

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN DEL ÁREA
CULTURAL Y LOS CENTROS CULTURALES Y BIBLIOTECAS CCB (CENTRO Y LUCY
TEJADA) DE COMFAMILIAR RISARALDA”**

KATHERINE LEÓN ZULUAGA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO HUMANO Y
ORGANIZACIONAL**

PEREIRA, 2014

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN DEL ÁREA
CULTURAL Y LOS CENTROS CULTURALES Y BIBLIOTECAS CCB (CENTRO Y LUCY
TEJADA) DE COMFAMILIAR RISARALDA”**

KATHERINE LEÓN ZULUAGA

Trabajo de Grado para optar al título de
Magister en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional

DIRECTOR

CARLOS ALBERTO BURITICÀ NOREÑA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO HUMANO Y
ORGANIZACIONAL**

PEREIRA, 2014

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Pereira, septiembre de 2014

DEDICATORIA

A mi madre, quien padece mi dolor como si fuera suyo y, padre mío, para ti va un guiño, el próximo triunfo será por ti.

AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros agradecimientos para quienes de manera directa e indirecta se hicieron partícipes de este gran logro que fue todo un proceso que marcó mi vida con grandes aprendizajes. En especial quiero agradecer a Dios, por darme la fuerza de voluntad para llevar a feliz término este gran reto; a mis padres Gonzalo y Ana Lucia y a mis hermanos Camilo y Katty, que siempre están dándome su apoyo incondicional en todo momento; a mi asesor de tesis, Carlos Alberto Buriticá, por su orientación y consejos; al Director de la maestría, Juan Carlos Castaño y a su Auxiliar Administrativa, Alba Lucia Correa, que siempre estuvieron para mí cuando más los necesité; a mis profesores, en particular a William Ospina, por su calidad humana; a la Líder de la Agencia de Empleo de Comfamiliar Risaralda, Claudia Arana, por darme a conocer en Comfamiliar; a la Líder de Gestión Humana, María Elena Loaiza Sanín, por decirme SI y abrirme las puertas para hacer mi estudio en Comfamiliar; al Coordinador de los Centros Culturales y Bibliotecas, Wilson Flórez Valencia, por su gran apoyo y tiempo; a los miembros de cada uno de los grupos de interés que me permitieron acercarme a ellos y escucharlos; a mis compañeros de trabajo, que tuvieron que aguantarme decir la palabra "tesis" a cada respuesta que daba y a quienes sin conocerme del todo, apostaron por mí y me dieron su voto de confianza.

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1 ANTECEDENTES DE LA IDEA	13
1.2 SITUACIÓN PROBLEMA. (Panorama inicial).....	14
1.3 PROBLEMAS CAUSA IDENTIFICADOS	14
1.4 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DEFINIDO.....	15
1.5 FORMULACIÓN.....	15
1.6 SISTEMATIZACIÓN	15
1.6.1 Hipótesis Seleccionada	16
1.7 OBJETIVO GENERAL	16
1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.9 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.10 BENEFICIOS A OBTENER.....	17
2 MARCO REFERENCIAL	19
2.1 MARCO TEÓRICO	19
2.1.1 Responsabilidad Social Empresarial RSE.....	19
2.1.2 RSE en Colombia.....	27
2.1.3 Enfoque de los Stakeholders	29
2.1.4 El papel de la empresa frente a sus grupos de interés	32
2.2 MARCO CONCEPTUAL	34
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial RSE.....	34
2.2.2 Stakeholders.....	34
2.2.3 Otros términos.....	36
2.3 MARCO NORMATIVO	36
2.3.1 Normas internacionales para la rendición social de cuentas (Social Accountability) Social Accountability 8000 (SA 8000).....	37
2.3.2 Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI.....	37
2.3.3 Certificación de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001	37
2.3.4 Norma ISO 26000 RS	38
2.3.5 Guía Técnica Colombiana GTC 180 de RS.....	39

2.3.6	Normatividad Interna Comfamiliar Risaralda	40
2.3.7	Certificaciones de Calidad ISO 9001 Icontec que posee Comfamiliar Risaralda	42
2.4	MARCO FILOSÓFICO.....	43
2.5	MARCO SITUACIONAL	45
2.5.1	Historia	45
2.5.2	Estructura Organizacional	52
2.5.3	Área Cultural y CCB (Centro y Lucy Tejada) Comfamiliar Risaralda	53
2.5.4	Red Nacional de Bibliotecas Cajas de Compensación	59
2.5.5	Panorama Administrativo de la Organización	62
2.5.6	Panorama sobre gestión de Responsabilidad Social	63
3	EL DISEÑO METODOLÓGICO	65
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DE ESTUDIO.....	65
3.2	POBLACIÓN O UNIVERSO	65
3.3	MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO.....	65
3.4	DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.	70
3.5	VARIABLES E INDICADORES DEL ESTUDIO.	70
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	72
3.7	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	73
4	DIAGNÓSTICO OBTENIDO.....	74
4.1	ETAPA 1: CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CCB LUCY TEJADA Y CENTRO Y ÁREA CULTURAL	74
4.2	ETAPA 2: IDENTIFICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RSE EN EL ÁREA CULTURAL DE COMFAMILIAR.....	78
4.3	ETAPA 3: RECONOCIMIENTO DEL TEMA CULTURAL EN LA CIUDAD DE PEREIRA	79
4.4	ETAPA 4: IDENTIFICACIÓN DEL ENTORNO EN EL QUE SE ENCUENTRAN UBICADOS LOS CCB EN ESTUDIO.....	83
4.5	ETAPA 5: Intervención a la población muestra (stakeholders) del estudio.....	85
5	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	101
5.1	Gestión y Administración	101
5.2	Relación con sus públicos	101
5.3	Infraestructura	103
5.4	Dotación	103
5.5	Servicios	104

5.6	Promoción y divulgación.....	105
5.7	Nuevas tecnologías.....	106
5.8	Acceso.....	106
5.9	Inclusión.....	107
5.10	Formación.....	107
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
6.1	CONCLUSIONES	110
6.2	RECOMENDACIONES	112
	BIBLIOGRAFIA.....	116
	ANEXOS.....	122

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1.	Normas de Control.....	42
Tabla 2.	Entidades Reguladoras.....	42
Tabla 3.	Estadísticas usos CCB.....	66
Tabla 4.	No. de usos y usuarios.....	67
Tabla 5.	Variables e Indicadores.....	76
Tabla 6.	Componentes Críticos de Intervención.....	108

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1.	Organismos de Control.....	53
Figura 2.	Organismos de Dirección.....	53
Figura 3.	Posicionamiento de la RSE de Comfamiliar.....	54
Figura 4.	Fórmula Muestra.....	67
Figura 5.	Niveles de Confianza.....	67
Figura 6.	Símbolos Fórmula.....	67
Figura 7.	Etapas.....	74
Figura 8.	Grupos de Interés.....	86

RESUMEN

El presente trabajo de investigación reflexiona sobre la importancia de los Stakeholders o Grupos de Interés dentro de Comfamiliar Risaralda, Caja de Compensación Familiar, que busca tener una mejor gestión de responsabilidad social empresarial (RSE), y presenta una propuesta de mejoramiento de la programación que ofrecen los Centros Culturales y Bibliotecas CCB Centro y Lucy Tejada y el Área Cultural de dicha entidad, mediante la vinculación de sus diferentes Grupos de Interés, quienes a partir de su propia visión, complementan el quehacer de este tipo de espacios y aportan a la construcción misma de la propuesta desde las perspectivas de sus necesidades como usuarios.

Para el desarrollo del presente estudio se siguió una serie de etapas que partió desde conocer el funcionamiento de los dos CCB y Área Cultural, para luego identificar los lineamientos adoptados para la gestión de RSE de la empresa en estudio, seguido por reconocer el tema cultural en la ciudad de Pereira e identificar el entorno en el que se encuentran ubicados los CCB y, por último, realizar la Intervención a la población muestra, donde la participación de los Grupos de Interés se dio a través de intervención directa, mediante la aplicación de diferentes instrumentos de recolección de información como encuestas, entrevistas y grupo focal, además del levantamiento de datos que permitiera conocer el estado actual de su relación con dicha Caja y cuál es su grado de influencia.

De igual manera, el trabajo expone algunos miramientos conceptuales sobre la RSE en un contexto global y en Colombia, la teoría de los Stakeholders y la función social de las Cajas de Compensación Familiar permitiendo así evidenciar la base teórica de gestión en responsabilidad social que cimienta la acción de los CCB.

De esta forma, el trabajo concluye que desde una construcción colectiva originada a partir de las necesidades de dichos grupos se pueden dimensionar acciones de mejoramiento que conlleven al desarrollo integral de espacios de esta índole como lo son los centros culturales y que darle voz y participación a quienes hacen posible la existencia de los mismos, es parte de lo que debería ser una real gestión de RSE.

ABSTRACT

The present research work reflects about the importance of the Stakeholders within Comfamiliar Risaralda, Family Compensation looking to have a better management of Corporate Social Responsibility CSR and presents a proposal to improve the programming offered by Cultural Centers Libraries CCB 's Centro and Lucy Tejada and Cultural Area of this entity, by linking different Stakeholders, who from his own vision complement the work of these spaces and contribute to the very construction of the proposal from the perspectives their needs as users.

For the development of this study followed a series of stages which started from knowing the operation of the two CCB 's and Cultural Area , and then identify the guidelines for the management of CSR Comfamiliar, followed by recognizing the cultural issue in the city of Pereira continued and identify the environment in which are located the CCB 's and, finally, the intervention to the population sample, where the participation of Stakeholders was through direct intervention , by applying different collection instruments was performed information such as surveys, interviews and focus groups, in addition to the collection of data that would enable the current state of his relationship with Comfamiliar and what is their level of influence .

Similarly, the paper presents some conceptual punches on CSR in a global context and in Colombia, Stakeholder theory and the social role of the Family Compensation evidence allowing the theoretical basis of social responsibility management, which builds CCB 's action .

Thus, the paper concludes that from a collective originating from the needs of stakeholders can be sized improvement actions that lead to the overall development of this kind of spaces such as cultural centers and to give voice and participation to make the existence of them is part of what should be a real CSR management.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial RSE es un tema que cada vez cobra mayor vigencia no solo en Colombia sino en el mundo entero, dada las condiciones actuales como la crisis económica y el deterioro ambiental, en donde las organizaciones se ven abocadas a hacer parte de la solución de estos problemas que afectan a la humanidad.

Desde finales de los años noventa se han hecho más evidentes iniciativas, propuestas y modelos por parte de entes gubernamentales y privados que conlleven a hacerle frente a esta realidad desde la óptica de la economía, la ética, las sostenibilidad, generación del conocimiento, entre otros. Razón por la cual, se ha convertido en una necesidad apremiante por parte de las organizaciones mostrar y comunicar por todos los medios posibles qué es lo que están haciendo en materia de RSE, como parte de la imagen social que desean proyectar, para así generar una mayor credibilidad dentro de sus grupos de interés o comúnmente llamados stakeholders.

Por su parte, los grupos de interés son parte vital de la gestión de responsabilidad social empresarial pues gracias a las diferentes teorías de reconocidos autores se ha demostrado que ellos son influyentes en el desarrollo de las estrategias de la organización y que por ende éstos no pueden ser ignorados si realmente una organización desea ser competitiva en el mercado.

Ahora bien, para una caja de compensación familiar con funciones culturales como lo es el caso de Comfamiliar, la cual tiene diferentes sucursales en todo el Departamento de Risaralda es un reto conocer cuáles son las características particulares de sus grupos de interés para generar una mejor gestión de RSE, desde su acción cultural. Es por ello que se hace necesario identificar quiénes son y cuáles son sus necesidades, pues solo así se logrará ofrecer una programación cultural más incluyente.

Por lo anterior, se espera con este trabajo investigativo aportar insumos que permitan el desarrollo de los Centros Culturales y Bibliotecas CCB (Centro y Lucy Tejada) y llevar dicha experiencia a los demás CCB del Departamento de Risaralda y por qué no a los

diferentes CCB de Comfamiliar y demás cajas que hacen parte de la red de bibliotecas de las Cajas de Compensación Familiar a nivel nacional, como referente para su posterior aplicación.

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DE LA IDEA

La propuesta de la caracterización de los stakeholders de los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda en función de una mejor gestión de RSE surge por la carencia de información respecto a las necesidades particulares de cada uno de los stakeholders, la cual es evidenciada en el documento de Conclusiones y Recomendaciones del XXI Encuentro de Bibliotecas Públicas de las Cajas de Compensación Familiar, donde se plantea lo siguiente: *“Las Bibliotecas Públicas deben ser centros de encuentro de la comunidad, para darle coherencia y unidad a la expresión de sus necesidades. Ello exige nexos con las instituciones educativas, con los organismos de salud, con los organismos nacionales, con las O.N.G.’s., y con todos los actores sociales, para lograr la integración de la acción del Estado con el sentir real de la comunidad”*.¹

Necesidad que también es manifestada en el mismo documento a través de este aparte: *“las Bibliotecas Públicas... pueden cumplir otras tareas; una de ellas es la prestación del servicio de información local. Pero es necesario un fortalecimiento interno y una relación equilibrada con el entorno”*.²

Además, en el documento interno DOFA del Área Cultural y CCB de Comfamiliar Risaralda 2013 se plantean como estrategias: *Mantener relaciones cordiales con entidades y funcionarios del sector público; Continuar Generando impacto en todos los municipios de Risaralda mediante los convenios de alianzas estratégicas; y mejorar los indicadores de impacto: cobertura y satisfacción del cliente.*

Lo anterior sumado al componente de responsabilidad social al que están llamadas las bibliotecas públicas y por ende las cajas de compensación familiar, hace latente el objeto de esta investigación.

¹ XXI ENCUENTRO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, DE LAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR. Documento de Conclusiones y recomendaciones de este encuentro. San Gil, agosto 24 al 26 de 2011.

² *Ibíd.*

Así, para tomar esta determinación, se identificó que dentro del Área Cultural y CCB (Centro y Lucy Tejada), la falta de conocimiento de sus grupos de interés es una debilidad porque ese vacío de información no permite ofrecer realmente una programación cultural específica, directa, coherente y precisa con las necesidades de sus demandantes.

1.2 SITUACIÓN PROBLEMA. (PANORAMA INICIAL)

De conformidad con el escenario actualmente existente frente al tema de caracterización de los grupos de interés para una mejor gestión de RSE, se consideraron los siguientes aspectos a nivel del Área Cultural de Comfamiliar Risaralda y en contexto con Comfamiliar a nivel nacional, producto del análisis de la situación:

- Desconocimiento de las necesidades particulares de cada uno de los grupos de interés.
- Falta de diversificación de las propuestas culturales para sus grupos internos y externos.
- Unificación de la programación cultural en los diferentes centros culturales.
- Carencia de información por parte de algunos grupos de interés sobre los servicios que ofrece el Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda.

1.3 PROBLEMAS CAUSA IDENTIFICADOS

Del panorama anterior, se identifican los siguientes problemas origen o causas, susceptibles de ser investigados:

- La no existencia de los perfiles de los grupos de interés del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda, que estén limitados, establecidos, documentados, analizados y mejorados.
- Insuficiencia de estudios y/o procesos de gestión de RSE del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda, concentrados en la relación con sus grupos.

1.4 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DEFINIDO

Desconocimiento de las necesidades de los grupos de interés del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda.

1.5 FORMULACIÓN

¿Cuáles serían las necesidades determinantes de los grupos de interés que permitan mejorar los servicios del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda, para una mayor efectividad en la gestión de RSE?

1.6 SISTEMATIZACIÓN

Para el diseño de contenidos culturales que generen una mayor gestión de responsabilidad orientada hacia los grupos de interés (stakeholders) del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda, se requiere conocer lo siguiente:

1. ¿Cuáles son las necesidades de los grupos de interés del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda, el estado actual de su relación con Comfamiliar Risaralda y su grado de influencia.
2. ¿Cómo cumple Comfamiliar Risaralda con su responsabilidad social, en el aspecto cultural, en beneficio de la sociedad.

3. ¿Qué información existe sobre la programación cultural ofrecida a los grupos y cuál es el estado de satisfacción de éstos respecto a ella?
4. ¿Qué acciones de mejoramiento conducentes a una mejor gestión de RSE?

1.6.1 Hipótesis Seleccionada

Para el diseño de contenidos culturales que generen una mayor gestión de responsabilidad orientada hacia los grupos de interés del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda, se requiere realizar una caracterización de los perfiles de éstos.

1.7 OBJETIVO GENERAL

Determinar las necesidades de los stakeholders del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda, para la construcción de propuestas que den respuesta a esas necesidades mejorando la gestión de RSE.

1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer las necesidades de los grupos de interés del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda, el estado actual de su relación con Comfamiliar Risaralda y su grado de influencia.
2. Establecer el cumplimiento de Comfamiliar Risaralda con su responsabilidad social, en el aspecto cultural, en beneficio de la sociedad.
3. Obtener información sobre la programación cultural ofrecida a los grupos y conocer el estado de satisfacción de éstos respecto a ella.
4. Proponer acciones de mejoramiento conducentes a una mejor gestión de RSE.

1.9 JUSTIFICACIÓN

El presente estudio se justifica por las siguientes razones:

- La ausencia de estudios sobre los grupos de interés de Comfamiliar Risaralda, a pesar de sus años de creación.
- Facilita la comprensión de las necesidades de los grupos de interés para el diseño de la programación cultural.
- Aporta a los retos a los cuales le apunta el Área Cultural y CCB de Comfamiliar Risaralda.
- Sirve como experiencia y referente para los demás CCB en Risaralda y demás cajas de Comfamiliar a nivel nacional al ser el primer ejercicio que se hace sobre este tema.
- Estimula una mayor interacción con los grupos de interés a través del compromiso que asume Comfamiliar Risaralda al indagar por los intereses de ellos.
- Proporciona elementos claves que pueden ser útiles para la aplicación en otros procesos de gestión estratégica.

1.10 BENEFICIOS A OBTENER

Con el Estudio se pueden obtener los siguientes beneficios:

- **Económicos:**
 - ✓ Orientación adecuada de los recursos en necesidades particulares al tener unos planes de desarrollo específicos del Área Cultural y CCB que permitan atender mejor las particularidades regionales.

- **Administrativos:**
 - ✓ Adelanta la obtención de información de las características de los grupos de interés que servirá para la aplicación de proyectos futuros.
 - ✓ Facilita el diseño e implementación de la programación cultural de Comfamiliar Risaralda.

- **Sociales:**
 - ✓ Favorece positivamente al fortalecimiento de las relaciones de Comfamiliar Risaralda con sus grupos de interés.
 - ✓ Contribuye al posicionamiento de la imagen de Comfamiliar Risaralda en su ciudad.
 - ✓ Beneficia al proceso de gestión de RSE en el accionar cultural.

- **Humanos:**
 - ✓ Eleva el sentido de identidad y pertenencia de los colaboradores y usuarios, y en general de los grupos de interés.
 - ✓ Promueve un mejor clima laboral, al integrar dentro de la programación cultural a sus colaboradores.
 - ✓ Potencializa la gestión de RSE en la mente de sus grupos.
 - ✓ Fortalece la motivación de los stakeholders y su interés hacia Comfamiliar Risaralda.

