las víctimas del conflicto armado, en su mayoría personas de la tercera edad, aunque se incorporaron sus familiares como parte inicial del modelo el cual es producto de un proyecto de interacción social gestado desde el Programa de Ciencias del Deporte de la Corporación Universitaria del Caribe (CECAR), con tres líneas de acción que colocan a la preparación de los profesionales en primer lugar. Posteriormente se trabaja con la fundación FUNDISDOWN con población que padece Síndrome de Down, la cual brinda atención a muchos niños y promueve interacción entre ellos a través del juego. Estos aspectos son la parte superior del modelo de actividad física y a la vez son los elementos iniciales para el desarrollo de los procesos y procedimientos principales con los que cuenta el modelo propuesto.

Toma como base la cultura de inclusión social dentro de los procesos principales de la sociedad como es la educación y la cultura pero integrado desde las actividades deportivas planificadas y que parten de la documentación que soporta y evidencia las principales líneas de acción establecidas por los otros especialistas del proyecto como son los psicólogos y trabajadores sociales. Todo esto, para ofrecer una propuesta de valor enfocado hacia la satisfacción de las demandas personales, tanto de la parte que se recrea como de la que acciona el modelo. Se establece, durante la aplicación, un proceso de dirección estratégica sobre la base de acciones de mejora continua.

Principios del modelo.

El modelo de actividad física para la inclusión social parte de la ética de todos los profesionales en el desempeño del rol que cada cual ejecuta dentro del modelo, y del trato y las normas de comunicación necesarias para el desarrollo de este proyecto, específicamente, para el mejoramiento de los resultados de dichas comunidades, por lo que va dirigido y encaminado a la figura de las comunidades implicadas, en que toda su labor recreacional los ayude a distraerse y a aprender a convivir con su historia de vida aprendan y de este modo promover la reconstrucción del tejido social. Por eso

la labor profesional es de vital importancia en el seguimiento y la atención a las personas que se vinculan, dado que se detectó durante la aplicación del proyecto, que muchas personas a causa del estrés y tensión comenzaron a padecer de enfermedades crónicas no transmisibles como por ejemplo hipertensión arterial, diabetes, estrés postraumático entre otros, de ahí la importancia de la labor profesional.

De la realización de esta sistematización del modelo de actividad física, en la práctica se determinaron los principios sobre los cuales se fundamentó la propuesta de inclusión social para esta investigación.

Principio del carácter informativo y de conocimientos en la labor formativa de todos los profesionales que participaron.

Los profesionales de este proyecto que se integran al modelo propuesto, tienen que basar su gestión y labor formativa dentro del proceso en función de la búsqueda de información y conocimientos sobre las características individuales de cada caso de tal forma que se conforme un expediente de las personas y que de ahí partan actividades físicas generales y específicas para cada tipo de caso, eso aportaría ventajas significativas y competitivas que le aportan a este modelo su valor agregado, lograr que los participantes del modelo estén satisfechos es el principal logro, para ello los equipos profesionales y políticos se deben involucrar y sentirse motivado por este proyecto que forma parte del modelo que se propone y que permite estudiar, compensar y proponer una nueva propuesta que se le lleva a sus comunidades y que ellos no tienen que salir a buscar la ayuda, actividad física sobre la base de la información obtenida de los especialistas y de las demandas de los involucrados.

Principio de la ética de trabajo que conlleva el proyecto por el tipo de personas que participan en él.

Este principio es fundamental partiendo de la ética del trabajo que se debe realizar por parte de los profesionales que participan, de la discreción de todos los casos, de no divulgar información, de tratar a todos por igual, de mantener igualdad en el trato del no consentimiento de los casos porque

el objetivo del proyecto es la inclusión de todos con sus diferencias por lo que todos son importantes y la ayuda debe ser igual. No se trata de hacer edificaciones o escuelas especiales para las personas discapacitadas, se trata de que vayan a las mismas que los demás, de buscar su lugar e inserción en la sociedad.

Principio del carácter coordinado que establecen los especialistas generales con los deportivos

No es más que el trabajo multidisciplinario permanente y de acompañamiento en el proceso de las actividades recreativas de los especialistas en deportes, para de esta forma ir corrigiendo posturas, actitudes y aptitudes, y que se logren de manera general los objetivos del modelo que se propone.

Principio de la responsabilidad de todos los participantes del modelo

Este principio es de vital importancia para el impacto del proyecto ya que sobre el recae la responsabilidad de la formación integral de los profesionales y de los participantes. Por lo que no deben flagelar este principio deben asistir, velar por el cumplimiento de los objetivos, potenciar los conocimientos y habilidades, en cada una de las ramas deportivas y acciones sociales, según sea el caso, para de esta forma preparar a las personas para incorporarse a la sociedad, demostrándolo sobre la práctica diaria y mejorando sus niveles durante su formación indirecta y continuada.

Propósito del modelo.

Expansión de la inclusión social a través del mejoramiento de la calidad de vida que proporcionan las actividades físicas en las personas, potenciando su desempeño y la integración social a través de actividades físicas formativas, educativas, metodológicas, cognitivas y desarrolladoras de habilidades y capacidades físicas, compensando las enfermedades crónicas no transmisibles, elevando la calidad de vida, instrumentando el trabajo en equipo, potenciando funciones distintivas en cada rol de trabajo y acción, y una estrategia para el mejoramiento de las funciones dentro de este proceso. Sobre la base de esta conceptualización se establecerán los fundamentos de la inclusión social.

Objetivo general del modelo.

Establecer un modelo de actividades físicas para la inclusión social, que funcione como una guía de apoyo a las víctimas del conflicto, personas con discapacidad y síndrome de Down, con propiedades flexibles y adaptables que faciliten su integración a la sociedad.

Objetivos específicos del modelo.

- Establecer una guía que regule la planeación operativa y estratégica para el logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo que beneficien la inclusión social dentro del modelo.
- Orientar el diseño y desarrollo de actividades físicas con una plena identificación de sus demandas claves, sus procesos de apoyo y procedimientos en la organización deportiva.
- Concientizar la necesidad de un sistema de documentación acorde a las necesidades propias del modelo que preste servicios diferenciados a los participantes del proyecto de forma permanente.
- Implementar la mejora continua hacia la inclusión social como parte de la cultura social de las comunidades y municipios partiendo de la información obtenida.

Esclarecimiento de los aspectos que componen el modelo de actividad física para la inclusión social en Sucre, Colombia.

Miembros. Todo el personal que compone el modelo de actividad física para la inclusión social.

Procesos. Son todas las acciones de trabajo que realizan todos los especialistas que están dentro del modelo que se propone.

Datos. Es la recopilación toda información necesaria para desarrollar el modelo, parte de los procesos de las áreas de trabajo y se plasman en documentos oficiales.

Análisis. Es cuando se analizan los datos de las áreas de trabajo por parte de los especialistas interdisciplinarios, para en función de ese análisis, proyectar el trabajo de las actividades físicas que genera el modelo.

Capital Humano. Es el recurso máspreciado, es el grupo de personas dispuestas, capaces y deseosas de contribuir a los objetivos trazados en el modelo de inclusión social desde la actividad física, para lograr el mejoramiento de sus resultados, haciendo referencia a objetivos sociales individuales.

Memorias organizacionales. Proceso de almacenaje de la información de todos los documentos y registros históricos de las personas que participaron en el modelo, se deben tener en cuenta por parte de los especialistas a la hora de planificar las estrategias de trabajo en las actividades físicas.

Centros de información y conocimiento. Son las bibliotecas municipales, donde deben aparecer todos los documentos relacionados con las áreas del modelo pero de forma confidencial para obtener mayor información y generar futuros conocimientos.

Tecnologías de información y conocimiento. Son todos los recursos tecnológicos que se deben tener en el modelo para el estudio y procesamiento de las patologías que presentan las personas objeto de estudio, para que en función de eso se planifiquen las actividades físicas y se obtenga la información necesaria para el mejoramiento de los resultados de las áreas interdisciplinarias de trabajo.

Funcionamiento e integración de los equipos multidisciplinarios. Es la unión de los equipos multidisciplinarios bajo un mando de dirección único que responda al mejoramiento de los resultados de las personas que presenta el modelo, poniendo en práctica la ética y la gestión hacia la inclusión social en todo momento.

Dirección estratégica. Es el proceso que se tiene que realizar para poder implementar dicho modelo, de esta forma se motiva a los equipos multidisciplinarios y las personas participantes, se desempeña el papel innovador que requiere este proceso para su entendimiento y se potencian sus estructuras, recursos y necesidades en función de las deficiencias y resultados de la ejecución del modelo.

Planificación. Es la realización del plan para la implementación de la estrategia a seguir con respecto al modelo de actividad física para la inclu-

sión social, donde todos los equipos multidisciplinarios tienen su tarea y responsabilidad. Es la función inicial del ciclo de dirección y se necesita en dicho modelo.

Infraestructura. Es el conjunto de elementos y de servicios que se necesitan para la creación y funcionamiento del modelo de actividad física para la inclusión social, partiendo de las áreas sociales de esta y de su economía, este elemento garantiza la organización como función directiva, por lo que incide directamente en el modelo que se propone.

Razón de ser organizacional. Esta razón de ser son las regulaciones que hay que tener en cuenta para el funcionamiento de la integración y la inclusión social, de forma más específica con las personas participantes, por lo que el modelo de actividad física para la inclusión social siempre va estar en función de las necesidades sociales, para que el proceso de inserción sea integral y tribute al mejoramiento emocional de las personas.

Esquema estructural. Es la representación gráfica o simbólica del modelo de actividad física para la inclusión social en Sucre. Colombia, con los recursos que se necesitan para su funcionamiento y las funciones a desempeñar por cada uno de sus miembros, atendiendo solo a sus líneas o caracteres más significativos de las áreas de la inclusión social y va a permitir el control de dicho modelo.

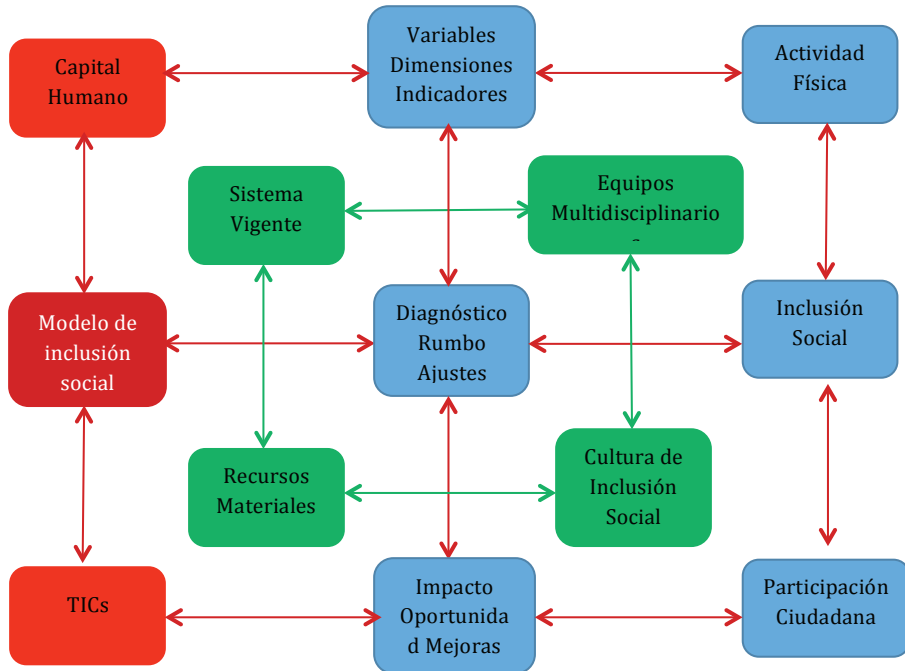
De forma general el modelo de actividad física para la inclusión social se complementa de forma cíclica lo que garantiza la retroalimentación del mismo en todas sus fases, permite ir detectando y erradicando deficiencias en su implementación.

Esquema metodológico.

Un modelo de actividad física para la inclusión social como punto de partida para la transformación de la realidad, debe ser asumido también como un conjunto de acciones, distribuidas en etapas y enmarcadas en una estrategia de trabajo interdisciplinaria; este modelo es una propuesta que busca apoyar la inclusión social y que pretenden mejorar sus resultados. La operacionalización del modelo propuesto se desarrolla en el proceso de interacción de todos aquellos elementos que componen la inclusión social de

las personas con discapacidad, síndrome de down y víctimas del conflicto armado en el departamento de Sucre, Colombia.

Figura 5.
Esquema metodológico para la operacionalización del modelo de actividad física para la inclusión social en Sucre, Colombia.



Escala de colores:

- █ Aspectos Iniciales del Modelo.
- █ Aspectos Centrales del Modelo.
- █ Aspectos Complementarios del Modelo.

Fuente: elaboración autores

Comparación referencial. Parte de una comparación entre el sistema vigente y los componentes del modelo de actividad física para la inclusión social propuesto, con la intención de determinar los ajustes que sean necesarios en la implementación del mismo y que se adapten a las necesidades

de la sociedad. Esto nos lleva a la identificación de aspectos importantes que tienen que ver con la inclusión social:

Identificación de los principales procesos del sistema vigente. Refiriéndonos a estos como el conjunto de actividades relacionadas con la inclusión social de forma ordenada que dan como resultado un producto o servicio con un valor agregado.

Identificación de los principales indicadores. Se busca información con referencia a las mediciones tomadas en las personas para definir los estándares de inclusión social mediante la fijación de metas en el departamento.

Identificación de los objetivos estratégicos. Es la detección del rumbo establecido del sistema vigente encaminado hacia el cumplimiento de las metas de la inclusión social.

Diagnóstico. Nos permite identificar las principales áreas de oportunidad y brechas existente entre el sistema de gestión vigente y el modelo de actividad física para la inclusión social.

Definición del rumbo. Es la selección de los objetivos estratégicos acordes a las necesidades propias de la sociedad basada en acciones importantes de inclusión social.

Ajustes de los componentes del modelo propuesto. En relación con las áreas de oportunidad, las brechas existentes y los objetivos estratégicos para el logro de la inclusión social.

Fijación de los indicadores. Relacionados con los objetivos estratégicos y los generados por los componentes del modelo de actividad física para la inclusión social propuesto.

Aseguramiento de las dimensiones. Mediante los mecanismos de control que permitan monitorear periódicamente los indicadores del modelo de actividad física para la inclusión social.

Análisis del impacto del modelo. Es la recolección y el análisis de la información generada por el modelo en un período determinado, el cual es fijado por la sociedad. Este paso nos permite comparar los resultados obtenidos del modelo, con los resultados generados antes de su implementación.

Identificación de las áreas de oportunidad. Es la detección de las principales áreas de oportunidad que nos permiten la fijación de proyectos y acciones que contribuyan a la maduración del modelo propuesto de actividad física para la inclusión social.

Establecimiento de las acciones de mejora. Son las acciones que contribuyen al mejoramiento de los principales procesos y procedimientos resultantes de la implementación y maduración del modelo de actividad física para la inclusión social.

Relación entre los componentes, aspectos y elementos del modelo de gestión de información para la organización deportiva de alto rendimiento ESFAAR “Cerro Pelado”.

Tabla 1. Variables (Componentes), Dimensiones (Aspectos) e indicadores (elementos) que se tienen en cuenta en la elaboración de la encuesta para el diagnóstico y en la elaboración del modelo de actividad física para la inclusión social. Validados en la tesis de maestría de Sanabria, Navarro. J.R. (2010), a través del método Delphi por Rondas, de Cuesta, Sánchez. A. (2010).

VARIABLES (COMPONENTES)	DIMENSIONES (ASPECTOS)	INDICADORES (ELEMENTOS)
1- Capital Humano	1- Preparación de los miembros de los equipos multidisciplinarios.	<p>Proyectos de investigación existentes en función de la inclusión social.</p> <p>Cursos de superación recibidos sobre la labor que desempeña en la inclusión social.</p> <p>Sistema de autopreparación para resolver deficiencias detectadas en el área de trabajo donde se inserta.</p> <p>Relaciones interpersonales entre los miembros del modelo propuesto.</p> <p>Entrenamientos recibidos en cuanto a técnicas de dirección de equipos, toma de decisiones y estrategias en el deporte para el desarrollo de la inclusión social.</p>

Variables (Componentes)	Dimensiones (Aspectos)	Indicadores (Elementos)
	<p>2- Memorias sociales y niveles de satisfacción.</p>	<p>Almacenamiento de los planes específicos de las áreas de trabajo de los antecesores con respecto a la inclusión social.</p> <p>Almacenamiento de los registros de datos sobre los principales procesos y recursos humanos que integran las áreas de la inclusión social por más de cinco años.</p> <p>Control de las posibles personas necesitadas de inclusión social a corto, mediano y largo plazo, existentes en el departamento por más de cinco años que podrían integrar el modelo propuesto.</p> <p>Planificación de estrategias en función de las deficiencias de las áreas de la inclusión social.</p> <p>Discusión de las estrategias de la inclusión social con los equipos multidisciplinarios.</p> <p>Discusión individual de la estrategia y táctica de los equipos multidisciplinarios en las áreas de trabajo con sus miembros y para la inclusión social.</p>
	<p>3- Funcionamiento e integración de los equipos multidisciplinarios</p>	<p>Ampliación de los equipos multidisciplinarios en las áreas de la inclusión social.</p> <p>Interacción sistemática de los equipos multidisciplinarios para definir las estrategias de las áreas de trabajo para la inclusión social.</p> <p>Participación de los directivos, equipos multidisciplinarios y personas en el análisis de las acciones llevadas a cabo para la inclusión social.</p> <p>Preparación de seminarios departamentales con los directivos, políticos, entes sociales y equipos multidisciplinarios que tributan a la inclusión social.</p> <p>Gestión de información conjunta entre los equipos multidisciplinarios en función de los objetivos y estrategias para lograr la inclusión social.</p>

CARACTERIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EXITOSAS
DE NEGOCIOS INCLUSIVOS EN COLOMBIA

VARIABLES (COMPONENTES)	DIMENSIONES (ASPECTOS)	INDICADORES (ELEMENTOS)
2-Tecnologías de información y comunicaciones	4- Equipamientos de información y conocimientos	<p>Existencia de computadoras en los centros de información.</p> <p>Existencia de televisores en los centros de información.</p> <p>Existencia de una red nacional e internacional de comunicación en los centros de información.</p> <p>Existencia de cámaras de videos en los centros de información.</p> <p>Existencia de equipos para las mediciones de las personas que integran el modelo.</p> <p>Existencia de Videos o DVD en los centros de información.</p>
	5- Centros de información y conocimiento	<p>Las bibliotecas como principal centros de información y conocimientos para la inclusión social.</p> <p>Tecnologías en función de los procesos de la inclusión social.</p> <p>Laboratorios para el procesamiento de la información que se necesita para la inclusión social.</p> <p>Bibliografías sobre las actividades físicas como modo de inclusión social.</p> <p>Bases de datos sobre las personas discapacitadas, con síndromes o víctimas del conflicto armado del departamento.</p> <p>Bases de datos sobre los análisis científicos de los equipos multidisciplinarios para el logro de la inclusión social.</p>

Fuente: elaboración autores

Orientaciones metodológicas generales para la utilización del modelo de actividad física para la inclusión social en Sucre, Colombia.

Este modelo actual sirve de base para el propósito particular de cada uno de los renglones de la sociedad que deseen implementar un sistema para la inclusión social, es importante mencionar que el 10 % de las modificaciones para su implementación por lo general se dan en el inicio y el 90 % restante se modifican facultativamente en la misma medida que el modelo se adapta y madura, al grado de ser comprendido por los miembros de la

sociedad. El tiempo estimado en la adaptación y maduración del modelo propuesto es de uno a tres años.

Diagnóstico y evaluación.

Es la realización de un análisis de reconocimiento de la inclusión social en el departamento por medio de la aplicación de varias herramientas y la observación que nos permiten extraer información sobre el estado actual del sistema de inclusión social que opera, permitiéndonos detectar los principales problemas y áreas de oportunidad. Este diagnóstico se divide en cuatro partes:

- Aplicación de encuesta de diagnóstico.
- Comparación referencial del modelo con el sistema de inclusión social existente.
- Identificación de los parámetros de medición.
- Análisis de los resultados.

Detección de las áreas de oportunidad.

Identificación y selección de las principales áreas de oportunidad a desarrollar sobre la base del modelo de inclusión social propuesto.

Ajuste e implementación de los componentes. Es la aplicación e integración de los componentes del modelo en el sistema de inclusión social existente basado en las necesidades propias de la sociedad a través de las actividades físicas.

Primera etapa de desarrollo. Tiempo en el que se implementan, adaptan y desarrollan los criterios seleccionados que conforman los componentes del modelo en el sistema de inclusión social vigente.

Control de campo. Es la evaluación y supervisión metodológica de la integración de los componentes del modelo, que permita validar la efectividad en la operatividad del mismo y a su vez detectar las fallas generadas por la implementación o mal interpretación de los componentes seleccionados.

Segunda etapa de desarrollo. Es el tiempo que se le da a la maduración del modelo con ajustes generados por los hallazgos del control de campo.

Segundo control de campo. Evaluación y supervisión metodológica para la verificación de las correcciones hechas por los hallazgos generados en el primer control realizado, además de la obtención de información sobre la maduración del modelo.

Evaluación y resultados.

Es el análisis de los resultados generados por la implementación del modelo propuesto de actividad física para la inclusión social en el Departamento de Sucre, Colombia, donde se busca hacer una valoración del impacto generado en relación con el sistema de inclusión social inicial contra el sistema de gestión que opera.

Aplicación de acciones de mejora. Son las acciones a tomar de forma sistemática que nos permitirán dar solución a los conflictos generados en la implementación del modelo de actividad física para la inclusión social en el Departamento de Sucre, Colombia.

Fases para la implementación del modelo de actividad física para la inclusión social en el Departamento de Sucre, Colombia

Fase 1: Diagnóstico de la inclusión social en el departamento.

Diagnóstico de información. Este parte de los factores de base, con la identificación de los grupos de interés, teniendo en cuenta como se establece la dirección estratégica, las competencias laborales y si la sociedad aprende sobre inclusión social.

Diagnóstico de las políticas de inclusión social departamentales. Parten de los procesos claves de la inclusión social, de los resultados que puede aportar este proceso y de las consecuencias a largo plazo.

Diagnóstico de las relaciones de la inclusión social. Parten del análisis de los entornos externo (organizaciones con las que intercambia) e interno (entorno social), así como del control estratégico de los procesos de la inclusión social.

Fase 2. Proyección (Planificación) del modelo de actividad física para la inclusión social en el Departamento de Sucre, Colombia.

Proyección de la dirección estratégica. Está relacionado con las políticas de inclusión social y presupuestos.

Proyección de los procesos clave de la inclusión social.

Determinación de la plantilla competente y recurrencia a indicadores para la optimización de la inclusión social.

Establecimiento de variables, dimensiones e indicadores de la inclusión social a tomar en cuenta para las actividades físicas.

Fase 3: Implementación del modelo de actividad física para la inclusión social en el Departamento de Sucre, Colombia.

Cronogramas: plazos y controles de la implementación de la inclusión social.

Ejecución de lo proyectado.

Seguimiento de lo proyectado.

Fase 4: Control estratégico del modelo de actividad física para la inclusión social en el Departamento de Sucre, Colombia.

Ejecución del control estratégico y retroalimentación de la implementación del modelo de inclusión social en la sociedad.

Tabla 2. Proyecto de actividad física para la inclusión social del Departamento de Sucre, Colombia, que se incluye dentro del modelo propuesto. (Un año).

Actividades Físicas	Días	Duración	Indicaciones metodológicas
Caminatas	Lunes, Miércoles y Viernes	30 minutos personas mayores. 30 minutos niños. 1 horas adolescentes y jóvenes	Personas que no pueden hacer actividad física de alta intensidad.
Ejercicios para el perfeccionamiento de la movilidad articular	Martes y Jueves	45 minutos	Personas que no pueden hacer actividad física de alta intensidad.
Aeróbicos	Lunes	2 Horas	Personas que si pueden hacer actividad física de alta intensidad.
Bailoterapia	Martes	2 Horas	Personas que si pueden hacer actividad física de alta intensidad.
Taekbox	Miércoles	2 Horas	Personas que si pueden hacer actividad física de alta intensidad.
Crossfit	Jueves	2 Horas	Personas que si pueden hacer actividad física de alta intensidad.
Entrenamiento Funcional	Viernes	2 Horas	Personas que si pueden hacer actividad física de alta intensidad.
Yoga	Todos los días	20 minutos	Para todos como modo de estiramiento y relajación final.
Festivales recreativos	Sábados	4 horas	Todas las personas.
Ciclismo	Domingos	3 horas	Personas que si pueden hacer actividad física de alta intensidad.

Actividades Físicas	Días	Duración	Indicaciones metodológicas
Toma de la presión arterial	Todos los días	-----	Para todos los que padecen de enfermedades crónicas no transmisibles
Toma de los niveles de glucosa	Viernes	-----	Para todos los que padecen de enfermedades crónicas no transmisibles
Toma de pulsometría	Todos los días	-----	Para todos
Consultas de Psicología	Todos los días	-----	Para todos
Consulta de trabajo social	Todos los días	-----	Para todos
Consulta de actividad física	Todos los días	-----	Para todos
Consulta de derecho	Todos los días	-----	Para todos
Consulta médica	Todos los días	-----	Para todos

Fuente: elaboración autores

Validación del modelo de actividad física para la inclusión social del Departamento de Sucre

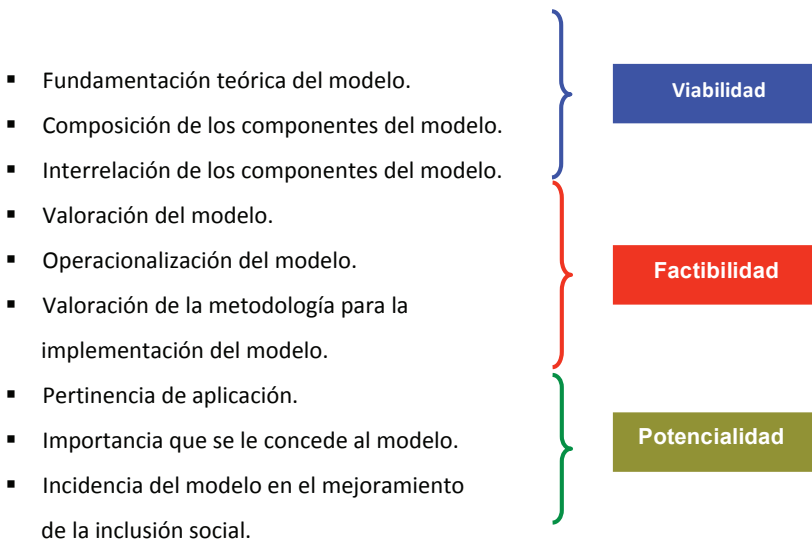
En este epígrafe se realizará la validación del modelo desde el punto de vista teórico, con todos los miembros de la muestra a través de una encuesta tributando a viabilidad, factibilidad y potencialidad del modelo que se propone, realizando la contrastación de la misma mediante el método Delphi por rondas para medir concordancia de evaluaciones. En este sentido, se hace necesario la validación teórica del mismo a los efectos de profundizar en la contrastación metodológica, pues se necesita un modelo que resuelva en la práctica todas las deficiencias detectadas en la realización del diagnóstico, por lo que se determinó indagar al respecto, mediante la elaboración, aplicación y procesamiento de los resultados de una nueva encuesta realizada a directivos, políticos, personas y equipos multidisciplinarios.

Para realizar el procesamiento de las encuestas se utilizó nuevamente el método Delphi por ronda tomado del libro Tecnologías de gestión de

recursos humanos de Cuesta, Sánchez, Armando. (2010 se revisó cada uno de los aspectos del modelo con los especialistas declarados en esta investigación, los cuales trabajan con la inclusión social y emplean herramientas diariamente para mejorar sus resultados de trabajo. Así, el diseño del modelo se puso a consideración de expertos con la finalidad de establecer en el plano teórico la validez de la efectividad esperada del modelo.

Figura 6.

La validación a partir de tres dimensiones, que tributan a nueve indicadores tomados en cuenta para la elaboración de la encuesta



Fuente: elaboración autores

Una vez declaradas las dimensiones e indicadores de los cuales surgió la encuesta, se refiere que las preguntas más significativas por orden de importancia y prioridad para esta investigación son la cuatro, la siete, la ocho y la nueve según el criterio de autores de esta obra referencial. En esta instancia, se hace necesario referir la tabla de concordancia general de los especialistas con respecto a evaluaciones que otorgaron en la encuesta y que

validan teóricamente el modelo de actividad física para la inclusión social del departamento de Sucre. Colombia.