2 MARCO REFERENCIAL

Comprende los siguientes aspectos:

- Marco teórico
- Marco conceptual
- Marco normativo
- Marco filosófico
- Marco situacional

A continuación se presentan cada uno de ellos:

2.1 MARCO TEÓRICO

Conformado por teoría relevante que da lugar a la presentación inicial del trabajo en cuanto a su enfoque y disciplina abordada.

2.1.1 Responsabilidad Social Empresarial RSE

Los orígenes, en el ámbito mundial, de la Responsabilidad Social Empresarial RSE o Corporate Social Responsibility (CSR) pueden situarse en los años veinte con la aparición de la teoría filantrópica pero si nos detenemos en solo el término de *responsabilidad*, éste se sitúa un poco más atrás. Lo que es evidente es que es un concepto que está arraigado en las organizacionales actuales y en el ámbito empresarial y que ha sufrido una transmutación que le ha permitido evolucionar con los años, pasando de una visión netamente altruista a la integración de las políticas y estrategias corporativas de una organización, que cuenta con sólidas bases de indicadores, estándares avalados por organismos internacionales que trabajan por el desarrollo sustentable y sostenible, sujeto a un marco situacional que es la realidad que lo rodea y confronta pues todas las acciones que ejecute una empresas sean positivas o negativas tienen consecuencias que impactan en varios aspectos: ambiental, social, laboral, entre otros.

Históricamente, el sustantivo abstracto “responsabilidad”, no aparece hasta el siglo XIX en los diccionarios oficiales europeos. Su origen proviene del verbo latino *respondere* (prometer, pagar), *risponsalis* (quien responde por algo) y *responsum* (quien está solemnemente obligado a responder de algo o de alguien). Cabe destacar que la etimología latina del término *responder* nos refiere a “*spondere*”: prometer solemnemente, jurar o asumir una obligación (similar raíz de *sponsare*: prometer matrimonio). A su vez, la raíz griega de los verbos nos refiere a *spéndo* (σπένδω), o “concertar un pacto”, y al sustantivo *spondé* (σπονδή), que refiere al ofrecimiento de una ofrenda (o libatio). Es así como el origen etimológico del término le ha llevado a significar alianza, tratado de paz), promesa solemne, obligarse o comprometerse. Su forma actual la asume en el idioma francés “*responsabilité*”, que literalmente significa “el que puede dar satisfacción”. A partir de ello se configura el hecho que al vivir en sociedad el sujeto (persona natural o jurídica) asume derechos y deberes de los que se será responsable, y por los que la sociedad puede exigir cuenta pública.³

El término de Responsabilidad Social Empresarial a lo largo de la historia ha tenido muchas definiciones y quizá una de las más clásicas es la de Freeman, quien desde una óptica ética y orientado hacia las partes interesadas, se refiere a ésta de la siguientes manera: “Los negocios deben ser sensibles a los daños potenciales que originen sus acciones económicas sobre los diferentes grupos de interés o partes interesadas (stakeholders)”.

Peter Drucker: “Es una ética corporativa para abordar la forma en que la empresa trata a sus constituyentes internos y externos y el mundo en que ellos viven.”

Unión Europea: Libro Verde: “Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.⁴

³ SCHULZE, Francisca y PSZOLLA, Valerie. Situación de la Responsabilidad Social Empresarial en Europa. *Strategy & Management Business Review*. Vol. 2(2). Chile, disponible en pdf.

⁴ COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Definición de RSE Libro verde. [en línea] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf> [citado en 10 de octubre de 2012]

La definición de RSE dada por la OIT (2008) es: "La manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores".⁵

Para el Foro de Expertos en Responsabilidad Social Empresarial del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales es "además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales y ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus Grupos de Interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones."⁶

La ANDI entiende "la RSE como una forma de conducir los negocios, definida por relaciones éticas y transparentes con todos los grupos de interés y el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad (social, ambiental y económico)". Así mismo, la ANDI cree "firmemente en que la RSE es una iniciativa voluntaria del empresariado, que nace de sus convicciones y prioridades estratégicas".⁷

Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social- ICONTEC (Colombia): "Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia del desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas concertadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico."⁸

⁵ ibid

⁶ FORO DE EXPERTOS EN RESPONSABILIDADES SOCIAL. Definición de RSE, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Disponible en: http://www.pactomundial.org/iniciativasepyme/cap1_2.htm

⁷ ASOCIACIÓN NACIONAL DE INDUSTRIALES ANDI. Definición de RSE de la Andi. [en línea]. <http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=16> [citado en 15 de octubre de 2012]

⁸ ICONTEC. Norma ISO 26000 RS. [en línea]

<<http://www.icontec.org.co/index.php?section=378>> [citado en 14 de octubre de 2012]

Global Compact GC (Pacto Mundial)

Durante el Foro Económico Mundial de Davos (Suiza), en el año de 1999, el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan en su discurso propuso un "Pacto Mundial" entre las Naciones Unidas y el mundo de los negocios.

Este pacto solicita a las empresas que se apropien y pongan en práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción, los cuales están expresados en 10 principios basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, Organización Internacional del Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción .

A través del aprovechamiento de la fuerza de acción conjunta, el Pacto Mundial se propone fomentar la responsabilidad cívica de las empresas para que éstas contribuyan a la solución de los retos que plantea la globalización. Así, el sector privado a través del accionar planteado puede ayudar a alcanzar la visión de una economía mundial más sostenible e inclusiva, que busca el Secretario General.

El Pacto Mundial actúa como una red. Su núcleo lo constituyen la Oficina del Pacto Mundial y cuatro organismos de las Naciones Unidas: la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente; la Organización Internacional del Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Global Reporting Initiative (GRI)

En 1997 es creada la organización Global Reporting Initiative GRI a través de la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA), la cual ha desarrollado la "Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad", que si bien no ha establecido una definición para RSE, su aporte es muy significativo dado su relevancia en el ámbito mundial por la creación de este modelo de informe es enorme, pues cientos

de empresas usan este modelo el cual tuvo su primera versión en el año 2000 y cuya misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad para que alcancen un nivel equivalente al de los reportes financieros. Se basa fundamentalmente en la implementación del triple balance (triple bottom line), económico, social y medioambiental. Ahora en su tercera versión G3, esta guía pasa a convertirse en norma.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL

La CEPAL es una de las cinco comisiones regionales de las Naciones Unidas, la cual tiene como función contribuir al desarrollo económico de América Latina, reforzar las relaciones entre los países y promover el desarrollo social. En su gestión, la CEPAL se ha preocupado por el tema de RSE pues es su interés impulsar la creación de una conciencia corporativa con visión colectiva, para que todos participen plenamente en la construcción de la igualdad y por ello ha realizado diferentes eventos respecto a este tema, y en el marco de la mesa de diálogo sobre el rol de los actores involucrados en la implementación de la responsabilidad social empresarial en julio de 2010, su Secretaria Ejecutiva, Alicia Bárcena la definió así: *"La responsabilidad social empresarial (RSE) es un tema transversal que atraviesa a todos los sectores y estamentos del tejido social, con el objetivo de construir sociedades más justas, estables y prósperas"*.⁹

PNUD

La Comisión Europea definió el concepto de la responsabilidad social Empresarial (RSE) como «la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores». ¹⁰

⁹ COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA Y EL CARIBE CEPAL. *La responsabilidad social debe ser parte de la estrategia de desarrollo global de los países.* [online.]. [citado en 12 octubre de 2012] Disponible en internet: [_<http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/prensa/noticias/comunicados/3/40373/P40373.xml&xsl=/prensa/tpl/p6f.xsl&base=/prensa/tpl/top-bottom.xsl>](http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/prensa/noticias/comunicados/3/40373/P40373.xml&xsl=/prensa/tpl/p6f.xsl&base=/prensa/tpl/top-bottom.xsl)

¹⁰ ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Global Compact GC (Pacto Mundial). [online. [citado en 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet <<http://www.un.org/es/globalcompact/>>

Business for Social Responsibility, BSR USA

Business for Social Responsibility, BSR USA fue creada en 1992 y es una red global conformada por cerca de 300 compañías miembro que trabajan por el desarrollo sustentable en estrategias de negocios y soluciones a través de la consultoría y la investigación. BSR utiliza su conocimiento en medio ambiente, derechos humanos, desarrollo económico, y gobernanza y rendición de cuentas para guiar a las empresas hacia la creación de un mundo justo y sustentable. BSR define a la RSE así: “Es una visión de negocios que integra armónicamente a la estrategia empresarial, el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente”.¹¹

A principios del siglo XX, la RSE se asociaba con la caridad y la filantropía. En los años 70 se amplía el concepto a las dimensiones de la ética, aunque hay quienes aún insisten que la actividad misma de la empresa ya la hace socialmente responsable, cuando cumple sus obligaciones sociales o hace obras de caridad o dona a causas sociales.¹²

La primera generación es filantrópica, caracterizada por actividades al margen del negocio, sin ninguna connotación estratégica y con costos relativamente insignificantes.

La segunda está esbozada por un análisis más profundo de los costos y beneficios de la RSE, y una relación mucho más estrecha entre la conducta empresarial responsable y los beneficios para el negocio. La responsabilidad a este nivel involucra un pensamiento estratégico, mayores riesgos, y ciertamente mayores costos. Igualmente las oportunidades de ganar u obtener beneficios son también más elevados, ya sea vía mejoras en la reputación, fortalecimiento de las marcas, o a través de la innovación en productos, servicios y procesos. Por su parte, la tercera generación y la más reciente, involucra la necesidad de acciones colectivas entre las empresas y públicos de interés alineadas hacia el logro de la competitividad responsable. En esta generación la

¹¹Business for Social Responsibility, BSR USA http://drcafta.bsr.org/images/partners/CR_CAMTIC_Spanish_2010.pdf

¹² DOMINGUEZ, J. (2007, nov. 29). La responsabilidad social empresarial. Diario la República, p. 2

responsabilidad se da a una escala más amplia que en cierta forma desdibuja la frontera entre empresa y sociedad. ¹³

La conceptualización de la RSE más reciente tiene una connotación claramente estratégica y vinculada a la competitividad. Una conducta empresarial responsable implica involucrar una serie de aspectos relevantes para el negocio como la gestión del recurso humano, la administración ambiental, el desarrollo de proveedores, la ética, el manejo de las relaciones con los clientes e inversionistas, entre otros temas. ¹⁴

Los vacíos institucionales provocados por la falta de gobernanza democrática y efectiva en muchos países y el creciente nivel de escrutinio y conciencia social han hecho reflexionar a las empresas sobre la necesidad de adelantarse a las normativas en materia de medio ambiente, condiciones laborales y relaciones con las comunidades vecinas. ¹⁵

A través de los indicadores de RSE estipulados por el Instituto ETHOS, se puede acercar a una noción más clara de lo que es RSE, pues éste facilita un conjunto avanzado de indicadores de Latinoamérica que abarca siete categorías principales: a) Valores, transparencia y gobernanza. b) Público interno. c) Medio ambiente. d) Proveedores. e) Consumidores / clientes. f) Comunidad. g) Gobierno y Sociedad. ¹⁶

Lo anterior, supone que las organizaciones deben evidenciar su acción de RSE a través de informes públicos que constaten las actividades que desarrollan en dicha materia y que además deben obedecer a estándares establecidos y reconocidos plenamente.

Aspectos que caracterizan a una empresa socialmente responsable:

¹³ FLORES, Juliano et al. El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo, disponible en PDF.

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ LOZANO, Josep M. y CASTELLÓ Itziar. De la gestión del riesgo a la empresa ciudadana: los estadios de evolución de la RSE. Documentos del Instituto de Innovación Social de ESADE. Febrero 2009. 9 p.

¹⁶ INSTITUTO ETHOS. Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/archivo/0-A-77fREDES_1.pdf

- a) Transparencia: divulgando informaciones, decisiones e intenciones de manera clara y accesible a todos los públicos que se relacionan con ella.
- b) Establecimiento de compromisos públicos: asumiendo públicamente los compromisos que la empresa tiene, sean éstos relacionados a su público interno, al futuro, a la atención a los recursos naturales, la promoción de la diversidad.
- c) Relacionamiento con instituciones que representan intereses variados: procurando contacto y diálogo con organizaciones y especialistas que colaboren con la empresa para lidiar con sus dilemas.
- d) Capacidad para atraer y mantener talentos: presentándose como una alternativa profesional que pueda también atender a los intereses como ciudadano del profesional.
- e) Alto grado de motivación y compromiso de los colaboradores: envolviendo a todos los colaboradores internos y proveedores con la gestión de la responsabilidad social, demostrando coherencia en sus compromisos
- f) Capacidad de lidiar con situaciones de conflictos: demostrando disposición para la investigación y el diálogo, desarrollando procesos que prevengan situaciones de riesgo, profundizando el contacto con redes organizacionales y formadores de opinión, usando la transparencia en estas relaciones.
- g) Establecimiento de metas de corto y largo plazo: introduciendo realmente aspectos de responsabilidad social en la gestión de la empresa, con todas las características que otros indicadores de performance tienen. ¹⁷

Las dimensiones a las que generalmente se refieren las definiciones de RSE son las siguientes:

- Medio Ambiente (Relación con la naturaleza)
- Social (Relación con la sociedad)
- Económica (Aspectos económicos o financieros)
- Grupos de Interés (Relación con Grupos de Interés)
- Voluntariedad (Acciones más allá de las leyes)¹⁸

¹⁷ INSTITUTO ETHOS. Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-77fREDES_1.pdf

¹⁸ INSTITUTO ETHOS. Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-77fREDES_1.pdf

2.1.2 RSE en Colombia

La Responsabilidad social empresarial se ha convertido en un tema muy tratado últimamente en Colombia, cada vez se habla más de éste en diferentes publicaciones y es el protagonista de foros, simposios, eventos académicos y empresariales, entre otros, y es que cada día son más las empresas colombianas, sin importar su actividad comercial o carácter público o privado, que desean vincular de manera preponderante las prácticas de RSE al interior de su organización, pues ésta no solo se constituye en una manera de contribuir a la sociedad a través de acciones sustentables y sostenibles que aportan al medio ambiente, a la ética y a otros factores, beneficiándolas en la reducción de impuestos sino que además es un mecanismo que genera un mayor posicionamiento y reconocimiento no solo respecto a la competencia sino a los consumidores que finalmente son el público al que desea llegar toda organización.¹⁹

El primer antecedente en Colombia de RSE data en 1911 con la creación en Bogotá de los Círculos Obreros por el sacerdote jesuita José María Campoamor, lo que traería después el surgimiento de un sistema de ahorro popular que luego se convirtió en el Banco Caja Social, actualmente BCSC, eje central de la Fundación Social.²⁰

A finales de los años cincuenta, se cimientan los orígenes de la RSE en Colombia, con la aparición de las cajas de compensación familiar, pues gracias a la iniciativa de empresarios antioqueños se creó a Comfama para ayudar a los empleados a través de subsidios.

¹⁹ EL OBSERVADOR ECONÓMICO. Artículo: Stakeholders y definiciones de RSE. Managua, Nicaragua, 28 de mayo de 2011. Disponible en <http://www.elobservadoreconomico.com/articulo/1098>

²⁰ MONTES, Álvaro. La Mano al bolsillo, Revista Semana.2008. [en línea] disponible http://www.semana.com/wf_lmpresirArticulo.aspx?IdArt=105914

Es de anotar que el modelo de Cajas de compensación fue una creación de carácter voluntario por parte de los industriales colombianos, que posteriormente pasaría a ser un mandato de ley.²¹

En 1957 tuvo lugar la creación del SENA, considerado este hecho clave en los aportes privados al desarrollo.²²

A inicios de los años 70 hacen su aparición una serie de fundaciones que hoy tienen vigencia. En los años 80, la ANDI elabora el primer modelo de Balance Social, basado en el modelo Francés. También, se incorpora el concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones, alcanzando a su vez objetivos económicos en términos éticos y sociales. En esta época, algunos autores afirmaban que la RSE era usada como estrategia de “maquillaje” para vender la buena imagen de la empresa.

En los años 90, la constitución de 1991 introduce principio de función social de la propiedad, se garantiza a los individuos el derecho a propiedad privada y se resalta la importancia de que la propiedad privada esté al servicio de la sociedad.²³

En el año 2008, el ICONTEC presentó la Guía Técnica GTC 180 de Responsabilidad social, la cual es de aplicación voluntaria más no certificable que busca orientar a las organizaciones dándole directrices de aplicación. El documento pretende agregar valor y ser complementario a los acuerdos estipulados por la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), más no reemplazarlos.

La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI ha sido una entidad abanderada de este tema en el país, dada su preocupación por temas como vivienda, salud, educación, cultura, servicios públicos, paz, justicia, entre otros creó en el 2004 la

²¹ MONTES, Álvaro. La Mano al bolsillo, Revista Semana.2008. [en línea] disponible <http://www.semana.com/wf/ImprimirArticulo.aspx?IdArt=105914>

²² *Ibíd.*

²³ *Ibíd.*

Gerencia de Responsabilidad Social. Así mismo, desarrolla anualmente el Encuentro de RSE, que en este año llegó a su séptima versión en el ámbito Nacional y a la segunda en el ámbito interamericano, abordando como uno de los ejes temáticos la primera infancia.

Siguiendo los 10 principios aceptados en el Pacto Global de las Naciones Unidas, que como base se sustenta en los 8 objetivos de Desarrollo de Milenio (ODM), la Corporación Red Pacto Global Colombia hizo su aparición en el 2004 como un proyecto del PNUD y luego en el 2009 pasa a ser una entidad sin ánimo de lucro. Esta Red busca generar interrelaciones, que faciliten desarrollar acciones comunes y coordinadas, para la puesta en marcha de proyectos en materia de los diez principios que sustenta el Pacto Global, agrupados en cuatro grandes ejes: Derechos Humanos, relaciones laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Según datos de esta entidad, son más de 300 empresas colombianas que se encuentran adheridas a la Red Pacto Global Colombia, sustentado lo anterior en un listado que contiene el nombre de las organizaciones.²⁴

2.1.3 Enfoque de los Stakeholders

Al tratar el tema de la RSE no se puede dejar de lado el hablar de los stakeholders, quienes pueden considerarse como uno de los ejes centrales de las organizaciones, al tener la capacidad de influir directa o indirectamente en el accionar de la empresa y es que a los grupos de interés, internos o externos, se les debe tener presentes en la planeación estratégica, pues ellos tienen expectativas respecto a los resultados que busca ésta.

En un principio las organizaciones se enfocaban en la generación de riquezas para sus propietarios y descuidaban su responsabilidad con los demás grupos de interés, que de

²⁴ UNGLOBAL COMPACT. Listado de empresas colombianas adheridas al Pacto Global. [online]. [citado en 2 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <<http://www.pactoglobal-colombia.org/adheridos.html>>

manera global pueden considerarse como la sociedad en general, y por tal razón no se pueden desconocer.

El término de stakeholders fue utilizado por primera vez en 1963 por el Stanford Research Institute (Freeman, 1984), definido como “cualquier grupo que pueda afectar o ser afectado por la actuación llevada a cabo por la compañía a la hora de alcanzar sus objetivos”.

En la actualidad, el aporte de R. Edward Freeman respecto al desarrollo de la Teoría de los Stakeholders 1984, es sumamente valorado en los ámbitos académico y empresarial, dado que se convierte en el primer indicio de sistematizar dicho concepto, llegando a convertirse este autor en el padre de la teoría en mención.

Pero si conceptualizar a los grupos de interés es importante, lo es tan bien identificar quiénes son y cuáles son características, pues el identificarlos obedece a una actuación socialmente responsable de la organización, pues es fijarse en la partes interesadas que pueden ser afectadas por el desempeño organizacional y de acuerdo a éstas se puede establecer el grado de influencia que ejerce respecto a la empresa. De acuerdo al modelo de atributos y prominencia (Mitchell et al., 1997) ²⁵son tres los principales atributos: poder, legitimidad y urgencia.

El poder tiene que ver con la existencia o la posibilidad de obtención por parte de un *stakeholder* de recursos para imponer su voluntad sobre los demás. El grado de poder de los actores puede ser clasificado de acuerdo con la disponibilidad del recurso. La legitimidad es la percepción de que las acciones de un actor son apropiadas dentro de ciertos sistemas de normas, valores o creencias. La urgencia es el clamor por una atención inmediata.²⁶

²⁵ RIVERA RODRÍGUEZ, Hugo A. et al. La organización: los *stakeholders* y la responsabilidad social. Documentos de Investigación, Facultad de Administración, Universidad del Rosario. Julio de 2011, 27 p. Disponible en PDF

²⁶ BARO, Marcelo. Jerarquización de *stakeholders* para la construcción del capital social de las organizaciones. *Mediaciones sociales*, Nº 9. España, Universidad Complutense de Madrid. 2011. 17 p. [online]. [citado en 2 de octubre de 2012]. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/mediars/MediacioneS9/Indice/BaroM2011/barom2011.htm>

El Modelo de Atributos y Prominencia establece que los *stakeholders* que posean uno sólo de los atributos tienen poca prominencia y deben ser considerados como latentes, los que posean dos atributos tienen prominencia media y deben ser considerados como expectantes, y los que tengan los tres atributos tienen gran prominencia y deben ser considerados como definitivos.²⁷

Al confrontar los principales atributos mencionados anteriormente con los grupos de interés (internos: accionistas, empleados, pensionados o externos: proveedores, gobierno, medios de comunicación, ciudadanos, etc.), la organización tendrá claro quiénes son mayormente influyentes y preponderantes al momento de la toma de decisiones, implementación de estrategias, establecimiento de metas, entre otros.

Las partes interesadas o grupos de interés, son entonces las que dan sentido social y finalidad al comportamiento ético y transparente de las empresas. El comportamiento de la empresa, por su propia naturaleza, es siempre un comportamiento social, económico y ambiental. En tanto social, ese comportamiento ético y transparente con rendición de cuentas, siempre supone un para quién, al igual que en las dimensiones económica y ambiental.

Ahora bien, no sólo son importantes y se deben involucrar a los grupos de interés externos sino también a los internos, en los que se encuentran los empleados y quienes de acuerdo a una encuesta realizada a varios líderes y ejecutivos de empresas de los Estados Unidos, se encuentran dentro de los tres grupos principales para impulsar las iniciativas de sustentabilidad, obteniendo los siguientes porcentajes de participación así: “ los empleados obtuvieron el segundo lugar (mencionados por el 22% de los encuestados), por debajo de los clientes (37%) y por encima de los accionistas (15%), autoridades responsables (7%) y ONGs (7%). No es coincidencia que los empleados hayan surgido como un público clave para los informes de sustentabilidad, segundo público más importante después de los clientes”.²⁸

²⁷ INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA IARSE. Responsabilidad Social Empresaria e inclusión económica y social. Guía de primeros pasos versión 2.0. Argentina. 2007. 17 p. Disponible en internet: <http://es.scribd.com/doc/13974404/RSE-e-Inclusion-Economica-y-Social-Guia-de-Primeros-Pasos>

²⁸ Encuesta de Ernst & Young en cooperación con GreenBiz Corp Seis tendencias crecientes en sustentabilidad corporativa. Noviembre de 2011. 16 p. [online]. [citado en 2 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <http://es.scribd.com/doc/101642751/RSE-6-Tendencias-Crecientes-en-Sustentabilidad-Corporativa>

Con base en lo anterior, la relación entre la RSE y los stakeholders es totalmente directa y evidencia que como expresión de un comportamiento socialmente responsable de una organización es esencial el involucramiento de los grupos de interés, saber quiénes son e incorporarlos como parte de su gestión empresarial.

2.1.4 El papel de la empresa frente a sus grupos de interés

Hablar de empresa sin hablar de la sociedad, es desconocer su esencia, pues ésta es conformada por personas y es para personas, si bien es cierto la empresa tiene una finalidad económica no se puede eximir de otra igualmente importante como lo es la social, pues para su funcionamiento la sociedad le proporciona la mayoría de elementos que necesita, empezando por la mano de obra y terminando por los consumidores, por lo que exigir ciertas responsabilidades y comportamientos desde ese punto de vista, es un llamado a retribuirle a la sociedad todo lo que le ha brindado.

“Empresa y sociedad aparecen indefectiblemente unidos, y esa relación justifica la asunción de determinadas obligaciones. El hecho que esa interdependencia se asuma en el Libro Verde significa que la Comisión admite la importancia recíproca de las consecuencias que se originan en las relaciones empresa-sociedad”²⁹

No se trata solo entonces de retribución sino que además la organización debe tomar medidas dentro de su actuar corporativo que conlleve a prácticas responsables consecuentes con el medio ambiente, la ética, el desarrollo económico, entre otras, teniendo en cuenta que de acuerdo a su obrar puede repercutir positiva o negativamente en el tejido social.

Pero si mencionar el tema de empresa es directamente proporcional a sociedad, hablar de empresa y de responsabilidad social trae consigo un componente implícito: los grupos de interés, desde los cuales se entiende las interrelaciones que conforman una organización, para lo que es necesario comprender que éstos no sólo son importantes de

²⁹ ARAQUE, Rafael A. y MONTERO, Ma. José. La responsabilidad social a debate. Barcelona, Editorial Icaria, 2006.129 p.

manera retórica porque hacen parte del discurso de una organización socialmente responsable sino que deben ser parte de la praxis inmersa en el marco de actuación de la empresa y, para ello, es necesario establecer canales de comunicación que permitan acercarse a éstos y entablar un diálogo directo en el que puedan ser escuchadas sus necesidades.

“Diálogo: es importante que la empresa conozca las expectativas de sus grupos de interés más relevantes atendiendo a las especificidades de su negocio. El diálogo transparente con estos en la medida de lo posible debe estar incorporado de manera regular en la gestión de las empresas que decidan emprender iniciativas en este ámbito”³⁰

Dicho diálogo no se trata de algo esporádico, de una conversación que rara vez se entabla con los grupos de interés para una situación particular, este diálogo debe entenderse como componente para la construcción de una relación contundente y notable que vaya ligada a los principios misionales de la organización.

“...Construir esta relación compleja significa narrarla, explicitarla, elaborarla, entenderla, darle significado y hacerlo teniendo en cuenta los intereses, valores y principios que hay que construir- y cuidar-un espacio en el que sean posibles el diálogo, la confianza y, en algún sentido, la colaboración. Al fin y al cabo, construir relaciones con los stakeholders significa desarrollar diálogos de aprendizaje multistakeholders, que es la manera de preservar la responsabilidad ética en las redes”.³¹

Para lograr esa construcción relacional, deben quedar claramente establecidos los espacios de diálogo, el área que asumirá esa interrelación con los grupos de interés e indicadores que permitan medir el impacto de esa interrelación, que de ante mano debe

³⁰ PERDIGUERO, Tomás G. y GARCÍA, Andrés. La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial. Valencia, Universitat de València, 2005. 80 p.

³¹ LOZANO, Josep M. La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible. Madrid, Editorial Trota, 2009. 126 p

tener definida unas metas claras enfocadas hacia los componentes susceptibles de mejoría o de cambio y que afectan directamente a las partes interesadas.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se presentan **los conceptos relevantes** que enmarcan el trabajo de investigación:

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial RSE

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que no se ha quedado inamovible en el tiempo, por el contrario, ha evolucionado con éste y ha sido definido por múltiples autores incluso por varias empresas, de diversas maneras, quienes han hecho una construcción propia adaptándolo a sus realidades, y se ha llegado incluso a constituir en una nueva forma de gestión. Para efectos de esta investigación, se definirá a la RSE de la siguiente manera:

“La RSE es una filosofía corporativa sustentada en acciones voluntarias que van más allá de las obligaciones legales, las cuales la organización visibiliza a través de prácticas responsables con el medio ambiente, buenas relaciones con los grupos de interés, consciencia en el impacto que emanan sus acciones y toma de decisiones basada en una ética corporativa; lo que conlleva a que la misma esté orientada hacia una construcción de sociedad.”

2.2.2 Stakeholders

El concepto de Stakeholders tiene diversas definiciones presentadas por autores de diversa índole y por entidades que tratan el tema. El Stanford Research Institute (1963)

los definió como aquellos grupos que sin cuyo apoyo la organización podría dejar de existir (Freeman 1984).³²

Las definiciones de stakeholders generalmente se encuentran inmersas dentro de la conceptualización del término de Responsabilidad Social Empresarial, como se verá a continuación:

El instituto ETHOS define la RSE por la relación que la empresa establece con todas sus partes interesadas (stakeholders) en el corto, mediano y largo plazo. Los públicos relacionados con la empresa envuelven a numerosas organizaciones de interés civil / social / ambiental, además de los públicos usualmente reconocidos por los gestores de la empresa como ser: público interno, accionistas y consumidores / clientes. ³³

Responsabilidad Social Empresaria e inclusión económica y social. Públicos de interés o partes interesadas "Personas o grupos que puedan afectar o ser afectados por la organización" Esta afectación puede analizarse en al menos 3 dimensiones de la empresa: Calidad de Producto, Calidad de Proceso, Calidad de Relaciones. ³⁴

Clarkson (1995) los limita a personas y grupos que tienen o reclaman propiedad, derechos e intereses en una organización y en sus actividades pasadas, presentes y futuras. Tales derechos e intereses son resultado de transacciones efectuadas con la empresa, que pueden ser legales o morales, individuales o colectivos. ³⁵

Zsolnai (1996) amplía la definición al considerar seres diferentes a individuos y grupos humanos, regularmente denominados criaturas biológicas, ecosistemas e incluso la Tierra como un todo. En este sentido, al identificar al medio ambiente como grupo de interés con

³² INSTITUTO ETHOS. Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. 7 P. http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-77fREDES_1.pdf

³³ RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA E INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL. GUÍA DE PRIMEROS pasos versión 2.0. Instituto Argentino de Responsabilidad social empresaria IARSE, AIEC, y CIDEAL. Argentina 2007. 17p. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/13974404/RSE-e-Inclusion-Economica-y-Social-Guia-de-Primeros-Pasos>

³⁴ TORRES TOCA, Claudia Eugenia. Desarrollos teóricos para la comprensión y el análisis de Stakeholders. Colección Documentos de Administración, No. 6, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, 2007

³⁵ . Ibíd.

su flora y fauna, estaría enmarcando la definición en una perspectiva biológica y ecológica (tomado de Laszo Zsolnai).³⁶

2.2.3 Otros términos

Existen términos relacionados con la RSE que son necesarios tenerlos en cuenta para facilitar la comprensión del tema de esta investigación.

Ética Empresarial: es el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que ésta comparte.

Desarrollo Sostenible: es aquel desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones.

Desarrollo Sustentable: El desarrollo es sustentable cuando satisface las necesidades de la presente generación sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para que satisfagan sus propias necesidades.

2.3 MARCO NORMATIVO

Para la implementación de políticas y normas en materia de RSE existe todo un marco normativo, integrado por estándares nacionales e internacionales, además de principios globales que apalancan y hacen seguimiento a este proceso. A continuación se citan algunas de las normas más relevantes:

³⁶ *Ibíd.*

2.3.1 Normas internacionales para la rendición social de cuentas (Social Accountability) Social Accountability 8000 (SA 8000)

Es un sistema de auditoría creado por SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL, una ONG fundada en 1997 en los Estados Unidos que pretende mejorar el ambiente de trabajo y evitar la explotación laboral mediante la aplicación voluntaria de estándares de productividad combinados con verificaciones independientes y reportes públicos periódicos.

2.3.2 Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI es un documento elaborado por Global Reporting Initiative que presenta los lineamientos con los cuales las organizaciones pueden realizar sus informes de sostenibilidad a partir de la inclusión de los siguientes elementos: Perfil (Estrategia y análisis, Perfil de la organización, Parámetros de la memoria, Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de grupos de interés, Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño, Indicadores de desempeño económico, Indicadores de desempeño ambiental), Desempeño social (Prácticas laborales y trabajo digno, Derechos Humanos, Sociedad, Responsabilidad sobre productos).

2.3.3 Certificación de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001

La implementación de la **ISO 14001** Sistema de gestión ambiental crea un enfoque sistemático para las actividades ambientales y la mejora en los procesos en las empresas dirigido a:

- Definir los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización.
- Plantear objetivos y metas del desempeño ambiental.

- Establecer programas de administración ambiental.
- Definir la política ambiental de la organización.
- Fortalecer la responsabilidad personal con el ambiente.

La Certificación Icontec ISO 14001:

- Demuestra ante la autoridad competente el cumplimiento de la reglamentación ambiental vigente en el país.
- Es la evidencia - para la comunidad o cualquier parte interesada - de un desempeño ambiental sano que respalda y potencia la imagen de las empresas.
- Ayuda a las organizaciones a responder ante presiones y estímulos provenientes de las autoridades ambientales y otros estamentos, para lograr un desempeño ambiental sano y la conservación de los recursos naturales.
- Los requisitos de la norma ISO 14001 se integran apropiadamente en los procesos de las compañías y, con ayuda de la norma ISO 9001, se pueden desarrollar para crear un sistema de gestión.

2.3.4 Norma ISO 26000 RS

La ISO 26000, es un documento desarrollado por el Organismo Internacional de Normalización, el cual brinda a las organizaciones orientación sobre la aplicación de la Responsabilidad Social (RS). Se espera que esta norma dado el éxito que alcanzó en su última fase de desarrollo, en la que fue aprobada, sea publicada como Norma Internacional el 1 de noviembre de 2012.

El documento reúne temas globales, como:

Definiciones y principios de RS.

Materias fundamentales a abordarse en la aplicación de la RS.

Orientación sobre cómo integrar la RS en todas las operaciones de una organización.

Cabe destacar que la norma ISO 26000 contiene orientaciones voluntarias y no es un documento de especificaciones destinadas a la certificación de tercera parte como lo son otros documentos como la ISO 9001 e ISO 14001.

Este documento técnico está basado en las mejores prácticas desarrolladas por las actuales iniciativas de RS del sector público y privado y está ligada con las convenciones de las Naciones Unidas, en especial con Organización Internacional del Trabajo (OIT).

2.3.5 Guía Técnica Colombiana GTC 180 de RS

Los antecedentes de esta norma en Colombia nacen en el año de 2002, cuando la Caja de Compensación Familiar de Antioquia, Comfama Antioquia, dirigió una carta al ICONTEC manifestando su preocupación por la normalización de este tema. Desde ese entonces este organismo Nacional de Normalización inició el desarrollo del documento, el cual contó con cinco etapas para su creación:

- ✓ Estudio de factibilidad y planeación,
- ✓ Gestión de Comité,
- ✓ Consulta pública,
- ✓ Aprobación y
- ✓ Edición y difusión.

Las anteriores etapas dieron paso a la sexta: la aplicación que se produjo en el año de 2008.

La adopción de esta norma es voluntaria y no exime a las organizaciones del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables.

La GTC 180 otorga los parámetros para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua un enfoque de RS en la gestión y propende por involucrar a los stakeholders (partes interesadas) en un desempeño socialmente responsable.

2.3.6 Normatividad Interna Comfamiliar Risaralda

Ley 21 de 1982

Las Cajas de Compensación Familiar son personas jurídicas de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones en la forma prevista en el Código Civil; cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la Ley (artículo 39, Ley 21 de 1982).

La Ley 789 de 2002, Artículo 16, Numeral 5°

Esta Ley señala como funciones de las cajas de compensación familiar que éstas administrarán a través de los programas que a ellas corresponda, las actividades de subsidio en dinero, recreación social, deportes, turismo, centros recreativos y vacacionales, cultura, museos, bibliotecas y teatros, vivienda de interés social, créditos, programas de atención integral a la niñez de 0 a 6 años, jornada escolar complementaria, educación, capacitación, bibliotecas, atención a la tercera edad y programa de nutrición materno infantil y en general, los programas que estén autorizados por la ley, para lo cual podrán continuar operando con el sistema de subsidio a la oferta.

Normas y Entidades de Control Básicas

El subsidio familiar es una prestación social a cargo de los empleadores, que prestan a través de las Cajas de Compensación Familiar, por lo tanto es un derecho que se deriva de la existencia de un contrato de trabajo.

El sistema de la compensación familiar se encuentra dentro del campo del derecho laboral, pero tiene una regulación propia.

Entre otras, el sistema de la compensación familiar está regido por las siguientes normas básicas:

1. Ley 21 de 1982
2. Decreto 341 de 1988
3. Decreto 784 de 1989
4. Decreto 2463 de 1981

Tabla 1. Normas de Control de servicios

SERVICIO	LEYES, DECRETOS Y RESOLUCIONES
EDUCACIÓN	Ley 115 de 1994 Decreto 1902 de 1994
VIVIENDA	Ley 09 de 1989 Ley 49 de 1990 Ley 03 de 1991 Ley 546 de 1999 Decreto 2620 de 2000
SALUD	Ley 100 de 1993
RECREACIÓN	Ley del Deporte Ley 181 de 1995

Fuente: Comfamiliar Risaralda

Tabla 2. Entidades que ejercen control sobre COMFAMILIAR Superintendencia del Subsidio Familiar

SERVICIO	ENTIDAD DE CONTROL
MERCADEO	Superintendencia de Industria y Comercio
RECREACIÓN	Viceministerio de Turismo
CRÉDITO	Superintendencia Bancaria
SALUD	Superintendencia Nacional de Salud secretaría de Salud
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación

Fuente: Comfamiliar Risaralda

La Ley le da sustentación a este tipo de acciones, le da validez a lo que es, en un comienzo y en su desarrollo, una política de Estado. Esto por la aparición de La Ley de Bibliotecas Públicas. Para esta ley, la Biblioteca Pública es un servicio público, como lo son las escuelas y hospitales. Gracias a esta ley el servicio de Bibliotecas Públicas tiene seguridad jurídica.

Las Cajas de Compensación Familiar hoy tienen autonomía para determinar presupuestos destinados al sostenimiento y desarrollo de los proyectos generados desde las bibliotecas. Es importante recordar que La Ley 789 permite que las Bibliotecas Públicas establezcan convenios de cooperación con entidades públicas y privadas. La Ley 115 a través de su fondo de ley establece que una parte del 4 % recaudado se destine a la educación básica y media, así como los excedentes del 55 % que, hoy, a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se posibilitan como la tercera prioridad denominada subsidio en servicios.

Es muy amplio el espectro de actividades que pueden gestionar las Bibliotecas Públicas, entre ellas, pueden prestar los servicios Bibliotecarios en estas modalidades: Públicas, Infantiles, Viajeras, Móviles, Multimediales y Virtuales.

2.3.7 Certificaciones de Calidad ISO 9001 Icontec que posee Comfamiliar Risaralda

Certificación de calidad ISO 9001: 2008, SGS (Para todos los procesos)

La certificación ICONTEC ISO 9001 Sistema de Gestión de la calidad proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de gestión ambiental, Seguridad y salud ocupacional, y Seguridad alimentaria, entre otros.