Tabla 3.
Concordancia total entre todos los especialistas con respecto a la validación teórica del modelo.

Sujetos encuestados	Preguntas de la encuesta								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Directivos Departamentales	B 43	E 50	E 71	E 100	MB 57	E 50	E 100	E 100	E 100
Especialistas multidisciplinares	E 64	E 50	E 79	E 100	E 50	E 79	E 100	E 100	E 100
Políticos	B 57	E 64	E 64	E 86	E 57	E 71	E 79	E 79	E 64
Presidentes de Fundaciones	E 64	E 64	E 64	E 79	E 64	E 64	E 79	E 86	E 86
Personas mayores	E 80	E 80	E 80	E 100	E 80	E 80	E 100	E 80	E 100
Adultos	E 100	E 67	E 100	E 100	E 100	E 67	E 100	E 100	E 100
Adolescentes	E 78	E 78	E 78	E 78	E 78	E 78	E 78	E 78	E 78
Total en %	E 69	E 65	E 76	E 92	E 69	E 70	E 91	E 89	E 90

Leyenda:

E: Excelente.

MB: Muy bien.

B: Bien.

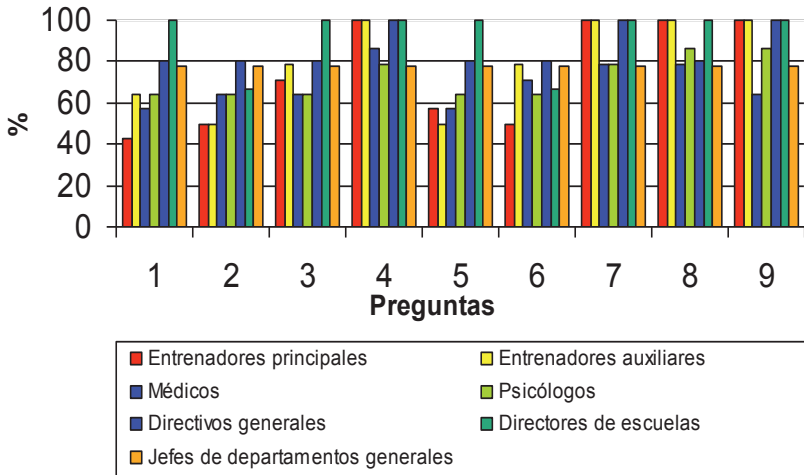
Nota: toda la numeración que aparece en la tabla está expresada en porcentaje.

Escala de colores:

- Sujetos encuestados y números de las preguntas.
- Preguntas más relevantes según el autor de la investigación.
- Total de porcentaje por preguntas.

Fuente: elaboración autores

Figura 7.
Concordancia de expertos en la validación del modelo



Fuente: elaboración autores

Como se puede apreciar en la tabla 3 y figura 7, los especialistas establecen sus evaluaciones con respecto a los criterios que tuvieron en cuenta cuando se socializó el modelo con ellos. En la pregunta N° 1 encaminada a la fundamentación teórica del modelo, los especialistas concordaron estar de acuerdo con esta con un 69% de evaluación de excelente. En la pregunta N° 2 que indaga la valoración acerca de la composición de los componentes del modelo, establecieron su nivel de concordancia de excelencia con un 65%. La pregunta N° 3 se orientaba a la integración de los componentes del modelo y se obtuvo como resultado que el 76 % la evaluó como excelente lo que afirma la importancia de esta integración de los componentes en el proceso de inclusión social en dicha organización. Posteriormente, en la pregunta N° 4 se consulta la opinión sobre la valoración del modelo donde refirieron en un 92 % evaluaciones de excelente; esta es una de las preguntas con mayor importancia para el modelo pues está encaminada evaluarlo de manera posterior a su aplicación en la sociedad. Con respecto a la operacionalización del modelo establecida en la interrogante N° 5, los especialistas concordaron que es excelente con un 69 % en sus evaluaciones. En la metodología para la implementación del modelo evaluada en la

pregunta n° 6, la concordancia fue de excelencia con un 70 % de criterios generales establecidos. En cuanto a la pertinencia de aplicación del modelo de gran importancia para los autores los sujetos encuestados concordaron con la excelencia en un 91 % en cuanto a sus criterios evaluativos. La pregunta N° 8 estaba encaminada a la importancia concedida al modelo y los expertos la evaluaron como excelente con un 89 %, lo que afirma que todos los participantes apoyan este aspecto. Por último y con un grado de importancia significativa según el criterio de los autores, la pregunta N° 9 estuvo encaminada a saber los criterios de la muestra encuestada en cuanto a la incidencia del modelo en el mejoramiento de los resultados de la inclusión social en el Departamento de Sucre, donde los expertos concordaron con criterios de excelencia en un 90 % afirmando que de aplicarse este modelo se mejorarían los resultados de la inclusión social. De forma general cuando se realizó la sumatoria y división final de los porcentajes que refirieron los expertos a las preguntas de la encuesta, se pudo constatar que abogaron por la excelencia de este modelo con un 79 %, lo que valida teóricamente el modelo de actividad física para la inclusión social del Departamento de Sucre.

Escala establecida para la validación teórica del modelo.

0- 20% Muy desfavorable.

21- 40% Desfavorable.

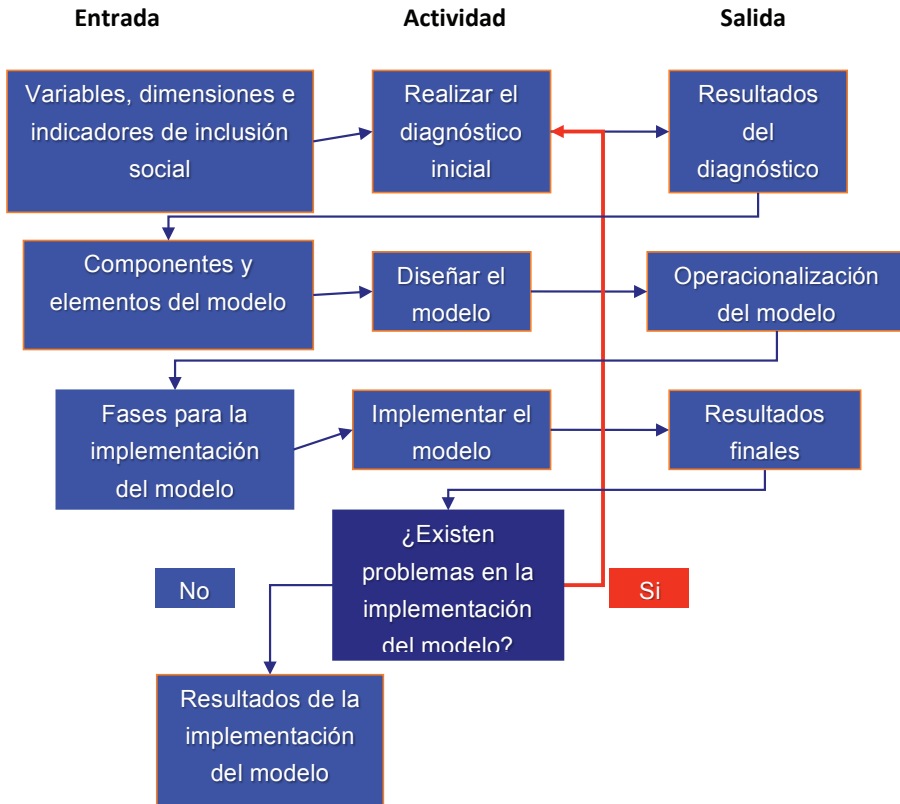
41- 60% Poco significativo.

61- 80% Significativo.

81-100% Muy significativo

Establecimiento del flujograma de información que se determinó como resultado del modelo de actividad física para la inclusión social del Departamento de Sucre. Colombia.

Figura 8.
Flujograma 01-01-01



Fuente: elaboración autores

El flujograma anterior posee la numeración 01-01-01 porque los dos primeros dígitos antes del guión hacen referencia a los procesos de entrada de información, los segundos encaminados a las actividades que se realizarán y los terceros a las salidas de información de este flujograma, el cual se basa en el sistema socio-técnico establecido para los procesos directivos

y está presente en el libro Tecnologías de gestión de recursos humanos de Cuesta, Sánchez y Armando. (2010).

La numeración no varía porque el flujograma está centrado en un solo proceso la implementación del modelo de actividad física para la inclusión social del departamento de Sucre. Colombia y los pasos que se deben dar para lograrlo.

La primera entrada de información a la sociedad tienen que ser las variables, dimensiones e indicadores para generar una cultura de inclusión social y materializarla, la cual va a permitir el desarrollo de la primera actividad, el diagnóstico inicial, donde la salida resultante va a ser los resultados del mismo que van a servir para la elaboración de los componentes del modelo los cuales se van a atemperar a realidad objetiva del diagnóstico realizado, y estos vuelven a entrar en el flujograma de información de esta organización para permitir la próxima actividad, el diseño del modelo de actividad física para la inclusión social del Departamento de Sucre. Colombia, el cual genera como salida la operacionalización del mismo, esta última permite que entre al flujograma las fases de implementación del modelo lo que van a permitir la próxima actividad la implementación del modelo que tiene como salida un diagnóstico final y que pasa directamente a la interrogante principal del flujograma.

¿Existen problemas en la implementación del modelo? De la pregunta anterior ser positiva se pasa nuevamente a revisar el diagnóstico inicial y por ende todo el proceso, y de ser negativa, se establecen los resultados de la implementación del modelo. En esta investigación, como se demostró anteriormente, resultó positiva la implementación del mismo lo que permitió arribar a la validación general del modelo de actividad física para la inclusión social del Departamento de Sucre.

Referencias

- Álvarez de Zayas, C. (1994). *Hacia una Escuela de Excelencia*. La Habana: CEPES-UH.
- Álvarez de Zayas, C. et al. (1995). *Pedagogía Universitaria: Una experiencia Cubana*. La Habana: CEPES-UH.
- Aguilar-Morales, J.E. (2010) *La mejora continua. Network de Psicología Organizacional*. México.
- Asociación Oaxaqueña de Psicología-[A.C]., & Murdicck, R. (2014). *Sistemas de información Administrativa*. Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A. México.
- Cardona, P. (2008). ESE insight. Recuperado de <http://www.ieseinsight.com/fichaMaterial.aspx?pk=5438&idi=1&origen=1>
- Carver, C., & Scheier, M. F. (1981). *Attention and self regulation: A control theory approach to human behavior*. New York: Springer.
- Chiavenato. (2002). *Introducción a la teoría general de la administración*. (ed. 3.). Medellín: Mc Graw-Hill.
- Chiroleu. (2009). Políticas públicas de inclusión en la educación superior los casos de Argentina y Brasil. *Pro-Posições, Campinas*, 20(2),141-166.
- D´Zurilla, T. S., & Goldfried, M.R. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78, 107-126.
- Díaz, C. A. S. (2014). Conocimiento pedagógico del contenido y diferencias conceptuales entre docentes y estudiantes en la asignatura de investigación formativa. *Educación, pedagogía y sociedad*.
- Dillard, J. P., Weber, K. M., & Vail, R. G. (2007). The relationship between the perceived and actual effectiveness of persuasive messages: A meta-analysis with implications for formative campaign research. *Journal of Communication*, 57(4), 613-631.

- Gallego, M. C. C. (2014). Introspección desde la formación para la investigación y la investigación formativa. *Praxis & Saber*, 5(10).
- García, C. (2010). Uso de fuentes documentales históricas que favorecen la investigación formativa: el caso de los semilleros de investigación. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 36(1), 265-273.
- García Higuera, J.A. (2004). *Curso terapéutico de aceptación*. Madrid: Librería Paradox.
- García, M. (2010). *Aspectos sociales del deporte. Una reflexión sociológica*. Madrid: Alianza editorial.
- Gómez, G. (2003). *Organización y Método un enfoque competitivo*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Gómez, G. (2008). *El aprendizaje organizacional y el capital intelectual*. (Folletos Gerenciales). La Habana: Ministerio de Educación de Cuba.
- González, O. (1992). *El Planeamiento Curricular en la Educación Superior*. La Habana: CEPES-UH.
- Guacará, A., Espinel B., & Ramos, M. (2013). “Valoración del proyecto de aula como base para la investigación formativa en los programas de Administración de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco.
- Hastie, R. (2012). Problem for Judgement and decision making. *Annual Review of Psychology*. 52, 653-83.
- Hernández, C. A. (2003). Investigación e investigación formativa. *Nómadas*, (18), 183-193.
- Herrera, S. (2008). *Globalización y desarrollo mundial*. [Memoria del Congreso Globalización]. La Habana Recuperado de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php#sthash.DSNx1qTQ.dpuf>
- Hurtado, M. J. R., Baños, R. V., & Silvente, V. B. (2015). La Investigación Formativa Como Metodología de Aprendizaje en la Mejora de Competencias Transversales. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 196, 177-182.

- Ivancevich, J. M. (2007). *Human Resource Management*. McGraw-Hill.
- Jacinto, R. A. P., & Santos, G. (2009). La investigación formativa en los programas de Contaduría Pública, caso Colombia. *Capic Review*, (7), 23-34.
- Jiménez, W. G. (2006). La formación investigativa y los procesos de investigación científico-tecnológica en la Universidad Católica de Colombia. *Studiositas*,(1).
- Kinncar, T., & Taylor, J. (2000). *Investigación de mercado. Un enfoque aplicado*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1999). *Administración una perspectiva global*. McGraw- Hill Interamericana.
- Kursanov. (1979). *Problemas fundamentales del materialismo dialéctico*. Ciudad de la Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- Langer, E. J. (2000). *El poder del aprendizaje consciente*. Editorial Gedisa.
- Langer, E. J. (2000). *El poder del aprendizaje consciente*. Editorial Gedisa.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*, (12 ed.). México: Editorial Pearson Educación
- Maldonado, L. F., Landazábal, D. P., Hernández, J. C., Ruíz, Y., Claro, A., Vanegas, H., & Cruz, S. (2007). Visibilidad y formación en investigación. Estrategias para el desarrollo de competencias investigativas.
- Marqués, M. (2012). Contribución del modelo ABC en la toma de decisiones: el caso Universidades. *Cuadernos de contabilidad*, 13(33), 527-543.
- Martín, M. (2005). Las decisiones científicas y la participación ciudadana. Un caso CTS sobre investigación biomédica. *Revista Eureka sobre enseñanza y divulgación de las ciencias*, 2(1), 38-55.
- Marx, (1973). *Obras escogidas, Tomo 2*. Editorial Progreso. Moscú.

- Mejía, C. F. (2015). Investigación En Educación: De La Práctica Docente A Los Aspectos Epistemológicos, Éticos Y Sociales. *Praxis & Saber*, 6(11).
- Mercado, S. (2002). *Administración aplicada/ Applied Management*, (vol 2.). Editorial Limusa.
- Mesa, E. M. R., Jaramillo, V. H., Correa, P. A. P., & Palacios, J. A. (2014). La investigación formativa en el aula de clase. *Revista CINTEX*, 14.
- Ministerio de Deportes de la República de Ecuador (2015). Taller Nacional de Líneas de Investigación entre el MINDE y la Universidades Ecuatorianas [material audiovisual]. Cuenca.
- Miyahira Arakaki, J. M. (2009). La investigación formativa y la formación para la investigación en el pregrado. *Revista Médica Herediana*, 20(3), 119-122.
- Moody, E. (2011). *Toma de decisiones gerenciales*. Bogotá: McGraw Hill
- Nezu, A. M. (2004). Problem solving and behavior therapy revisited. *Behavior Therapy Review*, 35, 1-33.
- Olivie, A. (2013). Impacto de la administración financiera en la organización pública de información. Memorias del Congreso Info. 97.
- Orfelio, L. (2012). *Diseño de investigación*. Madrid: McGraw Hill.
- Parra, C. (2004). Apuntes sobre la investigación formativa. Educación y educadores, 7.
- Pérez, A. R. (2015). Habilidades científico-investigativas a través de la investigación formativa en estudiantes de educación secundaria. *Revista UCV-Hacer*, 3(1), 10-23.
- Ramos, A. C., & Medina, P. P. (2015). Propuestas de estrategias para la investigación formativa en el programa de administración de empresas en una institución de educación superior en barranquilla. *Liderazgo Estratégico*, 3(1).

- Redondo, L. (2006). *El sistema educativo y la globalización: El mundo actual, situación y alternativas, Siglo XXI*. México: UNAM.
- Restrepo, B. (2003). Investigación formativa e investigación productiva de conocimiento en la universidad. *Nómadas*, (18), 195-202.
- Restrepo, B. (2011). Investigación de aula: formas y actores. *Revista Educación y Pedagogía*, 21(53), 103-112.
- Rodríguez, Y., Suárez, A., & Vargas, F. (2014). Evaluación de un modelo matemático para apoyar decisiones empresariales complejas, *Revista internacional administración & finanzas*, 7(6).
- Sampieri (2000), *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. México
- Schein, J. (2006). *Process consultaion*. Cambrige: Adisson Wesley Publishing Company.
- Senescyt. (s.f.). Manual del usuario Sniese. Recuperado de <http://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/PISP/PISP-Areas-Subareas-Conocimiento-UNESCO-Manual-SNIESE-SENESCYT.pdf>
- enplades (2015). Agenda Zonal Zona 4-Pacífico. Provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013-2015. 1era edición.
- Simón. (1976). *Administrative behavior: a study of decision- making processes in administrative organization*. New York: Free Press
- Spedding, C. R. (1979). An Introduction to Agricultural Systems. *The Purposes of Agriculture*. England: Applied Science Publishers,
- Terry., & Franklin. (2000). *Principios de la administración*. Editorial Continental
- Trapero, F., & Parra, J. (2013). Un modelo de análisis racional para la toma de decisiones gerenciales, desde la perspectiva elsteriana. *Cuadernos de Administración*, 26(46), 135-158.
- Truman, H. (2001). Factors relating to the satisfaction of faculty teaching online courses at the University of Central Florida. *Online education 2*, 109-128.

- UNESCO. (2012). Formas Organizativas en que se deben presentar las líneas de investigación.
- Urdaneta, M. (1992). *Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y Oportunidades*. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Valencia, J., Macias, J., & Valencia, A. (2015). Formative Research in Higher Education: Some Reflections. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 176, 940-945.
- Zapata, M. (2010). La investigación formativa y la investigación basada en el diseño: Dos perspectivas de alcance. *RED-Revista de Educación a Distancia*, (22)15.
- Zerón, M., Mendoza, G., & Quevedo, J.M. (2013). Ventaja competitiva de la cadena de suministros: alianzas, asimetrías organizativas y conflictos. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 109-118.

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE ALTO NIVEL EN SUCRE: RETOS DE INCLUSIÓN Y DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Piedad Martínez Carazo¹

Jhon Víctor Vidal Durango²

Berónica Narváez Mercado³

-
- ¹ Doctora en Administración y Dirección de empresas de la Universidad Autónoma de Barcelona. Investigadora del grupo de investigación estudios socioeconómicos, administrativos y contables, y Directora de acreditación de la Corporación Universitaria del caribe- CECAR. Correo electrónico: piedad.martinez@cecar.edu.co Doctorante de la Universidad Libre de Bogotá, Colombia, Magister en Administración y Derecho Empresarial de la Universidad Libre de San José, Costa Rica, Abogada de la Universidad Libre, Bogotá, Colombia. Directora del Proyecto de Investigación de Colciencias Consuma Caribe, Fortalecimiento de las Competencias de los Consumidores en el Caribe Colombiano, Proyecto Sincelejo, Sucre, Colombia. Investigadora del Grupos GISCER de CECAR. Contacto: beronica.narvaez@cecar.edu.co
- ² Doctorante en Gestión de la tecnología y la innovación de la Universidad Pontificia Bolivariana. Investigador del Grupo de investigación Simulación de Tecnologías para procesos industriales y Vicerrector de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Corporación Universitaria del Caribe-CECAR. Correo electrónico: Jhon.vidal@cecar.edu.co
- ³ Doctorante de la Universidad Libre de Bogotá, Colombia. Magister en Administración y Derecho Empresarial de la Universidad Libre de San José, Costa Rica, Abogada de la Universidad Libre, Bogotá, Colombia. Directora del Proyecto de Investigación de Colciencias Consuma Caribe, Fortalecimiento de las Competencias de los Consumidores en el Caribe Colombiano, Proyecto Sincelejo, Sucre, Colombia. Investigadora del Grupos GISCER de CECAR. Correo electrónico: beronica.narvaez@cecar.edu.co

Introducción

La tasa de formación de doctores en Colombia es de 6,7 por cada 100.000 habitantes, ubicando a la nación por debajo de países de la región como Brasil (70.7), México (43.7), Chile (31.1) y Uruguay (16.1), (Obando & Colciencias, 2013), a pesar que desde 2005 se ha incrementado el número de profesionales graduados en formación doctoral en Colombia en más de 400 %. Cabe destacar que la proporción de graduados a nivel de maestría, presenta en el mismo periodo de tiempo, un mayor incremento que el caso de doctorados, y hoy la cifra de magister en Colombia graduados desde 2005 supera los 70.000 profesionales (OCyT, 2015).

En el contexto nacional, se observa un desequilibrio, en cuanto a la distribución de las becas por regiones, es así que Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca concentran en los últimos años el 81.8 % de las becas nacionales de doctorado (Red ADELCO, 2013) . A nivel de maestrías, la distribución es más equitativa, presentando tasas de graduados altas en otras regiones como la Caribe, en especial el departamento del Atlántico donde se graduaron el 4.8 % de los egresados de maestría en el país (OCyT, 2015). Existen 17 departamentos que no reportan graduados en su territorio a nivel de doctorado, entre ellos el departamento de Sucre.

La distribución de graduados de doctorados y magister por área del conocimiento difiere de la tendencia mundial (Fajardo, 2015). En Colombia, la proporción de graduados de doctorados por área la encabeza Ciencias Sociales y humanas (33.16 %), seguida de Ciencias Naturales y Exactas (30.15 %), Ingenierías y Tecnologías (23.03), Ciencias médicas y de la Salud (7.12 %), y finalmente Ciencias Agropecuarias (6.55 %) (OCyT, 2015). A nivel mundial, la tendencia indica una mayor proporción de graduados de doctorado en las llamadas áreas STEM (*Science, Technology, Engineering y Mathematics*) (Jayarajah, Saat, & Rauf, 2014). Cabe destacar igualmente que en el país, no existe relación entre las tasas de graduado en pregrado y doctorado por área, es así que a nivel de pregrado y maestría predomina la formación en Ciencias Sociales y Humanas por un amplio margen de 63,49 % y 67.83 %, respectivamente, mientras que el área de Ciencias Naturales y Exactas solo tienen tasas de participación cercanas al 7 % en ambos niveles (OCyT, 2015).

Los profesionales formados a nivel de maestría y doctorado están vinculados principalmente a Universidades y Centros de desarrollo Tecnológico y hay bajas tasas de doctores y magister en las empresas y el estado. Es así que cerca del 89 % de los profesionales formados a nivel doctoral están vinculados a las universidades y el restante en las empresas, el estado y las ONGs (Burbano & Cardona, 2011). Algo que va en contravía con lo estipulado por la OCDE (2014) sustentada por una prudente gestión macroeconómica, un entorno empresarial mejorado y una apertura gradual de la economía. Logró un alto crecimiento económico en la última década y demostró su resistencia durante la crisis. Se necesitan más esfuerzos para lograr un crecimiento sostenible y garantizar que, en el futuro, la competitividad internacional no sólo se base en materias primas (commodities en su informe sobre “Políticas de Innovación en Colombia”, el cual indica que se debe fomentar la movilidad entre empresas y organismos públicos de investigación, facilitar las prácticas de estudiantes en la industria y promover una mayor inversión de las empresas en recursos humanos.

A pesar de que la meta de incrementar el número de profesionales en formación de alto nivel es responsabilidad principal del Gobierno Nacional, para mediados del año 2013, doce (12) departamentos presentaron y aprobaron proyectos de formación de alto nivel a través del fondo de Ciencia, Tecnología e innovación (FNCTeI) del Sistema General de Regalías (SGR), de los cuales 5 departamentos: Sucre, Magdalena, Atlántico, Huila y Cesar, lograron firmar convenios con Colciencias y el Fondo Francisco José de Caldas, antes de 2014. Cada proyecto tiene sus propias estrategias que tienen que ver con el contexto regional y la articulación con las universidades que ofertan los programas de formación de alto nivel.

Desde la formulación de la visión 2019, Colombia construye y siembra futuro, el país apostó a fundamentar su crecimiento económico y el desarrollo social soportado en Ciencia, Tecnología e Innovación (CTeI). Luego siguieron otras políticas como la expedición del Conpes 3582; la inserción de la innovación como una locomotora del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014; el desarrollo del plan sectorial de CTeI; y la creación del fondo de CT+I dentro del Sistema General de Regalías (SGR). En todas estas políticas, queda explícito que el estado debe promover la formación del

recurso humano, en especial en maestrías y doctorados, en aquellos sectores estratégicos para la transformación y el desarrollo social, medio ambiental y económico del país.

Sin embargo, aún prevalecen problemáticas como baja tasa de doctores, diferencias significativas de la tasa de doctores por departamentos, baja tasa de formados de alto nivel en áreas estratégicas, incoherencia entre la cantidad de graduados en áreas de pregrado y posgrado, poca inserción de formados de alto nivel en el estado y las empresas, poca articulación con niveles precedentes de la formación científica y tecnológica como jóvenes investigadores y semilleros de investigación, y la falta de coherencia entre programas de posgrado y las nuevas realidades socioeconómicas del país.

Lo anterior, perpetúa situaciones de exclusión social en muchos departamentos de Colombia, entendiéndose esta como los procesos a través de los cuales algunas personas no solo poseen menos, sino que son crecientemente incapaces de acceder a los diferentes ámbitos de la vida social (Uribe-Echevarría, 1998). En este sentido, diferentes autores coinciden en afirmar que la educación es un factor determinante de la inclusión social, porque contribuye al crecimiento y el desarrollo económico, y el mejoramiento del bienestar en una economía, debido a que facilita la absorción de tecnología, basada en la acumulación de capital humano, determina el crecimiento y la convergencia entre países, reduce la tasa de pobreza, incrementa la participación en la sociedad civil, reduce la inequidad de ingresos, y facilita la movilidad social por las oportunidades de trabajo y el incremento de los salarios (Benhabib & Spiegel, 1994; Hernández, 2008).

Uno de estos casos lo representa el departamento de Sucre, que sólo ha tenido una participación en el PIB Nacional entre 0.72 % y 0.77 % en los últimos 15 años, así como una baja competitividad, ubicando al departamento en la posición 20 de 29 departamentos evaluado. Además, Sucre presenta una tasa de pobreza monetaria del 45 % y una rata de subempleo subjetivo de 45 % (CEPAL, Ramírez, & Aguas, 2015). En cuanto a formación para la CTel, el Plan Estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación Sucre - PEDCTI, 2013, identificó las siguientes problemáticas: escaso número de doctores, pocos beneficiados en becas de formación doctoral y maestría en becas nacionales, restricciones idiomáticas (especialmente Ingles) que difi-

cultan la obtención de becas nacionales, concentración de magister en las universidades, escaseando en el estado y en las empresas, bajo número de programas de maestrías en el territorio, muy pocos programas de maestrías en sectores priorizados por las Agenda Regional de Competitividad, poco trabajo para fortalecer grupos de investigación en la formulación de proyectos de inversión para mejorar competitividad, productividad y bienestar social en sucre, bajo número de jóvenes investigadores, bajo número de trabajos de semilleros de investigación, pocos proyectos de grado de maestra enfocados a problemas priorizados para los sectores económicos de Sucre y poca articulación Universidad - Empresa- Estado (Red ADELCO, 2013).

Dentro de este contexto, el departamento de Sucre le apostó a la realización de un programa propio de formación para la ciencia, la tecnología y la innovación, que de manera distinta a los programas tradicionales abordara las problemáticas referidas anteriormente. El proyecto denominado “Generación de capacidades en CTeI en el departamento de Sucre, Caribe (Conocido como programa de formación de alto nivel) fue aprobado y financiado por el FNCTeI del SGR mediante acuerdo No. 005 de 2013 de fecha 19 de Julio de 2013 del Órgano Colegiado de Administración y Decisión (OCAD). A pesar que el proyecto fue diseñado con un enfoque de cerramiento de brechas, no se había evaluado los resultados de inclusión obtenidos, ni las implicaciones legales de propiedad intelectual generados por la misma arquitectura *sui generis* del programa implementado.