La certificación ICONTEC ISO 9001 permite:

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos.
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad.
- Proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad.

Normas Técnicas aplicables a la institución

- Norma Técnica Colombiana ISO 9001 versión 8
- Norma Técnica 5555 “Sistema de Gestión de la Calidad para instituciones de Formación para el Trabajo”.
- Norma Técnica 5581 “Programas de Formación para el Trabajo”.
- Norma Técnica 5666 “Programas de formación en el trabajo en el sector de sistemas informáticos”.

2.4 MARCO FILOSÓFICO

El ambiente empresarial actual exige estar a la vanguardia de los lineamientos que circundan la construcción del quehacer de toda empresa bajo los parámetros de la sostenibilidad, donde la práctica de la RSE es cada vez más fuerte, lo cual es evidenciado en los cientos de casos de prácticas responsables de empresas alrededor del mundo y el estar al margen de ésta, es estar ciego a la realidad, pues no es un secreto que la RSE vino para quedarse y que tiene un gran poder respaldado en organismos internacionales que instan a los líderes empresariales a comprometerse en la toma de acciones responsables y cívicas que vayan mucho más allá de sus objetivos mercantiles.

Una de los avances más significativos desde los orígenes de la RSE es que se ha pasado de una visión netamente filantrópica a una visión de gestión social y empresarial, en la

que dada su incidencia en la sociedad está respaldada por la construcción de una regulación normativa de los mínimos que debe cumplir una empresa para ser socialmente responsable, donde existen normas, estándares, indicadores, guías, modelos y certificaciones nacionales e internacionales para evaluar la gestión en este tema. Además, son más crecientes los observatorios que emergen para hacer seguimientos de las acciones empresariales.

Es así como también esta creciente práctica se ha extendido y ya no se habla de RSE únicamente sino también de Responsabilidad Social Universitarias RSU y como no solo las entidades privadas están vinculadas a esta práctica sino que las públicas también se han adherido a esta iniciativa, en las que las bancas centrales tienen su participación.

En este camino evolutivo de la RSE, se ha inmerso como un pilar importante a los grupos de interés o stakeholders, dándoles un lugar de importancia, siendo éstos piezas claves para el diseño de la planeación estratégica de una organización que busca aportar a su gestión en RS, llegándose a convertir el enfoque moderno de la RSE.

Es por ello que desconocer a los grupos que hacen parte de una empresa que busca precisamente evidenciar sus acciones en este tema, es estar fuera de contexto, desaprovechar la realimentación que estos pueden proporcionar al consultárseles en materia de solución a problemas y no encontrar apoyo en la implementación de nuevos proyectos.

El conocer quiénes son ellos, cuáles son sus necesidades, cuál es la imagen que tienen de la empresa, qué piensan de su accionar es establecer un puente directo que puede llevar a la construcción de una relación más estrecha y provechosa que puede aportar significativamente a la implementación de nuevas propuestas y proyectos culturales que no solo los beneficiaría a ellos como usuarios directos sino que le permitirá a la entidad innovarse a sí misma y ser coherente con su quehacer.

2.5 MARCO SITUACIONAL

2.5.1 Historia

Comfamiliar Risaralda tiene sus orígenes a partir del Decreto 118 del 21 de junio de 1957, en el que el Gobierno Colombiano estipuló atender las necesidades de las clases menos favorecidas económicamente y fomentar su mejoramiento. Por aquella época Pereira y el Eje Cafetero atravesaban por una etapa de desarrollo comercial e industrial. No obstante, se presentaban carencias respecto a servicios esenciales para la comunidad, pues se evidenciaba analfabetismo, desnutrición, entre otros, que eran indispensables atender antes de concentrarse en los retos que acarrearía la modernización económica, comercial, industrial y financiera.

Posteriormente, dadas las circunstancias mencionadas, la Asociación Nacional de Industriales ANDI, mediante el acta No. 1 del 29 de agosto de 1957, dio nacimiento a la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, afiliando a todas las empresas que en la época ocupaban un número permanente de trabajadores no inferior a 20, para ayudar económicamente a estos grupos familiares y en este mismo año se dio la creación del Sindicato de Trabajadores de Comfamiliar Risaralda, Sintracomfamiliar.

En sus inicios Comfamiliar Risaralda se hizo cargo de la administración y redistribución de los aportes de las empresas afiliadas, mediante el subsidio familiar. Después prestó servicios sociales con un consultorio pediátrico y más tarde abrió una guardería y los servicios de consulta médica y odontológica.

Desde 1957 hasta el 22 de enero de 1963, fungió como director Administrativo, Eduardo Valencia Arboleda. Posteriormente, Carlos Agudelo C. asumió la Dirección Administrativa hasta diciembre de ese mismo año. En 1963 asumió la dirección Luis Eduardo Baena Arboleda, quien jugó un papel importante en la consolidación de Comfamiliar Risaralda y ocupó este cargo por espacio de 21 años alcanzando grandes logros como el aumento del número de empleados, fortalecimiento de activos fijos, dando lugar a la adquisición de terrenos como los que hoy ocupan la sede de la carrera 5ª con calle 22, el Parque Recreacional y los Centros Integrales de Servicios de Dosquebradas, Circunvalar, Cuba, Jardín y Obrero.

En 1965 se aprobó la creación de consultorios infantiles (pediátricos) y en 1967 se implementó el área de capacitación, en el edificio de la carrera 7ª entre calles 22 y 23, sede anterior de la administración, en donde se prestaban los servicios de consulta pediátrica, odontología, droguería, laboratorio, además del salón auditorio. En este mismo año se creó el Departamento de Trabajo Social, para velar porque los subsidios recibidos por el trabajador se invirtieran adecuadamente y para fortalecer los núcleos familiares en materia moral, psicológica, técnica y económica.

A mediados de este año Comfamiliar Risaralda dio apertura al Instituto de Educación Familiar, que tenía por finalidad aportar a la solución de problemas educativos existentes en el recién creado departamento y se celebró el Primer concurso de Pintura Infantil.

En 1969, La Caja de Compensación de Pereira ingresa a la Asociación de Cajas de Compensación Familiar del país –Asocajas– y obtiene un asiento en su Junta Directiva y pasa a llamarse Caja de Compensación Familiar de Risaralda.

En 1971 se inauguró la Sede Administrativa de la carrera 5 con calle 22 y en sus instalaciones se inauguró también el primer supermercado de la región. Además de la apertura de un teatro cuyo objetivo fue brindar a los habitantes, la oportunidad de disfrutar de lo más representativo de las bellas artes a nivel nacional e internacional.

En febrero de 1974 abrió sus puertas el Colegio Instituto Comercial Comfamiliar con 420 alumnos entre primaria y secundaria.

En 1976, se da inicio a la construcción del más importante Centro Recreacional Galicia de la región que prestaría sus servicios a partir de 1982 con varios servicios: dos piscinas (adultos y niños), saunas y baños turcos, canchas múltiples de voleibol, baloncesto y microfútbol, zonas verdes, parqueaderos, kioscos familiares y restaurante de autoservicio. Con un extenso terreno ecológico, bordeado por las aguas del río Consota, el parque recreacional podía albergar desde entonces hasta 2.500 familias. Allí se realizan cada año los juegos Interempresariales.

Finalizando el año de 1982 la Alcaldía de Pereira le otorgó la Orden de los Fundadores a Comfamiliar Risaralda en sesión del 17 de noviembre.

En 1982 se cerró el Instituto Comercial Comfamiliar dado los gastos de sostenimiento de la institución.

En 1984 se inauguró en las instalaciones de la carrera 5, el quirófano para el servicio ambulatorio. Además, en el mismo año fue elegido como nuevo director administrativo a Maurier Valencia Hernández, quien gracias a su relación con los gremios y participación de los eventos determinantes de la ciudad ha logrado posicionar a Comfamiliar Risaralda como la primera Entidad Social en el Departamento.

Bajo la administración del Maurier Valencia Hernández, Comfamiliar Risaralda continuó consolidando programas de mercadeo, educación, recreación, cultura, vivienda y salud. Sin embargo, el objetivo iba más allá de lo establecido por la Ley 21 del 82, pues ya era una dinámica de esta Caja y de otras del país, impulsar programas de beneficio para la familia del trabajador colombiano, superando la literalidad de la Ley.

En cuanto a la ayuda a los empleados, el 5 de febrero de 1986 se decidió crear un Fondo de Ahorros para sus trabajadores. Facor hoy se constituye en uno de los fondos de ahorro más importantes de la región.

En 1991, se creó el Área de Gerontología y El Club Dorado, una propuesta de atención a la tercera edad, dirigida en principio a personas mayores afiliadas a la Caja. En este año también se dio la implementación del programa de bonos integrados a la feria escolar.

En 1992, se hizo entrega de más 200 viviendas producto de la creación del primer Programa de Vivienda de Interés Social de la entidad, Ciudadela Cuba “César Gaviria Trujillo”. También se inicia la prestación de servicios en el Centro Clínico Odontológico “Luis Eduardo Baena Arboleda”.

Referente a otros servicios del Parque Recreacional, desde el año de 1992 la Caja desarrolló proyectos tales como un módulo para seminarios y encuentros empresariales, con la posibilidad de alojamiento y programas vacacionales en el Parque Recreacional, complementado más tarde con un gran auditorio dotado de las herramientas tecnológicas, que complementarían la infraestructura existente en la denominada “Casa de Huéspedes”.

En 1993 se aprobó a la apertura del Centro Integral de Gamma y se aprobó el reglamento para el Concurso Mujer Comfamiliar.

En 1996, se construyó el edificio de capacitación, donde se dictan diversos cursos y programas de Educación Continuada, los cuales gozan de un excelente posicionamiento entre la población afiliada, beneficiaria y particular.

En 1997, se inauguró La Clínica Materno Infantil, que sintetiza la vocación hacia los programas de salud de la entidad, la cual ha evolucionado en su infraestructura de servicios para atender integralmente al núcleo familiar, lo que ha llevado a cambiar su razón social por la de Clínica Comfamiliar. También se inaugura El Edificio de apartamentos de El Jardín y el Módulo de Capacitación.

Mediante un convenio con las Empresas Públicas de Pereira, en 1998 se construyeron 100 soluciones de vivienda en el sector de Villa Santana y se dio inicio a la construcción del proyecto Ciudad Boquía.

Con la implementación de la Ley 100 Comfamiliar convirtió su área de salud en una importante I.P.S., con la mayor experiencia y diversidad de servicios médicos, que se ofrecen a través de la S.O.S. Servicio Occidental de Salud.

En la década del 90 se participó con la dotación a la Biblioteca Pública “Ramón Correa”, lo mismo que a una serie de bibliotecas públicas satélites, ubicadas en los barrios Alfonso López, El Triunfo, Laguneta y San Judas (Guardería San Francisco), ampliando de esta forma el programa de Extensión Cultural y Biblioteca. De igual manera, en convenio con la Gobernación de Risaralda, se incursiona en la administración de los Centros de Recursos Educativos Municipales (CREM) en los municipios de Dosquebradas, Pereira, Marsella, La Virginia, Apía y Belén de Umbría.

En 1999 la Cámara de Comercio de Pereira y la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, crearon la Fundación Vida y Futuro con dos propósitos: el primero, atender la reconstrucción de la ciudad de Pereira y el segundo, servir a la ciudad y al país mediante una organización con capacidad para desarrollar programas sociales, económicos, ambientales y físicos.

En el 2001, se dio inicio a un nuevo proyecto de vivienda social con el nombre Ciudad Boquía II etapa, también se gestaron propuestas en otros sectores, como el proyecto de vivienda Villa Santana con 45 unidades.

En el 2002, la Clínica Comfamiliar creó la Unidad Renal, en alianza estratégica con la multinacional Fresenius Medical Care, dando inicio a un proceso ininterrumpido hasta hoy, dirigido a hacer de los avances de la ciencia una posibilidad real para mejorar las condiciones de vida de la población.

Así mismo, pensando en seguir su proceso productivo, algunos antiguos empleados de Comfamiliar Risaralda decidieron crear una cooperativa de trabajo asociado, a la cual denominaron Comfamiliar.coo, idea que fue plenamente respaldada, vinculando a través de esta naciente entidad algunos servicios que dentro de las modificaciones estructurales que había adelantado la Institución hacían conveniente incursionar en nuevos modelos de contratación.

En el 2003, se inauguró la Granja de Noé, un novedoso Parque Temático de 24.258 mts² ubicado dentro del Parque Recreacional Comfamiliar Galicia, y el Instituto Comfamiliar incursiona en la enseñanza especializada desarrollando diplomado y programas técnicos. En convenio con la Universidad Católica del Norte comenzaron a dictar carreras universitarias mediante educación virtual; asimismo en convenio con la Universidad Católica de Manizales, se comenzó a ofrecer la especialización en Gerencia Educativa con énfasis en Gestión de Proyectos.

En ese mismo año se construyen 40 apartamentos en el sector de Cuba, como complemento de la ciudadela Comfamiliar instalada en esa ciudadela.

En el 2004, la Clínica Comfamiliar amplió su infraestructura, incorporó nueva tecnología, capacitó a su personal y vinculó a profesionales para el desarrollo de nuevos programas y servicios como el de cardiología invasiva. De esta forma se situaba a la altura de las mejores de Colombia en tecnología para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades cardiovasculares, y se convertía en una clínica de Cuarto Nivel.

El eje de la Caja se centró aún más en la atención a las familias, distribuyendo subsidios en dinero, especie y servicios con programas de salud, vivienda, atención integral al núcleo familiar en todos los niveles de su ciclo vital, además de recreación, turismo, crédito social, fondo al fomento del empleo y protección al desempleado, educación, capacitación y demás actividades dentro del campo de la seguridad, estabilidad, promoción y desarrollo de sus afiliados, beneficiarios y población en general.

Posteriormente, se amplió el servicio de educación no formal con los programas técnicos en Turismo Rural, Sistemas, Gestión de Empresas, Recreación y Contabilidad, permitiendo a más personas acceder al portafolio educativo con altos niveles académicos y a muy bajos costos. Logrando para el 2004 la graduación de la primera promoción de Técnicos en Turismo Rural.

En este mismo año nació Colsalud, como obra social para el programa de promoción y desarrollo del talento humano en pro de los niños y jóvenes con diferentes discapacidades, involucrándolos en los campos de las artes, ciencia y tecnología y humanidades a través de un proyecto denominado Talentos Colsalud.

En el 2005, se aprobó la construcción deportiva de la bolera y la vinculación de los Juegos Bolivarianos que se celebrarán en Pereira.

En el 2006, se aprobó la creación del servicio de hospitalización domiciliaria o en casa, se dio el ingreso al Programa Nacional de Interrelación social originado en remesas que se envían desde el exterior por personas del Eje Cafetero; además de la ampliación locativa de la Clínica Comfamiliar y la certificación ICONTEC dada a ésta el 22 de noviembre del mismo año. Así mismo, Comfamiliar Risaralda realizó en la ciudad de Pereira el XVI Encuentro Nacional de Bibliotecas de las Cajas de Compensación Familiar, “La Biblioteca: Un Espacio para la Construcción de Identidad”.

En el 2007, se creó el Programa de apoyo familiar integrado por psicóloga, enfermera jefe y trabajadora social y se inició el servicio de Patología con médico patólogo, histotecnóloga y citotecnóloga.

En 2009 Comfamiliar Risaralda asume la coordinación de la Red de Bibliotecas de las Cajas de Compensación Familiar en reemplazo de Comfamiliar Atlántico, que había liderado la Red desde su creación, en el año 1983.

Actualmente, Comfamiliar Risaralda cuenta con diez Centros Integrales de Servicios en el Área Metropolitana, donde se atienden las diferentes necesidades de los afiliados, beneficiarios y de la comunidad en general. En los municipios de La Celia, Apía, Santa Rosa de Cabal, Marsella, Belén de Umbría, Santuario, Mistrató, Balboa, Pueblo Rico, Quinchía y Guática haciendo presencia a través de los Centros Culturales y Bibliotecas.

Misión

Es una entidad de servicios dentro del campo de la protección social, que con fundamento en la subsidiaridad, la sostenibilidad, la equidad y la inclusión, permite el desarrollo integral de la comunidad generando valor público.

Visión

Actuar en el campo de la protección social, desarrollo y bienestar de la comunidad, con liderazgo y proyección institucional.

Política de Calidad

Comfamiliar Risaralda optimiza los recursos y los afianza a través del incremento de la competencia del personal, buscando la satisfacción del cliente convirtiendo el servicio en una cultura de mejoramiento continuo.

Objetivos de Calidad

- Aumentar la satisfacción de los clientes
- Garantizar la calidad de los procesos y servicios
- Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad
- Promover el mejoramiento de la competencia del personal
- Asegurar la confiabilidad de la información
- Asegurar la sostenibilidad económica

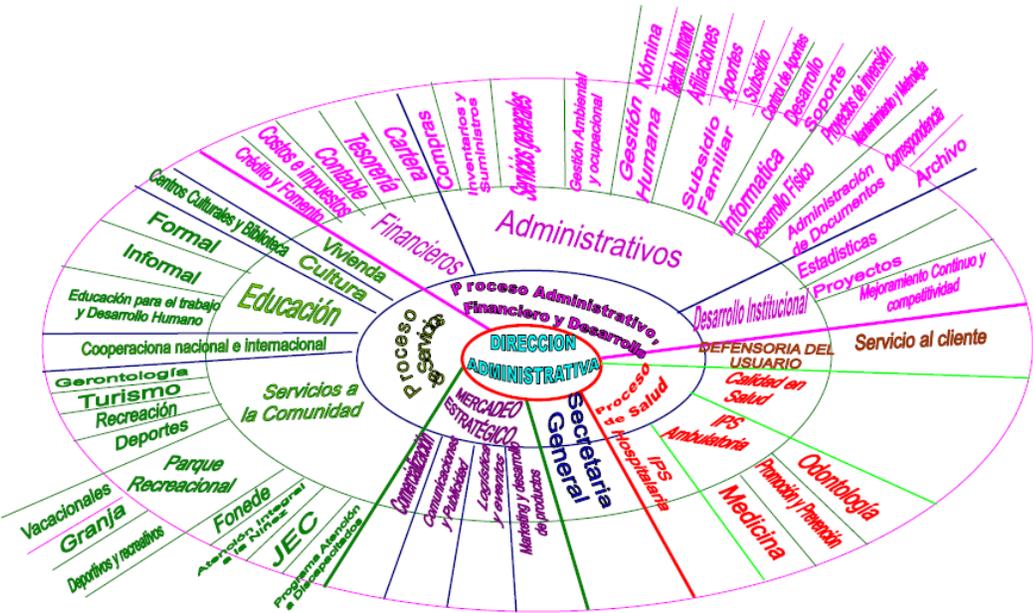
2.5.2 Estructura Organizacional

Figura 1. Organismos de Control



Fuente: Comfamiliar Risaralda

Figura 2. Organismos de Dirección

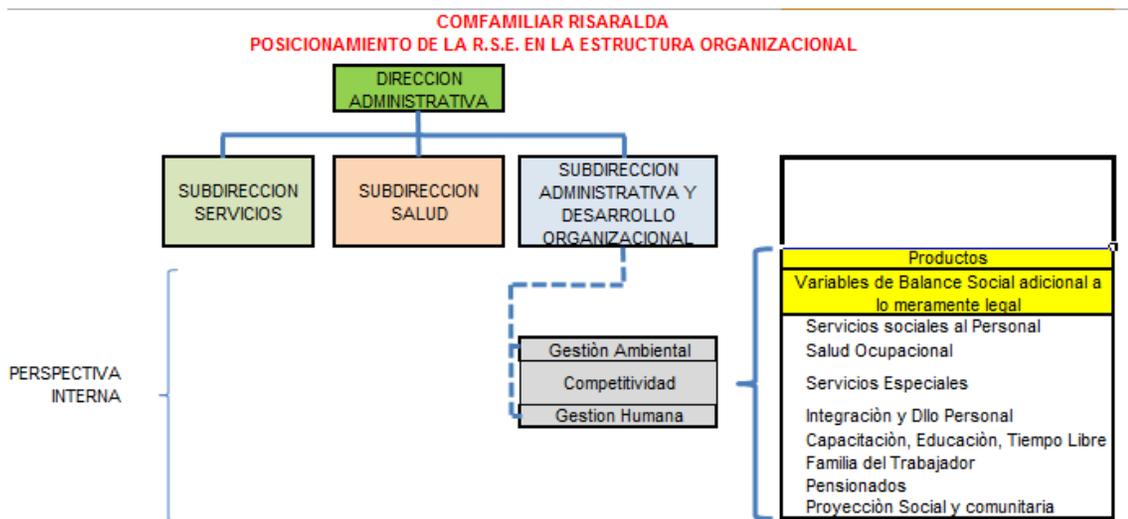


Fuente: Comfamiliar Risaralda

Participación de las áreas en el tema de Responsabilidad Social

Como el tema de Responsabilidad Social en Comfamiliar Risaralda se ha venido instaurando paulatinamente dentro de la estructura organizacional, no se puede hablar de una participación directa de áreas o dependencias frente a la misma. No obstante, desde el Departamento de Planeación, se ha venido modelando como sería la intervención de ciertas áreas para alcanzar un posicionamiento de este tema.