Objetivos

General.

Analizar los resultados de inclusión social e implicaciones de propiedad intelectual, generados a partir del desarrollo del programa de formación de alto nivel en el departamento de Sucre, financiado por el FNCTeI

Específicos.

- Analizar las características del Programa de Formación de Alto Nivel (FAN) en Sucre.

- Explorar sobre los resultados de inclusión social obtenidos por el programa FAN Sucre.
- Identificar las situaciones asociadas a la propiedad intelectual generadas por la configuración *sui generis* del programa de formación de alto nivel Sucre y las garantías normativas para todos los actores.

Marco de referencia

Inclusión - Exclusión social.

La inclusión social es la contraparte de la exclusión social, y aparece como el alivio a la problemática que significa la exclusión. Por lo tanto, es necesario entender ambas perspectivas, debido a que son dinámicas o procesos que van de la mano.

La exclusión social “alude a procesos a través de los cuales algunas personas no solo poseen menos, sino que son crecientemente incapaces de acceder a los diferentes ámbitos de la vida social”. No es, por tanto, solamente un problema de desigualdad y pobreza, sino un fenómeno basado en la desintegración social: las sociedades contemporáneas son crecientemente incapaces de integrar a todos sus miembros, particularmente en el sistema económico y en los beneficios públicos y básicos, en las instituciones y organizaciones formales y en las diversas redes de interacción social. La exclusión puede, por lo tanto, ser entendida como un síntoma de desintegración y una amenaza contra la cohesión social” (Uribe-Echevarría, 1998).

Por su parte, la inclusión social es definida por la Comisión Europea como un proceso mediante el cual se asegura que aquellos en riesgo de pobreza y exclusión social accedan a las oportunidades y los recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural, y disfruten de un estándar de vida y bienestar considerado normal en la sociedad en la cual ellos viven (Claassens & Zelic, 2011): .

Entre las causas tradicionales de exclusión social se destaca en primer lugar el fenómeno de la pobreza, que constituye al mismo tiempo una de sus principales manifestaciones. El problema resulta especialmente grave cuando los recursos ni siquiera alcanzan para satisfacer las necesidades más

básicas, como la alimentación o la vivienda, convirtiéndose en pobreza extrema o indigencia. La falta de recursos suficientes para afrontar la propia vida con dignidad implica el riesgo de exclusión social, formando además un círculo intergeneracional del que resulta difícil escapar (XIII Conferencia Iberoamericana de Educación Tarija, Bolivia, 4 y 5 de septiembre de 2003).

Dentro de este contexto, Alkire & Binat Sarwar (2009) plantean cinco enfoques de la pobreza, los cuales han sido adoptados por diferentes países y autores para identificar los desafíos que debían afrontar para combatirla:

Physical Quality of Life Index (PQLI): mide la calidad de vida en un país a través de la combinación del promedio de tres estadísticas (la tasa de alfabetización básica, la mortalidad infantil y la esperanza de vida a la edad de un año), todas ellas igualmente ponderadas en una escala de 0 a 100.

Human Development Index (HDI): Definido por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP, 1990), mide la calidad de vida como una combinación ponderada de tres dominios (esperanza de vida/salud, alfabetización/nivel educativo y PIB per cápita), teniendo en cuenta las variables que permiten apreciar una dimensión del bienestar relacionada con: la cantidad de adultos alfabetos y ratios combinados de matrícula como indicadores de la dimensión del conocimiento, la esperanza de vida al nacer, como indicador de una vida sana y el Producto Interno Bruto (PIB), como indicador del nivel de vida.

Basic Needs Approach (BNA): Expande las necesidades incluidas en la medida de pobreza, como una manera multidimensional de medir el bienestar, considerando un hogar que vive en extrema pobreza si está(n) presente(s) uno o dos de estos indicadores: 1) Hogares en Viviendas Inadecuadas: deficiencias de vivienda expresadas en relación con las condiciones físicas de la vivienda; 2) Hogares en Viviendas Sin Servicios Básicos; 3) Hogares con Hacinamiento Crítico (considerados en esta situación los grupos que viven en hogares con más de tres personas por habitación); 4) Hogares con Alta Dependencia Económica: es un indicador indirecto de los niveles de ingresos; y 5) Hogares con Ausentismo Escolar (incluye hogares con al menos un niño entre 7 y 11 años, que no asiste a la escuela formal).

No obstante, el enfoque no especifica *a priori* cómo se han de elegir o la forma cómo se han de ponderar estos indicadores.

Integrated Rural Development (IRD): Enfocado en los pequeños y medianos agricultores, busca llevarlos más allá de la agricultura de subsistencia mediante la implementación de un conjunto integral de intervenciones. Se implementó, principalmente, en los países en desarrollo.

Integrated Development Programmes/Planning (IDP): Fue, principalmente, un enfoque basado en el área. Se implementó para descentralizar la toma de decisiones y el gasto a nivel local, para luchar contra la pobreza a nivel local.

Por consiguiente, la inclusión social se refiere a la redistribución de oportunidades sociales entre todos los segmentos de la población, y puede promoverse a través de las siguientes acciones (Claassens & Zelic, 2011):

1. Vincular a todos los agentes del sistema de bienestar social a nivel local y regional y fortalecer su participación en el proceso de toma de decisiones con miras a desarrollar la cooperación entre los sectores público, privado y de las ONG.
2. Fortalecer la capacidad de las iniciativas y organizaciones comunitarias para identificar y satisfacer mejor las necesidades locales y establecer vínculos positivos y eficaces entre los aspectos económicos, sociales y cívicos del desarrollo local.
3. Desarrollar un marco institucional y jurídico para las organizaciones de economía solidaria, necesario para coordinar mejor la oferta de servicios y derechos.
4. Mejorar la calidad de los servicios sociales aprovechando las habilidades existentes y ofreciendo oportunidades para que las personas aprendan a través de la experiencia, así como aumentar la conciencia y la confianza de las personas para que puedan participar en la sociedad.
5. Ampliar la gama de servicios de bienestar social disponibles y centrarse en obstáculos específicos a la inclusión social, como el

desempleo, la falta de educación o limitación y las barreras a la participación y el acceso a los recursos y oportunidades.

6. Fortalecer la capacidad de los municipios para desarrollar un enfoque planificado para satisfacer las necesidades y asegurar un equilibrio más apropiado entre las formas de atención comunitaria e institucional.
7. Asegurar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones locales.

En América Latina, el concepto exclusión social comenzó a ser utilizado con bastante fuerza en los años 90, en el contexto del retorno de la democracia y el lanzamiento de una nueva generación de políticas sociales para la superación de la pobreza (Duhart, 2006).

En este sentido, diversos estudios en América Latina, CEPAL (2001, 2007) y CAF (2007), reconocen y resaltan el papel de la política social para el logro de una inclusión social de la población más vulnerable y la construcción de escenarios de confianza, solidaridad, representatividad, mayor igualdad de oportunidades, espacios de amplia participación ciudadana, entre otros.

De manera similar, los estudios realizados en Colombia sobre inclusión social resaltan el imperativo de orientar la política pública hacia la construcción de un escenario democrático e incluyente en todos los ámbitos de la vida nacional (social, económico, político, económico, etc.), dadas las condiciones de profunda exclusión en el país. Tales políticas han dado surgimiento a proyectos y programas de intervención social, dentro de los cuales se destacan los de educación, según el inventario de la Oficina del Alto Comisionado de Las Naciones Unidas (Azuelo Rodríguez, 2009), tales como:

- Ampliación de la cobertura educativa para atender población vulnerable mediante la contratación de la prestación del servicio educativo.

- Programa Compartel de conectividad en banda ancha para instituciones públicas Crédito educativo.
- Becas internacionales para colombianos.
- Subsidios para niños, niñas y jóvenes con capacidades excepcionales.
- Subsidios para niños, niñas y jóvenes con discapacidad.
- Programa nacional de bibliotecas educativas.
- Implantación del nuevo sistema escolar: transformación de la gestión y participación educativa – BID.
- Ampliación de la cobertura educativa en educación preescolar, básica y media – Reorganización.
- Ampliación y mejoramiento de la cobertura en educación básica y media – Educación rural.

No obstante, sólo hasta el año 2013 surgen en Colombia los programas de formación de alto nivel, orientados al desarrollo de capacidades en ciencia, tecnología e innovación en las regiones, los cuales se encuentran registrados en el sistema unificado de inversión y finanzas públicas del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y se financia con recursos del fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación (Ct+I) del Sistema General de Regalías (SGR).

Política científico tecnológica – contexto latinoamericano.

En el periodo comprendido entre las décadas de los cincuenta y sesenta del Siglo XX, Latinoamérica tuvo como uno de sus principales ejes de política económica la llamada sustitución de importaciones (ISI). En este periodo hubo esfuerzos dirigidos a sentar las bases de un modelo científico y de desarrollo tecnológico que atendiera las necesidades económicas, que en aquel entonces estaban referidas a generar una planta industrial de carácter interno y acelerar los niveles de crecimiento económico, ya no sobre la base del sector primario sino del sector secundario de la economía (Pedrosa, 2015).

En esta lógica, el proceso de industrialización latinoamericana se nutrió fundamentalmente de tecnología transferida desde los países desarrollados (Albornoz, 2009), dando como resultado un nivel relativamente bajo en la capacidad tecnológica del sector productivo y una escasa demanda de conocimientos de alta especialización generados desde lo local. En este sentido Pérez (1996), indica el legado ideológico y actitudinal generado por la ISI fue el obstáculo más poderoso a la asimilación de las modernas tecnologías y prácticas de gerencia, que determinaron la competitividad en el nuevo entorno internacional.

Es así que en Latinoamérica se afianzó el denominado “modelo lineal” que enfatizaba el financiamiento a la investigación básica como principio dinamizador del proceso creativo y de la transferencia de los conocimientos al entorno social, sin que este permeará efectivamente el incremento de la productividad industrial. Con la crisis del modelo económico ISI en la década de los setenta del siglo anterior, en los años 80 el esfuerzo público en I+D sufrió importantes limitaciones (Vaccarezza, 2011), dado que los recursos disponibles se dirigían a la estabilización de los indicadores macroeconómicos, concretamente la inflación y el valor de las monedas. Para finales de la década de los 80 se genera el surgimiento de corrientes económicas que llevaron a la práctica acciones de redimensionamiento y reajuste del Estado, retomando el impulso hacia la investigación científica, pero con un defecto: se crearon instituciones y políticas de ciencia y tecnología que lejos de innovar las capacidades de investigación, consolidaron los enfoques ya existentes, es decir, se gestaron acciones verticales, con poca referencia a lo local y con una desconexión notable entre academia y fuerzas productivas y de mercado, entre desarrollo tecnológico y desarrollo social sustentable (García, 2011).

En los últimos 20 años en Latinoamérica se han registrado logros como el surgimiento y fortalecimiento de organismos de ciencia y tecnología de carácter tanto nacional como local, por lo que en los primeros años de este nuevo siglo se han registrado casos paradigmáticos en países como Chile y Brasil en cuanto a estrategias de fomento a la investigación científica y desarrollo tecnológico. Sin embargo, en términos generales las ruedas de la economía real y las de las estrategias de política social siguen circulando por caminos diferentes (García, 2011).

Evolución de la política nacional de CT+I en Colombia.

En el periodo comprendido entre 1940 y 1967 que precede la creación de Colciencias hubo una influencia de organismos internacionales (OEA, BID y AID) en el diseño e implementación de políticas de desarrollo, como reforma agraria, fiscal, educativa y del Estado. En este periodo se crean de manera aislada institutos estatales descentralizados de investigación o soporte a la misma como: Icetex, Instituto de Investigaciones Tecnológicas, ICA, SENA, Incora, Instituto de Asuntos Nucleares, entre otros (Jaramillo, 2009) .

En 1968 se crea Colciencias y el Consejo nacional de CyT y a partir de esta fecha hasta 1989 se crean los primeros programas de Posgrado, se realiza el foro Internacional sobre Política de Ciencia y Tecnología (1987) y se hace la Misión de Ciencia y Tecnología (1988). En una segunda etapa después de creada Colciencias comprendida entre 1990 a 1999 se define la Política Nacional de Ciencia y Tecnología (ley 29 de 1990) , se organiza el Sistema de Ciencia y Tecnología - CNCyT y las Comisiones Regionales de Ciencia y Tecnología (Decreto 585), se adscribe Colciencias al Departamento Nacional de Planeación - DNP (Decreto 585), se expide Ley 6a de 1992 – Incentivos Tributarios a la CyT, se realiza la Misión de Ciencia, Educación y Desarrollo (1993), se aprueba el primer Conpes de CyT (2739 de 1994), se expide la Ley 344 de 1996 que asigna recursos Sena a Programas de Competitividad y Desarrollo Tecnológico Productivo y se crea el Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología (1999).

A partir del año 2000 se generó el documento Conpes 3080 (Política de Ciencia y Tecnología 2000-2002), se creó el Programa de Prospectiva Tecnológica (2001), se conformaron las Agendas Regionales de Ciencia y Tecnología, se realizó el Lanzamiento Plataforma ScienTI (2002), se incorporaron recursos a la CyT mediante la Ley 344 de 1996 en la Ley del Plan Nacional de Desarrollo (2003), se realizó la Convocatoria y apoyo a Centros de Investigación de Excelencia (2004) y se hizo presencia del programa infantil Ondas en todos los departamentos del país (2005).

En Colombia, desde el año 2007 se han producido nuevas políticas públicas, leyes y normas, que han modificado las dos coordenadas que inciden

en la transición hacia una sociedad y una economía de conocimiento: el eje de la transformación productiva y social, y el eje del desarrollo científico y tecnológico. Surgen así, entre otras, la política de competitividad enfocada a la transformación productiva, la nueva ley de Ciencia, Tecnología e Innovación, la nueva política de innovación, el fondo de CTeI del Sistema General de Regalías, la ley de Ordenamiento Territorial y los tratados de libre comercio (TLC). En este sentido se destaca el documento: “Colombia Construye y Siembra Futuro. Política Nacional de Fomento a la investigación y la innovación” (Colciencias, 2008), y sanción de la ley 1286 de 2009 que transforma a Colciencias en Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación y crea el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación - SNCTI. De este modo, han cambiado las bases y los criterios de organización del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, pero también han aumentado en un lapso relativamente corto de tiempo las demandas, los intereses y las presiones sobre el mismo.

Evaluación de la política pública de formación de alto nivel.

Hay información que permite evaluar el impacto de los programas e instrumentos, sin embargo, falta un mecanismo que permita hacer seguimiento a los beneficiarios una vez se han terminado los proyectos, esto es importante porque permite evaluar efectos de largo plazo de los programas (Colciencias, 2013). Al respecto es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones que surgieron de las evaluaciones de resultados realizadas por Colciencias: i) es necesario vincular la base de datos de los beneficiarios de Colciencias con la base de datos de industria del DANE y/o la de Innovación con el fin de identificar empresas manufactureras en las dos y/o tres bases, esto permitirá hacer seguimiento a los beneficiarios identificados en las bases, ii) se debe incluir en el sistema de información de Colciencias el informe final de los proyectos, si bien éstos son entregados por los beneficiarios de la financiación, no son diligenciados por los mismos en el sistema de Información profesionales Colombianos en los programas de doctorado nacionales y de mayor reconocimiento internacional para contar a futuro con capital humano calificado que contribuya al fortalecimiento y mejora de las capacidades de investigación e innovación y competitividad del sistema nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Se encuentran en los CV-LACS y los GRUP-LACS, también hay información consolidada en las bases de datos de las evaluaciones de resultados: “Evaluación de Impactos de Proyectos de Investigación y Desarrollo e Innovación financiados por Colciencias en el período 1999-2005 en las tres regiones del país”; “Evaluación de Resultados del Convenio Especial de Cooperación Colciencias-Sena (2003-2008) y “Evaluación de Impacto del Programa Acces –componente 2 apoyo a programas doctorales 2010”. Es necesario hacer encuestas que provean información cualitativa como: 1) número de eventos académicos nacionales e internacionales en los que ha participado el becario, 2) número de publicaciones y crecimiento en el número de publicaciones de investigadores apoyado, 3) número de citas y crecimiento en el número de citas de investigadores apoyados, 4) Índice de impacto de las publicaciones y crecimiento en el número de publicaciones de los investigadores apoyados, 5) número de citas del investigador en patentes, 6) porcentaje de las publicaciones del investigador en las cuales hay como coautores investigadores de otros centros nacionales e internacionales, 6) número de tesis supervisadas en forma colaborativa con investigadores internacionales, 7) porcentaje de publicaciones con investigadores de otras disciplinas, 8) número de doctorados en Colombia en los cuales hay doctores beneficiarios de las becas anteriores, 9) número de doctorados creados o fortalecidos en los cuales hay doctores beneficiarios de las becas anteriores, 10) número de doctores beneficiarios de las becas que crearon empresas fundamentadas en la innovación, 11) número de doctores formados por Colciencias que se integraron a empresas, 12) porcentaje de investigadores apoyados que logran el grado de profesor asociado, y 13) porcentaje de investigadores apoyados que migran a un grupo de investigación de mayor grado.

Programas de formación de alto nivel en las regiones.

Como se muestra en el sistema unificado de inversión y finanzas públicas del DNP a inicio de 2014 se habían aprobado 12 programas de formación de alto nivel en distintos departamentos de Colombia con recursos del fondo de ciencia, tecnología e innovación del sistema general de regalías, de los cuales 6 gobernaciones a finales de 2013 habían suscrito convenio con Colciencias y desarrollaron convocatorias oficiales: Departamento del

Atlántico, Departamento de Cesar, Departamento de Chocó, Departamento de Huila, Departamento del Magdalena, Departamento de Sucre. La tabla 1, muestra la convocatoria y los programas que financiaron en cada uno de los entes territoriales.

Tabla 1.
Convocatorias y programas que financiaron en los entes territoriales que firmaron convenios con Colciencias en 2013.

Ente Territorial	Convocatorias de Colciencias	Programa de Financiación
Departamento del Atlántico	673- 702	<ul style="list-style-type: none"> • Jóvenes Investigadores e Innovadores • Maestría Nacional • Doctorado Nacional • Doctorado Exterior
Departamento de CESAR	681	<ul style="list-style-type: none"> • Doctorados nacionales • Maestría Nacionales
Departamento de Chocó	694	<ul style="list-style-type: none"> • Jóvenes Investigadores e Innovadores • Maestría en el Exterior • Doctorado Nacional • Doctorado en el Exterior
Departamento de Huila	677	<ul style="list-style-type: none"> • Maestría Nacional • Maestría en el exterior • Doctorado nacional • Doctorado en el exterior
Departamento del Magdalena	672- 695	<ul style="list-style-type: none"> • Jóvenes investigadores • Jóvenes Ingenieros • Maestría Nacional • Maestría Exterior • Doctorado Nacional • Doctorado exterior

Ente Territorial	Convocatorias de Colciencias	Programa de Financiación
Departamento de Sucre	678-697	<ul style="list-style-type: none"> • Jóvenes investigadores • Maestría nacional • Doctorado en el exterior

Fuente: Elaboración autores.

Como se observa, cada departamento configuró un programa con diferentes componentes, así como también diferente alcance, costos, alianzas, y objetivos distintos a pesar de buscar un fin común, generar masa crítica para la CT+I en sus territorios.

Derechos de propiedad intelectual.

Debido a las características *sui generis* del programa de formación de alto nivel de Sucre, se requiere ampliar el entendimiento de lo que es la propiedad en sí mismo, por lo tanto, es necesario esclarecer conceptos que ayuden a comprender los lineamientos de la misma, como lo son:

La propiedad intelectual hace referencia a toda creación del intelecto humano. Las obras literarias, artísticas y científicas; las interpretaciones de los artistas intérpretes y las ejecuciones de los artistas ejecutantes, los fonogramas y las emisiones de radiodifusión; las invenciones en todos los campos de la actividad humana; los descubrimientos científicos; los dibujos y modelos industriales; las marcas de fábrica, de comercio y de servicio, así como los nombres y denominaciones de origen; y todos los demás derechos relativos a la actividad intelectual en los terrenos industrial, científico, literario y artístico.

Los derechos de propiedad intelectual se dividen en dos ramas que protegen los intereses de los creadores al ofrecerles ventajas en relación con sus creaciones: La propiedad Industrial y La Protección a Derechos de Autor. La Entidad Nacional delegada para la administración de la propiedad industrial en Colombia es la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Delegatura para la Propiedad Industrial⁴.

⁴ Para ampliar información ver: <http://www.sic.gov.co/drupal/que-es-la-propiedad-intelectual>

Incluso la Corte Constitucional también ha establecido nociones de conceptualización de lo que la propiedad intelectual a través de jurisprudencia a dicho:

Coinciden la propiedad intelectual y la propiedad común en el hecho de que ambas reúnen los elementos esenciales de la propiedad: el usus, el fructus y el abusus, con las limitaciones que establecen la Constitución y la ley. (...)

a. El contenido moral del derecho que tiene el autor sobre la propiedad intelectual que es inalienable, irrenunciable e imprescriptible e independiente del contenido patrimonial del mismo, contrario a lo que ocurre con el derecho de propiedad común, que sólo tiene un contenido patrimonial, alienable, renunciable y prescriptible.

b. La propiedad intelectual recae sobre una cosa incorporeal. La propiedad común en sentido estricto sólo recae sobre cosas corporales.

c. La propiedad intelectual, por determinación de la ley, es temporal (art. 11 de la Ley 23 de 1982) mientras que la común es perpetua (Sentencia C-871/10 de 2010).

Otros conceptos que son importantes para el análisis del programa de formación de alto nivel son:

Propiedad industrial: La propiedad industrial, que abarca las patentes de invención, las marcas, los diseños industriales y las indicaciones geográficas⁵.

Autor: Debe entenderse por tal, la persona física (natural) que realiza la creación intelectual de carácter literario o artístico. De esta definición debe colegirse, en primer término, que solo un ser humano puede tener la condición de autor.

⁵ ¿Qué es la Propiedad Intelectual? OMPI (Organización Mundial de Propiedad Intelectual), pág. 2 **NOTA:** la propiedad industrial CONFORTA SUS FUNDAMENTOS en el Código de Comercio, donde se establecen nociones de patentes, invención, artículo 534 ss.

Derecho de morales: Los derechos morales son derechos personalísimos, a través de los cuales se busca salvaguardar el vínculo que se genera entre el autor y su obra, en tanto ésta constituye la expresión de su personalidad. En tal carácter, los derechos morales son inalienables, inembargables, intransferibles e irrenunciables.

Derechos patrimoniales: Son prerrogativas de naturaleza económico - patrimonial, con carácter exclusivo, que permiten a su titular controlar los distintos actos de explotación de que la obra puede ser objeto.

Obras literarias: Por obras literarias encontramos las obras expresadas por escrito, es decir, los libros, folletos y cualquier tipo de obra expresada mediante letras, signos o marcas convencionales. Las antologías, compilaciones de obras o bases de datos, que por la selección o disposición de las materias constituyan creaciones personales.

Obra literaria: En el campo del arte, se llama obra de arte a aquella producción que realiza un artista plástico, que es el resultado de su creatividad e imaginación y que expresa, ya sea un concepto o una manifestación sentimental o emocional. Es decir, la obra de arte es una creación en la cual queda totalmente plasmada y en evidencia la intencionalidad del artista⁶.

Artículo científico: Los textos científicos son aquellos que pertenecen a la rama de las ciencias experimentales puras, las cuales estudian las realidades físicas del mundo y se caracterizan por la brusquedad de principios y leyes generales que poseen validez universal⁷.

Propiedad industrial: adopta una serie de formas, a saber: las patentes: que sirven para proteger las invenciones y los diseños industriales, que son creaciones estéticas que determina el aspecto de los productos industriales. La propiedad industrial abarca también las marcas de comercio, las marcas de servicios, los esquemas de trazado de circuito integrado, los nombres y designaciones comerciales y las indicaciones geográficas, a lo que viene a añadirse la protección contra la competencia desleal⁸.

⁶ Vía Definición ABC <http://www.definicionabc.com/general/obra-de-arte.php>

⁷ Recuperado de <http://es.slideshare.net/joserafaelpatahernandez/definicion-de-textos-cientificos>

⁸ http://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/intproperty/450/wipo_pub_450.pdf

Metodología

El presente estudio es de carácter cualitativo y de tipo descriptivo, a través de la metodología de estudio de caso. De esta manera, el caso elegido ha sido el departamento de Sucre, constituyendo la unidad principal de análisis y como subunidad de análisis, el programa de FAN Sucre.

Los factores objeto de análisis en este estudio son: Inclusión, propiedad intelectual, características del programa FAN, cada uno de los cuales cuenta con las siguientes variables de estudio:

Variables de las características del programa: origen del becario, restricción de edad, promedio académico pregrado, participantes por actores (Universidad - Estado - Empresa), competencias en segunda lengua, sostenimiento, apoyo a trabajos de grado, apoyo para defensa de la tesis, articulación con problemas regionales, articulación con niveles precedentes, cobertura.

Variables de Inclusión: educación, nivel socioeconómico de los estudiantes, empleo, actores de los programas de política pública - privada, capacidades del municipio.

Variables de propiedad intelectual: Relación estudiante- director de trabajo de grado, Relación estudiante - Universidad, relación estudiante - Operador, Relación estudiante- directores de núcleo, Relación estudiante - Joven investigador, relación estudiante - Gobernación de Sucre, Relación estudiante - Colciencias, Relación Director de trabajo de grado - Universidad, Relación Docente de trabajo de grado- operador, Relación director de trabajo de grado - Gobernación de Sucre, Relación director de núcleo - operador, relación director de núcleo - Gobernación de Sucre, Relación Operador- Gobernación, relación Gobernación - Colciencias, Relación operador - Colciencias.

El estudio se realizó en las siguientes fases:

Evaluación de la configuración de los modelos de formación de Alto nivel en Sucre en relación a los programas tradicionales realizados por Colciencias.

En esta fase evaluó la configuración del programa de formación de alto nivel en sucre con relación a la estrategia nacional, teniendo en cuenta las 5 acciones básicas del modelo: 1) Integración entre distintos niveles de formación, 2) desarrollo de la estrategia de núcleos problemas para resolver situaciones identificadas en sectores económicos identificados por la Comisión Regional de Competitividad, 3) apoyo a la formación de doctorados en Brasil, 4) apoyo a la formación de magísteres nacionales en programas relacionados con los núcleos problemas y en universidades con cercanía geográfica, y 5) la formación en lengua extranjera

Posteriormente se evaluó la configuración del programa de alto nivel en Sucre, con otros programas financiados por el fondo de CTeI desarrollado en los departamentos de Magdalena, Atlántico, Cesar, Huila y Choco. Como parámetros de evaluación se tuvieron en cuenta: origen del becario, restricción de edad, promedio académico pregrado, participantes por actores: universidad - estado - empresa, idioma extranjero, Sosténimiento, apoyo trabajos de grado, apoyo para defensa de la tesis, articulación con problemas regionales, articulación con niveles precedentes, y cobertura

Análisis de los resultados de inclusión formativa obtenidos por el programa de formación de alto nivel del departamento de Sucre.

En esta fase se describen los resultados de inclusión obtenidos en el desarrollo de las convocatorias 678 y 697 de Colciencias para proveer 200 beneficiarios de maestría y 12 de doctorado en Brasil. Para la evaluación se tuvo en cuenta las características de los profesionales que concursaron, así como algunas características sociodemográficas de los becarios elegidos en relación al género, edad, nivel de inglés, tipo de actor (universidad. Estado-Empresa) que le dio el aval, así como su condición laboral actual.

Evaluación de las situaciones problemas asociadas a la propiedad intelectual generadas por la configuración *sui generis* del programa de formación de alto nivel Sucre e identificación de las garantías normativas y legales para todos los actores: entidad pública, academia, empresa privada y particulares.

Se analizaron las siguientes situaciones: Relación estudiante- director de trabajo de grado, Relación estudiante - Universidad, relación estudiante - Operador, Relación estudiant - directores de núcleo, Relación estudiante - Joven investigador, relación estudiante - Gobernación de Sucre, Relación estudiante - Colciencias, Relación Director de trabajo de grado - Universidad, Relación Docente de trabajo de grado - operador, Relación director de trabajo de grado - Gobernación de Sucre, Relación director de núcleo - operador, relación director de núcleo - Gobernación de Sucre, Relación Operador - Gobernación, relación Gobernación - Colciencias, Relación operador - Colciencias.

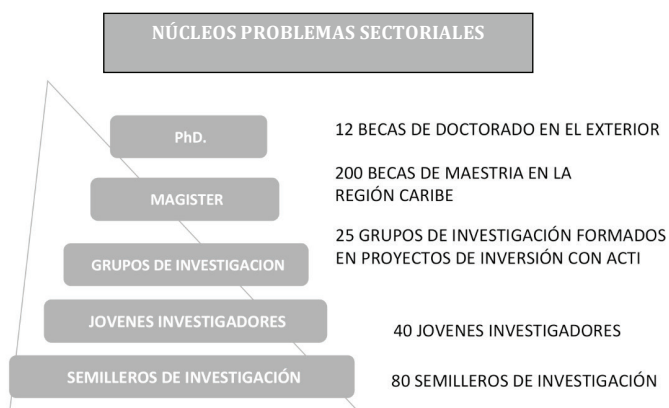
Todo esto bajo el amparo de lo estipulado por la corte constitucional, la decisión Andina 351 de 1993, el régimen Común sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos, así como los lineamientos de propiedad industrial establecidos por la superintendencia de industria y comercio.

Análisis de los resultados

Características del programa fan sucre.

El modelo de generación de capacidades en CTeI en el departamento de Sucre se muestra a en la figura 1.

Figura 1.
Modelo del programa de formación de alto nivel Sucre



Fuente: elaboración autores

El modelo inicia con la identificación de 20 problemáticas relacionadas con las apuestas productivas de Sucre, denominados núcleos problemas estos son: 1) Mejoramiento de capacidades gerenciales en empresas y asociaciones del sector turístico, 2) Diseño de productos turísticos para sol y playa, naturaleza, cultura y patrimonio, 3) Diseño de productos alimenticios con valor agregado basado en la gastronomía regional, 4) Desarrollo de productos agroindustriales con insumos de la región, 5) Modelo de asociatividad para el fortalecimiento de la productividad y competitividad de la agroindustria, 6) Procesos asociados a la producción de ganado vacuno, especies menores y acuicultura (diversificación de razas, mejoramiento de la calidad, bienestar animal, sanidad y otros), 7) Modelo logístico de comercialización y exportación para ganado en pie y productos agrícolas, 8) Sistemas de siembra, uso del suelo, riego y uso eficiente y racional del agua y energía, 9) Innovación y desarrollo de productos biotecnológicos (bioinsumos, bioproductos, bioprocesos) y bioremediación, 10) Desarrollo de modelos de vivienda auto sostenible, con materiales de construcción de la región, 11) Mejoramiento de capacidades gerenciales en empresas y asociaciones del sector de materiales de la construcción y afines, 12) Procesos asociados a la producción de materiales para la construcción y productos derivados, 13) Sincelejo ciudad región (Desarrollo Urbano Regional, Desarrollo regional y sectorial, 14) Plataformas tecnológicas de apoyo al comercio y servicios, 15) Procesos asociados a la producción de artesanía y productos de manufacturas, 16) Desarrollo urbano y económico de la ciudad (Desarrollo y renovación urbana integral, mejoramiento de espacios públicos, ordenamiento territorial), 17) Emprendimiento cultural, 18) Cultura, Educación y Desarrollo (Rescate de costumbre, tradiciones, Gestión y políticas culturales), 19) Organización de comunidades especiales (niños, trabajador informal, asociaciones y participación de género), 20) Política y Sistemas de innovación e Innovación en organizaciones.

A cada núcleo problema se le asignó un director que está a cargo de generar un proyecto de inversión a partir de la información secundaria proporcionada por los trabajos de grado de los maestrantes, los trabajos de investigación de los jóvenes investigadores y su trabajo propio. El trabajo desarrollado por cada director es un proyecto de prefactibilidad que le servirá al ecosistema de Competitividad, Ciencia, tecnología e innovación

para definir la inversión futura en cada una de las problemáticas identificadas, con lo que no solo se otorga la beca, sino que se tienen resultados que soportan técnicamente las acciones tendientes al mejoramiento de la productividad, competitividad y calidad de vida de los habitantes del departamento.

Los programas de maestrías seleccionados están relacionadas con los núcleos problemas y son fueron adjudicadas a universidades de la misma región caribe (Universidad del Norte, Universidad Tecnológica de Bolívar, Universidad de Córdoba) , reconocidas por su calidad académica, lo cual permite al becario trabajador trasladarse en jornadas concentradas, disminuir el costo de manutención y por ende aumentar la cobertura que en este caso fue de 200 maestrantes, distribuidos en las siguientes programas de maestrías: 1) Biotecnología, 2) Ciencias Veterinarias del trópico, 3) Ciencias agroalimentarias, 4) Ciencias agronómicas, 5) Desarrollo social, 6) Urbanismo y desarrollo territorial, 7) MBA ejecutivo, 8) Desarrollo y Cultura, 9) Gestión de la innovación, 10) Dirección de empresas y organizaciones turísticas, 11) Negocios internacionales e integración, y 12) Logística integral.

Los maestrantes reciben apoyo económico para el desarrollo de su proyecto de grado en el marco de cada núcleo seleccionado, el cual se le ha asignado un presupuesto avalado por el comité técnico del proyecto. Los grupos de investigación que apoyan el proceso reciben formación en proyectos de inversión con ACTI.

El Programa contempla la participación equitativa de becarios vinculados a tres tipos de actores distintos: Universidad, Empresa y Estado, definiendo criterios de selección adecuados y diferenciales para cada actor. Además, el programa no estableció límites de edad para participar y se permitió concursar a profesionales no oriundos de Sucre que hayan residido en el territorio en los últimos 5 años.

El Programa contempla también una Integración entre distintos niveles de formación. Es así que se financiaron 40 jóvenes investigadores para que realicen su práctica investigativa y 80 grupos de semilleros de investigación, bajo la tutoría de los directores de núcleo, pero trabajando de manera articulada con los estudiantes de maestría.

El último nivel de formación establecido en la estrategia es la formación de doctorados en el exterior, para ello se seleccionaron 12 becarios para la realización de doctorado en Brasil, debido a la cercanía geográfica, la reducción de costos, las similitudes culturales y el buen nivel de sus universidades, que ubican a 6 instituciones en el top 500 del Ranking de Shanghai: 1) Universidad de Sao Pablo, 2) Universidad de Minas Gerais, 3) Universidad Federal de Rio de Janeiro, 4) Universidad Estadual Paulista, universidad de Campinas, y la Universidad Federal de Rio grande del Sur. Las áreas de estudio que fueron apoyadas están relacionadas con las apuestas productivas del departamento. Cabe destacar que todos los becarios, sin excepción, tienen que certificar productos de CteI realizados en pro del departamento para realizar la condonación de su crédito - beca.

Finalmente, se indica que el modelo establece el apoyo en lengua extranjera de la siguiente manera: 1 curso preparatorio para Toelf para 40 Jóvenes investigadores, 1 curso preparatorio para MET para 200 maestrantes y curso de preparación en lengua portuguesa a 12 becarios de doctorado en Brasil.

El ejecutor del proyecto es la Gobernación de Sucre y como operadores la Corporación Universitaria del Caribe y el Fondo Francisco José de Caldas, quien hace convenios específicos con cada una de las universidades donde los becarios realizan sus programas de formación.

Evaluación de la configuración del Programa de FAN Sucre con relación a los programas tradicionales realizados por Colciencias.

Se realizó un análisis comparativo de las distintas estrategias que componen el programa de formación de alto nivel en sucre, con respecto a los programas nacionales, en especial los establecidos por Colciencias. En la tabla 2, se muestra un análisis de semejanza de las estrategias nacionales Vs las establecidas en el modelo Sucre.

Tabla 2.
Análisis comparativo de los programas nacionales de FAN

Estrategia programa de formación de alto nivel Sucre	Análisis con respecto a los programas de formación de alto nivel de Colciencias
Integración entre distintos niveles de formación	Los programas nacionales no contemplan acciones de integración entre los distintos niveles de formación para la CTeI. Se realizan convocatorias para formación doctoral, maestría, jóvenes investigadores y niños y niñas investigadoras del programa ondas, esperando que los beneficiarios hagan una carrera que inicia desde edades tempranas con ondas y finaliza con la formación doctoral, sin embargo, no hay estrategias que permitan interactuar de manera efectiva a los becarios de las distintas modalidades
Desarrollo de la estrategia de núcleos problemas para resolver situaciones identificadas en sectores económicos identificados por la Comisión Regional de Competitividad,	Hasta hace pocos años no había una relación clara entre el programa de formación del beneficiario de becas nacionales con las apuestas país. Desde hace un quinquenio se vienen haciendo esfuerzos para encausar las becas en áreas estratégicas, sin embargo no se proporciona una problemática específica del territorio a resolver como si lo contempla de programa de formación de alto nivel de Sucre
Apoyo a la formación de doctores en Brasil,	No se define un país particular, por lo que los aspirantes pueden realizar sus procesos de formación en cualquier universidad del mundo, mientras se encuentre entre las 500 del ranking de Shanghái
Apoyo a la formación de magísteres nacionales en programas relacionados con los núcleos problemas y en universidades con cercanía geográfica,	Se proporcionan becas sin tener en cuenta aspectos logísticos y de potencialización de las capacidades del territorio, se privilegia las becas de maestría en el exterior con un alto costo de sostenimiento, por lo tanto, disminuyendo cobertura y por ende excluyendo a un significativo número de aspirantes.
Formación en lengua extranjera	A diferencia del programa de formación de alto nivel en Sucre que busca cerrar las brechas en dominio de un lengua extranjera mientras se forman, los programas nacionales utilizan el nivel de inglés como parámetro de exclusión.
Participación Universidad – empresa – estado	A diferencia del programa en sucre, los programas nacionales no tienen parámetros de selección diferenciados dependiendo del origen del solicitante en relación a su vinculación (Universidad – empresa – estado) , por lo tanto se privilegia aquellos becarios que están relacionados de manera directa o indirecta a la academia

Fuente: elaboración autores

La Tabla 3 muestra el análisis comparativo de 5 programas financiados por el FNCteI teniendo en cuenta el origen del becario, la restricción de edad, el promedio académico de pregrado, participantes por actores (Universidad - Estado - Empresa), el idioma extranjero, el sostenimiento, el apoyo a trabajos de grado, el apoyo para defensa de la tesis, la articulación con problemas regionales, la articulación con niveles precedentes, y la cobertura.

Tabla 3.
Tabla comparativa del programa de FAN Sucre vs otros programas regionales.

Característica	Descripción	Atlántico	Cesar	Chocó	Huila	Mag/Na	Sucre
Origen del becario	Permite concursar a residentes no oriundos del departamento	Si (Si han terminado su bachillerato en el atlántico)	Si (que hayan convivido en el territorio por más de 5 años)	Si (Si han terminado su bachillerato en el atlántico)	Si (que hayan convivido en el territorio por más de 5 años)	Si (Si han terminado su bachillerato en el atlántico)	Si (que hayan convivido en el territorio por más de 5 años)
Restricción de edad	Hay límites de edad para concursar	Si (45)	Si (38)	No	No	No	No
Promedio académico pregrado	Promedio límite para concursar	No	3.8	No	No	No	3.5
Procedencia de los participantes por Universidad-Estado - Empresa	Hay parámetros diferenciales para concursar dependiendo el actor de vinculación	No	No	No	No	No	Si
Idioma extranjero	Se apoya la generación de competencias en lengua extranjera	Si	Si	Si	No	No	si
Sostenimiento	Se apoya manutención	Si	Si	Si	Si	No	No
Apoyo trabajos de grado	Apoyo económico para el desarrollo de los trabajos de grado	No	No	No	No	No	Si
Apoyo para defensa de la tesis	Apoyo para preparación y defensa de la tesis	si	si	si	si	si	no

Característica	Descripción	Atlántico	Cesar	Chocó	Huila	Mag/Na	Sucre
Articulación con problemas regionales	Se condiciona la participación a la solución de problemáticas productivas y sociales del territorio	No	No	No	No	No	si
Articulación con niveles precedentes	Se establecen condiciones de articulación con niveles precedentes como jóvenes investigadores y semilleros de investigación	No	NO	No	No	No	SI
Cobertura	Total de maestrías apoyadas	30	10	57	xx, aunque también financiaron becas de maestría en el exterior	69	200

Fuente: elaboración autores

Se observa que los programas de Atlántico y Cesar ponen límites de edad para la participación en las convocatorias, restringiendo el acceso a la FAN a las personas que pasan el límite de edad establecido en la convocatoria, incluso aquéllas que poseen cierta experiencia, conocimientos y capacidades capitalizables en beneficio de la Región. Razón por la cual se presentaron algunos inconvenientes asociados al derecho de igualdad. Por su parte, sólo Sucre y César establecieron como requisito el promedio académico de pregrado (3.5 y 3.8 respectivamente), con el objetivo de garantizar el ingreso de personas con el desarrollo de las competencias profesionales necesarias para iniciar estudios de posgrado.

Con relación a la procedencia de los participantes por Universidad – Empresa_Estado, el departamento de Sucre fue el único que tuvo en cuenta la selección de becarios procedentes de los diferentes actores, con el objetivo de garantizar la vinculación de profesionales con formación de alto nivel que contribuyeran al desarrollo de ACTI. Para el caso del desarrollo de competencias en una segunda lengua Atlántico, César, Choco, y Sucre

la incluyeron en su programa dado la necesidad de acceder al conocimiento en otros idiomas (portugués e inglés, para el caso de Sucre, por ejemplo, teniendo en cuenta los 12 aspirantes a formación doctoral en Brasil).

Respecto al sostenimiento, Sucre y Magdalena no lo contemplaron. Específicamente, Sucre no lo contempló, debido a que se escogieron programas de maestría en Universidades de la Región (Universidad del Norte, Universidad Tecnológica de Bolívar, Universidad de Córdoba), cuyos cursos se desarrollan los fines de semana y no tenían que asumir costos de manutención y vivienda. Otra razón fue optimizar los recursos del Programa incrementando el número de becarios, razón por la cual Sucre financió el mayor número de becarios en maestrías (200). Sin embargo, los 12 becarios de doctorado en Brasil si recibieron recursos para su sostenimiento.

El apoyo para el trabajo de grado fue sólo otorgado por Sucre, debido a que estos estaban vinculados a los 20 núcleos problemas priorizados en el departamento. Razón por la cual es también el único departamento que contempló dentro del modelo la articulación con los niveles precedentes como Jóvenes investigadores, y Semilleros de investigación, por ejemplo. Sin embargo, fue el único departamento que no incorporó el apoyo a la defensa de los trabajos de investigación y la tesis para el caso de los doctorandos.

Inclusión social desde el programa FAN sucre.

Aportes del programa FAN Sucre a los indicadores de educación.

Colciencias, se encargó de operar las convocatorias del programa de formación de alto nivel de Sucre. La primera convocatoria realizada fue la número 678, que inició el miércoles 2 de julio de 2014 y cerró el jueves 11 de septiembre del mismo año y tuvo como objetivo incrementar la disponibilidad de capital humano formado para la ciencia, tecnología e innovación en el departamento de Sucre, para que contribuya al mejoramiento de su productividad y competitividad. Los resultados de inscripción se muestran en la tabla 4.

Tabla 4.
Resultados de la inscripción de la convocatoria 678

Modalidad	Meta	Propuestas Recibidas	Cumplen Requisitos	No Cumplen Requisitos
Maestría Nacional	200	287	209	78
Doctorado en el exterior	12	45	40	5
TOTAL	212	332	249	83

Fuente: Informe técnico de Colciencias, suministrado por Gobernación de Sucre

Para el caso de maestrías nacionales, una vez realizado el proceso diferencial de evaluación por actores (universidad – Empresa- Estado) se obtuvo un banco de elegibles 209 profesionales para maestría, como se muestra en la tabla 5.

Tabla 5.
Banco de elegibles por programa de maestría

Programa de maestría	Cupos disponibles	Banco de financiables
Biotecnología	15	17
Ciencias Veterinarias del trópico	16	6
Ciencias agroalimentarias	17	23
Ciencias agronómicas	15	10
Desarrollo social	18	42
Urbanismo y desarrollo territorial	18	12
MBA ejecutivo	20	28
Desarrollo y Cultura	18	18
Gestión de la innovación	18	24
Dirección de empresas y organizaciones turísticas	18	12
Negocios internacionales e integración	12	10
Logística integral	15	7
Total	200	209

Fuente: elaboración autores

Hay que tener en cuenta que la convocatoria tenía la siguiente cláusula

Se distribuirán de manera equivalente los créditos condonables en cada programa de maestría ofertado, entre los candidatos de instituciones de educación superior, empresas de los sectores productivos y entidades públicas. En caso de que uno de los actores no obtenga el número de becarios que le corresponde, sus cupos serán distribuidos entre los candidatos de los demás actores.

Como algunos programas no tuvieron el volumen de solicitud establecido para los candidatos de los actores empresa y estado esta se redistribuyó, dando como resultado final una mayor participación de la academia como se muestra en la figura 2.

Figura 2.
Distribución del Banco de elegibles por actor
(Universidad- Empresa- Estado).



Fuente: Equipo de dirección del proyecto de formación de alto nivel en Sucre

Debido a las restricciones de cupos por maestría establecidos en la tabla 5, y que en algunos programas de maestría no se llenaron, solo se financiaron 163 becas y se llevó a cabo la segunda convocatoria para proveer las 37 becas restantes. Es así que la convocatoria 697 abrió el jueves 20 de noviembre de 2014 y cerró el viernes 23 de enero de 2015.

Al terminar la segunda convocatoria se tuvo el banco final de maestrantes que iniciaron sus estudios entre el primer y segundo semestre de 2015. El total de los 200 beneficiarios de maestría tenían las siguientes características sociodemográficos que permiten ampliar el análisis de inclusión proporcionado por el programa (Tabla 6).

Tabla 6.
Características de los becarios del Programa FAN Sucre

Característica	Cifras porcentuales	Análisis de inclusión
Género	Hombre: 55,5% Mujer: 44,5%	Existe participación casi homogénea de ambos géneros, develando inclusión social de las mujeres en el desarrollo de capacidades de Ctei.
Edad	Menor de 24: 4% Entre 24 -32: 54% Entre 33-46: 35% Entre 46-60: 6%	Buena participación de personas entre 24 y 46 años de edad (89%), que mediante el desarrollo de capacidades en Ctei pueden acceder a oportunidades para mejorar su bienestar y contribuir a la generación de ACTI en el departamento.
Nivel de inglés	A1: 67% A2: 24% B1: 8% B2: 1%	El 91% de los beneficiarios en nivel básico de inglés devela las limitaciones para acceder a cono- cimientos, estudio, trabajo u otras actividades que lo requieran.

Característica	Cifras porcentuales	Análisis de inclusión
Actor	Actor Universidad: 44% Actor Empresa: 33% Actor Gobierno: 23%	La mayor participación en el programa la constituyen las personas vinculadas a las universidades del departamento, por ser las que mayor número de ACTI realizan. Sin embargo, existe una representación importante del sector empresarial y gubernamental, demostrando el interés de éstas para realizar ACTI.
Contratación	Con aval y empleo en nómina: 48 % Con aval y empleo OPS: 24% Con aval sin vinculación laboral: 28%	El respaldo de las empresas de la región para la formación de capacidades al 72% de los beneficiarios, denota el interés de estas por la cualificación del capital humano.

Fuente: elaboración autores

Los resultados de la Tabla 6 son consistentes con los argumentos de Claassens y Zelic (2011) respecto a la redistribución de oportunidades que permite la inclusión social entre todos los segmentos de la población, cuando es promovida a través de diferentes actores y acciones.

Evaluación de las situaciones problemas asociadas a la propiedad intelectual generadas por la configuración sui generis del programa de formación de alto nivel Sucre.

La revisión de documentos legales y normativos vigentes en permitió realizar un análisis de las distintas relaciones entre actores del programa, así como de los productos de propiedad intelectual a obtener. El análisis documental estableció que las situaciones problemas en el marco del programa se puede resolver mediante la siguiente base.

- Constitución Política de Colombia, artículo 61.
- Ley 23 de Personería Jurídica No. 7786 MEN – ICFES 1982 Sobre los Derechos de Autor.

- Ley 44 de 1993 por la cual se modifica y adiciona la Ley 23 de 1982 sobre Derechos de Autor.
- Ley 599 de 2000 Por la Cual se Expide el Código Penal.
- Convenio de Paris para la Protección de la Propiedad Industrial, de 1883.
- Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas de 1886.
- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI)
- Acuerdos internacionales sobre Propiedad Intelectual firmados por el Estado Colombiano.
- Norma ICONTEC sobre Propiedad Intelectual.
- Superintendencia de Industria y Comercio. Decreto 2153 de 30 de diciembre de 1992
- Sistema Nacional de Propiedad Intelectual, contemplado en el documento CONPES número 3533.
- Comisión de las Naciones Unidas para el Desarrollo Mercantil Internacional (UNCITRAL).
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD), Área de Libre Comercio de las Américas y Cámara de Comercio Internacional. La Tabla 7, muestra las distintas situaciones que se resolvieron en el marco del proyecto y su soporte jurídico

Tabla 7.
Situaciones de propiedad intelectual resueltas en el marco del programa de formación de alto nivel Sucre

Tipo de relación	Resolución
Estudiante de maestría - Director de trabajo de grado	La propiedad moral del trabajo de grado es exclusivamente del maestrante, las obras derivadas como artículos científicos pueden ser en coautoría.

Tipo de relación	Resolución
Estudiante de Maestría - Universidad	La universidad puede ser uso de la información contenida en los trabajos de grado
Estudiante de Maestría - CECAR	Ninguna relación
Relación estudiante de maestría - Directores de núcleo	Los directores de núcleo pueden utilizar como información secundaria la generada por los trabajos de grado de maestría, previa citación de la misma, para el desarrollo del trabajo final del núcleo problema
Relación estudiante de maestría - Jóvenes investigadores	Los jóvenes investigadores prestaron asistencia al desarrollo de proyectos pero no son coautores del trabajo de grado de maestría
Relación estudiante - gobernación	La gobernación solicita licenciamiento de uso de la propiedad intelectual relacionada con invenciones productivas, sin embargo no media instrumento legal para obligar a los estudiantes cederla
Relación Gobernación - Operador	La gobernación de Sucre desprende la propiedad intelectual generada en el desarrollo de los núcleos problema pero puede hacer uso de la información.

Fuente: elaboración autores

Conclusiones

Características del programa fan sucre.

Las principales características que distinguen al Programa de FAN en Sucre son:

1. La integración de los distintos niveles de formación en el desarrollo de capacidades de Ctei.
2. El desarrollo de núcleos problemas para resolver situaciones identificadas en sectores económicos identificados por la Comisión Regional de Competitividad.
3. El apoyo a la formación de magister nacionales en programas relacionados con los núcleos problemas en universidades con cercanía geográfica y la formación de doctores en Brasil.

4. Los productos de nuevo conocimiento en Ctei.
5. Las actividades de apropiación del conocimiento.
6. El apoyo a los trabajos de investigación y tesis de los becarios.
7. La optimización de los recursos destinados a un mayor número de beneficiarios, mediante la reducción de los costos de sostenimiento de los maestrantes.

Inclusión social.

Actores participantes en la política público – privada en la que se enmarca el programa FAN Sucre.

Universidad: apoyo técnico a la convocatoria para la selección de 12 beneficiarios de becas doctorales en el exterior (Brasil), apoyo técnico a la convocatoria para la selección de 200 beneficiarios de becas de maestría en universidades de la Región Caribe Colombiana (Universidad del Norte, Universidad Tecnológica de Bolívar, Universidad de Córdoba); cofinanciación para la administración del programa FAN.

Gobernación de Sucre: financiación con recursos del fondo de CT+i del SGR; supervisión del programa.

Empresas: aval para los funcionarios públicos beneficiarios del programa FAN Sucre y garantía de vinculación laboral una vez finalizada la formación.

Capacidades del municipio a partir del programa FAN Sucre.

- Producción de nuevo conocimiento en CT+i: 20 Proyectos de inversión con ACTI sobre núcleos problemáticos; 200 proyectos de investigación; 400 proyectos Ondas desarrollados en temáticas relacionadas con los núcleos problemáticos sectoriales; 1 Programa de formación en investigación como estrategia pedagógica.
- Capital humano con capacidades en CT+i: 200 magister y 12 doctores con conocimientos para prueba MET y TOELF; 25 grupos de investigación apoyados; 200 magister y 12 doctores con conocimientos sobre proyectos de inversión con ACTI; 40 Jóvenes

investigadores apoyados; apoyo técnico a 80 grupos de semilleros de investigación; 12000 Niños, niñas y jóvenes vinculados al programa Ondas.

- Apropiación social del conocimiento: publicación de 2 números de la revista Ondas Sucre; 2 asambleas y ferias científicas para Jóvenes investigadores, semilleros de investigación e investigadores del programa Ondas; 8 asambleas de núcleos problemáticos con la participación de directores de núcleo problema (expertos en las áreas priorizadas) estudiantes de Maestría y Doctorado, y los actores del sector empresarial, gubernamental y académico del departamento; 9 Eventos científicos por diferentes temáticas (Turismo, Agropecuaria, Agroindustria, Minería, Comercio - Manufactura); publicación de 20 libros de investigación sobre núcleos problemáticos sectoriales de Sucre.

Características de los becarios.

- Existe participación casi homogénea de ambos géneros.
- Buena participación de personas entre 24 y 46 años de edad (89%), que mediante el desarrollo de capacidades en Ctei pueden acceder a oportunidades para mejorar su bienestar y contribuir a la generación de ACTI en el departamento.
- El 91% de los beneficiarios en nivel básico de inglés devela las limitaciones para acceder a conocimientos, estudio, trabajo u otras actividades que lo requieran.
- La mayor participación en el programa la constituyen las personas vinculadas a las universidades del departamento, por ser las que mayor número de ACTI realizan. Sin embargo, existe una representación importante del sector empresarial y gubernamental, demostrando el interés de éstas para realizar ACTI.
- El respaldo de las empresas de la región para la formación de capacidades al 72% de los beneficiarios, denota el interés de estas por la cualificación del capital humano.

Propiedad intelectual.

Se ha logrado establecer que en Colombia se cuenta con la presencia de un marco regulatorio coherente de la Propiedad Intelectual, dirigido a promover el desarrollo de nuevos productos resultados de investigación, generados al interior de las instituciones académicas de educación superior, públicas y privadas, con el fin de asegurar la participación de las instituciones y científicos nacionales, fomentando el desarrollo de las regionales y la capacidad de creación intelectual de sus actores, enmarcadas dentro de las finalidades de inclusión social reconocidas a la investigación fundamental, apoyada por fondos públicos, es un factor que al estar bien definido y acordado por las partes contractualmente de previo para garantizar la difusión y el acceso al conocimiento en un marco de respeto de los derechos morales y patrimoniales de los autores, según la creación intelectual y con la debida claridad que incentiva la integración de la comunidad científica a iniciativas de alcance global, beneficiando a sectores importantes de la población y la inversión en ciencia, tecnología e innovación, con el fin de sacar el mejor partido de la interacción con otros autores en el marco de iniciativas de alcance inclusivo, fortaleciendo la capacidad jurídica que permita participación dentro de los nuevos esquemas de colaboración, con el fin de hacer un uso proactivo de los nuevos licenciamientos y alianzas que continúen surgiendo dentro del contexto de las nuevas interacciones entre entidad pública, academia, empresa privada y particulares.