Figura 3. Posicionamiento de la RSE en Comfamiliar



Fuente: Oficina de Planeación Comfamiliar Risaralda

2.5.3 Área Cultural y CCB (Centro y Lucy Tejada) Comfamiliar Risaralda

Área Cultural

Para Comfamiliar Risaralda el componente cultural ha jugado un papel importante en las transformaciones sociales, políticas y económicas que impactan la vida de los colombianos, por ello en el año de 1971 da apertura a un teatro, con la finalidad de

ofrecer a los habitantes de la ciudad y poblaciones vecinas la oportunidad de disfrutar de lo más representativo de las bellas artes a nivel nacional e internacional, el cual se convierte en el epicentro de la música, el teatro, la danza y otras expresiones estéticas. En sus inicios, tuvieron lugar expresiones como el Café Concierto, títeres, marionetas o el teatro de muñecos y Cine Club, este último sigue vigente y tuvo tanta acogida que se creó una extensión del mismo conocido como Cine Móvil, el cual fue llevado a los reclusos.

El Área Cultural ha consolidado un conjunto de propuestas que abarca no sólo el campo de los espectáculos artísticos, sino que se ocupa de generar programas acordes con las necesidades de la comunidad.

Servicios

- Libros contados, es una actividad de promoción de lectura que se realiza en los municipios una vez al mes, abierta a toda la comunidad.
- Cine Foro “Hablemos de Cine”, espacio para hablar acerca del séptimo arte.
- Cine Club Comfamiliar, tiene lugar todos los sábados y lunes a las 6:30 p.m., \$4.200 la boleta, cine tipo arte que incluye el programa “Los Clásicos revisitados”.
- Corredor del Arte, espacio para los nuevos artistas, el cual se ha abierto para todas las expresiones artísticas de la región como pintura, dibujo, fotografía y escultura.
- Concurso de Cuento Infantil, proyecto de estímulo a la creatividad en los niños, realizado de manera conjunta con el Área de Recreación cada año, que promueve la importancia de tener la lectura, como parte fundamental del desarrollo de los niños.
- Cine móvil, actividad gratuita que se desplaza a establecimientos educativos, centros de rehabilitación y organización de servicio comunitario.
- Cine infantil gratuito, todos los domingos a las 3:00 p.m., es un espacio para la diversión en familia.
- Maletas viajeras de literatura infantil, usadas para el fomento de la lectura, las cuales son prestadas a las instituciones educativas y a la comunidad.

- Libronautas, – Bibliotecas Viajeras – una de las extensiones de los Centros de Cultura y Bibliotecas de Comfamiliar que atienden a la comunidad en el Área Metropolitana como en la mayoría de los municipios del departamento de Risaralda.
- Sala de Exposiciones, en la que se encuentra Corto circuito, escenarios para el arte entre varias instituciones Alliance Francaise Pereira, Instituto Municipal de Cultura y Fomento al Turismo, Fundación Universitaria del Área Andina y Colombo Americano Pereira-Cartago.
- Conferencias gratuitas, men este espacio expertos abordaron temas científicos, literarios, políticos, culturales y de interés general.
- Alquiler de teatro y auditorios, Encuentro críticos y Espectáculos artísticos. Cuenta con un auditorio general con una capacidad para unas 250 personas y otro auditorio para unas 40 personas.

Centros Culturales y Bibliotecas CCB

La acción cultural de Comfamiliar Risaralda tiene lugar también en el Programa Centros Culturales y Bibliotecas que tiene por objetivo generar espacios de participación comunitaria y barrial, construir sociedad a través del desarrollo integral de las personas, fomentar las prácticas culturales de leer, escribir, aprender, compartir y vivir en comunidad.

Uno de los hechos que hicieron parte de este programa fue la participación en la década de los 90, en la dotación de la Biblioteca Pública “Ramón Correa”, al igual que a un grupo de bibliotecas públicas satélites, ubicadas en los barrios Alfonso López, El Triunfo, Laguneta y San Judas (Guardería San Francisco), ampliando de esta forma el programa de Extensión Cultural y Biblioteca.

Servicios CCB Centro

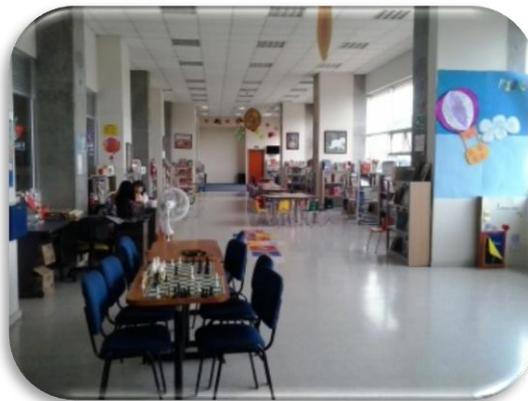
- ✓ Consulta en sala: los usuarios disponen de material bibliográfico de ciencias sociales, enciclopedias y diccionarios, y literatura infantil.
- ✓ Sala de sistemas: espacio con fines de capacitación para el uso gratuito de instituciones educativas públicas y fundaciones sin ánimo de lucro, y se renta a las empresas privadas que requieran de su uso. Compuesta por 18 computadores.
- ✓ Café Internet: equipos disponibles para consultas no encontradas en los libros, dotado con 5 computadores.
- ✓ Sala infantil, dotada con material bibliográfico especializado para niños y con juegos didácticos.
- ✓ Sala de lectura para adultos: dotada con revistero, periódico y material bibliográfico de interés.
- ✓ Alquiler de auditorio: se renta para el uso de las empresas que lo necesiten y en calidad de préstamo para fundaciones sin ánimo de lucro o instituciones educativas o culturales del sector público. Capacidad para 40 personas.
- ✓ Talleres de promoción de lectura: estos están dirigidos a al adulto mayor, jóvenes y niños de instituciones educativas, fundaciones o comunidad en general y se orientan a grupos entre 30 y 40 personas.
- ✓ Taller de Manualidades: al igual que los talleres de promoción de lectura se realizan una vez a la semana para un grupo de personas entre 30 y 40.



Servicios CCB Lucy Tejada

- ✓ Consulta en sala: colección bibliográfica correspondiente a literatura infantil.
- ✓ Plasticuento: actividad de promoción de lectura más manualidad, realizada una vez a la semana y dirigida a niños y adultos.
- ✓ Talleres de promoción de lectura: éstos están dirigidos a al adulto mayor, jóvenes y niños de instituciones educativas, fundaciones o comunidad en general y se orientan a grupos entre 30 y 40 personas.

- ✓ Espacio para práctica de ajedrez: cuenta con juegos de ajedrez para que los aficionados al deporte ciencia puedan practicarlo cómodamente en este centro.
- ✓ Cine: se realizan proyecciones de cine infantil gratuito a los usuarios



Los CCB de Comfamiliar pertenecen a la Red Nacional de Bibliotecas de Cajas de Compensación por lo que también debe guiarse bajo los lineamientos establecidos por ésta.

2.5.4 Red Nacional de Bibliotecas Cajas de Compensación

Antecedentes

En el año 1957, por decreto legislativo 118 del 21 de junio, se establece en Colombia el subsidio familiar. Por medio de éste se dispuso que todas las empresas del país, tanto privadas como oficiales, debieran aportar una suma equivalente al 4% de la nómina mensual de los salarios que sería destinada a la seguridad social de sus empleados. Este dinero lo recibían las Cajas de Compensación Familiar para ser redistribuido en forma de subsidio monetario para los trabajadores de medianos y menores ingresos en proporción al número de personas a cargo.

Hoy en día, las cajas de Compensación son un componente esencial del sistema de la Protección y de la Seguridad Social en Colombia, son entidades privadas, sin ánimo de lucro que trabajan en diferentes campos para mejorar las condiciones de vida de las familias colombianas: hacen redistribución del ingreso y crean infraestructura de desarrollo social y económico. Por el sistema de compensación familiar, los trabajadores de bajos y medianos ingresos, reciben el subsidio pagado en dinero, y en servicios básicos en áreas como la educación, la vivienda, recreación, el turismo social, y los servicios culturales y bibliotecarios, entre otros. Estos servicios se ofrecen gracias a los dineros que le quedan a las Cajas como remanente después de pagar el subsidio en dinero a los trabajadores.

En 1974 se abrió la primera biblioteca en una Caja de Compensación Familiar. Desde entonces, otras Cajas se unieron al esfuerzo de incorporar a su portafolio de servicios programas alrededor de la lectura, la información, el conocimiento y la cultura, considerando éstos como un factor de bienestar que busca el desarrollo y el perfeccionamiento de la personalidad humana.

Desde sus inicios, los servicios bibliotecarios ofrecidos por las Cajas se materializaron en forma de bibliotecas públicas, ya que los integrantes de la familia: El ama de casa, el trabajador, los niños -razón de ser de las Cajas-, podrán encontrar en este tipo de bibliotecas, respuestas más adecuadas a sus necesidades de información.

En 1983 con la colaboración de COLCULTURA (hoy Ministerio de Cultura) se reunieron en la ciudad de Barranquilla los representantes de las Bibliotecas de COMINDUSTRIA-Palmira, COMFAMILIAR -Atlántico y COMFAMA –Medellín, entidades donde ya existían programas bibliotecarios en forma independiente y organizaron una Red denominada Red Nacional de Bibliotecas de Cajas de Compensación Familiar, que tuvo entre sus objetivos iniciales el de promover la creación de servicios bibliotecarios en las Cajas, y desarrollar y fortalecer los servicios existentes mediante un trabajo en equipo.

El mecanismo propuesto inicialmente es el establecimiento de la Red como programa multi-institucional de alcance nacional que no pretendía crear nuevas estructuras burocráticas ni suplantar programas o acciones en proceso. Por el contrario, buscó siempre contribuir al mejoramiento substancial de lo ya existente y en desarrollo y armonizarlo con programas comunes.

La participación en esta Red fue esencialmente voluntaria y en ninguna forma interfirió con la autonomía de las Instituciones participantes. Se propuso fundamentalmente estimular, apoyar y coordinar el desarrollo de la iniciativa institucional, desde luego, tomando en consideración los objetivos y prioridades en ese entonces señalados por el Sistema Nacional de Información (S.N.I) y por los organismos respectivos que la misma Red estableció.

Misión

La Red Nacional de Bibliotecas de Cajas de Compensación Familiar es un acuerdo de voluntades encaminadas al desarrollo cultural del país mediante la creación y fortalecimiento de los servicios bibliotecarios, el fomento de las prácticas de lectura, escritura y el acceso a la información para la convivencia como fundamento de la nacionalidad y construcción del tejido social.

Visión

Permanecer como actores dinámicos en el país en el campo de la protección social propiciando el libre acceso a la cultura, la información y las ciencias en general conservando el liderazgo y la proyección institucional.

Objetivos

- ✓ Promover la creación y fortalecimiento de los Servicios Bibliotecarios en las Cajas de Compensación.
- ✓ Generar espacios permanentes de intercambio de experiencias entre miembros de la Red.
- ✓ Asesorar a las Cajas en el fortalecimiento de los Servicios Bibliotecarios mediante convenios, Plan Nacional de Lectura y otros.
- ✓ Divulgar el impacto social de los Servicios Bibliotecarios de las Cajas.

Estructura y composición de la Red

La Red de Bibliotecas de las Cajas de Compensación Familiar, posee una estructura formal.

La Dirección y Administración de la Red de Bibliotecas de Cajas de Compensación Familiar está conformada por:

- ✓ Un Consejo Nacional de Dirección que será el organismo responsable de la fijación de las políticas de desarrollo de la Red a nivel Nacional y que estará conformado por los coordinadores regionales. También participan en este comité las cajas de compensación familiar Comfenalco Antioquia, Comfama, Comfandi y Colsubsidio. A su vez, como invitados, Asociaciones de Cajas, la Superintendencia

del Subsidio Familiar y la Coordinación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas del Ministerio de Cultura.

- ✓ Comités Regionales con el liderazgo y apoyo de las Bibliotecas coordinadoras, estará además conformado por las Bibliotecas de Cajas de la Región, de acuerdo a las áreas geográficas o regiones del País. Para lo que **Comfamiliar Risaralda es el Coordinador del Comité Regional No. 5**, en el que participan Confamiliares Caldas y Comfenalco Quindío.

2.5.5 Panorama Administrativo de la Organización

Comfamiliar Risaralda es una entidad que ha alcanzado un gran desarrollo y posicionamiento en todo el Departamento en sus más de cincuenta años de creación, está conformada por una estructura organizacional radial bajo una dirección administrativa que reúne varias áreas y procesos tales como: procesos administrativos, financieros y de desarrollo institucional, procesos de servicio, procesos de salud, mercadeo institucional y Secretaría general. Cuenta con alrededor de 1500 empleados que hacen parte de las áreas de salud, servicios sociales y administrativa. El clima organizacional es bueno, existe un ambiente sano y cálido de trabajo y desde Su Director Administrativo, Maurier Valencia Hernández, se irradia un ambiente de cariño y liderazgo.

Respecto al Área Cultural y a los Centros Culturales y Bibliotecas, cuenta con una estructura plana y sencilla compuesta por un Coordinador, una Secretaria, 22 Auxiliares CCB (Bibliotecarios) y ocho Animadores de Lectura para un total de 32 personas que cubren todo el departamento de Risaralda a través de los 18 CCB's que se encuentran distribuidos en los 14 municipios (Apia, Marsella, Belén de Umbría, Balboa, Guática, Mistrató, La Virginia, Santa Rosa, Dosquebradas, Santuario, Pueblo Rico, La Celia, Quinchía y Pereira).

La acción cultural está sujeta a los programas de gestión estipulados anualmente por Comfamiliar Risaralda acordes con el Área Cultural y CCB, para lo que se establecen

indicadores de gestión medibles que permitan conocer el impacto sobre la población atendida y la cantidad y calidad de servicios ofrecidos en el año. Es por ello, que siguiendo los parámetros de calidad de Comfamiliar, los miembros del Área Cultural y CCB se reúnen cada mes para realizar el Comité de Calidad en el que evalúan las acciones realizadas siguiendo los estándares de la Norma ISO 9001 para tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora y se tratan temas de interés que puedan aportar a la gestión cultural.

El desempeño de las personas del Área Cultural y CCB es evaluado de acuerdo a los programas de gestión y metas estipulados anualmente, conforme también a la caracterización y perfil de cada cargo.

2.5.6 Panorama sobre gestión de Responsabilidad Social

Comfamiliar Risaralda como entidad social siempre está en la búsqueda de programas y proyectos que apunten a la Gestión de Responsabilidad Social impactando notablemente en la comunidad risaraldense. Es así como ha dado nacimiento a varios programas, en los que se destacan el Fondo de Ahorro de Comfamiliar Facor, el cual es para uso de sus empleados y en la actualidad se constituye en uno de los fondos de ahorro más importantes de la región; Sintracomfamiliar que es el sindicato de los trabajadores, con el cual se le da voz a los empleados que son el soporte vital de las dinámicas en las que ha estado comprometida la Caja; Fundación Vida y Futuro, que nació para dar apoyo al proceso de reconstrucción post terremoto 1999; la Cooperativa Familia.co que es la cooperativa de empleados y la Fundación Colsalud, la cual da apoyo y acompañamiento a niños y jóvenes con capacidades especiales a través del campo de la salud e integrándolos a través de las artes, ciencia, tecnología y humanidades.

Desde el Área Cultural y CCB se prestan servicios gratuitos a la comunidad de gran impacto. El Área Cultural a través de programas culturales, impulsa el desarrollo social y el uso del tiempo libre con proyecciones de cine arte e infantil, conferencias, exposiciones y préstamo de maletas viajeras.

Los CCB generan espacios para la creatividad y la integración a través de los servicios de Libronautas, bibliotecas, salas, auditorios, cursos, talleres y actividades culturales que impulsan la construcción de conocimiento y la lúdica.

3 EL DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DE ESTUDIO

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo.

La presente investigación utiliza un análisis descriptivo encaminado a identificar las características y necesidades de los diferentes grupos de interés del Área Cultural y CCB de Comfamiliar de Risaralda.

TIPO DE ESTUDIO: Mixto (cualitativo – cuantitativo)

3.2 POBLACIÓN O UNIVERSO

Usuarios actuales y potenciales de los servicios del Área Cultural y CCB del Centro y Lucy Tejada de Comfamiliar Risaralda.

3.3 MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO

MUESTRA: Grupos de interés seleccionados del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda:

Microambiente

Internos

*Empleados (Directivos y empleados)

Macroambiente

Externos

*Consumidores (padres de familia que llevan a sus hijos a los CCB, jóvenes y adultos, adultos mayores y docentes que hacen uso de los servicios de Biblioteca y del Área Cultural).

*Comunidad (padres de familia y adultos pertenecientes a la zona aledaña que rodea a ambos CCB).

*Gobierno y Autoridades (Representantes de empresas y medios de comunicación)

MÉTODO DE MUESTREO: No probabilístico, Muestreo por conveniencia.

Se usó este tipo de muestreo toda vez que no existían bases de datos de los usuarios que permitieran aplicar los instrumentos usados para este estudio de forma aleatoria, por lo que se tuvo en cuenta un cuadro estadístico que se lleva en ambos CCB con el número de usos que tienen los servicios mes a mes.