Referencias

- Albornoz, M. (2009). Desarrollo y políticas públicas en ciencia y tecnología en América Latina. *RIPS*, 8(1), 65–75.
- Alkire, S., & Binat Sarwar, M. (2009). *Multidimensional measures of poverty & well-being. Report Working Paper for the European*. Recuperado de <http://www.ophi.org.uk/wp-content/uploads/OPHI-RP-6a.pdf>
- Azuero Rodríguez, A. R. (2009). Capital Social e Inclusión Social: algunos elementos para la política social en Colombia. *Cuadernos de Administración*, (41), 151–168. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014901011>
- Benhabib, J., & Spiegel, M. M. (1994). The role of human capital in economic development evidence from aggregate cross-country data. *Journal of Monetary Economics*, 34(2), 143–173. [http://doi.org/10.1016/0304-3932\(94\)90047-7](http://doi.org/10.1016/0304-3932(94)90047-7)
- Burbano, P. P., & Cardona, M. N. (2011). Los cuellos de botella del desarrollo endógeno territorial, desde la perspectiva del sistema de ciencia, tecnología e innovación en Colombia. *Revista Iberoamericana de Ciencia Tecnología Y Sociedad*, 6(17), 161–177. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132011000200008
- CEPAL, Ramírez, J. C., & Aguas, J. M. De. (2015). *Escalafón de la competitividad de los departamentos de Colombia 2015*.
- Claassens, M., & Zelic, I. (2011). *Promoting community-based initiatives for social inclusion in the Western Balkans. SOLIDAR*.
- Colciencias. (2008). *Colombia construye y siembra futuro: política nacional de fomento a la investigación y la innovación*. Colciencias. Recuperado de <http://repositorio.colciencias.gov.co:8081/jspui/handle/11146/614>
- Duhart, D. (2006). Exclusión, Poder y Relaciones Sociales. *Revista MAD*, (14), 26–39. Recuperado de <http://doi.org/10.5354/0718-0527.2006.14199>

- Fajardo, S. (2015). *Políticas públicas de educación superior: Análisis de la gratuidad en el sistema educativo de Brasil y el panorama en Colombia*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14271/1/FajardoMurilloSandraYaneth2015.pdf.pdf>
- García, M. (2011). Políticas de innovación científica y tecnológica en América. *Encrucijada*, (7), 1–12.
- Hernández Pedreño, M. (2008). *Exclusión social y desigualdad* (1ed., Vol. 6). Murcia-España: Universidad de Murcia. Servicio de Publicaciones.
- Jaramillo Salazar, H. (2009). La formación de posgrado en Colombia: maestrías y doctorados. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología Y Sociedad - CTS*, 5(13), 1–26.
- Jayarajah, K., Saat, R. M., & Rauf, R. A. A. (2014). A Review of Science, Technology, Engineering & Mathematics (STEM) Education Research from 1999–2013: A Malaysian Perspective. *EURASIA Journal of Mathematics, Science & Technology Education*, 10(3), 155–163. Recuperado de <http://doi.org/10.12973/eurasia.2014.1072a>
- OBANDO, P. V., & COLCIENCIAS. (2013). CONTRUCCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO 2013-2018. In *CONTEXTO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN* (p. 8). Nariño: Universidad Mariana. Recuperado de <http://www.umariana.edu.co/documentos-pdi/ciencia-tec.pdf>
- OCDE. (2014). *Estudios de la OCDE de las Políticas de Innovación*. OCDE. Recuperado de <https://www.oecd.org/sti/inno/colombia-innovation-review-assessment-and-recommendations-spanish.pdf>
- OCyT. (2015). *Indicadores de ciencia y tecnología, Colombia 2015*. Bogotá. Retrieved from http://ocyt.org.co/Portals/0/LibrosPDF/indicadores2015_web.pdf
- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual-[OMPI]. (s.f.). *¿Qué es la Propiedad Intelectual?*. Ginebra: Autor

- Pedrosa García, I. (2015). *Doctorando: Ignacio Pedrosa García Programa de doctorado: Psicología Oviedo, 2015*. Universidad de Oviedo.
- Pérez, C. (1996). La modernización industrial en América Latina y la herencia de la sustitución de importaciones. *Comercio Exterior*, 46(5), 347–363.
- Red Nacional de Agencias De Desarrollo Local. (2013). Plan Estratégico Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación de Sucre, 405. Recuperado de <http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/pedcti-sucree.pdf>
- Sentencia C-871/10 de 2010. M.P: Luis Ernesto Vargas Silva, Bogotá, D.C., 04 de noviembre de 2010.
- Uribe-Echevarría B., V. (1998). La exclusión social de los grupos pobres en Chile. Recuperado de [http://repositorio.cepal.org/handle/11362/31091#WM3wHcydkg4.mendeley&title=La exclusión social de los grupos pobres en Chile %7C Repositorio Digital %7C Comisión Económica para América Latina y el Caribe](http://repositorio.cepal.org/handle/11362/31091#WM3wHcydkg4.mendeley&title=La%20exclusi3n%20social%20de%20los%20grupos%20pobres%20en%20Chile%7CRepositorio%20Digital%7CComisi3n%20Econ3mica%20para%20Am3rica%20Latina%20y%20el%20Caribe)
- Vaccarezza, L. (2011). Ciencia, tecnología y sociedad: el estado de la cuestión en América Latina. *Ciência & Tecnologia Social*. Recuperado de <http://seer.bce.unb.br/index.php/cts/article/viewArticle/3841>

UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS EN EL DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL DE LAS VÍCTIMAS

Lerida Romero Fuenmayor¹

Margarita Jaimes Velásquez²

Sandra Márquez Cárdenas³

Introducción

La violencia en Colombia ha sido sistemática y funcional a los intereses económicos de los diferentes sectores y actores interesados en el conflicto; reflexionar sobre la situación de las víctimas, es aproximarse a una realidad que muestra los estragos que ha dejado el conflicto armado a lo largo y ancho del país afectando significativamente a personas, desintegrando familias enteras y debilitando las estructuras comunitarias, organizativas y sociales.

¹ Docente. Directora de Proyección Social Institucional. Formuladora del Proyecto de creación del Centro de Orientación socio jurídica a Víctimas del Conflicto Armado COS de CECAR. Correo electrónico: lerida.romero@cecar.edu.co

² Docente investigadora y asesora Jurídica del COS en temas de Memoria histórica, enfoque diferencial y documentación de casos. Correo electrónico: margarita.jaimes@cecar.edu.co

³ Docente asesora jurídica del COS. Encargada de acompañamiento a profesionales en práctica, documentación, asesoría y seguimiento a casos. Lideresa en articulación interinstitucional y proceso de formación jurídica interna del COS. Correo electrónico: Sandra.marquez@cecar.edu.co

La honorable Corte Constitucional, en Sentencia C-370 de 2006 recordó que los derechos de las víctimas de graves violaciones a los derechos humanos a obtener reparación y restablecimiento de sus derechos tienen el carácter de fundamentales; por consiguiente, el Estado debe proveer el acompañamiento, la orientación y la atención necesaria para la satisfacción y el goce efectivo de derechos de las víctimas a fin de que éstas superen el estado de vulnerabilidad en que se hallan.

En cumplimiento de las obligaciones en materia de derechos humanos, especialmente en el restablecimiento de aquellos vulnerados por los actores armados ilegales, desde 1997 leyes que respondieran a las afectaciones sufridas en el marco de las confrontaciones entre los actores armados en disputa. Así pues, en 1997 se creó la Ley 387 a través de la cual se formuló una política pública encaminada a la atención de la población en situación de desplazamiento; posteriormente con los acuerdos entre las AUC y el Gobierno, se promulgó la Ley 975 de 2005 por medio de la cual se imponen obligaciones a los desmovilizados de reparar a las víctimas y se reconoce que la reparación debe ser integral. Esta integralidad fue sustentada posteriormente en la Sentencia C- 370 de 2006, al recordar que uno de los derechos de las víctimas es participar activamente en los procesos en que tengan interés, aclarando las responsabilidades de unos y otros en el marco del proceso de justicia y paz. En el año 2011 se emite la Ley 1448, que articulan las medidas administrativas y judiciales que propenden por la satisfacción de la reparación integral.

El compromiso social con las víctimas y su situación va generando escenarios de redes interinstitucionales que permiten desde diferentes escenarios el desarrollo de estrategia de atención, acompañamiento a la población en el restablecimiento del estado de vulnerabilidad generado a partir del conflicto armado, pero también, en la defensa de sus derechos. En una sociedad tan golpeada por la conflictividad y por los entramados de las relaciones de sus miembros, la académica cumple un papel fundamental en encontrar y proponer los mecanismos pertinentes para disminuir el sufrimiento en este caso de las víctimas y proponer escenarios de reconciliación y convivencia en un marco de derecho.

Este artículo recoge la experiencia planteada por CECAR como académica en la atención a la problemática de las víctimas y en la recuperación de los espacios sociales y comunitarios para remplazar las acciones violentas por escenarios de desarrollo.

La realidad de la región y la respuesta de la academia

Según la Red Nacional de Información RNI, en Colombia se registra más de 8 millones de víctimas, de las cuales en la Región de Montes de María se registraron más de 50 mil familia en condición de desplazamiento y más de 7 mil víctimas directas, sin incluir las victimas de despojo de tierra, todo ello como producto del conflicto y de la confrontación armada que se dio en la Región de los Montes de María donde confluyeron grupos armados como el frente 35 y 37 de las FARC EP, Los Bloques Héroes de los Montes de Montes de María y Bloque Región Mojona de las extintas AUC, con un tercer actor como lo fue las fuerza militares del Estado. La disputa entre los actores armados y desplazamientos masivos e individuales se fundaron en la comisión de masacres, homicidios, violencia sexual, reclutamiento forzado, lesiones, atentados a la integridad física y diversas formas de control social por mencionar algunas.

El drama humanitario declarado por organismos de Derechos Humanos a nivel nacional e internacional en Colombia, por la situación de las víctimas que llegaban no solo de la Región de los Montes de María sino de otras parte del país y una evidente baja capacidad de las instituciones locales y de la región para hacer frente a la situación; generan por consiguiente una repetitiva acción de revictimización de las personas que exigían el restablecimiento de derecho.

La Corporación Universitaria del Caribe (en adelante CECAR), es una Institución de Educación Superior que presta sus servicios a la región desde hace 30 años con diferentes programas académicos en los que se incluye el programa de Derecho, Psicología y Trabajado social, con Sede principal en Sincelejo, Capital del Departamento de Sucre. CECAR en coherencia con su Misión y con la pertinencia social que se exige de las actividades de educación superior, crea para el desarrollo de su extensión social y relación con el entorno; los Centros y Consultorios de Proyección Social como una

estrategia de gestión para la paz territorial y que tienen por objetivo impactar con sus servicios las necesidades existentes en la comunidad. Para cumplir este objetivo, se proponen estrategias formativas, de sensibilización y de atención a la población beneficiaria teniendo en cuenta el contexto histórico, geográfico y social en que se desenvuelven las comunidades. Paralelamente, los programas académicos se fortalecen en tanto permite a los estudiantes desarrollar sus conocimientos a través de las prácticas académicas y el conocimiento de las realidades del entorno social cercano.

CECAR, como Institución de Educación Superior, viene trabajando desde hace más de 10 años por el proceso de construcción de paz con diferentes estrategias, así: Creo el Centro de Familia como respuesta a necesidades de orientación, prevención de problemas psicosociales en las familias, sus miembros y su entorno socio comunitario; el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación como estrategia y mecanismo de asesoramiento y representación jurídica en las diferentes ramas del derecho; desde el Consultorio Arquitectónico, en acciones de apoyo a la gestión de comunidades para la recuperación de espacios públicos, asesorías técnicas para el desarrollo de proyectos de mejoramiento de vivienda y paisaje de barrios y mejoramiento de las condiciones habitacionales de familias vulnerables; El Consultorio Empresarial que realiza actividades para el desarrollo empresarial y apoyo al desarrollo económico con enfoque social con empresarios, micro empresarios y organizaciones sociales productivas y crea en el 2010 el Centro de orientación socio Jurídica a Víctimas del Conflicto (en adelante COS) en alianza con el programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD y la orientación del PRIMMa (Proceso de Reconstrucción Integral de los Montes de María) crean un escenario de discusión para analizar el papel de la academia en la búsqueda de soluciones y sus aportes en la atención a las víctimas del conflicto armado interno en cuanto al tema de acceso a la justicia y el derecho a una reparación integral.

La experiencia permite crear un *modelo de atención psicosocial y jurídica para las víctimas*, con el cual se aportan espacios y/o procesos educativos, pedagógicos, sociales y políticos que permiten incidir en la recuperación de la condición de sujetos de derecho de las personas afectadas por la violencia y la creación de otros escenarios de re-significación de las víctimas y la po-

blación en general que facilitan la construcción de procesos de convivencia y paz territorial como la estrategia Museo Centro de la Memoria, como escenario de re - significación, formación y educación para el encuentro y la convivencia; el Centro de Investigación en Reconciliación, Convivencia y Paz Territorial, como el proceso que aporta a conceptualizar desde el territorio los imaginarios de reconciliación, convivencia y paz que se requieren, así como las apuestas de desarrollo e innovación que deban impulsarse para trascender a las relaciones de conflicto a la solución de problemáticas socioeconómicas históricas; el Centro de Documentación en DDHH y género con un alianza establecida con el Centro de Memoria Histórica a nivel nacional como ejercicio de no repetición y por último; la Catedra Regional de Paz como escenario de discusión y debate sobre diferentes temáticas relacionadas con la construcción y pedagogía para la paz en el posconflicto. Estos escenarios, los visibilizan como una universidad gestora de paz en la región Caribe.

Todas estas acciones son vinculantes y espacios de coordinación permanente con estudiantes, docentes e instituciones y organizaciones de la sociedad civil. Es pilar de la universidad formar profesionales en coherencia a la respuesta a las causas de la violencia y a las consecuencias de la mismas; esto permite desarrollar academia con responsabilidad, pero sobre todo, con sentido humano para remplazar los escenarios violentos por espacio de educación y construcción de paz, utilizando la Ciencia, la Tecnología y la innovación social, es decir, gestión del conocimiento con utilidad social. Un modelo de gestión para el trabajo e intervención relacionada con víctimas y escenarios de conflicto para CECAR, lo constituye un conjunto de prácticas y procesos que proyectan su misión y sus objetivos institucionales hacia la consecución de unas metas de desarrollo en la región en alianza con un conjunto de actores para lograr una transformación social, en aras de aportar a procesos de desarrollo sostenibles y duraderos como lo amerita el proceso de paz en Colombia.

La experiencia de CECAR permite analizar que las universidades deben replantear sus estructuras académicas, administrativas, investigativas y de proyección social para transversalizar su accionar con un compromiso determinante para construir paz sustentable y duradera con procesos

que involucren a toda su comunidad académica. La gestión de paz desde las Instituciones de Educación Superior debe permitir se desarrollen acciones que aporten a la garantía de no repetición de los hechos victimizantes; las acciones y las estrategias están dadas en la razón de ser y los objetivos de la Educación Superior, como corresponsal en el desarrollo y transformaciones de realidades para generar mejores condiciones de vida.

Reconstruyendo el proceso de la ruta de atención psicosocial y jurídica

En marzo del 2011 se empezó el proceso de construcción de la RUTA, con un ejercicio participativo que involucró a estudiantes y profesores de los programas académicos de Trabajo Social, Psicología y Derecho, con el apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD que aportó la participación de profesionales expertos que habían venido trabajando en Colombia con la problemática de desplazamiento. El proceso se realizó a través de seminarios talleres presenciales con los cuales se buscó, contextualizar la acción, establecer el contexto jurídico político de la atención de las víctimas en Colombia.

El punto de partida de la construcción de la ruta lo constituyeron los siguientes aspectos que se construyeron con un ejercicio metodológico que permitió recoger en tiempo real las situaciones:

Identificar la condición de víctimas y sus derechos, el grupo de trabajo a través del estudio de caso abordando tres (3) premisas:

- Las víctimas son siempre quienes sufren las afectaciones y los daños, los victimarios son culpables de injusticias y jamás podrán devolverle a la víctima su situación inicial aunque terminen pagando las consecuencias legales.
- Las víctimas no pueden confundirse con el sufrimiento, por eso, cuando los victimarios sufran con las penas, no son víctimas porque no son inocentes.
- Las víctimas tienen voz propia y nadie las puede callar.

Identificación de problemas atendiendo el contexto particular de la región; a través, de una situación vivida por el grupo de trabajo que vistió cada institución del sistema institucional, con un caso específico en tiempo real del ejercicio de construcción de la ruta se concluyeron las siguientes situaciones:

- Falta de información y orientación de la población víctima
- Incumplimiento y falta de Atención Humanitaria de Emergencia
- Altos niveles de ansiedad y estrés en las víctimas con duelos no elaborados
- Falta de información sobre restitución de tierras y retornos
- Desplazamiento Intraurbano
- Violencia Sexual Basada en Género
- Ruptura de redes comunitarias
- Falta de atención a servicios básicos en salud y educación
- Falta de atención psicosocial y falta de estrategias de afrontamiento de las víctimas.

Población afectada desde la perspectiva del enfoque diferencial:

- Mujeres
- Niñas, niños
- Adolescentes
- Afrodescendientes
- Indígenas
- Hombres
- Adultos mayores
- Líderes de comunidades

- Líderes de organizaciones
- Organizaciones
- Familias
- Comunidades
- Miembros de LGTBI
- Población Receptora

Instituciones responsables de la protección y atención de las víctimas. (mapa Institucional). Con un ejercicio realizado por los estudiantes en tiempo real se construyó el mapa de instituciones responsable de la atención de las víctimas.

- Entidades territoriales
 - Secretaría de salud
 - Comisarías de familia
 - Red pública hospitalaria
 - Secretaría de Gobierno
 - Asuntos Étnicos
- Ministerio público
- Acción Social (UT)
- ICBF
- FISCALÍA
- Medicina Legal
- INCODER
- Instrumentos Públicos
- Ministerios de Agricultura

- Ministerio del Interior
- SENA
- CNRR

A partir de estos resultados se identifican tres aspectos importantes que se deben abordar en la atención del Centro de Orientación Socio jurídica a Víctimas del Conflicto:

La atención psicosocial, considerando de que hasta ese momento eran pocas y casi nulas las acciones que desde la institucionalidad en especial del sistema de salud, se identificó el servicio que venía prestando el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a través de la modalidad Unidades Móviles de Atención Psicosocial, el cual consistía en un abordaje interdisciplinario momentáneo en la emergencia que no resolvía de fondo la necesidad de atención y recuperación emocional de las víctimas.

No obstante este abordaje debía comprender no solo el proceso de recuperación emocional, si no la necesidad de que la víctima encontrara en la atención una escucha activa que permitiera identificar los hechos Victimizantes, los daños causados y el contexto en el que ocurrieron los hechos. Inicialmente se trataba de realizar la atención en crisis y restablecer la condición emocional de la persona para que ella misma gestionara su proceso de exigibilidad de derecho.

Acompañamiento y orientación jurídica: El segundo aspecto lo constituye la situación de reconocimiento a la condición de víctimas y sus derechos y la necesidad de accesibilidad a la atención por parte de las instituciones responsables del Estado, se identificó una baja capacidad institucional y un desconocimiento de los fundamentos legales para dar respuesta a las peticiones y exigibilidad de derechos de las víctimas. Desde la estrategia del COS se propuso hacer del momento de la orientación “un proceso pedagógico” para que la persona pudiese comprender lo que le pasó, los daños causados, el universo de derechos que le fueron vulnerados y las instituciones responsables de su restablecimiento.

A través del acompañamiento se realizan asesorías jurídicas, más no representaciones legales, asistencia en la elaboración de recursos jurídicos para la accesibilidad al sistema y a las atenciones por parte de las instituciones del Estado.

La coordinación interinstitucional: Si bien es cierto, la demanda de atención de las víctimas por su volumen desbordaban la capacidad institucional, también es cierto que por orden constitucional y por Ley es el Estado el responsable de su atención; pero esta conclusión tampoco excluye de corresponsabilidad a la sociedad civil y sus organizaciones, el conflicto y el drama humanitario y la compleja situación de las víctimas nos compete a todos, de ahí que se demande responsabilidades a la academia para aportar conocimiento y procesos metodológico que permitan avanzar en la resolución de la situación, sin entrar a remplazar al Estado.

Con estas claridades se concluye que el ejercicio del Centro de Orientación Socio Jurídica a Víctimas del Conflicto demandaba una efectiva coordinación interinstitucional para: coadyuvar la labor del Estado y hacer un ejercicio de interlocución entre la víctima sus demandas y los servicios de las instituciones, sin que la persona entrara en una situación de dependencia, la intención era acortar el proceso de accesibilidad a las rutas de atención atendiendo a las situación de las persona, pero también hacerle seguimiento al proceso de restablecimiento de derecho por parte de las instituciones.

Acercamiento conceptual y metodológico a la atención y acompañamiento psicosocial y jurídica a víctimas del conflicto

El marco normativo Colombiano establece como principio fundante de la atención la Dignidad Humana, traducida en una atención integral que responda a cada una de las necesidades de las víctimas de acuerdo a sus particularidades y desde un enfoque diferenciador que ayude a la transformación de la realidad de la persona victimizada. Partiendo de esa premisa, la atención jurídica debe reconocer en cada persona que acude al COS sus afectaciones y sus necesidades específicas, de manera que la orientación jurídica cuente con el acompañamiento psicosocial necesario para la reso-

lución de los conflictos asociadas al motivo de consulta. Por otro lado, se debe propender porque la persona beneficiaria sea participe activa en la resolución de su problema; por ello se debe propiciar el empoderamiento en las herramientas de protección de sus derechos, mediante el ejercicio de construcción colectiva del documento final.

De otro lado, la atención entiende a:

- La persona víctima como sujeto de derechos y del restablecimiento de aquellos vulnerados.
- La comunidad como espacio de gestión y desarrollo para el mejoramiento de las condiciones de vida.
- El empoderamiento pacifista colectivo como mecanismo organizativo para restablecimiento de derechos y contribución a la reconstrucción del tejido social.

Fase de atención inicial o de identificación.

En ella, es importante identificar el contexto en que se desarrollaron los hechos victimizantes así como los elementos probatorios necesarios que permitan el acceso a la justicia de las víctimas.

Identificar la condición de víctimas y sus derechos, según el marco jurídico que le corresponda (Ley 418 de 1997, Ley 975 de 2005, Ley 1448 de 2011 y otras) a través del estudio del caso, según el hecho o los hechos victimizantes.

Atendiendo a las siguientes premisas:

- Las víctimas son siempre quienes sufren las afectaciones y los daños, No existe justificación a la vulneración de los derechos humanos.
- Comprender que la escucha activa a los hechos narrados en la fase inicial constituyen el derrotero a seguir en cuanto a la resolución del conflicto en clave del uso de las herramientas jurídicas existentes.

- Escuchar y obtener de manera clara, detallada las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que se produjo la victimización o re victimización que genera la solicitud de servicio.
- Informar a la víctima los alcances del servicio que presta el Centro de Orientación, enfatizando en la confidencialidad de los temas tratados.
- No brindar falsas expectativas sobre el resultado del proceso. Se debe abordar con absoluta claridad cada tema jurídico.

Fase de acompañamiento y atención jurídica.

La orientación jurídica se fundamenta en el acompañamiento y asesoría a las víctimas, no sustituyendo el papel del Estado, sino coadyuvando para la sensibilización y el empoderamiento ciudadano. Es importante comprender que la atención jurídica no es independiente del ejercicio psicosocial, toda vez que el ejercicio de reconstrucción y narración (Fase Inicial) de hechos genera cargas emocionales que aun las víctimas no han podido superar.

Posterior a la recepción e identificación correspondiente a la fase inicial, se determina la ruta jurídica correspondiente al caso en concreto desde un enfoque diferencial.

Cabe anotar que desde el COS no se hace representación legal a las Víctimas; para los casos que lo requieran se articula con el Consultorio Jurídico o con la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a las competencias de cada uno.

Proyectar y entregar a la víctima los alegatos, solicitudes, recursos y elementos probatorios propios de cada acción a interponer, explicándoles tiempos procesales para la resolución de su caso y haciendo énfasis en valores humanos que generen una mayor comprensión por parte de los usuarios de la orientación dada.

En esta Fase se logra:

- Activar mecanismos para hacer efectivos los derechos;

- Asesorar sobre el uso de mecanismos de exigibilidad de derechos;
- Activación de rutas y
- Preparar legalmente a la víctima para la exigencia del restablecimiento de sus derechos.

El contexto de la atención jurídica.

- Derechos y Garantías. La Ley del más débil. Luigi Ferrajoli. El Derecho como sistema de garantías: ¿Está en crisis?
 - ✓ Crisis de legalidad: los titulares de los poderes públicos no se sienten vinculados a las reglas sociales.
 - ✓ Crisis del Estado Social: inadecuación estructural del Estado de Derecho a las funciones del Estado Social.
 - ✓ Crisis del Estado nacional: cambio de lugares de soberanía, alteración del sistema de fuentes y debilitamiento del constitucionalismo.
- La función de garantía del Derecho resulta posible en los ordenamientos de Constitución rígida, por una doble condición: pertenencia a normas positivas (hechas y puestas por seres humanos) y al Estado Constitucional de Derecho (normas formales y sustanciales – valores ético / políticos: igualdad, dignidad, derechos fundamentales).
- Esto es, un *derecho sobre el derecho*. (i) Disociación entre Validez y Vigencia y relación entre forma y substancia de las decisiones. (ii) Revisión de la concepción puramente procedimental de Democracia y reconocimiento de una mirada substancial, (iii) Redefinición del papel del juez y revisión de la sujeción a la ley (iv) la ciencia jurídica no solo es descriptiva, sino crítica y proyectiva.

Características de las guerras luego de la Segunda Guerra Mundial

- Son conflictos violentos de masas

- Implican dos o más fuerzas contendientes, al menos una, está al servicio del gobierno
- En ambos bandos tiene que haber una mínima organización centralizada
- Las acciones armadas se llevan a cabo planificadamente.

Afectaciones actuales del modelo de guerra clásico

- No solo están supeditadas a razones de Estado, sino a cualquier, incluso a sí mismas.
- La clásica relación entre liderazgo político y plana mayor militar se invierte.
- La línea que divide a combatientes y civiles se borra
- Roles y fines implicados en la guerra han cambiado

¿Qué es la atención jurídica en el COS?

El Centro de Orientación Socio jurídica a Víctimas del Conflicto, con la decidida intención de aportar en la consolidación de espacios y/o procesos educativos, pedagógicos, sociales y políticos, que permitan la recuperación de la condición de sujetos de derechos de las personas afectadas por la violencia, propicia la construcción e implementación de una ruta jurídica enfocada al restablecimiento de derechos y a la promoción del desarrollo individual, familiar y socio comunitario. Todo ello en procura de que se garantice la reparación integral con una efectiva coordinación interinstitucional y fortaleciendo la gestión participativa de las víctimas y sus organizaciones sociales de base en los escenarios de incidencia territorial, haciendo énfasis en las zonas rurales, más afectadas por las condiciones socio económicas y socio políticas que enmarcaron los nefastos hechos victimizantes.

Es el proceso por el cual las víctimas conocen:

- Sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación
- Los distintos tipos de reparación y asistencia a la que tienen derecho

- Las etapas en los procesos judiciales y administrativos
- Las instituciones que integran el sistema integral de atención a las víctimas.

La atención jurídica incluye...

1. Escuchar y obtener de manera clara, detallada las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que se produjo la victimización que genera la solicitud de servicio.
2. Informar a la víctima los alcances del servicio que presta el COS
3. No brindar falsas expectativas sobre el resultado del proceso. Se debe abordar con absoluta claridad cada tema jurídico.
4. Solicitar los elementos probatorios necesarios para la reivindicación del derecho vulnerado.
5. Identificar las acciones, recursos y actores institucionales intervinientes en cada etapa procesal.
6. Preparar legalmente a la víctima.
7. Proyectar y entregar a la víctima los alegatos, solicitudes, recursos y elementos probatorios propios de cada acción a interponer.
 - Activar mecanismos para hacer efectivos los derechos.
 - Establecer derechos violados.
 - Asesorar el uso de mecanismos de exigibilidad.
 - Informar y orientar.
 - Orientar a la persona.
 - Activación de rutas.
 - Apoyo sobre circunstancias de tiempo, modo y lugar.
 - Asesoría sobre acciones a desarrollar.
 - Explicar las rutas que se pueden seguir para la activación de bienes.

- Explicar el proceso por muerte presunta para casos de más de dos años.
- Orientar a las comunidades sobre las acciones para hacer cumplir sus derechos.

Fase de acompañamiento psicosocial.

En el marco colombiano, la atención psicosocial se define como el proceso de acompañamiento, individual, familiar o comunitario; orientado a hacer frente a las consecuencias de un impacto traumático y a promover el bienestar y el apoyo emocional y social de la víctima, estimulando el desarrollo de sus capacidades. En tal sentido, la atención psicosocial tiene como objetivo la recuperación de la salud mental refiriéndose al bienestar subjetivo y la percepción de la propia eficacia y autonomía, así como la competencia y la autorrealización de las capacidades intelectuales y emocionales. (Corporación AVRE, 2008).

La atención debe reconocer el vínculo entre el impacto individual y la perspectiva social; tomando como bienestar la relación existente entre los aspectos psicológicos diarios (actitudes, pensamientos, emociones y conductas) y el entorno social en el que se vive (relaciones, tradiciones, ritos y cultura). Se trata entonces, de reconocer en los individuos y en las comunidades necesidades básicas psicosociales, como el trato digno, la seguridad y la protección, el reconocimiento de la experiencia traumática, el acceso al ejercicio de sus derechos como víctimas, la participación en la toma de decisiones que afectan sus vidas, la atención en los procesos de duelo (apoyo emocional individual mediante grupos de apoyo o apoyo terapéutico) y el fortalecimiento de los lazos de soporte afectivo y social. (Corporación AVRE, 2008).

En la situación de las víctimas del conflicto armado, las instituciones han sido poco diligentes en la atención psicosocial; agudizándose los problemas psicosociales, que se evidencian en el incremento de violencia intrafamiliar, delincuencia común, suicidios, pandillaje, abuso sexual a menores prostitución, hogares disfuncionales que muestran una sociedad y unos individuos enfermos con graves problemas de salud mental que impiden la

productividad y el ejercicio de prácticas cotidianas de ciudadanía, así como también, de acciones orientadas a su desarrollo individual y colectivo. Es importante mencionar que la reparación para un víctima no solo es una casa, comida y ropa, es también todo ese andamiaje psicológico, y social que los afecta de forma directa e indirecta.

Una población mentalmente sana, es una población que tendrá la capacidad de salir adelante sin importar las dificultades y los obstáculos que se le presenta para cumplir sus objetivos, una población sana es una población llena de sueños anhelos, esperanzas y con deseos de vivir y ser cada día mejor capaces de ser resilientes.

Para brindar una adecuada atención psicosocial debe tenerse en cuenta: el contexto específico en el que se desarrolla el acompañamiento, las necesidades y demandas concretas del beneficiario cuyo objetivo principal es la escucha y valoración de las víctimas, abordaje de las dificultades en el contexto de las relaciones sociales, identificación de los recursos positivos de los beneficiarios con el fin de ayudarlos a fortalecer sus capacidades, de proporcionarles espacios de encuentros grupales y de facilitarles el acceso a los recursos de apoyo disponible, fomentando también el apoyo mutuo.

Con el acompañamiento psicosocial, se brinda apoyo a las personas víctimas del conflicto, facilitando espacios para la expresión y el reconocimiento del impacto emocional, que los hechos violentos han tenido sobre ellas. Parte del reconocimiento de la autonomía, considerando que todos y cada uno de los seres humanos –con el apoyo justo–, son capaces de asumir su propia vida con capacidad decisoria y responsabilidad, aún en las circunstancias más penosas. Por tanto, son las personas quienes, con el apoyo brindado, generan un proceso de recuperación, que les permite construir su futuro con mayor dignidad y auto reconocimiento como sujetos sociales y de derecho.

El acompañamiento incluye además, el apoyo terapéutico para disminuir el sufrimiento emocional, favorecer la reconstrucción de los lazos sociales y promover el desarrollo de las potencialidades individuales y de las capacidades locales que permiten en el menor tiempo posible el

restablecimiento de los derechos de las personas víctimas y el desarrollo de un proyecto de vida sostenible.

La perspectiva psicosocial permite comprender, así, la particularidad de la población víctima de la violencia socio-política, reconocer sus múltiples contextos sociales, culturales y políticos como ámbitos en los que se construye y reconstruye la identidad, el mundo emocional y relacional, los cuales son constituyentes de la realidad que se vive. (Corporación AVRE, 2008).

En este orden de ideas, consideramos que el acompañamiento psicosocial tiene como finalidad construir un proceso reflexivo entre la población víctima, su red social y los acompañantes, que contribuya a la superación de los efectos sociales y emocionales de la violencia a través de la resignificación de la identidad y del reconocimiento de recursos personales y sociales, en el marco de la categoría de sujeto de derechos.

Esta propuesta de ruta psicosocial, destaca aspectos que se consideran básicos para adelantar procesos de acompañamiento psicosocial según lo propone la Corporación AVRE: el primero, la relación que se construye entre el acompañante y las personas víctimas de la violencia como el motor y brújula del proceso mismo. El segundo, la identidad como referente de análisis de la población sobre su situación emocional y relacional a partir de la experiencia violenta, lo cual permite reconocer el cambio abrupto que ésta genera, y desde allí proyectar nuevas explicaciones o miradas hacia el futuro. Y tercero, tener presente que el acompañamiento psicosocial se da en el marco de considerar a las personas como sujetos de derechos, con la capacidad y dignidad de exigir sus derechos, la reparación integral, y con la facultad de promover cambios en la vida. La falta de este reconocimiento, tanto de los sucesos, como de los daños ocasionados a las víctimas, genera una cultura de la impunidad y del olvido, que margina, estigmatiza e invisibiliza a las personas y sectores afectados. A fin de garantizar que los hechos violentos no se repitan, la sociedad debe reconocer lo sucedido para poder aprender de la historia y construir su memoria colectiva sobre los principios de la verdad, la justicia y la reparación integral.

En síntesis, se trata, de propiciar la reparación de los daños sociales, culturales y psíquicos sufridos por las personas como consecuencia de los hechos victimizantes y de acompañarlas en el proceso de reafirmación como sujetos de su propia historia.

Se habla de atención psicosocial, más que psicológicas, para hacer énfasis en que no se puede desvincular el impacto individual de una perspectiva social dado el carácter político de las violaciones de derechos humanos, la importancia del contexto y las respuestas institucionales tanto en la forma en cómo se manifiestan las consecuencias y el sufrimiento, como en las circunstancias que ayudan o no a la recuperación. En tal sentido, se hace necesario diferenciar entre la atención, el acompañamiento y la intervención, las cuales, se pueden definirse de la siguiente forma:

Atención: Se refiere a acciones de apoyo frente a un impacto traumático, promoviendo el bienestar emocional y social de la persona y su familia; acciones que permiten que se activen todos los servicios institucionales frente a cada situación en particular.

Acompañamiento: Trata de procesos de apoyo a las víctimas de una manera paralela durante el proceso de restablecimiento de sus derechos, de esta manera, se alivia el sufrimiento y el sentimiento de desamparo, asegurando la vinculación de las víctimas a rutas, programas, proyectos entre otros aspectos.

Intervención: Es un proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona o familia a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos como daños físicos o emocionales se aminore y la probabilidad de crecimiento se incremente”.

Dimensiones específicas de atención psicosocial: individual, familiar, colectiva, comunitaria y política.

Retomando experiencias que se han desarrollado en torno al tema de atención psicosocial es fundamental en este orden de ideas, tener en cuenta las siguientes dimensiones:

Dimensión individual: En esta dimensión hay que tener en cuenta que el impacto traumático altera el bienestar emocional, las capacidades de relacionarse con los demás y los mecanismos de adaptación a diferentes situaciones.

Dimensión familiar: Los impactos están relacionados con el cambio de roles, la alteración de las funciones de protección emocional, las dificultades en el manejo de la pérdida, la desestructuración familiar y el incremento de relaciones conflictivas entre los miembros del grupo familiar, pues cada uno reacciona de manera particular.

Dimensión colectiva-comunitaria: En esta dimensión el impacto produce la alteración profunda de los modelos históricos de participación cívica y ciudadana y de confianza entre las personas y su entorno.

Dimensión política: Dado el sentimiento de desprotección producto de la ausencia de garantías y protección de los derechos se debilita y rompe el vínculo del ciudadano con el Estado.

Funciones de la atención o acompañamiento psicosocial.

La atención o acompañamiento psicosocial puede darse en diferentes contextos. Por ejemplo, como parte del apoyo a una comunidad afectada por una masacre, hacer un grupo de apoyo mutuo de personas afectadas, proporcionar atención individual o acompañamiento en procesos judiciales de verdad, justicia o reparación. Sin embargo, hay tres aspectos básicos para realizar cualquier acción de apoyo:

1. La construcción de un contexto favorable para la atención, sin el cual las acciones no pueden llevarse a cabo.
2. El desarrollo de un vínculo de confianza y de apoyo con las personas afectadas.
3. El inventario de daños causados para identificar las necesidades de atención de las víctimas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se trata entonces, de reconocer en los individuos y en las comunidades necesidades básicas psicosociales, como:

- El trato digno, la seguridad y la protección, el reconocimiento de la experiencia traumática.
- El acceso al ejercicio de sus derechos como víctimas.
- La participación en la toma de decisiones que afectan sus vidas.
- La atención en los procesos de duelo (apoyo emocional individual mediante grupos de apoyo o apoyo terapéutico) y el fortalecimiento de los lazos de soporte afectivo y social.

De igual forma:

1. Escuchar y valorar las demandas, dificultades y problemas que forman parte de la experiencia de las víctimas.
2. Ayudar a expresar, entender y contener el impacto emocional de las violaciones de derechos humanos y experiencias traumáticas.
3. Abordar las dificultades sentidas por las víctimas en el contexto de sus relaciones familiares y / o comunitarias.
4. Identificar los recursos positivos, individuales, familiares o comunitarios, ayudando a fortalecer sus capacidades.
5. Proporcionar espacios de encuentro grupales que tengan sentido para las víctimas, basados en la confianza, la reconstrucción de relaciones y el apoyo mutuo.
6. Facilitar el acceso a los recursos de apoyo disponibles, incluyendo la derivación de casos que tengan necesidades específicas.

Lineamientos que deben tener en cuenta los profesionales para esta atención en particular

El profesional que brinda la asesoría jurídica (abogado).

- Buscar datos e investigar.
- Busca congruencia y coherencia de un relato.

- Sus preguntas van dirigidas a hechos concretos, fechas, personajes; al cómo y al dónde, buscando respuestas precisas.
- Hace historia con preguntas sobre los hechos y la violencia vivida por la víctima, establece línea de tiempo.
- Contextualiza la realidad de la víctima con elementos y factores externos
- La entrevista es utilizada por el asesor jurídico para recolectar los datos necesarios para hacer de manera correcta su trabajo de asesoría, logrando abstraer las necesidades de atención de la víctima.
- Utiliza su mente y sus oídos para escuchar y recolectar datos congruentes y coherentes.
- Parte de que el afectado conoce su vida y está capacitado para dar datos y pruebas sobre el hecho victimizante, en caso de situaciones de crisis pide apoyo al equipo psicosocial.
- Elabora documentos jurídicos que ayudan a activar la ruta de restablecimiento de derechos.

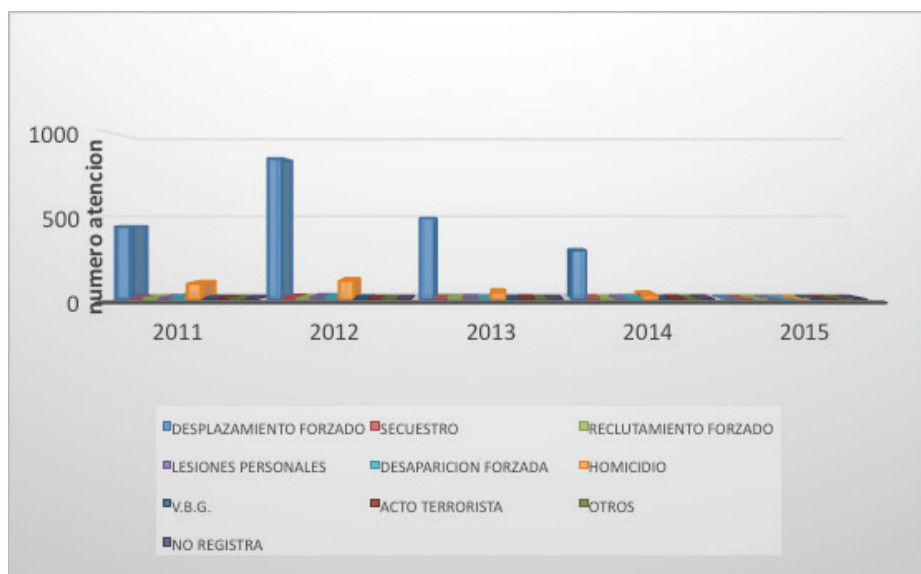
Los profesional psicosociales (trabajador social – psicólogos) en orientación, asesoría y valoración.

- Se propone identificar el daño y brindar soporte a la persona.
- Trata de conocer cuál ha sido el impacto del trauma en la vida de la persona, en sus sentimientos, afectos y relaciones.
- La entrevista se utiliza para evaluar el impacto que los hechos traumáticos han tenido en la subjetividad de la persona.
- Observa más la realidad psíquica, que no es necesariamente la realidad fáctica del paciente.
- La entrevista es un instrumento que ayuda al conocimiento de la personalidad y convivencia familiar.
- Recibirá toda la información para comprender a la persona.

- Su función no es solo escuchar, sino vivenciar y observar, pues sabe que cada ser humano tiene organizada una narrativa personal y subjetiva.
- Presta atención a otras formas de expresión además de las palabras, porque lo que emerge del comportamiento no verbal también es información: gestos, actitudes, tono de voz, etc.
- Está preparado para enfrentar estados de crisis, ansiosos y puede intervenir y remitir el caso, cuando estos requieren tratamiento.

La experiencia e interpretaciones

Figura 1.
Atención del hecho victimizante 2011-2015



Fuente: elaboración autores

Los hechos victimizantes más atendidos en el COS son el desplazamiento forzado, homicidio, desaparición forzada, lesiones personales, reclutamiento ilegal, secuestro y violencia basada en género.

Es inevitable señalar que, muchas de las solicitantes eran madres solteras/cabeza de hogar jóvenes, lo que incrementa sus niveles de vulnerabilidad, dado que sus hijos e hijas se encuentran en la primera infancia, situación que les imposibilita una empleabilidad permanente, dedicándose entonces, a actividades productivas informales como lavandería y servicios de aseo a domicilio. Un análisis de este ítem, permitió identificar que las afectaciones indirectas que sufre esta población es alta, específicamente en los temas relacionados a los cuidados y atención que debe proveer la madre soltera. Este análisis primario, originó un proyecto de investigación sobre Enfoque Diferencial Etario que fue financiado por Colciencias en la Convocatoria 617 de 2013, arrojando como resultado que la atención a esta población es deficiente en tanto la Ley 1448 de 2011, solo implementa acciones dirigidas a la población adulta victimizada, sin detenerse a interpretar las necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes.

De igual forma se encontró que la formación en derechos sexuales y reproductivos no ha sido muy promovida en este grupo poblacional; se observa por ejemplo, que además de jóvenes son multíparas.

Se encontró además que, algunas solicitudes en apariencia no liadas a la condición de víctimas, se constituyen en impedimentos para el acceso a los beneficios que otorgan las leyes transicionales, entre los que señalamos: documentación relativa a los bienes abandonados, legalización de predios rurales y urbanos, orientación sobre custodia de niños/as familiares, obligaciones de alimentos de los hijos/as con los padres y madres adultos/as mayores; explicación y orientación de los contenidos y alcances jurídicos de las resoluciones administrativas, impugnaciones, fallos de tutela, entre otros.

Le sigue en el orden de solicitudes atendidas, las ayudas humanitarias, concretamente por la demora en las asignaciones y entrega de las tres ayudas iniciales, se observaron casos en los que mediaba un año entre cada entrega, especialmente aquellos casos en que la victimización ocurrió muchos años atrás. Respecto a las familias de reciente victimización, el Estado ha sido incapaz de responder adecuadamente, en tanto la ayuda humanitaria de emergencia no atiende sus necesidades iniciales, ni en tiempo, ni en contenido. Por otro lado, los órdenes de asignación de la ayuda responden

únicamente al criterio de llegada al territorio, desconociéndose así los principios de eficiencia y el enfoque diferencial en la respuesta; tal es el caso de una mujer con seis meses de gestación que se vio forzada a desplazarse a Sincelejo con cinco hijos menores de siete años tras el asesinato de su esposo. No obstante su particular situación, la entrega de la ayuda humanitaria demoró ocho meses. Finalmente, decepcionada, retornó al municipio de origen.

El otro escollo que deben soportar las víctimas, es la demora y negativa en la inclusión al registro Único de Víctimas, muchas de ellas con motivaciones vagas que desconocen el enfoque diferencial y los elementos de contexto que rodearon los hechos victimizantes. Este tipo de acciones no solo constituyen un acto de re victimización, sino que vulnera muchos derechos de las víctimas, específicamente aquellos ligados a la actividad laboral, ya que estas deben desplazar sus actividades económicas habituales con el consecuente resultado de improductividad, para acudir a las instituciones a exigir el reconocimiento de su condición de víctimas. Para una persona que sustenta sus gastos de la actividad laboral informal, esto tiene unas repercusiones económicas importantes y afecta directamente su derecho al mínimo vital. Las dificultades antes mencionadas no son las únicas, también se presentan inconvenientes en la sistematización de la información al interior de la Unidad de Víctimas. Este obstáculo le genera a la comunidad afectada mucho malestar, pues debe solicitar por derecho de petición las aclaraciones.

Así las cosas, se consolida que:

- El recurso más utilizado es el derecho de petición para el acceso de las ayudas humanitarias, separaciones de núcleos e inclusión en el RUV (Registro Único de Víctimas)
- Las entidades a las que mayormente se remite la población beneficiaria de nuestros servicios fueron: punto de atención a víctimas, UARIV, Unidad de Tierras, Fiscalía, Comisaria de Familia.
- La construcción de Acciones de tutela, recursos de reposición o revocatoria directa, se hacen en virtud de derechos que no se pudieron

restablecerse, como la vida en condiciones dignas, la salud, vivienda de las víctimas que en sucesivas ocasiones han solicitado atención especializada.

Los Recursos emitidos son elaborados por los profesionales en práctica (Estudiantes) del Programa de Derecho, con la revisión, orientación y aprobación de la Asesora Jurídica del Centro que integra el equipo profesional especializado interdisciplinario.

Los logros e impactos

Desde la entrada en funcionamiento del Centro de Orientación se presentan los siguientes logros:

Profesionales en práctica (estudiantes) programa de derecho:

- El COS se ha constituido en un referente territorial Institucional, debido a la integralidad de su atención.
- Apropiación de los profesionales en práctica de estrategias sicosociales en la atención jurídica.
- Referente en temas de estrategias de reconciliación y restablecimiento de derechos a nivel comunitario e institucional.
- Productos de investigación socio jurídica publicados.
- Participación en escenarios de construcción de memoria histórica de la Comunidad de Pichilin.
- Incremento del interés de los estudiantes de la Facultad en participar en las actividades del COS.
- Construcción de redes institucionales y sociales que potencian la atención y seguimiento de los casos.
- Los estudiantes y profesionales en práctica incrementan su conocimiento del contexto, así como las interpretaciones que la geografía y la sociología aportan a la historia del país.

- Incremento de la capacidad analítica de los profesionales en práctica, sustentando estos en elementos de contexto, sociales y jurídicos.
- Se ha incrementado la respuesta en la participación de las organizaciones de base en los escenarios propuestos, como medida de empoderamiento.
- Se ha evidenciado el compromiso que tienen las organizaciones del territorio para hacer posible la construcción de alianzas y escenarios de articulación de procesos propios de reconciliación y paz
- Generados espacios de confianza con las organizaciones e instituciones públicas a fin de identificar los espacios de diálogo político y las estrategias de incidencia a emplear.
- Aporte a la reparación integral de las víctimas que acuden al centro desde la implementación de los modelos psicosociales y jurídicos

A manera de conclusión se podría aportar que en el contexto de la intervención con las víctimas, el recurso primordial que sustenta el cambio en la atención es el recurso humano, el cual no solo basta con fortalecer sus capacidades con la capacitación o diplomados para promover el aprendizaje, sino que es necesario generar en los equipos de forma sistemática, el encuentro entre las personas, indagar en sus preocupaciones y motivaciones, ofrecer un espacio para la distensión, la comprensión de los otros y la propia.

Los procesos de transformación de las instituciones siempre generan en los equipos humanos sobrecarga y tensión, no sólo por la orientación a metas y resultados, sino también porque el Modelo de atención para las Víctimas se caracteriza por irse armando en el camino, por resolver desde las propias posibilidades modos de hacer.

El bienestar de los equipos influye en el bienestar de las víctimas que se atienden: mejora el trato, la disposición y la comprensión del otro como un ser valioso en sí mismo, desde su particularidad. Es la experiencia en torno a ello la que se evidenció este proceso, pretendiendo mejorar situaciones laborales de forma tal que llegue a ser replicable.

Los procesos de atención integral a víctimas han permitido recrear nuevos espacios y estrategias para intervenir de manera efectiva los estragos ocasionados de manera humana y reparadora, lo cual redunde en la reivindicación de derechos; en esta lógica el COS se ha constituido es una ruta válida para todos aquellos que trabajan directa o indirectamente con víctimas, dado que es incluyente, participativa, dinámica y ofrece pautas prácticas para identificar y atender integralmente; como instrumento metodológico, se inserta en los planes de trabajo y operativos de cada institución sin generar saturación de procesos o actividades, pues lo que esta busca es prevenir los riesgos propios de la intervención con víctimas.

Referencias

- Arévalo, L. (s.f.). Atención y reparación psicosocial en contextos de violencia sociopolítica: una mirada reflexiva, *Revista de estudios sociales*, (36).
- Camilo, G. (s.f.). Impacto psicológico del desplazamiento forzoso: Estrategia de intervención. *Efectos psicosociales y culturales del desplazamiento*. Universidad Nacional de Colombia.
- CECAR. (2013). Documento Maestro Programa de Derecho. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.
- Cepeda, I. (abril de 2006). Elementos de análisis para abordar la reparación integral. *Voces de Memoria y Dignidad. Material pedagógico sobre reparación integral*.
- Corporación AVRE. (s.f.). *Aspectos psicosociales de la reparación integral*.
- Corporación AVRE. (s.f.). *Acompañamiento psicosocial con víctimas del desplazamiento forzado, fundamentado en los derechos humanos*.
- Corporación AVRE. (abril de 2006). Módulo Aspectos psicosociales de la reparación integral. *Voces de Memoria y Dignidad. Material Pedagógico sobre Reparación Integral*.
- Fundación dos mundos y Corporación AVRE. (2000).
- Jaimes, M. (2012). Contextualización de Ruta Sico Jurídica Centro de Orientación Socio Jurídica a Víctimas del Conflicto.
- Ley 387 de 1997, Ley de atención a la población desplazada. Congreso de la República de Colombia.
- Ley 975 de 2005, Ley de justicia y paz. Congreso de la República de Colombia.
- Ley 1448 de 2011, Ley de víctimas y restitución de tierras. Congreso de la República de Colombia.
- Prensa Cambio. (s.f.). Reparación simbólica a víctimas es tarea fundamental la preservación de la memoria histórica.

Romero L., Jaimes, M., Morales, M., Castro A & Márquez, S. (2015)-
Modelo de Atención Psicosocial y Jurídica a víctimas del conflicto:
Sistematización de la experiencia del Centro de Orientación Socio
jurídica a Víctimas del conflicto como estrategia de acompañamiento
para el restablecimiento de derechos, el desarrollo humano y social de
las víctimas.

Toro, D. (s.f.). Acompañamiento psicosocial a niños y niñas víctimas del
conflicto armado en Colombia. Un escenario para la acción sin daño.

Universidad Nacional. (s.f.). Modulo de enfoque de Acción sin daño.
Diplomado acción sin daño y reflexiones sobre prácticas de paz.
Recuperado de [http://www.corporacionavre.org/wp-content/
uploads/2015/03/modulo1.pdf](http://www.corporacionavre.org/wp-content/uploads/2015/03/modulo1.pdf)

LA RESILIENCIA FAMILIAR EN EL CONTEXTO DE LA VIOLENCIA SOCIOPOLÍTICA: UNA REVISIÓN TEÓRICA

Elsy Domínguez De La Ossa¹

Liliana Meza Cueto²

Cesar Argumedos De La Ossa³

Introducción

Cada día se refuerza más la tesis sobre la resiliencia como mecanismo para sobreponerse a situaciones de crisis o vulnerabilidad. Los estudios demuestran la rapidez con que las personas reaccionan y reconstruyen en medio de la adversidad. Este tipo de comportamientos, que pueden estar relacionados con la flexibilidad de las personas para poder adaptarse, a las vivencias generadoras de tensión o traumas y al medio en que se encuentran. Este es el

¹ Ph.D Ciencias Sociales, niñez y Juventud. Docente de Tiempo completo de la Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena, Colombia. Correo electrónico: edominguez@unitecnologica.edu.co Psicólogo. Joven Investigador en la Vicerrectoría de Ciencia, Tecnología e Innovación en CECAR (Sincelejo). Contacto: cesar.argumedo@cecar.edu.co

² Magister en Psicología. Coordinadora de investigación científica y aplicada en la Vicerrectoría de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Corporación Universitaria del caribe- CECAR e Investigadora del Grupo de Investigación Dimensiones Humanas , Sincelejo, Colombia. Correo electrónico: Liliana.mezac@cecar.edu.co

³ Psicólogo. Joven Investigador en la Vicerrectoría de Ciencia, Tecnología e Innovación en CECAR, Sincelejo. Correo electrónico: cesar.argumedo@cecar.edu.co

caso por ejemplo de aquellas personas que se ven enfrentadas a situaciones límites, y que en medio de sus circunstancias pueden tener la capacidad o fortaleza para transformarlas en oportunidades.

Al interior de éste capítulo, se describe el desarrollo que ha tenido el concepto de la resiliencia y su visibilidad en el manejo de diferentes tipos de riesgos, en especial aquellos que de alguna manera impactan sobre su salud mental no solo individual sino también colectiva. A parte de ello, se hace un reconocimiento al ambiente, siendo la familia uno de esos entornos donde se movilizan las interacciones, sentimientos y vínculos afectivos protectores como soporte para resistir los cambios y responder a las crisis. De allí que, en este aparte, se centre la atención en resiliencia familiar como esos mecanismos que emergen dentro del nicho ecológico denominado familia. Además se hace una reflexión tratando de dilucidar sobre aquel mal entendido referido a la resiliencia y el paso a la resiliencia familiar y a partir de allí lograr una aproximación teórica conceptual de cada uno de estos dos términos. Por último, se describen los hallazgos empíricos realizados sobre resiliencia en el contexto familiar.

Estado del conocimiento sobre la resiliencia familiar

Con el propósito de describir los desarrollos teóricos y empíricos surgidos en torno al tema de la resiliencia familiar y contar con elementos de base a partir de los cuales se pueda diseñar un modelo teórico de la resiliencia familiar en el contexto colombiano desde el análisis de una adversidad específica como el desplazamiento forzado, con aspiraciones de generalización del modelo a otras situaciones de riesgo a los que se ven expuestos la gente, se hace pertinente mostrar los desarrollos que ha tenido el concepto de resiliencia familiar, quien ha pasado de una concepción individualista a una contextual, reconociendo el importante papel que tiene el ambiente en la capacidad de las personas para superar obstáculos en su desarrollo. También se hace un recorrido analítico por las distintas conceptualizaciones y perspectivas teóricas que se han construido alrededor de la resiliencia familiar.

Importancia del ambiente en la resiliencia

Autores como Ehrensaft, Tousignant, (1998) y Garmezy (1991) han estudiado la relación entre el niño resiliente y su entorno dentro del cual se encuentra la familia. Garmezy (1991) por ejemplo plantea que hay tres componentes que llevan a la Resiliencia: el componente individual, el familiar y el social. Dentro del componente familiar, tener una buena relación con uno de los padres o ambos, se convierte en un factor familiar importante en la protección psicológica del niño ante la adversidad (Vanistendael, 2000; Barudy & Marquebreucq, 2005; Walsh, 2004).

En el lenguaje de Baldwin (1992) un factor distal como el desplazamiento forzado, considerado un factor macrosocial por Bronfenbrenner (2002), no afectaría directamente al niño, pero tendría un efecto sobre los procesos proximales. Por su parte, Luthar (1993) señala que los niños y las niñas considerados resilientes podrían ser simplemente aquellos que han enfrentado menos influencias negativas, puesto que la familia controla muchas de las variables que interactúan en forma directa con la vida del niño o la niña.

A pesar del reconocimiento del ambiente como factor de protección existen pocas investigaciones referentes a los factores ambientales que se corresponden con el contexto específico en el que vivimos. Los primeros estudios sobre la Resiliencia se concentraron principalmente en el desarrollo de los niños y niñas en ambientes adversos y las investigaciones, indagaban a esas familias en la perspectiva negativa de la negligencia y el maltrato.

Sin embargo, a parte de esos casos particulares, los “tutores de Resiliencia” (Cyrulnik, 1999), son mayoritariamente los miembros de la familia; una persona frente a una situación difícil, busca primero el consuelo y la calma junto a ellos; cuando algo o alguien hace sufrir profundamente, el primer ámbito donde se busca ayuda es el núcleo de personas con quienes mantenemos lazos afectivos intensos. Estos lazos son los que fundamentalmente definen a la familia contemporánea, configurada con unos contornos indefinidos que hacen pensar en una adecuada definición como lo que plantea Delage (2010) “Conjunto de personas que viven juntas, vinculada entre sí por lazos biológicos, sociológicos, afectivos o legales” (p. 62)

Esa familia así definida, es el primer recurso con el que se cuenta para acoger el dolor de algunos o de todos sus miembros; es el espacio para contar y recontar las experiencias padecidas y de contener el sufrimiento. Es así, cuando la familia misma no es fuente de traumatismo o de maltrato, aun así habrán subsistemas que se blindan del malestar; por ejemplo, entre hermanos o entre ciertos integrantes de la familia se pueden conformar equipos sólidos que contrarresten las adversidades que la misma familia puede generar. En suma, toda familia es en mayor o menor medida un lugar de tensiones, de decepciones, de dramas pero también es el espacio donde se adquiere cierta seguridad emocional a través de los cuidados afectuosos que recibe en su ámbito.