Tabla 3. Estadísticas Usos CCB

Mes	CCB Centro	CCB Lucy Tejada
Enero	1,623	149
Febrero	5,667	451
Marzo	3,197	696
Abril	4,474	1,417
Mayo	4,223	1,026
Junio	3,087	1,046
Julio	3,944	861
Agosto	3,075	1,074
Septiembre	3,128	1,523
TOTAL	32,418	8243

Fuente: Comfamiliar Risaralda

Tabla 3. No. de usos y usuarios

	CCB Centro	CCB Lucy Tejada
No. promedio de usos al mes (Total sumatoria meses/ No. de meses)	3,602	916
No. de usuarios al mes (No. promedio de usos al mes / No. de servicios por cada CCB)	(3,602/5) 720	(916/3) 305

Porcentaje de adultos en No. de usuarios	El 60% son adultos	el 20% son adultos
Total población adulta	432	61

Fuente: propia

Para establecer la muestra, se usó la siguiente fórmula:

Figura 4. Fórmula Muestra

$$\eta = \frac{p \cdot q \cdot N}{\left[\frac{e}{z} \right]^2 (N-1) + p \cdot q}$$

Fuente: Estadística General

Figura 5. Niveles de Confianza

1- α	75%	80%	85%	90%	95%	97.5%	99%
Z $\alpha/2$	1, 15	1,28	1,44	1,65	1,96	2,24	2,58

Fuente: Estadística General

Figura 6. Símbolos fórmula

η :	Muestra
N:	Población
e:	Porcentaje de error
1 - α :	Nivel de confianza
Z = Z $\alpha/2$:	Valor normalizado que corresponde a la mitad de [α = 1- (nivel de confianza)]
p, q valores complementarios:	S: p= 50% = 0, 5 q= 1-0,5 q= 0,5

Fuente: Estadística General

Datos CCB Centro

e=	5%
1 - α =	95% z=1.96
Distribución respuestas:	P=50%=0,5
N=	720

(Nota aclaratoria: teniendo en cuenta que en la población están incluidos niños y que a ellos no se les puede aplicar ningún instrumento, atendiendo la información suministrada por el personal del CCB, se estipula que el 60% son adultos, lo que equivale a 432 personas).

$$N= 432$$

$$\eta = \frac{(0,5)(0,5)432}{\left(\frac{0,05}{1,96}\right)^2 (432-1) + 0,5(0,5)}$$

$$\eta = \frac{108}{(0.00065077)(431) + 0,25}$$

$$\eta = \frac{108}{0.53048187}$$

$$\eta = 204$$

Datos CCB Lucy Tejada

e=	5%
1 - α =	95% z=1.96
Distribución respuestas:	P=50%=0,5
N=	305

(Nota aclaratoria: teniendo en cuenta que en la población están incluidos niños y que a ellos no se les puede aplicar ningún instrumento, atendiendo la información suministrada por el personal del CCB, se estipula que el 20% son adultos, lo que equivale a 61 personas).

$$N = 61$$

$$\eta = \frac{(0,5)(0,5)61}{\left(\frac{0,05}{1,96}\right)^2 (61-1) + 0,5(0,5)}$$

$$\eta = \frac{15.25}{(0,00065077)(60) + 0,25}$$

$$\eta = \frac{15.25}{0.2890462}$$

$$\eta = 53$$

3.4 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.

El Estudio se delimita alrededor de los siguientes aspectos:

Espacial: Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda

Demográfica: Grupos de interés del Área Cultural y los CCB (Centro y Lucy Tejada) de Comfamiliar Risaralda.

Temática: Caracterización de los grupos de interés

3.5 VARIABLES E INDICADORES DEL ESTUDIO.

De acuerdo a la hipótesis seleccionada y los objetivos establecidos, son variables e indicadores del Estudio, las siguientes:

Variable: Las variables se refieren a propiedades de la realidad cuyos valores varían. Las variables en la investigación representan un concepto de vital importancia dentro de un proyecto y es la información clave a ser recolectada y procesada.

Indicador: Los indicadores miden las características que se desean identificando la forma en que se comporta la variable, para obtener la información deseada a través de los Instrumentos o técnicas de recolección de información.

Tabla 5. Variables e indicadores del estudio

VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	INDICADOR	INDICE
VARIABLES INDEPENDIENTES			
Género	Condición orgánica, masculina o femenina.	Encuesta	No. de personas de cada género
Edad	Característica demográfica para determinar el grado de	Encuesta	No. de personas en cada rango de edad

		población infantil, joven, adulta y adulta mayor, que hace uso de cada uno de los servicios ofrecidos.		
Nivel de Escolaridad		Característica que hace alusión al nivel educativo más alto alcanzado por el usuario.	Encuesta	No. de personas en cada nivel
Ciudad de Residencia		Lugar de procedencia	Encuesta	No. de personas procedentes de cada ciudad
VARIABLES DEPENDIENTES				
Satisfacción del usuario		Concepto del cliente con respecto al servicio ofrecido en relación a la satisfacción de sus necesidades.	Encuesta Entrevista Focus Group Estudio de satisfacción 2012 y 2013 Comfamiliar Sistema de PQRS (Peticiónes, Quejas y Reclamos y sugerencias)	% Nivel de satisfacción
Calidad en el servicio		Capacidad de un conjunto de características inherentes a un servicio, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes.	Encuesta Entrevista Focus Group Estudio de satisfacción 2012 y 2013 Comfamiliar Sistema de PQRS (Peticiónes, Quejas y Reclamos y sugerencias)	No. PQRS Nivel de valoración de la calidad
Cobertura		Refleja la medida en que las personas que requieren los servicios culturales, los reciben.	Encuesta Reporte Estadístico elaborado por cada CCB Capacidad instalada de cada CCB	No. de usuarios atendidos al mes
Disponibilidad de recursos		Conjunto de medios con los que se cuenta para satisfacer las necesidades informativas y culturales de los usuarios, tales como recursos bibliográficos, tecnológicos, entre otros.	Análisis de inventario	No. de recursos
Oferta y/o Programación Cultural		Actividades realizadas en el Área Cultural y CCB (Centro y Lucy Tejada) en Comfamiliar Risaralda.	Programaciones impresas Cronograma de actividades de cada	No. Actividades realizadas

		CCB	
Promoción de Lectura	Programas destinados a promover e incentivar la lectura en diferentes tipos de públicos.	Cronograma de actividades de cada CCB	No. talleres al mes
Consulta en sala	Uso del material bibliográfico dispuesto en estanterías para la satisfacción del gusto por la lectura o de una necesidad informativa.	Registro de material consultado en cada CCB	No. de libros consultados al mes
Inclusión	Programas culturales destinados a atender población vulnerable, con capacidades especiales e indígena.	Cronograma de actividades de cada CCB	No. de actividades ofrecidas a diferentes tipos de población.
Divulgación de la información	Manera cómo se da a conocer la oferta cultural con la que cuenta Comfamiliar Risaralda	Medios de comunicación Canales de distribución Estrategias de promoción y divulgación del área de Comunicaciones	No. de medios de comunicación. No. de emisiones de la información
Usabilidad de los servicios ofrecidos	Cantidad de veces que es requerido un servicio por parte de los usuarios.	Informe mensual de cada CCB	No. de usos al mes
Gestión de RSE	Lineamientos establecidos para la gestión de RSE en el Área Cultural de Comfamiliar.	Documentos de la Oficina de Planeación	No. Informes enviados y realizados.

Fuente: propia.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Información Primaria

La información requerida se recolectó a través de:

- La aplicación de encuestas a los usuarios de ambos CCB,
- Realización de entrevistas dirigidas a miembros de los grupos de interés y a representantes de los entes culturales referentes de Pereira y otras ciudades,
- Realización de un grupo focal realizado con los usuarios más asiduos de estos espacios.

Información Secundaria

De igual manera, se obtuvo información base a través de la indagación de investigaciones realizadas por la Alcaldía y el Dane, y de estudios previamente realizados sobre cada uno de los elementos registrados en las variables e indicadores y resultados obtenidos e informes presentados por Comfamiliar Risaralda, en aspectos relacionados con la gestión de RSE.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información se clasificó, procesó y analizó siguiendo los objetivos y las variables de estudio que se plantearon desde el inicio para tales efectos, bajo una serie de etapas establecidas que facilitaron la realización del diagnóstico, a partir del cual se formuló la propuesta de mejoramiento.

Figura 1: Etapas



Fuente: propia

4 DIAGNÓSTICO OBTENIDO

4.1 ETAPA 1: CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CCB LUCY TEJADA Y CENTRO Y ÁREA CULTURAL

Los CCB del Centro y Lucy Tejada y el Área Cultural son espacios que aportan al tema cultural de la ciudad y a través de sus servicios congrega a un buen número de usuarios cada mes, siendo un lugar de interés para las instituciones educativas y para la población aledaña, quien encuentra en este sitio un lugar en el cual invertir su tiempo libre y suplir sus necesidades de información y de esparcimiento.

El público que asiste a estos sitios en su mayoría es proveniente de instituciones educativas que programan visitas con grupos de estudiantes y generalmente son instituciones públicas, en las que se destacan: La Boyacá, La Anunciación, Instituto Docente Manitas Creativas, jardines, entre otros.

CCB Centro

El CCB Centro está ubicado en la Calle 22 con Carrera 5, atiende al público en general y en cuanto a la población infantil, desde bebés hasta niños de 12 años. Tiene una capacidad instalada de 32 a 40 personas, con un material bibliográfico de ciencias sociales, enciclopedias y diccionarios.

El CCB Centro cuenta con 23 computadores; 18 de ellos pertenecen a la sala de sistemas, los cuales se disponen gratuitamente para instituciones educativas públicas y fundaciones sin ánimo de lucro, con el fin de capacitar a la comunidad en general.

Por otra parte, se cuenta con una sala de Internet dotada con 5 equipos que están disponibles para consultas no encontradas en los libros, a su vez se ofrecen bonos con un valor de 5.000 pesos para aquellas personas que deseen navegar en Internet durante un mes, dos horas en la mañana y dos horas en la tarde.

Este CCB está equiparado de una pequeña sala infantil, dotada con material bibliográfico especializado para niños y con juegos didácticos; tiene un espacio de lectura para adultos, dotada con revistero, periódico y material de interés para adulto; una área de consulta, con libros de referencia y literatura en general.

Se ofrece el servicio alquiler de un auditorio con capacidad para 40 personas para las empresas que lo necesiten y en calidad de préstamo para fundaciones sin ánimo de lucro o instituciones educativas o culturales del sector público. El valor del alquiler para empresas privadas es de 20.000 pesos por hora y se presta el servicio mínimamente por dos horas.

Cuenta con Video Beam para ser utilizado en actividades de promoción de lectura y o capacitación.

Se ofrecen talleres de promoción de lectura al adulto mayor, jóvenes y niños de instituciones educativas, fundaciones o comunidad en general y el servicio de Libronautas.

Respecto al programa dirigido a la tercera edad, éste se hace en alianza con el área de Gerontología de Comfamiliar Risaralda, en el que la animadora de lectura va hasta la Compañía María y allí lee a las personas de la tercera edad durante una hora.

Los talleres de promoción de lectura, se realizan los sábados de 10:00 a 12:00 de la mañana. Los usuarios son niños pequeños, pertenecientes a la Comuna Centro o que se enteran a través de las instituciones educativas de dicha actividad. Dichos talleres consisten en lectura y luego una manualidad, sea con plastilina u otro material.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 1:30 a 6:00 p.m. y sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. **(Ver Anexo A)**.

CCB Sala Infantil Lucy Tejada

El CCB Lucy Tejada corresponde a la Sala Infantil que funciona en el segundo nivel de la Biblioteca Pública Municipal de Pereira “Ramón Correa Mejía”, ubicada en el Centro Cultural “Lucy Tejada”, donde toda la colección bibliográfica corresponde a literatura infantil. Allí se prestan los servicios de promoción de lectura, manualidades, plasticuento, cine y consulta en sala.

Este CCB no cuenta con computadores para el público, mas sí dispone de un Video Beam, un televisor y amplificador para proyectar videos educativos, información institucional, amplificación de sonido en actividades culturales y proyectar cine.

Se ofrece el servicio de animación de lectura y capacitación por medio de tabletas digitales y talleres de promoción de lectura al adulto mayor, jóvenes y niños de instituciones educativas, fundaciones o comunidad en general. Además, se cuenta con espacio para la práctica de ajedrez.

El horario de atención va de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua, sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. **(Ver Anexo B)**.

Área Cultural

El Área Cultural está localizada en el CCB Centro, desde aquí se ofrecen varios servicios tales como:

- Libros contados,
- Cine Foro “Hablemos de Cine”
- Cine Club Comfamiliar (todos los sábados y lunes a las 6:30 p.m. \$4.200 la boleta,
- Cine tipo arte que incluye el programa “Los Clásicos revisitados”),
- Cine móvil
- Corredor del Arte (se hicieron exposiciones durante el año por parte de artistas regionales en los campos de la pintura, dibujo, fotografía y escultura),

- Concurso de Cuento Infantil,
- Nocturno de tangos, Cine móvil (realizó actividades gratuitas en establecimientos educativos, centros de rehabilitación y organización de servicio comunitario),
- Cine infantil gratuito (todos los domingos a las 3:00 p.m.),
- Maletas viajeras de literatura infantil,
- Sala de Exposiciones en la que se encuentra Corto circuito (Escenarios para el arte entre varias instituciones Alliance Francaise Pereira, Instituto Municipal de Cultura y Fomento al Turismo, Fundación Universitaria del Área Andina y Colombo Americano Pereira-Cartago),
- Conferencias gratuitas (en este espacio expertos abordaron temas científicos, literarios , políticos, culturales y de interés general),
- Alquiler de teatro y auditorios. Encuentro críticos y Espectáculos artísticos. Cuenta con un auditorio general con una capacidad para unas 250 personas y otro auditorio para unas 40 personas.

Contemplando a ambos CCB y al Área Cultural de una manera transversal respecto a Comfamiliar, se observa un divorcio entre los dos espacios de Biblioteca con el Área Cultural, porque son concebidos de manera independiente, al igual que con el programa de Parque al Arte, Jornadas Escolares Complementarias, el Área de Recreación y Deportes y con Mercadeo que son áreas totalmente afines para estos dos espacios, pero que en la actualidad no trabajan mancomunadamente para mostrarse como un todo, y debería existir una concordancia, toda vez que Parque Arte es un espacio que va a los parques de la ciudad llevando actividades culturales y de promoción de lectura y es coordinado por otra dependencia llamada Proyección Institucional.

El Área de Mercadeo tiene relación directa con las empresas y sus afiliados y dentro del paquete de actividades ofrecidas como Caja de Compensación no se incluye los servicios de los Centros Culturales y Bibliotecas; lo mismo pasa con el área de Recreación y Deportes que tiene su propio programa de servicios y allí no se difunde de manera directa la programación de los CCB's, y respecto al programa de Jornadas Escolares Complementarias, que es el que tiene mayor relación en cuanto a finalidad, no se coordinan actividades en los CCB que soporten los procesos que se llevan desde allí y no

existe un apoyo mutuo en la ejecución de las actividades cuando se podrían aprovechar y establecer vínculos que sirvan para proyectar ambas áreas.

4.2 ETAPA 2: IDENTIFICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RSE EN EL ÁREA CULTURAL DE COMFAMILIAR

La RSE en Comfamiliar Risaralda aunque es propia en su misma concepción como caja de compensación familiar, para el tema estratégico es un tema relativamente nuevo, que como tal se encuentra en construcción, en donde el encargado de la Oficina de Planeación, es quien se encuentra realizando un reconocimiento interno para evidenciar dentro de los documentos institucionales qué apartes hablan de dicho tema y cómo afectan la gestión administrativa para alimentar el proyecto de RSE institucional.

Para ello, dada su gestión de la calidad en todos sus procesos, se ha documentado el tema de RSE según el marco de las Normas ICONTEC, dado que dentro de los documentos compilados por dicha oficina se encuentra como base dicha normatividad.

Dentro del Plan Estratégico 2009-2014, el Modelo de Excelencia 2010-2014 y el Plan de Despliegue Estratégico (**Ver anexo C**), se evidencian algunos componentes que hacen alusión al tema de RSE y existe una construcción preliminar de sus grupos de interés.

Estos son los stakeholders identificados por Comfamiliar:

- Consumidores
- Competidores
- Comunidad
- Medio Ambiente
- Gobierno y Autoridades
- Proveedores (**Ver anexo D**).

4.3 ETAPA 3: RECONOCIMIENTO DEL TEMA CULTURAL EN LA CIUDAD DE PEREIRA

Para el desarrollo de esta etapa fue necesario recurrir a instancias oficiales de la ciudad de Pereira como la Oficina de Planeación y Desarrollo de la Alcaldía de Pereira, el Instituto de Cultura y Fomento al Turismo y la dirección de la Biblioteca Pública “Ramón Correa Mejía” y así indagar sobre la gestión cultural de la ciudad, sus antecedentes y evolución en nuestro contexto, teniendo como base los estudios Pereira *Cómo Vamos 2013*, *Plan de Desarrollo 2012-2015 de Pereira* y al *Sistema cultural SIMIC*.

De acuerdo a lo anterior, se logró evidenciar que aparte del estudio Pereira *Cómo vamos* no existe otro documento que hable y documente sobre los consumos culturales de la ciudad de Pereira y no existe tampoco estudios que hablen acerca de las bibliotecas públicas de la ciudad, siendo una de las necesidades de la ciudad, toda vez que se desea implementar un Clúster Cultural, según lo manifestó la Directora del Instituto de Cultural y Fomento al Turismo, Adriana Vallejo de la Pava y no existen referentes concretos respecto al tema.

En el estudio Pereira *Cómo Vamos*, existe un componente llamado Pereira *Cómo Vamos* en Recreación y Cultura (**Ver anexo E**), el cual está conformado por cinco preguntas.

La primera de ellas hace alusión a la participación en actividades culturales, allí aparece que sólo el 7% visitó museos/Galerías/Bibliotecas/Casas Culturales, el 19% leyó libros y el 38% leyó periódicos.

En la segunda, ¿cuántos libros leyó al año? el promedio es 4,1 libros al año.

En la tercera, ¿En qué actividad participó? el 58% respondió ir a visitar los centros comerciales.

En la cuarta, ¿Qué tan satisfecho está de la oferta cultural? 35% satisfechos, 15% insatisfechos.

En la quinta, ¿Qué tan satisfecho está con la oferta deportiva y recreativa de la ciudad? 41% satisfechos y 15% insatisfechos.

Por último, dentro de las prioridades de mejoramiento de Pereira, la oferta cultural se encuentra como una prioridad secundaria, con un 35% de importancia.

Acercándonos a la realidad que impone este documento, es preocupante saber que sólo el 7% respecto al 100% visitaron bibliotecas como actividad cultural y si se contrasta respecto a las actividades recreativas, el 58% visitó los centros comerciales, lo que puede ser algo discrepante respecto al interés por lo cultural, pues a la luz de esta encuesta ir a los centros comerciales es lo que más hacen los pereiranos.

Si se contempla desde la planeación, la oferta cultural no es una prioridad principal a trabajar sino secundaria, por lo que no se puede esperar cambios a cortos plazo y así es difícil estar a un nivel competitivo que esté a la medida del desarrollo creciente que ha tenido Pereira en los últimos años con respecto a otras ciudades que tiene un mayor desarrollo frente a este aspecto.

En el Plan de Desarrollo de la Alcaldía de Pereira (**Ver anexo F**), se hace mención del tema cultural en el programa de Cultura para la Memoria y la Creación, allí se habla del Subprograma Fortalecimiento del Sistema de Cultural, en el que se busca hacer un diagnóstico sobre los intereses culturales de la ciudadanía, fortalecer el sistema municipal de cultura e impulsar el plan municipal de lectura, en articulación con la Secretaría de Educación Municipal.

Dentro de este documento se manifiesta lo siguiente “Pereira carece de una política cultural basada en un conocimiento real del estado de la actividad cultural de la ciudad.

En el municipio no se cuenta con espacios democráticos que permitan una discusión abierta y permanente de los rumbos de la actividad cultural municipal”. De acuerdo a lo anterior, en materia cultural es mucho el camino por recorrer y apenas se está trabajando en los cimientos para alcanzar el desarrollo cultural que se pretende y que sea acorde al tipo de gran ciudad en el que se ha convertido Pereira, pues es una ciudad que

ha crecido comercial, industrial y urbanísticamente, entre otros aspectos que hace que sea más exigente su apuesta por el tema cultural.

En lo referente a la oferta de centros culturales y bibliotecas en la ciudad de Pereira existen dos espacios más aparte de Comfamiliar: el Centro Cultural Lucy Tejada que incluye la Biblioteca Pública “Ramón Correa Mejía” y la Agencia Cultural Pereira del Banco de la República, ambos ubicados en la zona centro.

Centro Cultural Lucy Tejada

El Centro Cultural Lucy Tejada es un espacio cultural dotado de un Salón de Audiovisuales, Salón de la Ciudadanía, Teatro – Auditorio, dos Salones de concertación para eventos, dos Talleres para eventos, Exporampa y lobby - Sala de Arte y la Biblioteca Pública Municipal, dependencia adscrita al Instituto Municipal de Cultura y Fomento al Turismo, que inició su funcionamiento el 22 de agosto de 1932.

Servicios que se prestan:

- Paraderos de libros para parques: Servicio público gratuito permanente de 8:00 a 12:00 y de 1 pm a 4:00 pm de lunes a viernes en cinco paraqués, Guadalupe Zapata (barrio Cuba), El Parque Lago Uribe Uribe, El Parque La Libertad, El Parque Jorge Eliecer Gaitán y la Plaza de Bolívar.
- Visitas Guiadas y pedagógicas para instituciones educativas o grupos empresariales.
- Consulta bibliográfica y préstamo de textos escolares de colección general y libros de reserva.
- Vive Digital Pereira: Dotada con equipamiento para la capacitación y alfabetización informática para todas las edades. En tres jornadas, mañana, tarde y noche, se imparten cursos gratuitos sobre herramientas básicos en Internet, Word, Excel y Power Point. Requiere inscripción previa.
- Sala de Video juegos: X-Box/Kinético gratis para el entretenimiento de los niños.
- Sala Wi-Fi: Sala de consulta internet para investigaciones y chateo en redes sociales.

- Conectando Sentidos (sala virtual para discapacitados): Aula de atención para personas con discapacidad sensorial y multi-sensorial (visual, auditiva y sordo-ceguera).
- Cubículo de Estudio: Para 10 y 5 personas en trabajos de grupo, investigación o estudio.
- Hemeroteca: Posee el más amplio archivo histórico de la ciudad, para la investigación y consulta con los diarios de Pereira desde el año 1935. Revistas nacionales desde 1930.
Préstamo, consulta y lectura de periódicos, revistas, folletos y boletines de actualidad.
- Sala general: Abierta las 24 horas.

Agencia Cultural Pereira

El Banco de la República inauguró en 1983 el Área Cultural Luis Carlos González Mejía, conformada por una Biblioteca, Sala múltiple, Sala de música y Portón de los libros. En 1986 se abrió el Museo del Oro Quimbaya y en 1989 el Centro de documentación regional. No obstante, con el terremoto de 1999 se tuvo que construir un nuevo edificio compuesto por tres plantas dotadas para albergar una colección bibliográfica compuesta por 55.0000 volúmenes, tres salas de lectura, una Sala múltiple para las actividades artísticas, educativas, culturales y una Sala infantil para promoción de lectura dirigida a los infantes.

Servicios que se prestan:

- Programación Cultural compuesta por actividades como talleres, conferencias, coloquios, audiciones musicales, conciertos, seminarios, entre otros,
- Estímulo a la lectura y a la investigación
- Difusión del conocimiento sobre nuestro pasado aborigen a través del préstamo de maletas didácticas del Museo del Oro, y la realización de talleres y seminarios afines.
- Préstamos de cajas viajeras para la promoción de lectura en las instituciones educativas.
- Talleres de promoción de lectura dirigidos a los niños y adolescentes.

- Hora del cuento y lectura de Libros Digitales
- Taller del Ahorro “Una alcancía para alcanzar mis sueños”
- Taller Billetes y monedas: Valor y Arte
- Talleres dirigidos a grupos de instituciones educativas y colegios (Apreciación musical, la Ciencia en Juego, Cerámica Quimbaya, Comparto mi Voz, Animación a la lectura con Cajas Viajeras, Proyectos educativos con las Maletas Didácticas y Talle de la Maleta Botero).
- Visitas guiadas a la Biblioteca y formación de usuarios de la Red de Bibliotecas con las auxiliares culturales
- Préstamo externo de libros mediante carné

4.4 ETAPA 4: IDENTIFICACIÓN DEL ENTORNO EN EL QUE SE ENCUENTRAN UBICADOS LOS CCB EN ESTUDIO

Para este punto se indagó con la Secretaría de Planeación y Desarrollo de la Alcaldía y el DANE, sobre los estudios que describieran a la población que está asentada en la zona donde se encuentran los dos CCB. Para ello, se revisaron las diferentes comunas por las cuales está compuesta Pereira y ambos pertenecen a la Comuna Centro (**Ver Anexo G**). De acuerdo con los documentos revisados en la Oficina de Planeación, existe sólo un estudio llamado “Síntesis Estadística Mensual- Enero 2007- de la Subsecretaría de Planeación Socio Económica- Planeación Económica (**Ver anexo H**), que describe a dicha comuna usando datos estadísticos del Censo del año 2005 y desde el DANE se obtuvieron los mismos datos numéricos (**Ver anexo I**), pues el próximo censo está programado para el año 2015.

Retomando al estudio “Síntesis Estadística Mensual-Enero 2007”, se aborda una descripción amplia de esta zona desde varios aspectos: educativo, demográfico y económico.

A continuación, se toman los apartes más destacados de este estudio:

“En Pereira residen habitualmente 428.397 habitantes de los cuales el 84% se concentran en el área urbana de la ciudad, encontrando que de esta última población, el 9% tiene su lugar de residencia en la comuna Centro, dinámica que se encuentra asociada a la historia de la ciudad y a la misma centralidad que es y donde se concentra como en toda ciudad intermedia, la mayoría de actividades comerciales, de servicios, institucionales, financieras, gubernamentales, etc. Además de lo anterior el centro se convierte en lugar de encuentros de la ciudadanía, compartir de espacio público, entre otras actividades que implica una situación particular para esta comuna de Pereira”.

“En términos demográficos, se encuentra que el índice de masculinidad o sea la proporción de hombres dentro del total de habitantes, tiende a ubicarse alrededor del 46%, no obstante es mayor para los rangos de edad más bajos y comienza a disminuir hacia poblaciones mayores. Se observa de manera importante la baja participación de la población infantil en la comuna, en contraste con los jóvenes entre 20 y 24 años, que son el 9% del total y en general una población adulta representativa. Lo anterior obedece entre otros muchos factores a la concentración de apartamentos, hogares unipersonales, etc. Toda vez que las familias con niños buscan para la vivienda, espacios que permitan su recreación”.

Educación

“El nivel de formación de las personas en una sociedad, permite la consolidación de capital humano para la competitividad y generación de condiciones de crecimiento económico y equidad, para el caso de la comuna Centro, el 14% de la población cuenta con formación profesional, mientras el 5,8% ostenta capacitación en áreas técnicas y tecnológicas”.

Actividad económica

“En la comuna CENTRO de Pereira, tienen asiento 2.823 establecimientos económicos, lo que significa una concentración del 23% del Área Urbana de Pereira, esto explicado por la dinámica propia por ser el centro de la ciudad y ser el eje de la actividad económica, institucional y de servicios. Cabe destacar que el 32% de los establecimientos se desarrollan en vivienda, este indicador es inferior al promedio de las demás comunas,

fundamentalmente por la predominancia de unidades económicas formales en el centro de la ciudad”.

Lo anterior da cuenta que en términos generales la comuna centro tiene unas características especiales dada su ubicación que la hace ser el epicentro de la ciudad, donde convergen diferentes actividades económicas y se hace el espacio idóneo para el encuentro. En cuanto a la población que reside allí, en primera instancia, es numerosa y se destaca la población adulta, la cual no tiene niveles educativos altos, por el contrario es reducida la población que es profesional o que cuenta con otro tipo de educación y la población infantil es poca en contraste con la población juvenil.

4.5 ETAPA 5: INTERVENCIÓN A LA POBLACIÓN MUESTRA (STAKEHOLDERS) DEL ESTUDIO

Para esta etapa, se tuvo en cuenta a los principales grupos de interés o stakeholders de los CCB Centro y Lucy Tejada y del Área Cultural que para efectos de este estudio son:

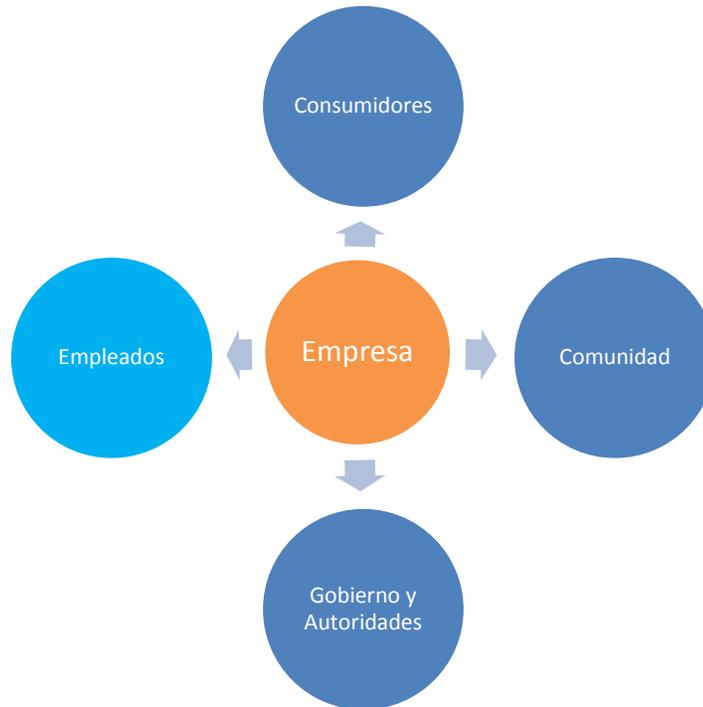
Internos

- Empleados (colaboradores y directivos)

Externos

- Consumidores (padres de familia que llevan a sus hijos a los CCB, jóvenes y adultos, adultos mayores y docentes que hacen uso de los servicios de Biblioteca y del Área Cultural).
- Comunidad (padres de familia y adultos pertenecientes a la zona aledaña que rodea a ambos CCB).
- Gobierno y Autoridades (Representantes de empresas y medios de comunicación).

Figura 8. Grupos de Interés



Fuente: propia

A continuación, de acuerdo con cada instrumento aplicado a los grupos de interés, se detallan los resultados obtenidos:

ENCUESTAS

Se tomó como referente a los dos grupos de interés más representativos de los CCB: los consumidores y la comunidad, para los cuales, en primera instancia, está diseñada toda la programación cultural. El formato de encuesta empleado estuvo conformado por 12 preguntas cerradas que indagaban sobre las características de la población, el uso de los servicios, la calidad y oportunidad de los mismos, entre otros aspectos (**Ver anexo J**).

De acuerdo con el promedio de usuarios que mes a mes hacen uso de los servicios, sin tener en cuenta a la población infantil, se sacó la muestra poblacional por cada CCB y se trabajó con un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%, dando así

como resultado un total de 257 encuestas aplicadas: 204 para el CCB Centro y 53 para el CCB Lucy Tejada.

Interpretación encuestas CCB Centro

Muestra: 204 personas

Respecto a las características de la población, la mayoría residen en la ciudad de Pereira (81%), seguido por Dosquebradas (16%); en el rango de edad, la mayoría oscila entre 30-39 años (27%), seguido por el rango de 50 años o más (22%) y le sucede el rango de 20-29 años (21%). En cuanto al nivel máximo de escolaridad alcanzado, el más predominante es Secundaria (40%), seguido por Técnico (21%). Respecto al género, predomina el femenino (63%) frente al masculino (37%). Analizando a dicha población como usuario del CCB Centro, los servicios más usados son: Salas y Auditorios (36%), seguido por las Actividades culturales (25%) y la Biblioteca (24%). En cuanto a la antigüedad en el uso de estos servicios, prevalece el rango Menos de un año (48%), continuando con el rango Entre 1 y 3 años (26%). En cuanto a la frecuencia, sobresale Otro -ocasionalmente, de vez en cuando- (32%), seguido por Semanalmente (30%). Respecto a la calificación de la calidad de dichos servicios, los usuarios en su mayoría la consideran Excelente (36%), seguido por Muy buena (34%), y en lo que se refiere a la calificación de la comprensión de sus necesidades como usuarios, consideran que es Muy buena (37%) seguida por Excelente (31%).

En lo que respecta a los servicios que se esperan de una biblioteca, la mayoría de encuestados optaron por actividades de promoción de lectura (14%), seguido por Talleres que fomenten el desarrollo personal creativo (13%) y programas de autoeducación y educación formal de todos los niveles (11%).

En lo referente al tema de RSE, si se creía que los CCB tenían acciones de este tipo, los encuestados coincidieron en no conocer sobre el tema, No sabe/no responde (54%), seguida por Sí (42%), sustentando algunos que lo creen así por el cine gratuito que ofrecen y otros no dieron mayores razones; y No (4%) argumentando unos que faltan muchas acciones que se puedan catalogar como RSE.

Por último, al cuestionamiento sobre *Qué tan informado lo hemos tenidos sobre nuestros avances y programación cultural*, la mayoría concordaron en Muy informado (37%), seguido por Un poco informado (32%), **(Ver anexo K)**.

Interpretación encuestas CCB Lucy Tejada

Muestra: 53 personas

La mayoría de encuestados residen en la ciudad de Pereira (91%), seguido por Dosquebradas (7%); en el rango de edad, la mayoría registra una edad inferior a 20 años (38%), seguido por el rango de 30-39 años o más (26 %) y le sucede el rango de 20-29 años (19%). En cuanto al nivel máximo de escolaridad alcanzado, el más predominante es Universitario (32%), seguido por Secundaria (27%). Respecto al género, predomina el femenino (58%) frente al masculino (42%). Analizando a dicha población como usuario del CCB Lucy Tejada, los servicios más usados son: Biblioteca (50%), seguido por Cursos y Talleres (19%) y Actividades culturales (15%) En cuanto a la antigüedad en el uso de estos servicios, prevalece el rango Menos de un año (43%) continuando con el rango Entre 1 y 3 años (38%). En cuanto a la frecuencia, sobresale Semanalmente (53%), seguido por Al mes (17%). Respecto a la calificación de la calidad de dichos servicios, los usuarios en su mayoría la consideran Muy buena (51%), seguido por Buena (41%), y en lo que se refiere a la calificación de la comprensión de sus necesidades como usuarios, consideran que es Muy buena (38%) seguida por Excelente (34%).

En lo que respecta a los servicios que se esperan de una biblioteca, la mayoría de encuestados optaron por Actividades de promoción de lectura (17%), seguido por Talleres que fomenten el desarrollo personal creativo (14%) y Espacios para el fomento del diálogo intercultural y la diversidad cultural (10%).

En lo referente al tema de RSE, si se creía que los CCB tenían acciones de este tipo, los encuestados respondieron SI (45%), sustentando algunos que lo creen así por el cine gratuito que ofrecen y otros no dieron mayores razones, seguido por No sabe/no responde (44%), No (11%) argumentando unos que faltan muchas acciones que se puedan catalogar como RSE.

Por último, al cuestionamiento sobre *Qué tan informado lo hemos tenidos sobre nuestros avances y programación cultural*, la mayoría concordaron en Muy informado (38%), seguido por Un poco informado (30%), (**Ver anexo L**).

ENTREVISTAS

Las entrevistas se aplicaron a representantes de tres grupos de interés: Empleados, Docentes, Empresarios y Medios de Comunicación, bajo un formato de cuestionario que oscila entre 12 y 18 preguntas cada uno, para un total de (42) personas entrevistadas (**Ver Anexo M**), hallando dentro de cada uno de estos grupos puntos de encuentro que formulan una visión compartida respecto a lo que perciben de los CCB de Comfamiliar Risaralda. Cabe destacar que estas entrevistas se realizaron entre el mes de febrero y marzo de 2014.

Medios de comunicación

Para este grupo se seleccionaron a periodistas culturales o directores de espacios relacionados con la cultura, contemplando a los medios de comunicación más representativos de la televisión, prensa y radio de la ciudad para un total de (7) personas entrevistadas y para efectos de la interpretación, el cuestionario (**Ver anexo N**), se dividió en tres componentes: 1. Visión general del tema cultural en la ciudad 2. Conocimiento sobre los CCB y 3. Concepción individual sobre cómo debería ser un Centro Cultural y Biblioteca.

Los siete periodistas coincidieron en varios aspectos. Para empezar, respecto a la oferta cultural de la ciudad, la mayoría opina que ha mejorado y que ha ido creciendo y su calidad ha sido mucho mejor, destacándose programas como La Cuadra, Corto Circuito, entre otros. Observando que lo que falta es visibilizarla, darla conocer al público, fortaleciendo la difusión de ésta. Frente a las bibliotecas públicas de la ciudad, existen opiniones divididas pues si bien algunos consideran que son buenas porque manejan diferentes programas para diversos públicos, tienen unas horarios extendidos, otros piensan que son muy básicas por no decir que malísimas pues al compararlas con otras bibliotecas de ciudades como Manizales, dicen que “estamos muy atrás, pues se

evidencia que en otros lugares dichas bibliotecas hacen esfuerzos grandísimos por promover la cultura y tiene gran fuerza y son muy reconocidas por su gestión”. Ahora bien, como usuarios, los periodistas consultados, manifestaron no hacer uso de las bibliotecas, van allí a cubrir eventos y si se les pregunta cuál es la biblioteca más conocida para ellos se debaten este puesto la “Ramón Correa Mejía” y la del Banco de la República, pero si se les indaga por los Centros Culturales y Bibliotecas CCB del Centro y Lucy Tejada, no es mucho lo que conocen, les llega a veces información de la programación pero creen que lo mejor es fortalecer el aspecto de la divulgación acercando más al público a estos espacios. En el último aspecto, relacionado con plantearse un centro cultural y/o biblioteca soñados, coinciden todos en un lugar que contenga diferentes espacios para el uso de sus usuarios como una cineteca, sala de música, entre otros. **(Ver Anexo O).**

Empleados

Se entrevistó a un grupo de (19) empleados de diferentes áreas y niveles jerárquicos, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas, **(Ver Anexo P).**

A la primer pregunta de ¿Cuántos años lleva en Comfamiliar Risaralda? La mayoría lleva por encima de 10, el que menos lleva, tiene un año allí y el que más tiene, 28 años. En la segunda, ¿En qué cargos se ha desempeñado y cuál es su cargo actualmente? Todos han llevado un proceso ascendente en sus cargos, y en la actualidad los entrevistados pertenecen a diferentes áreas como Mercadeo, Comunicaciones, Auditoria, Servicios generales, entre otros. En la tercera, ¿Qué conoce de los Centros Culturales y Bibliotecas CCB que tiene Comfamiliar Risaralda, en especial el del Centro y Lucy Tejada? La mayoría sabe de estos espacios más por conocimiento del quehacer de su empresa y de su cargo, que por hacer uso de ellos; saben que ofrecen servicios de promoción de lectura, consulta en sala, material de consulta para estudiantes y niños.