Esta mezcla de sentimientos y necesidades opuestas es la que la vuelve vulnerable y a la vez protectora. En otras palabras, en la familia se entrecruzan factores de protección y factores de riesgo a partir de lo cual podremos ubicarnos en la perspectiva de un modelo de desarrollo contextual, que integra numerosos niveles empleados por Bronfenbrenner (1979) en su noción de nicho ecológico, que incluye un esquema de varias esferas concéntricas que interactúan entre sí.

La primera esfera es la del individuo con todas sus características personales, genéticas, biológicas y psicológicas. Este es el ontosistema.

La segunda esfera es el entorno cercano, el ambiente que lo rodea, el grupo familiar, es decir, el micro sistema en el nivel de vida inmediato.

La tercera esfera abarca la familia ampliada, los vecinos, la red de relaciones amistosas; el conjunto de esos diversos microsistemas entre los cuales evoluciona el individuo, que se conoce con el nombre de mesosistema.

La cuarta esfera representa un ambiente más amplio como la escuela, el medio profesional, que pueden desempeñar un papel importante aunque más indirecto en el desarrollo de la persona. Este es el Exosistema.

La quinta esfera, la exterior, reúne los valores y las normas sociales y es lo que denominamos el macrosistema.

Estas cinco esferas se influyen recíprocamente y mantienen diversas interacciones variables a lo largo del tiempo para constituir el crono sistema.

En el análisis de este nicho ecológico se infiere que la vulnerabilidad, los factores de riesgo y los factores de protección tienen que entenderse en virtud de las interacciones circulares que atraviesan las cuatro esferas. Por ejemplo diremos que cualquier familia presenta cierto nivel de vulnerabilidad, es decir de límites para responder a acontecimientos estresantes. Por tanto, hablar de resiliencia a nivel familiar significa que a pesar de la vulnerabilidad inherente que se puede presentar en una familia, puede manifestarse con capacidad de movilizar ciertos recursos para hacer frente a la adversidad, aun cuando pueda parecer superada por la situación. Los factores de riesgo y los factores de protección movilizados por una situación difícil están en un equilibrio positivo, es decir que la protección pesa más que el riesgo.

Ahora bien, a nivel individual, la resiliencia solo se desarrolla en la relación o las relaciones con otras personas del ambiente cercano. Del mismo modo, en el seno de la familia, la resiliencia se asienta en la relación con el ambiente familiar, el cercano y el más extendido. En consecuencia, los factores de riesgo y los factores de protección no pueden tener valor absoluto en sí mismos, solo tienen un valor relativo a cada familia.

Malentendidos referentes a la resiliencia y el paso a la resiliencia familiar

La resiliencia se definió y se estudió en sus inicios en relación con los niños que crecían en condiciones difíciles, luego se amplió esta concepción a los adultos sometidos a situaciones adversas. Se destacaron entonces las capacidades personales que manifestaba la persona resiliente para renacer después de la adversidad. Poco a poco los estudios se extendieron a las familias y a los grupos confrontados a situaciones traumáticas. A medida que los trabajos avanzaban, se hizo evidente que para comprender la resiliencia había que recurrir a campos de conocimiento heterogéneos, que abarcaran sobre todo los aspectos relacionales y contextuales. Se desarrollaron entonces dos líneas de pensamiento: La primera reduccionista, aborda la resiliencia como un concepto científico (Tisseron, 2005); una mera suma

de variables múltiples, lo cual reflejaba los primeros trabajos sobre el sujeto que enumeraban toda clase de competencias en dominios muy variados.

La otra corriente holística o global, sostiene que ciertos fenómenos solo pueden comprenderse en una perspectiva concentrada en la complejidad (Morin, 2001), es decir en la manera en que se intersecan los diferentes niveles, los diferentes sistemas para producir consecuencias que no pueden reducirse al análisis de las partes separadas. Para el caso de la Resiliencia, se considera que debe prevalecer esta segunda perspectiva, puesto que se trata de una noción compleja y por lo tanto requiere de diferentes niveles para su abordaje.

Avanzando hacia el tema de la resiliencia familiar, su estudio permite alcanzar un nivel de comprensión que agrega elementos para entender mejor el proceso de resiliencia individual en determinadas situaciones y ayuda a explicar cómo ese grupo constituido que es la familia, puede poner en marcha recursos colectivos que le permiten mantener una vida organizada y al mismo tiempo realizar cambios que posibilita la nueva situación.

La resiliencia familiar, al igual que la resiliencia individual, corresponde a un proceso dinámico, no es un estado estable que se adquiere de una vez y para siempre, sino un desarrollo constantemente evolutivo, siempre susceptible de sufrir recaídas a causa de ciertas circunstancias procedentes del medio exterior o de la organización interna (Ausloos, 1998; Garmezy, 1991; Reiss & Oliveri, 1989; Kalawski & Haz, 2003). Esta condición dinámica de la resiliencia supone la existencia de una serie de elementos ligados entre sí y al fin de cuentas lo que determina la resiliencia es el equilibrio positivo resultante del juego de los contrarios: Factores de Protección y de riesgo.

Sin importar si es individual o familiar, la resiliencia es siempre contextual e histórica. Aunque este componente procesual de la resiliencia ha sido permanentemente enfatizado (De Haan, Hawley & Deal, 2002; Rutter, 2007), continua aplicándose en la práctica una búsqueda de aquella “cualidad intrínseca” a la persona, que explica sus resultados extraordinarios bajo estrés.

Otro aspecto compartido es que la resiliencia, a nivel personal o familiar, ha sido vista de dos formas. En un enfoque de “mínimos”, se destaca el rol de la adaptación, es decir, la Resiliencia sería un proceso dinámico de adaptaciones positivas dentro un contexto de significativa adversidad (Luthar et al., 2000; Rutter, 2007). Por otra parte, un enfoque de “máximos” no se limita a la recuperación o continuidad del equilibrio previo tras la crisis, sino que apuesta por la transformación y crecimiento. En esta mirada la Resiliencia es la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad (Cyrulnik, 2003).

Aunque comparten estos núcleos teóricos que dan cuerpo a la noción de Resiliencia, la individual tiene sus raíces en el estudio de la psicopatología evolutiva versus el desarrollo exitoso (Luthar et al., 2000), mientras que la familiar se ancla en los estudios de terapia familiar y afrontamiento del estrés familiar (Kalil, 2003), mostrando un elevado potencial heurístico para la articulación teórica en la intervención clínica y psicosocial con familias altamente vulnerables (Gomez, Munoz & Haz, 2007; Sousa, 2008) y en el enriquecimiento de los nuevos modelos de atención en salud familiar (Schade, Gonzalez, Beyebach, & Torres, 2010).

Otra discusión importante sobre la resiliencia es si este fenómeno puede o no ser observable a simple vista; en este sentido vale la pena destacar el planteamiento de Delage (2010) quien afirma que la resiliencia no reside en las apariencias; algunos consideran “resilientes” a las personas cuyas actitudes, conductas, relaciones y vida social parecen indicar que han superado las terribles pruebas que han tenido que afrontar. Sin embargo, no podemos guiarnos por las apariencias y tampoco podemos pensar que la Resiliencia es un rasgo de personalidad, es más bien un proceso psicosocial que tiene la particularidad de nutrirse de las relaciones intersubjetivas y como tal no es visible. Solo sus consecuencias son visibles, las mismas conductas, las mismas actitudes, las mismas relaciones pueden ser prueba de un auténtico proceso de resiliencia o inscribirse en las llamadas seudoresiliencias (Delage, 2010), en las que la vida psíquica, lejos de alcanzar un desarrollo pleno, se encuentra atascada en callejones sin salida definitivos.

Por otro lado, también se ha entendido que la resiliencia no es un fenómeno tan extraño y escaso como se creía inicialmente, sino que muchas veces forma parte de la vida cotidiana (Masten & Obradovic, 2006). Dicho de otra manera, y se pasó entonces del estudio de lo extraordinario al estudio de lo cotidiano, y del estudio de la resiliencia como capacidad global, al estudio de las resiliencias múltiples, diferenciando cada contexto, grupo y problema particular (Kalawski & Haz, 2003).

Conceptualizaciones y perspectivas teóricas sobre la resiliencia familiar

Actualmente se reconoce el papel de los sistemas en el desarrollo humano exitoso frente a la adversidad, constituyéndose esta idea en la piedra angular de un modelo eco sistémico de la resiliencia humana.

La resiliencia se define, ya no como una coraza personal de protección, sino como un engranaje relacional y eco-sistémico que permite encontrar oportunidades donde podría darse el estancamiento o deterioro (Kotliarenco, 2010).

Tomando en cuenta estos elementos, la resiliencia familiar se ha definido como los patrones conductuales positivos y competencias funcionales que la unidad “familia” demuestra bajo estrés o circunstancias adversas, determinando su habilidad para recuperarse, manteniendo su integridad como unidad, al tiempo que asegura y restaura el bienestar de cada miembro de la familia y de esta como un todo (McCubbin, Balling, Possin, Friedrich & Bryne, 2002).

Otra definición propone entender la resiliencia familiar como la descripción del camino que sigue una familia a medida que se adapta y prospera al afrontar el estrés, tanto en el presente como a lo largo del tiempo. Las familias resilientes responden positivamente a estas condiciones específicas de adversidad en formas únicas, dependiendo del contexto, nivel de desarrollo, la combinación interactiva de factores protectores y de riesgo, y una visión familiar compartida (Hawley & De Haan, 1996).

Las raíces de estas definiciones sobre resiliencia familiar pueden encontrarse en la teoría sobre Desarrollo Familiar, que se formó a partir de la investigación sobre trayectorias familiares de afrontamiento del estrés (Gracia & Musitu, 2000) desarrollada en la década de 1950 por Hill, en el modelo AB CX.

En dicho modelo, se identifican tres etapas posteriores a una crisis familiar:

1. Un periodo de *desorganización*: caracterizado por conflictos incrementales, búsqueda de formas de afrontamiento y una atmósfera de confusión, enojo y resentimiento;
2. Un periodo de *recuperación*: durante el cual se descubren nuevos medios para ajustarse a la crisis; y
3. Un periodo de *reorganización*: donde una familia se reconstruye hasta o sobre el nivel de funcionamiento anterior a la crisis.

Sin embargo, también es posible que un sistema familiar *no* se recupere del periodo de desorganización, llevando a su desintegración.

En esta línea, uno de los principales desarrollos teóricos sobre Resiliencia familiar proviene del trabajo de McCubbin, Patterson y colaboradores, quienes han explorado en una serie de estudios el comportamiento de las familias frente al estrés en el modelo Doble AB C-X (McCubbin & Patterson, 1983; McCubbin & McCubbin, 1988; McCubbin et al., 2002; Patterson, 1988; Patterson & Garwick, 1994), desarrollando más recientemente un modelo de resiliencia familiar conocido como Respuesta Familiar de Ajuste y Adaptación.

Sobre este modelo de resiliencia familiar se levanta sobre cinco supuestos teóricos: las familias experimentan estrés y dificultades como un aspecto predecible de la vida familiar a lo largo del ciclo vital; poseen fortalezas y desarrollan competencias para proteger y asistir a sus miembros en la recuperación; se benefician y contribuyen a una red de relaciones en su comunidad, particularmente durante periodos de estrés y crisis familiar; buscan, negocian y establecen una visión común, que les dará sentido, propósito y

una perspectiva compartida para avanzar como grupo; y las familias enfrentadas a estrés y crisis significativas buscan restaurar el orden, balance y armonía incluso en medio de una etapa de gran conmoción .

En el modelo FAAR se enfatizan los procesos activos en los cuales las familias se involucran para equilibrar las demandas familiares con las capacidades familiares. Simultáneamente, este balance entre demandas y capacidades de la familia, interactúa con los *significados familiares*, para llegar a un nivel adecuado de ajuste o adaptación familiar (Patterson, 1988, 2002a, 2002b). Las demandas familiares se componen de estrés normativo y no normativo, tensiones familiares constantes y complicaciones cotidianas, equiparándose a los factores de riesgo identificados en la literatura. Las capacidades familiares, por otra parte, incluyen los recursos tangibles y psicológicos (lo que la familia tiene) y los comportamientos de afrontamiento (lo que la familia hace), coincidiendo muchas veces con factores protectores y de recuperación.

En cuanto a los significados familiares, se especifican significados situacionales sobre sus demandas y capacidades; su identidad como unidad familiar; y su visión de mundo, o como ven su familia en relación a otros sistemas.

De acuerdo al modelo, a partir de sus experiencias cotidianas, las familias se involucran en patrones estables de interacción, a medida que evalúan las demandas que enfrentan con las capacidades y recursos existentes, lo que las lleva a un nivel de ajuste familiar dinámico. Sin embargo, en ciertos momentos las demandas familiares exceden significativamente sus capacidades, lo que produce un desequilibrio que, si persiste en el tiempo, desencadena una *crisis* familiar (Patterson, 2002a, 2002b).

Siendo así las cosas, la resiliencia familiar es entendida como una recuperación del equilibrio, siendo compatible con el enfoque de la adaptación exitosa frente al estrés (Luthar et al., 2000; Rutter, 2007).

Se deriva, entonces, que los mecanismos para activar la resiliencia son: reducir las demandas familiares; aumentar sus capacidades; y/o cambiar los significados familiares. Estos procesos se denominan *poder regenerativo*

o *procesos de recuperación* en el modelo FAAR (McCubbin & Patterson, 1983).

Desde una perspectiva más clínica, Walsh (2003, 2004, 2007) ofrece un esquema que visualiza los procesos de resiliencia familiar en torno a tres ejes: los sistemas de creencias; los patrones organizacionales; y la comunicación y resolución de problemas en la familia.

Walsh define la resiliencia familiar como un conjunto de creencias y narrativas compartidas, que fomentan sentimientos de coherencia, colaboración, eficacia y confianza que son esenciales para la superación y el dominio de los problemas.

Para complementar esta definición, es necesario pensar en el componente afectivo que permite, a partir de un compromiso emocional entre todos los miembros de la familia por la garantía del bienestar del sistema, crear un clima cálido, de apoyo, de cohesión y de intercambios de información que va a proteger a las familias de las adversidades y evidenciar a través de sus conductas, las posibilidades para resolver los problemas que continuamente aparecen en sus trayectorias de vida.

Walsh (2003, 2004, 2007) plantea que en cuanto al sistema de creencias compartido, las familias resilientes logran construir este sistema que las orienta hacia la recuperación y el crecimiento. Este primer proceso de la Resiliencia familiar se torna posible al normalizar y contextualizar la adversidad y el estrés, generando un sentido de coherencia que redefine la crisis como un desafío manejable.

Este concepto también ha recibido el nombre de “esquema familiar” en la literatura sobre resiliencia familiar (Hawley, 2000).

En las familias que logran activar su resiliencia se observa un concepto evolutivo del tiempo y del devenir, como un proceso continuo de crecimiento y cambio; en contraste, las familias que se estancan en patrones disfuncionales –especialmente las multiproblemáticas– carecen de este sentido y sus síntomas suelen aparecer en momentos de transición disruptiva, que las congelan y angustian (Coletti & Linares, 1997).

Para hacer surgir la resiliencia familiar se requiere que la familia mantenga una visión positiva, pero realista de la situación, dominando lo posible y aceptando lo inevitable. En este proceso juega un rol importante la trascendencia y la espiritualidad, aspectos que hasta hace poco eran considerados ajenos a la investigación científica. El impulso a trascender inspira a vislumbrar nuevas posibilidades, encontrando muchas veces en la fe el motor para el crecimiento a partir del golpe de la crisis.

En segundo lugar, el modelo propuesto por Walsh (2003, 2004) destaca la fuerza protectora de los *patrones organizacionales* de la familia, que actúan como absorbentes de las conmociones familiares. En estos patrones se encuentra la movilidad versus estancamiento de una familia en crisis; ya que la crisis tiene el potencial para desestructurar las formas conocidas de funcionamiento previo, la flexibilidad emerge como un elemento central. La flexibilidad o plasticidad familiar, como símil de la plasticidad neuronal, conlleva la capacidad de abrirse al cambio, reorganizar el entramado de posiciones y roles de cada componente del sistema para adaptarse a nuevos desafíos. Sin embargo, la forma específica en que esto se resuelva no es única ni excluyente: hay muchas formas posibles de organización en una familia y cultura determinadas (Gracia & Musitu, 2000).

La capacidad de reorganización familiar tras la crisis se sustenta en lo que Walsh (2003, 2004) denomina conexión familiar, pero que Olson (1989, en Kalil, 2003) y otros han nombrado cohesión familiar. Implica apoyo mutuo y compromiso hacia metas colectivas.

Cuando se intenta estimular la conexión familiar, las viejas rencillas, los “fantasmas del pasado”, dificultan notoriamente este proceso, siendo por tanto necesario buscar la reconciliación en las relaciones dañadas, el perdón, o al menos una tregua temporal.

Parte de los procesos de reorganización familiar frente a una crisis consisten en incorporar nuevos recursos en forma coordinada (Landau, 2007). Ahora bien, la búsqueda de nuevos recursos de apoyo conlleva el riesgo paradójico de abrir demasiado el sistema familiar a la intervención de terceros, quienes pueden involucrarse excesivamente, en forma descoordinada y

poco sensible al *ethos* familiar, terminando por desorganizar y disolver sus procesos familiares de autonomía y resiliencia.

En tercer lugar, los procesos de resiliencia familiar se sustentan en la comunicación y habilidades para la resolución de problemas. Esta variable ha sido muy trabajada por los terapeutas familiares (Hawley, 2000), quienes han concordado en que debe ser clara, favorecer la expresión emocional abierta y la búsqueda colaborativa de soluciones (Minuchin & Fishman, 2004; Navarro Gongora & Beyebach, 1995). Asimismo, se requiere que los miembros de la familia puedan compartir un amplio rango de emociones, como alegría y dolor, esperanzas y temores, éxitos y frustraciones (Minuchin & Fishman, 2004; Navarro, Gongora, Beyebach, 1995; Walsh, 2003).

Las familias multiproblemáticas han sido “entrenadas” por su historia y su relación con los agentes sociales para destacar lo que no funciona (Colapinto, 1995; Coletti & Linares, 1997; Sousa, 2008), lo que sale mal o bajo las expectativas (sin considerar que a veces son expectativas inaplicables), y muy poco para iluminar y celebrar lo que *sí funciona*.

Precisamente la literatura sobre efectividad de terapia familiar (Minuchin & Fishman, 2004) y de intervenciones psicosociales con familias multiproblemáticas (Sousa, 2008) ha respaldado el esquema de definir pasos concretos hacia una meta co-construida, avanzando sobre el fundamento de las pequeñas conquistas personales y colectivas.

Desde otra perspectiva, para Delage (2010), la resiliencia familiar se define como la capacidad desarrollada en una familia, sacudida profundamente por una desgracia, para sostener a uno o varios de sus miembros, víctimas directas de circunstancias difíciles o para construir una vida rica y de plena realización en cada uno de sus integrantes a pesar de la situación adversa a la que se ha sometido el conjunto.

Lo anterior no quiere decir que la familia sea excepcional, que posea características fuera de lo común. Significa, sencillamente, que una familia es capaz de movilizar recursos y competencias con los que consigue conservar un funcionamiento eficaz. Desde este punto de vista, se considera que en toda familia, hasta en las más vulnerables, existen posibilidades de

resiliar, aunque queda pendiente por precisar si las competencias requeridas por la Resiliencia son o no son de la misma naturaleza que las que utilizamos en la vida corriente.

Hallazgos empíricos sobre Resiliencia familiar

En esta parte, se presentan los pocos estudios que se han realizado sobre resiliencia en el contexto familiar, analizando sus puntos de encuentro y desencuentro.

En un estudio que se hizo sobre los factores que influyeron en el pronóstico de recuperación de las familias en riesgo psicosocial, entre ellos el papel de la Resiliencia del menor, (Rodrigo, Camacho, Máiquez, Byrne & Benito, 2009), se revisaron las valoraciones del pronóstico de 418 casos de menores y sus familias (224 biparentales y 194 monoparentales), por medio del Perfil de Riesgo Psicosocial de la Familia, que fue cumplimentado por los técnicos de los Servicios Sociales.

El nivel de impacto en el desarrollo, la temporalidad del problema y las actitudes de los padres hacia la intervención, hacia el servicio y hacia sus hijos influyeron en los pronósticos de ambos tipos de familias. De modo selectivo, la resiliencia del menor influyó en el pronóstico favorable de las biparentales, mientras que el nivel de riesgo influyó en el pronóstico desfavorable en las monoparentales.

La resiliencia del menor se asoció a indicadores de riesgo que denotaron mayor continuidad del problema y acumulación de eventos vitales negativos, pero también a factores compensatorios como las expectativas de los padres sobre su futuro.

También se concluyó que la resiliencia se da en cualquier edad, sexo y condición socioeconómico de la familia, lo que indica que no hay un fuerte determinismo evolutivo o social asociado a la misma, sino que depende más de las oportunidades que proporcionan los contextos de desarrollo (Luthar, 2006).

Otra conclusión interesante es que la resiliencia aparece selectivamente relacionada con factores de riesgo que denotan una extensión temporal de

la situación de riesgo y una exposición del menor a eventos negativos, lo que parece ir en la línea de los modelos de Resiliencia que predicen que ésta aparece como fruto de la inoculación contra el estrés continuado (Rutter, 1987).

Sin embargo, también se acompaña de factores de protección en la familia a pesar de la adversidad (Elder y Conger, 2000; Luthar, 2003; Masten, 2001), como son una menor ausencia de expectativas o de expectativas ilusorias sobre su futuro. Dentro de lo que es un funcionamiento familiar resiliente en la adversidad, las expectativas de futuro son una parte importante de las Competencias Parentales, que indican interés por el bienestar del niño y conocimiento de sus necesidades.

En una investigación realizada en México (Athie, 2009), sobre la relación entre la resiliencia y el funcionamiento familiar en una muestra de 60 mujeres, divididas en dos grupos: el primero de bajos recursos económicos y el segundo de nivel socioeconómico alto; se encontró una mayor relación entre el factor de resiliencia de orientación hacia el futuro con los factores de funcionamiento familiar de: Relación de pareja, comunicación, cohesión, tiempo compartido; roles/trabajo doméstico, autonomía/ independencia y autoridad y poder en ambos grupos de la muestra. Se determinó que la situación económica de los sujetos genera diferencias entre los grupos de los factores de resiliencia. Esto sostiene las consideraciones teóricas respecto a considerar la pobreza como un factor de riesgo que influye en la manera como las personas se enfrentan a las situaciones de adversidad.

Por otro lado, se determinó que no existe una diferencia entre los grupos de mujeres de bajos recursos económicos y de nivel socioeconómico medio – alto en el factor de Resiliencia independencia/ asumir riesgos y los factores de funcionamiento familiar: cohesión, roles- trabajo doméstico, autonomía/ independencia, organización y violencia. Esto implica que la pobreza no influye en la rápida respuesta al peligro o en la toma de decisiones que impliquen un riesgo, ya que esto es una respuesta que depende más de habilidades personales que de circunstancias externas.

De igual forma, a nivel familiar la cohesión, no se ve influenciada por cuestiones económicas debido a que este factor radica en cuestiones de lazos

emocionales en que el medio externo no necesariamente tiene influencias. Por otra parte, tampoco influye la pobreza en el papel que cada miembro de la familia juega en relación con las actividades o quehaceres de la casa ni el nivel de independencia de cada uno de los miembros como individuo, la estructura y orden de la familia, ni el nivel de agresión entre los vínculos debido a que estos factores tienen mayores bases en cuestiones de dinámicas individuales y personales, en las que lo económico no tiene mayor peso.

Como resultados compartidos encontrados en ambas investigaciones está que las expectativas a futuro de los padres impacta en la Resiliencia Infantil, lo cual también se hizo evidente en los resultados de esta tesis, en donde evidencí que las expectativas de los padres por la educación superior de sus hijos y a su vez los planes que se trazan para conseguir unas mejores condiciones de vida, fue reiterado en los relatos de las familias desplazadas.

Se demostró una vez más en las dos investigaciones reseñadas, que la resiliencia no está asociada a un determinismo evolutivo, puesto que por ser un proceso en constante evolución y cambio, está más bien relacionada a múltiples factores, dependiendo del contexto específico donde las personas se desenvuelven.

Queda clara la importancia de los lazos emocionales en la construcción de la resiliencia y se convierte en un factor transversal y determinante que no puede ser olvidado cuando se trata de aportar explicaciones teóricas sobre el fenómeno que se está estudiando.

Las investigaciones cualitativas desarrolladas desde el marco teórico de la resiliencia familiar, han mostrado procesos específicos según el contexto abordado, pero también procesos transversales.

En la siguiente tabla se ilustran tres estudios: adversidad psicosocial y crianza positiva, desplazamiento familiar por violencia armada, y enfermedad de cáncer en un hijo. Los procesos reiterados fueron: la perseverancia en objetivos y actividades que beneficiaron la unidad familiar; el soporte o apoyo mutuo mediante una actitud empática con el otro; y la búsqueda activa de nuevas redes de apoyo.

Tabla 1
Estudios para procesos específicos

Contexto	Adversidad Psicosocial y crianza positiva (Silva et al, 2009)	Desplazamiento familiar por violencia armada (González, 2004)	Cáncer en un hijo (Maccubbin, et al 2002)
Procesos específicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibilidad parental. ✓ Responder a las necesidades de sus hijos. ✓ Crear un espacio relacional de expresión del potencial de los hijos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La vida como valor. ✓ Generar nuevos proyectos de vida. ✓ Mantener la unión familiar. ✓ Resolución conjunta de problemas ✓ Buen humor como estrategia de comunicación. ✓ Generosidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rápida movilización y reorganización familiar. ✓ Apoyo social del equipo de salud, familia extensa, comunidad y lugar de trabajo. ✓ Cambios en la evaluación de su experiencia. ✓ Hacer la situación más comprensible, manejable y con sentido.

Procesos comunes: 1. Perseverancia en objetivos y actividades que beneficien la unidad familiar. 2. Soporte mutuo. 3. Aceptar ayuda en el rol. 4. Construir nuevas redes de apoyo.

Fuente: elaboración autores

Asimismo, los estudios cuantitativos expuestos en la siguiente tabla reafirman la diferenciación entre procesos específicos al contexto, versus procesos transversales, destacando entre estos últimos: generar espacios y procesos de comunicación en la familia; resolver conjuntamente los problemas; fortalecer la cohesión familiar y apoyo mutuo; enriquecer la calidad de la interacción padre-hijo; practicar y desarrollar las competencias parentales; y acceder a fuentes de apoyo social (Benzies & Mychasiuk, 2008).

Tabla 2
Estudios para procesos transversales

Contexto del estudio	Hallazgos principales sobre procesos de Resiliencia Familiar
Famílias en riesgo psicosocial (Rodrigo et al., 2009)	<p>La Resiliencia no está determinada por factores evolutivos o estructurales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depende de las oportunidades que brindan los contextos de desarrollo. • Resulta clave favorecer el desarrollo de las competencias parentales.
Famílias con una hospitalización Psiquiátrica (Johnson, 1998)	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de funcionamiento familiar. • Sentido familiar de competencia.
Famílias con escasos ingresos Económicos (Orthner et al., 2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación familiar; • Resolución de problemas; • Acceso al apoyo social.
Famílias a lo largo del ciclo vital (McCubbin & McCubbin, 1998)	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación para intercambiar información y cuidados; • Acuerdo para resolver conflictos; “fortaleza” como sentido de control, compromiso con la familia y confianza; • Aceptación del otro; • Tiempo y rutinas que permitan continuidad y estabilidad en la vida familiar; celebraciones; actividades de ocio compartidas; • Tradiciones para honrar la historia y experiencias familiares; • Manejo financiero; • Salud física y Psicológica; • Red de apoyo positiva (parientes, cercanos y amigos).

Contexto del estudio	Hallazgos principales sobre procesos de Resiliencia Familiar
Familias con un hijo autista (Greeff & van der Walt, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Patrones de comunicación abiertos y predecibles; • Entorno familiar de apoyo, comprometido y flexible; • “Fortaleza” familiar; • Estrategias de afrontamiento internas y externas; • Apoyo social; • Estatus socioeconómico; • Una mirada positiva de la vida; • El sistema de creencias familiares.

Fuente: elaboración autores

Como puede verse, la investigación empírica cualitativa y cuantitativa ha identificado procesos de resiliencia familiar altamente consistentes con los modelos teóricos planteados previamente. Sin embargo, se requiere más investigación desarrollada específicamente desde este enfoque cualitativo que incluya todo el sistema familiar para estudiar y comprender las dinámicas relacionales a partir de las cuales se configuran las resiliencias familiares en contextos específicos.

Para la descripción e interpretación de las narrativas familiares a partir de las cuales ir comprendiendo como emergen las resiliencias familiares en contextos de violencia sociopolítica, se tomaron como categorías teóricas, las tres planteadas por Froma Walsh, a saber: Sistemas de Creencias, Pautas Organizacionales, Comunicación y Resolución de problemas. Esta decisión teórica- metodológica ha teniendo en cuenta que es un modelo que actualiza los planteamientos de Mccubbin y Paterson, que abarca elementos integradores de la dinámica familiar y se basa en la teoría de los sistemas en la que subyace un pensamiento complejo, requerido para abordar las incertidumbres de un fenómeno tan dinámico y cambiante como lo es el superarse y salir adelante en medio de la adversidad.

Además, en el lenguaje del enfoque de la resiliencia, se utilizan las expresiones adversidad, traumatismo o crisis más que el estrés o las tensiones y estas últimas, responden a situaciones difíciles esperadas de las trayectorias

vitales, más que a acontecimientos tan traumáticos como el desplazamiento forzado en tanto manifestación de una violencia sociopolítica recrudescida desde hace varias décadas.

Estudios realizados en Colombia sobre resiliencia familiar: nuevas perspectivas en la promoción y prevención en salud (De Andrarde & Da Cruz, 2011), centran su interés en la comprensión de los procesos de resiliencia en diversos contextos del desarrollo humano, a partir de procesos identificados en estudios sobre resiliencia en familias brasileñas; al igual que las anteriores profundizan en los aspectos de afrontamiento centrado en la familia incluyendo además, lo social y políticas públicas sobre todo si se tiene en cuenta que estos dos últimos factores, inciden en la minimización del riesgo o mitigación del impacto negativo del trauma.

En otras palabras valdría la pena explorar el concurso de otros recursos presentes en el contexto como el ambiente social donde se encuentra inmerso el individuo y que son determinantes al momento de dar la respuesta individual (Fergus & Zimmerman, 2005, citado por De Andrade y Col. 2011). El uso de la metodología de inserción ecológica, dentro de su propuesta de investigación, apoyada en el modelo de desarrollo bioecológico de Bronfenbrenner (1979/2002) le permitió hacer una lectura de los factores protectores identificados que, bajo el enfoque de la salud pública promueven la salud mental; por consiguiente, el concepto de resiliencia familiar es asumido como “un proceso social e intrapsíquico que permite el desarrollo saludable” (Pesce et ál., 2005, p. 436).

En ese orden de ideas, Yunes et al (2007), reconoce la presencia de factores de protección familiar que pueden ser utilizadas como estrategias para la promoción de respuestas positivas ante situaciones de adversidad (autoestima positiva, autocontrol, autonomía, temperamento entrañable y flexible, estrategias de *coping* y competencia social, enunciadas por De Andrade & Col., 2011). A parte de ellos, reviste importancia los procesos de comunicación que junto con el sistema de creencias de la familia y los patrones de organización se constituyen en la base del funcionamiento familiar y en consecuencia la resiliencia. Para estas autoras, “fortalecer la resiliencia en familias es facilitar el proceso de comunicación, aumentando

la capacidad de los miembros para que se expresen y negocien nuevas demandas” (p, 49).

Producto de la revisión literaria, De Andrade y Col., (2011) concluyeron que cada familia tiene sus propias particularidades y características de identidad para responder ante las dificultades; tal es el hecho de los principios y creencias familiares, en consecuencia, se deberá atender algunos factores como por ejemplo la singularidad, la diferencia e identidad grupal. Lo que hace que la resiliencia sea estudiada desde un abordaje investigativo que permita interpretar y comprender el fenómeno lo más cercano posible. La metodología de inserción ecológica aplicada donde el investigador se involucra en el contexto de estudio, resulta fundamental dada las diferencias en la forma como se manifiestan los factores de protección para cada familia o individuo.

En igual dirección, el estudio nacional llevado a cabo por González y Landazábal (2010) sobre resiliencia como herramienta de protección familiar, mediante estudio de caso, describió la situación familiar de una población bogotana en condición de vulnerabilidad por desplazamiento y pobreza, vinculado al proceso de resiliencia. Esta investigación cualitativa aplicada tipo participativo, contó con una muestra de diez familias donde a sus miembros en edades entre los 0 y los 60 años, inicialmente le fueron diagnosticados factores resilientes, de riesgo y funcionalidad familiar con miras a establecer estrategias de fortalecimiento de dichos factores resilientes y su impacto en la reducción del riesgo de desintegración de las familias.

Los hallazgos destacaron que el mayor riesgo a los que estuvieron expuestos en orden de importancia fueron los económicos, las relaciones sociales y lo psicológico. Identificó elementos importantes como el valor de la espiritualidad, clave en la superación de problemas. Por otra parte, la aplicación de estrategias para el manejo del riesgo social, factores resilientes y funcionalidad familiar, permitió el desarrollo de competencias psicosociales entre las cuales se encuentra el acompañamiento continuo, los vínculos socio-afectivos y la actitud de escucha.

De ese modo, pudo concluir que existe relación entre riesgo social en la familia y la resiliencia como estrategia de prevención. Por consiguiente,

la puesta en marcha de acciones desde la resiliencia pudiese contribuir al fortalecimiento de los vínculo socio afectivos.

Por su parte López y Rodríguez (2012), en estudios adelantados sobre configuración identitaria en jóvenes que vivieron en su infancia la desaparición forzada de un familiar, en el marco del conflicto armado colombiano (Álvis, Duque & Rodríguez, 2012) y El papel social de los sentimientos en la construcción de la identidad social de desmovilizados del conflicto armado colombiano (López & Patiño, 2010) evidenciaron una reconfiguración de familia caracterizada por la asunción de nuevos roles y una reorganización del espacio habitado; en primer lugar por la participación de nuevos miembros, generalmente de la familia extensa y lo segundo por el desplazamiento.

En ese caso, la resiliencia familiar basada en interacciones esenciales como le denomina Walsh (2005), les “permiten a las familias soportar y salir airosas de los desafíos vitales disociadores” (López y Rodríguez, 2012, p. 274). Para estos autores, la resiliencia se apoya sobre la base del papel que otros miembros de la familia puedan cumplir para darle sentido a las situaciones críticas y potencializar fortalezas, lo que no ocurre con el victimario y/o desmovilizado, donde han sido en algunos casos rechazados por la sociedad o se encuentran en familias disfuncionales muestra una afectación de la identidad personal y social, y un devenir de sentimiento que obliga necesariamente a una reconfiguración de su identidad, abandonando su condición de victimario por el de ciudadano.

Con esas apreciaciones, sería conveniente reflexionar en torno a la resiliencia familiar de los sujetos con nuevos significados y sentidos como lo expresan López y Rodríguez (20012), en razón a que:

en esta urdimbre de vínculos-sentimientos, la familia transita por otras identificaciones relacionales que hace que su vida, la cotidianidad, lo pasado y lo presente, se asuman con la esperanza de la “llegada”, como sea ésta, aun con la desazón de que quien llega sea tan sólo un vestigio que pueda naturalizar al ser querido, al ser perdido (p. 284).

Tales señalamientos, de acuerdo con López y Rodríguez (2012) encajan en contextos de familias donde uno de sus miembros es o han sido participantes en conflicto armado que transitan a su condición de desmovilizados en el marco del conflicto armado, y donde la promoción de la resiliencia familiar pudiera potenciar vínculos y sentimientos positivos hacia una ciudadanía activa y participativa.

Una vez más se confirma en los estudios empíricos el estado actual de la resiliencia en Colombia, sobre todo ante situaciones de desplazamiento. Con la investigación “Procesos de construcción narrativa que organizan experiencias resilientes en familias en situación de desplazamiento, en la interacción institución familia”, Aya (2012), pretendió comprender los procesos de construcción narrativa; con y el interventivo buscó movilizar dichos procesos hacia la emergencia de experiencias resilientes.

La propuesta de tipo investigativo – interventivo para construir resiliencia, propuso indagar si en un escenario conversacional de tipo reflexivo es posible movilizar procesos de construcción narrativa hacia la organización de experiencias resilientes. Su fundamentación teórica, se encuentra basada Ravazzola (2001), Walsh (2005), Melillo y Suárez (2001), entre otros; por considerar la resiliencia como un proceso complejo, su promoción debe darse desde dos escenarios: conversacionales y medios ecológicos diversos.

Para esta autora, al ser la familia uno de esos escenarios y de entramados conversacionales, en ciertas circunstancias deberán emerger relatos y experiencias resilientes; visto desde un contexto ecológico, el entrecruzamiento de recursos en tiempos, modos y relaciones particulares es lo que favorece la resiliencia. Algunos de estos recursos en familias resilientes, son la claridad en los mensajes, la expresión emocional sincera y la resolución cooperativa de los problemas.

Aya (2012) apoyándose en Rodríguez y Mora (2006, p. 44), Kleiman (1989), Rolland (1993), Tedesco (2003), Ungar (2001, Cirulnik (2001, 2003, 2005) y Rodríguez (2005), plantea la narrativa <<como “el mayor recurso resiliente frente a la pérdida” ya que esta permite crear nuevos sentidos y significados>> (p. 396). En otras palabras, la reelaboración de sus vivencias permite construir nuevas realidades. El propósito de la resiliencia

familiar debe consistir en “en transformar las condiciones que mantienen las crisis” (Walsh, 2005, p. 37, citado por Aya, 2012, 396).

Aquí vale la pena rescatar la importancia de la metodología de escenarios conversacionales tipo reflexivos propuesta por la citada autora y el papel del investigador – interventor, este es << co- constructor del escenario, buscando un “acople emocional y lingüístico” (Estupiñán, Gonzalez y Serna, 2006, p. 68) con el otro y al reconocer su propia historia, utilizándola como recurso en la emergencia de nuevos relatos que favorezcan en los sistemas, transformaciones significativas>> (p. 401). Finalmente Aya (2012) recomienda la inclusión de otros escenarios conversacionales en otros contextos desde donde se pueda tener una mirada de lo que se teje fuera de la realidad.

Estudios como los descritos anteriormente concuerdan en conceptualizar la resiliencia familiar como un proceso complejo no lineal; de resignificados ante las situaciones de adversidad, de sentido apertura y adaptación a nuevas realidades desde una perspectiva individual y colectiva. Según se observa en los estudios empíricos hay un marcado predominio en aplicabilidad de la resiliencia en familias altamente vulnerables por el desplazamiento y desarraigo como consecuencia del conflicto armado.

Utria, Amar, Martínez, Colmenares y Crespo (2015), investigaron sobre Resiliencia en mujeres víctimas de desplazamiento forzado. Orientados por el paradigma empírico analítico, siguieron el enfoque cuantitativo de tipo explicativo, no experimental, transversal de corte psicométrico, tuvo como objetivo identificar los factores asociados a la resiliencia de mujeres en condición de desplazamiento forzado en la ciudad de Barranquilla. La muestra fue representada por 113 mujeres adultas entre los 18 y 74 años; el promedio de edad fue de 39 a 43 años. A todas ellas les fue aplicado la escala de factores personales de resiliencia (FPR-1).

El análisis de los resultados permitió a los autores distinguir tres grupos de mujeres: las que son más resilientes, quienes presentan características limitadas de resiliencia y aquellas que presentan pocas aptitudes resilientes. Los hallazgos arrojaron que las mujeres mayores e iguales a 57 años tienen niveles más bajo de resiliencia, mientras que las mujeres adultas interme-

días, es decir, en edades mayores a 35 años mostraron mayor resiliencia. Aptitud que estaría relacionada con una tendencia a ayudar a los demás y de apertura hacia el otro. Autores como Vanistendael (1997); Palomar y Gómez (2010); González- Arratia, Valdez y Zabala (2008), citados por Utria y col. (2015) confirman el altruismo como un factor asociado a la resiliencia. Otros factores también significativos corresponden a la empatía y la autoplanificación y el establecimiento de objetivos vitales.

Otro de los hallazgos tiene que ver con los estados de ambivalencia, por un lado las mujeres que se perciben más autoeficaces se sienten menos satisfechas con las condiciones de que tienen actualmente, pero por la otra, deben vivir bajo la denominación de desplazado para poder a los servicios que el Estado le ofrece, no obstante y como señalan los investigadores en lugar de ser un indicador de patología, es un deseo de superación como indicio de una actitud resiliente.

Amar et al. (2014), también demostró en otro estudio el valor que encierra la resiliencia familiar como medida de adaptación ante situaciones de contingencia mayor, en este caso el desplazamiento se originó como consecuencia de la ola invernal. Su objetivo consistió en validar un modelo de atención para el desarrollo de actitudes resilientes ante el cambio climático. La revisión del estado del arte en el que estuvo basado su estudio indica la existencia de una ruptura de sus vínculos familiares y un impacto psicológico en toda su población. Lo que supone “el reconocimiento de la complejidad y los múltiples significados asociados a esta problemática” (p. 46).

Al igual de quienes le precedieron, la resiliencia, “permite a la persona mantener un funcionamiento efectivo frente a las adversidades del entorno (Trujillo, 2005), llevar una vida significativa y productiva (Kotliarenco, Cáceres & Fontecilla, 1997)”; concepto que pone su acento en el potencial humano, siendo asumido como la capacidad de respuesta para sobreponerse a las adversidades. Autores como Kalawski & Haz (2003, citados por Amar et al. 2014) define la resiliencia como la capacidad de un individuo para vivir bien.

La investigación de tipo explicativa cuasi experimental se enriqueció con datos cuantitativos haciendo uso de mediciones pre y pos prueba,

adicionalmente acudió a técnicas como la entrevista y grupos focales. Para el diseño metodológico en la medición de Factores Personales de Resiliencia empleo como recursos instrumentales la Escala FPR1, visitas domiciliarias, talleres comunitarios, mensaje de texto, cartilla y nuevamente la escala FPR1. La muestra estuvo conformada por 100 familias del municipio de Manatí afectadas por el invierno.

El programa al que los autores denominaron creciendo en la adversidad bajo un enfoque resiliente, evidenció en primera instancia, grados de impotencia, irritabilidad y ansiedad que se vislumbra de manera colectiva. El estudio que contó con un grupo control, mostraron también grados medio – altos de resiliencia. En esta dirección identificaron factores individuales como la autovaloración y relación consigo mismo, al igual que habilidades sociales como indicio de desenvolverse adaptativamente. Las distintas acciones de mitigación emprendidas fueron asumidas como formas de resiliencia que se manifiestan en las formas de sentir y actuar. Desde el enfoque del desarrollo humano la resiliencia en un contexto ecológico se transforma en comportamientos prosociales.

La incidencia de estudios sobre resiliencia en poblaciones desplazadas por la violencia es generalizada en gran parte de Colombia, de hecho una de las zonas más afectadas en la Costa Atlántica fueron los Montes de María, en el departamento de Sucre. Domínguez De la Ossa (2014), en Un modelo teórico de la resiliencia familiar en contextos de desplazamiento forzado, hace una revisión del estado del arte deteniéndose en los factores individuales protectores que se relacionan con la resiliencia y en los contextos donde las personas se desenvuelven como factores de protección para aminorar el riesgo. Su objetivo consistió en diseñar un modelo teórico de la resiliencia familiar que integre las competencias parentales, la resiliencia infantil y los recursos de las familias que emergen para afrontar el desplazamiento forzado en el departamento de Sucre.

Las competencias parentales en contextos de desplazamiento forzado lleva implícito el despliegue de capacidades para hacerse cargo del cuidado y crianza de sus hijos en condiciones adversas. Rutter (1987), Werner (1989), Osborn (1990), Vanistendael y Lecomte (2002), Zemelman (2002; Walsh (2004) citados por Granada y Domínguez (2012) en sus estudios

sobre capacidades de las personas para enfrentar situaciones advierten que las características de un entorno familiar así como aportar protección, también puede resultar vulnerable; por ello el papel de los padres en el manejo y afrontamiento de los hijos es fundamental.

Para Granada y Domínguez (2012), el concepto de competencia parental puede convertirse en una medida de la “resiliencia parental” (Kalil, 2003; Rodrigo, Cabrera, Martín & Máiquez, 2009). Son aptitudes, actitudes, cualidades y comportamientos que los padres y las madres realizan habitualmente con sus hijos/as (Bayot, Hernández y De Julián, 2005). Ante situaciones de guerra o desplazamiento según estas autoras, tales habilidades parentales “pueden verse alteradas o disminuidas, por lo que los padres o los cuidadores pueden disponer de capacidades y recursos para brindar protección a sus hijos y responder a sus necesidades, por consiguiente, las competencias parentales desplegadas en condiciones de riesgo presuponen el reconocimiento de los recursos y fortalezas con los que cuentan los adultos” (Granada & Domínguez, 2012, p. 468). Desde esas consideraciones se introduce el concepto de resiliencia parental entendido como un proceso dinámico que permite a los padres cumplir con su papel protector antes las necesidades de los hijos en entornos de violencia.

Conclusiones

Los estudios sobre la evidencia indican que en tiempos de crisis cualquiera que sea su condición, la resiliencia familiar se constituye en un mecanismo para que las personas se adapten y reconstruyan sus vidas. En Colombia, donde gran parte de la población ha tenido que enfrentar dificultades por la violencia y por las condiciones climáticas, llevando implícitas una serie de pérdidas por el desalojo y el desplazamiento, la resiliencia familiar le ha permitido construir proyectos de vida en otros contextos.

Aun cuando las investigaciones sobre los factores ambientales y su relación con la resiliencia son escasas, se ha podido considerar que éste es un determinante que favorece la resiliencia, sobre todo cuando a pesar de la adversidad el entorno familiar se encuentra cargado de lazos afectivos intensos. En consecuencia, la aplicación de metodologías como la de inserción ecológica (Fergus & Zimmerman, 2005) y el modelo de desarrollo

bioecológico (1979/2002) son referentes que contribuyen al desarrollo de un modelo teórico de la Resiliencia familiar aplicado no solo al desplazamiento forzado sino también a otras situaciones de riesgo.

Referencias

- Andrade Seidl, M. L., & Da Cruz Benetti, S. P. (2011). Resiliencia familiar: nuevas perspectivas en la promoción y prevención en salud. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 7(1), 43-45.
- Amar, J., Madariaga, C., Jabba, D., & et al. (2014). *Desplazamiento climático y resiliencia: Modelo de atención a familias afectadas por el invierno en el Caribe colombiano*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Aya, S. (2012). Una propuesta de tipo investigativo - interventivo para construir resiliencia. *Diversitas: Perspectiva Psicológica*, 8(2), 391-406.
- González, L., & Landazabal, D. (2010). La resiliencia como herramienta de protección familiar. *Revista de Investigación UNAD*, 9(2), 481-496.
- Granada, p., & Domínguez de la Ossa, E. (2012). Las Competencias Parentales en contextos de desplazamiento forzado. *Psicología desde el Caribe*, 29(2), 456-482.
- López, M., & Rodríguez, A. (2012). El lugar de los sentimientos, el lugar de los vínculos. Reconfiguración de identidades en el marco del conflicto armado colombiano. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 3(2), 270 - 289.

CONCLUSIONES GENERALES

El concepto de renta básica es una tendencia creciente que está derivando al campo de acción propia de los Negocios Inclusivos. La renta básica parte del presupuesto de que una parte pequeña del capital puede aportar al desarrollo de las personas. El presupuesto gira en torno a lo que las personas pobres, podrían hacer con una inyección pequeña de capital.

Similar a lo descubierto por Yunus, cuando afirmaba que los pobres pagan puntualmente sus deudas. Christopher Blattman, Nathan Fiala y Sebastián Martínez, logran plasmar la idea del poder desarrollador económico de las transferencias incondicionales de dinero. ¿Qué pensamos de regalarles dinero a los pobres?

Los lugares comunes y el estigma hacia la pobreza hace que pensemos: harán un mal uso del mismo, se lo gastarán en cosas innecesarias, comprarán licor, o sencillamente les servirá para ser más improductivos.

Pero una investigación financiada por el Banco Interamericano de Desarrollo, demostró con una fuerte evidencia estocástica que estos lugares comunes deben ser mirados con detenimiento. En una de las zonas más pobres de Uganda, el gobierno transfirió sin ningún tipo de condición a jóvenes entre los 18 y los 38 años, 382 dólares.

De una forma simple, se escogieron 535 grupos y a más de 12.000 personas para que se presentaran al subsidio del Estado. No se pedía un plan de negocios, ni unas condiciones para devolver el dinero, sencillamente, se entregó el dinero al azar.

Las personas que recibieron el beneficio, fueron la mitad de las que se presentaron. Se encuestó y se realizó seguimiento a un grupo de control de 2675 personas integrantes del proyecto y beneficiarios del subsidio tipo beca. Los resultados arrojados por la encuesta arrojan un comportamiento totalmente diferente al esperado inicialmente.

Las personas que recibieron el dinero dieron un uso altamente efectivo al mismo, obtuvieron importantes y sostenidos avances en su proceso de superación de la pobreza a largo plazo. La totalidad de beneficiarios invirtió la subvención en el desarrollo de habilidades de talento humano y en mejorar los activos de un negocio en particular.

El 65% estuvo más propenso a practicar un oficio propio de la pequeña industria, tales como: carpintería, metalurgia, costura y peluquería. El grupo de encuestados obtuvo ganancias del 49% después de dos años de recibir el dinero. Y 41% después de cuatro años de recibirla.

De igual forma, las personas involucradas en el proyecto presentaron una productividad mayor de su capacidad de trabajo en un incremento del 17% de horas laboradas en su proyecto empresarial con relación a los no involucrados.

En concordancia con lo anterior, la primera conclusión es simple: los pobres solo necesitan un estímulo económico básico. Después de trasegar en el tema de la RSE y realizar una aproximación teórica práctica hacia el potencial estratégico de los negocios inclusivos, toma fuerza el poder de los incentivos en la manifestación de las conductas económicas de los agentes sociales.

Esto implica una verdad de perogrullo que se ha venido sosteniendo en la sistematización de los casos empresariales expuestos en este trabajo: la pobreza es causada por la falta de capital. Es claro que el cuello de botella está en lograr que se dé flujos continuos de capital de los lugares más ricos a los más pobres.

Los negocios inclusivos señalan que la inclusión que se logra gracias a la innovación de valor agregado que ellos posibilitan, que a su vez permite el acceso al capital, hace que los grupos y comunidades donde se den este tipo de iniciativas potencien convergencias entre pobres y ricos afianzando el paradigma de una ética del bien común.

Sin lugar a dudas, el acceso al capital evidencia que el dinero es un verdadero puente a las oportunidades económicas con sostenibilidad en el tiempo.

Las experiencias sistematizadas en este trabajo, son unas pocas frente a la magnitud del movimiento de negocios inclusivos en Colombia, que cada vez toma mayor fuerza. Una muestra de ello, es el texto de Kottler, Hessekiel y Lee (2013).

Llama poderosamente la atención que al interior del mismo, se haga una especie de resumen especial sobre las diferentes estrategias de RSE en Colombia. Consideramos que esto no es casual, es más bien producto del desarrollo de esta tendencia dentro de los indicadores nacionales. Los 14 ejemplos planteados por Kottler (2013) son los siguientes:

- Los Negocios Inclusivos desarrollados por el Grupo Empresarial Bolívar en el aspecto de las copropiedades.
- DaviPlata y su servicio de bancarización.
- Programa Medioambiental del Politécnico Gran colombiano.
- Alpina y su proceso de empoderamiento comunitario para mejorar procesos de producción.
- El programa de desarrollo de proveedores locales de Pacific Rubiales Energy.
- Nestlé y su proceso de creación de valor compartido con proveedores en el área rural.
- Fundación Bavaria y su aporte al desarrollo empresarial.
- El programa de trabajo Voluntario de Telefónica Movistar y su programa de internet móvil a comunidades marginales.
- Nutresa y su proceso direccionado a mejorar la calidad de la educación.
- La multinacional Phoenix y su programa de reciclaje.
- La Industria Licorera de Caldas y su trabajo por el medio ambiente y la comunidad.
- Ecopetrol y su compromiso medioambiental por el aire limpio.

- Unilever y el plan de vida sostenible, huertas comunitarias y materias primas de fuentes sostenibles.

A pesar de lo anterior, Kotler, Hessekiel y Lee (2013), se mueven en un marco conceptual bastante amplio. Para ellos, filantropía, voluntariado, empoderamiento comunitario y negocios inclusivos son simples manifestaciones de la Responsabilidad Social Empresarial. Lo que se puede constatar a partir del seguimiento de estos casos, es que el concepto como tal, necesita ser ampliado y se debe dimensionar cada una de sus aristas para precisar a qué tendencia de la RSE corresponde.

Otro elemento que se desprende de los casos sistematizados, es que la tendencia de los Negocios Inclusivos es incremental, tal y como lo podemos apreciar en la página web de Redesco. Es por ello que, una de las conclusiones de este trabajo se orientó a precisar las características de los negocios inclusivos y las tendencias implícitas en estos, según Márquez, Reficco y Berger (2009), los negocios inclusivos debían presentar una:

- Transformación del Statu Quo
- Motivación comercial y rentabilidad económica
- Conexión entre lo global y lo local
- Innovación paciente
- Apalancamiento en recursos locales
- Protagonistas nuevos y más diversos

A estas características les agregamos las tres nuevas características: resiliencia, economía del bien común y consumo colaborativo. Es interesante que cada una de estas nueve características pueda estar contenida en los negocios inclusivos señalados en este trabajo, especialmente en las experiencias sistematizadas como exitosas.

Lo cierto es que, al año 2013, la economía colombiana está presentando unas características de desarrollo y de panorama optimista, pero la deuda social sigue estando pendiente. El escenario de un futuro posible de post-

conflicto, exige una renegociación de lo público y lo privado, donde lo privado sea capaz de re-direccionarse al ámbito de lo social en una perspectiva de ganar-ganar o no hay negocio.

Las promesas pendientes de la globalización podrían empezar a cumplirse, si el capitalismo es capaz de mirar las oportunidades en la base de la pirámide y asumir la concepción de que en este mundo hay suficiente para todos. Pero ello implicaría abandonar el egoísmo y la ambición que caracteriza la esencia misma del capitalismo. Por ende, uno de los pilares sobre los cuales se deben estructurar los negocios inclusivos a futuro es el del rescate del valor de la solidaridad y de la mentalidad de la abundancia.

Se finaliza este trabajo colectivo con una cita que hace Kotler (et al, 2013) de Pringle y Thompson:

Los consumidores están llegando a la cúspide de la pirámide de necesidades de Maslow y buscan la autorrealización. Lo que buscan y les atrae ahora son las demostraciones del bien. En un sentido antropomórfico, si los consumidores ya saben cómo funciona una marca y como piensa y siente, la siguiente pregunta es ¿en qué cree? (p. 41).



CARACTERIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EXITOSAS DE NEGOCIOS INCLUSIVOS EN COLOMBIA

El libro recoge un conjunto de ejemplos y modelos institucionales que sistematizan casos exitosos que propician la inclusión social bajo el enfoque de Negocios Inclusivos. Se persigue con esto evidenciar la posible relación existente entre negocios inclusivos y Responsabilidad Social Empresarial, además de señalar las ventajas de esta modalidad de desarrollo empresarial y de accionar institucional. La variedad analítica de los casos significativos contextualizados, permite entender el dinámico y cambiante mundo de la responsabilidad social empresarial en lo público y lo privado, así como el aporte de la economía del bien común y del consumo colaborativo en la vida de las personas y en los procesos de inclusión tan necesarios en una sociedad tradicional como la colombiana.



Fondo de Publicaciones
Universidad Sergio Arboleda



9 789588 866642

Universidad Sergio Arboleda

Calle 74 # 14-14. Información: (571) 325 8181 - 325 7500 ext. 2131. Bogotá, D.C.
Carrera 58 # 68 - 91. Tels.: (575) 368 9417 - 368 8189. Barrio El Prado. Barranquilla.
Calle 18 # 14 A - 18. Tels.: (575) 434 6444 - 420 3838. Santa Marta.
Línea gratuita: 01-8000 110414.
www.usergioarboleda.edu.co