En la cuarta pregunta, ¿Cómo se entera de la programación cultural que ofrece Comfamiliar? La mayoría se entera mediante la página web, agenda mensual, intranet o del plegable de mano que se tiene como publicidad impresa. En la quinta pregunta, ¿Cree que las estrategias de divulgación actuales sobre los servicios de estos CCB son las más

apropiadas? En su totalidad coinciden en que se puede reforzar y focalizar hacia las instituciones educativas que es uno de los públicos objetivos, pero que también se necesita mayor información para los empleados, pues aunque se hable de los servicios por medios internos falta mayor conocimiento sobre los servicios que ofrecen estos espacios.

En la sexta ¿Cuál sería la herramienta adecuada para divulgar los servicios culturales? La mayoría coincide en hacer difusión mediante los medios de comunicación como televisión y radio pero sobre todo hacer un ejercicio directo de ir hasta las instituciones educativas que son uno de sus mayores públicos objetivos para dar a conocer sus servicios, destacando también que el internet es una herramienta para apoyar el trabajo de divulgación y promoción.

En la séptima pregunta, ¿Con qué frecuencia hace uso de las de los Centros Culturales y bibliotecas de Comfamiliar? La respuesta es que es muy ocasionalmente, siendo el servicio más usado el cine o alguna presentación de tipo cultural. En cuanto hacer uso de las bibliotecas solo un par de entrevistados han llevado a sus hijos a leer. Lo anterior, es justificado por los entrevistados, aduciendo que no tienen tiempo para hacer uso de éstos espacios, no les interesa o no encuentran allí el material de su interés.

En la octava pregunta, ¿Cómo le parece la calidad de los servicios ofrecidos allí? Quienes han hecho uso de la biblioteca afirman que es un lugar agradable para los niños, la mayoría se abstiene de hablar de la calidad pues no ha hecho uso de los servicios.

En la novena pregunta, ¿Qué opinión tiene acerca de los servicios que allí se ofrecen? hay quienes dicen que han escuchado decir a los usuarios que los servicios son de muy buenos y que son espacios agradables y saben por conocimiento institucional que hay una buena variedad de servicios.

En la décima pregunta, ¿Qué servicios le gustaría encontrar? La mayoría afirma que le gustaría encontrar cine foros, adelantos tecnológicos, salas multiservicios, material acorde a su nivel formativo y coherente a sus áreas de conocimiento relacionadas con su labor en Comfamiliar, mejor servicio de internet.

En la undécima pregunta ¿Cree que estos CCB son incluyentes y piensan en todos los tipos de población que tenemos (población con capacidades especiales, adultos mayores, población indígena, analfabeta, entre otros)? Todos creen que sí piensan en este tipo de población aunque son conscientes que los dos espacios no tienen rampas ni ascensor para los discapacitados.

En la duodécima pregunta, ¿Conoce alguna acción socialmente responsable que esté llevando a cabo alguno de estos dos CCB? la mayoría menciona los trabajos que se hacen en los municipios, siendo éstos pertenecientes a la gestión de otros CCB, lo mismo que el Festival de Culturas Indígenas que es manejado por otra área de Comfamiliar.

En la decimotercera pregunta ¿Qué servicios especiales o qué programas culturales Comfamiliar ofrece a sus empleados? Todos respondieron que no les han ofrecido ningún programa especial.

En la decimocuarta ¿Alguna vez lo han hecho partícipe de alguna reunión, encuesta sondeo, entre otros en la que le pregunten sobre sus necesidades como empleado-usuario de dichos Centros Culturales y Biblioteca? Todos respondieron no.

En la decimoquinta ¿Cómo sería para usted un centro cultural y/o una biblioteca soñada?, ¿Qué elementos deberían tener? Respondieron lo siguiente:

- Espacios para todas las personas, donde realmente le den gusto a jóvenes, niños, adultos de utilizar estas herramientas de leer, de investigar y que sean interactivas.
- Varias herramientas didácticas para los niños, que los espacios sean decorados de acuerdo a las necesidades y a los gustos de las personas y que vayan también de acuerdo a las tecnologías.
- Arquitectónicamente debería tener algunos espacios amigables para todo tipo de personas para los más pequeños, adultos mayores, pasando por los profesionales, técnicos, estudiantes.
- Debería tener acceso a una red informática mejor de la que se tiene actualmente y que se acercara a estándares internacionales.
- Ofrecer un banco de libros interesantes, que garantizara que todos los profesionales estuvieran motivados a ir por la oferta de libros o de material didáctico.

- Tiene que ser un espacio abierto para que la lectura se haga más amena, donde haya aire, buena vista, plantas.
- Una Biblioteca virtual, más multimedia y libros virtuales.
- El tema de ambientación debe ser importante, que se vea creativo, mágico, mayor arquitectura y diseño, ante todo hacer un espacio altamente agradable, eso ya estaría sumado a una muy actualizada oferta literaria y cultural, talleres lúdicos y literarios, en todo el tema de formación cultura, no tanto desde la parte académica, pero si desde lo mínimo que una persona debería tener de cultura general, mensajes, tips; estamos muy demorados en tener alquiler de libros virtuales, eso es una tendencia que lleva ya en el país alrededor de cuatro, cinco años.
- El tema del apoyo de tareas, pues hay padres que tiene dificultades con sus niños porque no saben cómo hacerlas, entonces tener tardes literarias, tardes de tareas, llegar a las comunidades y si hay un Barrio, donde se tiene por base de datos 150 afiliados y que de esos 150 afiliados hay 220 niños, hacer con ellos una extensión de responsabilidad social con apoyo de las secretarías de educación, porque de alguna manera el nivel educativo que estamos arrojando las ciudades es muy pobre, muy mínimo vs otras ciudades, que han sido más competitivas.
- La Biblioteca debería ser un puente importante que el niño siga su Colegio, pero va a hacer una actividad lúdica recreativa desde la literatura, desde la Biblioteca.
- Énfasis en las nuevas tecnologías, dotación de una pantalla gigante, para proyectar el cine, manejar tablets, más equipos audiovisuales y tecnológicos, para hacer más dinámicos los talleres de lectura.
- Ampliar la Biblioteca, porque es muy reducida la sala infantil del CCB Centro.
- Deben incluir elementos contemporáneos, que sean innovadores, creativos, lúdicos, que lleven más a la parte visual, que ahonde la imaginación, donde podamos nosotros, decir este es el espacio mío, único al cual yo me siento seguro para poder atender todo el tema, personal, profesional y creativo.
- Ofrecer permanentemente espacios de encuentros literarios que fomenten la lectura porque es un hábito que se puede construir, y es a algo a lo que hay que apostarle, sobre todo con los últimos resultados, que hemos visto en el tema de educación en

Colombia, y las Bibliotecas son un espacio idóneo para fortalecer esos resultados y mejorar el índice de educación al nivel del país. **(Ver Anexo Q).**

Empresarios

Para el grupo de interés de los empresarios se consultó a ocho empresas de diferente objeto social. Se empleó un cuestionario de 18 preguntas **(Ver Anexo R)**, las cuales fueron consolidadas a través de cuatro componentes:

1. Relación con Comfamiliar y servicios ofrecidos (preguntas de la 1 a la 7),
2. Divulgación y promoción de centros culturales (De la 8 a la 10),
3. Conocimiento sobre los CCB (De la 11 a la 17) y
4. Concepción individual sobre cómo debería ser un Centro Cultural y Biblioteca (18).

En el primer componente, la mayoría de empresas tiene una relación de muchos años con Comfamiliar y tiene a un gran número de empleados afiliados. Dentro de la oferta de servicios según los entrevistados no se les ha ofrecido los servicios de los Centros Culturales y Bibliotecas, pero en cuanto al portafolio para empleados tienen una percepción muy positiva de la oferta y de la calidad de los servicios.

Respecto a los CCB ninguno de los entrevistados hace mención a que se los hayan ofrecido como un servicio dentro del portafolio. De igual manera, ninguna de las empresas entrevistadas hace uso del servicio Libronautas y no conocen cuál es el nivel de lecturabilidad de sus empleados, como tampoco les han ofrecido por parte de Comfamiliar un programa especial cultural para sus empleados.

En el segundo componente, relacionado con el tema de divulgación y promoción la mayoría de los entrevistados menciona tener el acompañamiento de un asesor de Comfamiliar que les hace llegar la información comenzando el año y en el transcurso del mismo, información que se trasmite a los empleados por correo electrónico y cartelera, sugiriendo que en ese divulgar se dé a conocer el tema cultural de una manera más directa con folletos y con publicidad en los medios de comunicación.

En el tercer componente, la mayoría de los entrevistados dice no conocer los CCB ni hacer uso personal de los mismos, manifestando un desconocimiento casi total de la existencia de éstos.

Y en el cuarto componente, éstas son sus opiniones:

- Este tipo de espacio debe tener muy buena atención al cliente sobre todo informar al público acerca de todos los servicios que tiene, buena ambientación y libros actualizados.
- Ofrecer servicio de Internet, una sala de música y otra para proyección de películas.
- Que todo tipo de población tenga acceso a ella incluida la población con capacidades especiales y que hiciera mucho énfasis en la cultura de la lectura.
- Accesibilidad para los trabajadores, que el empleado no se tenga que desplazar siempre, que tenga todas las herramientas para acceder a ella de manera virtual, pues éste no va, porque ni siquiera conoce los servicios y además de eso, para desplazarse tienen tres hijos en la casa esperándolos.
- Diferentes tipos de recursos para los diversos gustos de los usuarios que permitan ver cine o leer, música para los que les gusta escuchar.
- Formar al público respecto al tema cultural, para que no se vea como algo aburrido por el contrario mostrarle a la gente que aprender es algo interesante.
- Orientado al tema de Interactividad, que pueda haber espacios muy segmentados para los niños, que les permita soñar y estar en contacto y tomarle amor a la lectura, a través de vivir la lectura.
- La ubicación es importante, que sea un lugar muy agradable, preferiblemente en medio de árboles, donde la naturaleza se integre.
- Fomentar la lectura, a través de colección de libros físicos pero también digitales, incentivar el amor a la Lectura, desde pequeños a través de Clubes de Lectura, (**Ver Anexo S**).

Docentes

Para este grupo de interés, se consultó a (7) siete docentes de diferentes instituciones educativas de básica primaria y secundaria que han hecho uso de los CCB con grupos de estudiantes. Se usó un cuestionario de 13 preguntas **(Ver Anexo T)**.

A la primera pregunta sobre qué servicios ha usado de los Centros Culturales y Bibliotecas CCB de Comfamiliar, los docentes entrevistados respondieron que hicieron uso del servicio de taller de promoción de lectura, que la frecuencia con que lo hacen es una vez al año y que la calidad de este servicio les parece bueno, indicando que esta actividad le aporta mucho a sus estudiantes. En lo referente a la oferta de servicios que Comfamiliar ofrece para las instituciones educativas, les parece que es reducida que le gustaría encontrar capacitaciones para docentes y padres de familia en el tema de promoción de lectura, Transporte para las instituciones educativas que facilite visitar estos espacios pues hay veces que no tienes los recursos; Maletas viajeras con material bibliográfico que refuerce el trabajo de promoción de lectura.

Hasta el momento, por parte de Comfamiliar ningún tallerista o animador de lectura ha ido a visitarlos a su institución.

En el tema de RSE, no conocen si los CCB estén llevando a cabo alguna acción socialmente responsable. En el tema de divulgación, afirman que falta mayor conocimiento de las actividades pues la mayoría se entera acercándose personalmente hasta las instalaciones de Comfamiliar, sugieren que a través del correo electrónico se les hiciera llegar la información para que sea más oportuno.

Dentro de las sugerencias, éstas son las más destacadas:

- Un espacio muy grande y cómodo donde los visitantes tengan sillas reclinables o que puedan estar en el suelo en unas alfombras cómodas, porque para leer y concentrarse en la lectura se necesita de un espacio confortable.
- Ofrecer tecnología, tableros inteligentes y tablets que llaman la atención a jóvenes.

- Que existan varios servicios todos en un mismo lugar.
- Visitas guiadas, porque el Centro Cultural Lucy Tejada es muy amplio, no sólo es la Biblioteca, tiene muchas cosas que la Comunidad no conoce.
- Involucrar a las Juntas de Acción Comunal para que lleven a los niños a conocer este espacio.
- Debería tener un sitio para hacer recreación a los niños y otro sitio aislado de la Biblioteca donde se les pueda leer cuentos, donde ellos puedan estar concentrados únicamente escuchando la voz de la persona que está ahí, narrándoles el cuento, concentrados.
- Representación de Títeres y un teatrino me gustaría que las personajes actuaran, hacer una representación Teatral, eso también me gusta mucho que haya en una Biblioteca, crear esos otros espacios donde se motive más la lectura.
- Incentivar más a las personas a que utilicen los servicios de la Sala de Internet, porque a veces no se aprovecha ese espacio.
- Renovar e implementar mejores textos de literatura infantil.
- Ofrecer material audiovisual como documentales, videos especiales para niños.
- El CCB Centro tiene muchas cosas, deberían habilitarse otros espacios para que no quede todo tan junto, porque hay mucho ruido. **(Ver Anexo U)**

Bibliotecarios referentes de otras ciudades

Para este aspecto se consideró la participación de dos bibliotecarios de la ciudad de Medellín que laboraran para dos de las más grandes cajas de compensación de dicha ciudad y que tienen a su cargo grandes redes de bibliotecas, siendo atendido el llamado por uno de ellos, el señor Luis Bernardo Yepes, reconocido promotor de lectura y gestor cultural a nivel nacional, quien compartió su visión respecto al tipo de RSE a las que están llamadas las bibliotecas y centros culturales orientados por las Cajas de Compensación. En ese sentido, se empleó un breve cuestionario de tres preguntas:

1. ¿Desde su experiencia, cuáles creen que serían las características que debe tener un centro cultural y/o biblioteca para responder a las necesidades de los usuarios del mundo actual?

2. ¿Cuál es la responsabilidad social a la que están llamadas las bibliotecas administradas por una caja de compensación familiar?
3. ¿Cuáles son los servicios principales que una biblioteca pública (en este caso una biblioteca de una caja de compensación) debería ofrecer a sus usuarios para decir que realmente está realizando acciones socialmente responsables?

A continuación se hace un consolidado de los apartes más importantes de esta entrevista **(Ver Anexo V)**. A la primer pregunta, el señor Yepes sugiere crear servicios de biblioteca ambulatoria en los barrios marginales, al igual que en los corregimientos y en otros lugares en los que no hay acceso a la lectura. Además de agregar a su actividad el componente de la memoria colectiva, fijarlo en soportes electromagnéticos y difundirlo en la misma comunidad, por medio de los impresos, o a través de lecturas en voz alta, y con el apoyo de dramatizaciones que reflejen las condiciones de vida y los sueños de los conciudadanos.

En ese sentido, destaca que las bibliotecas públicas deben ser centros de encuentro de la comunidad, para darle coherencia y unidad a la expresión de sus necesidades, lo que según su visión sugiere crear nexos con las instituciones educativas, con los organismos de salud, con los organismos nacionales, con las O.N.G.'s, y con todos los actores sociales, para lograr la integración de la acción del Estado con el sentir real de la comunidad. Además, de acompañar la gestión de proyectos comunitarios, estableciendo convenios, pues éstos comprometen a las administraciones en la sostenibilidad de los proyectos.

A la segunda pregunta, manifiesta que las Bibliotecas Públicas tienen el compromiso de desarrollar conciencia social y competencias cognitivas, para lo que los directores de ellas deben esforzarse para que la comunidad, en todos sus frentes, y los administradores públicos, se apropien de los proyectos que ellas generan; ofrecer el servicio de información social; desarrollar un trabajo colaborativo con las otras bibliotecas, buscando una acción de bibliotecas en red y ofrecer nuevos servicios, entre ellos, disponer de colecciones electrónicas, desarrollar plataformas y servicios de cara a la web 2.0.,

establecer una Red de Servicios a los ciudadanos, aplicar las TIC's a la labor de las bibliotecas.

A la tercera pregunta, señala que una de las grandes responsabilidades de una biblioteca de una caja de compensación está relacionada con el aspecto de la enseñanza de la lectura, entregando esta herramienta a los usuarios más allá de la disposición del mismo texto. Otra, es introducir a los lectores adultos en las nuevas tecnologías, proporcionando educación formal e informal en alfabetización tecnológica. Trabajar más en el desarrollo de competencias lectoras, que es un problema generalizado de los estudiantes en Colombia, para lo que sugiere que a través de los recursos de JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA se les brinde a los servicios bibliotecarios una mayor autonomía, para flexibilizar su acción.

FOCUS GROUP

Se planteó para el grupo de interés de Consumidores, con los usuarios más asiduos de ambos CCB. No obstante, dado que ninguno de los dos Centros tiene una base de datos consolidada de los usuarios y que los padres de familia son un tipo de público que asiste a estos espacios de manera constante en un mismo horario, la convocatoria de una base de datos de 20 personas no fue exitosa, pues solo asistieron (2) dos de ellas, con quienes se hizo el ejercicio, aclarando que este tipo de actividad deber contar como mínimo con 8 personas para generar un tipo de diálogo constructivo que aporte a los intereses planteados. Sin embargo, gracias a la visión crítica de los asistentes se recibieron aportes importantes **(Ver Anexo W)**.

Cabe destacar que los dos usuarios consultados llevan alrededor de 6 años asistiendo a ambos CCB y son conocedores de la mayoría de los servicios ofrecidos.

Dentro de las necesidades manifestadas por este grupo de interés están:

- El mantenimiento a los computadores, sobre todo el antivirus, pues las licencias se vencen y así no es posible hacer uso de las memorias USB para grabar la información consultada.

- El Servicio al Cliente, dado que el personal es poco y tienen muchas funciones que no les permiten dedicar tiempo para dar una atención detenida al cliente.
- Espacio diferenciados para niños y adultos, pues cuando hay grupos de estudiantes interrumpen a los adultos que están haciendo consulta en sala o lectura de periódicos.
- Base de datos de libros electrónicos, determinado tipo de información no está siempre en la colección bibliográfica por lo que tener este recurso sería otra opción para el servicio de consulta.
- Reorientar los medios de comunicación que tienen para la divulgación, aprovechar medios electrónicos y que la oferta de los servicios llegue directamente a los centros educativos y a otros entes culturales.
- Servicio de impresión desde los computadores y escaneo que faciliten y refuercen el servicio de consulta.
- Acciones sociales que estén pensadas en la población más vulnerable como llevar la biblioteca y actividades de promoción de lectura a los niños de las veredas, darles un nivel de formación, elevarles su nivel Cultural, que aprendan a leer.
- Acceso a las instalaciones pues ambos espacios quedan en niveles superiores, la Sala infantil de Lucy Tejada en un tercer piso y el CCB Centro en un segundo, sin rampa que permita el acceso de población con discapacidad.
- Servicio de préstamo del material bibliográfico, dado que solo se puede hacer consulta en sala porque no existe este servicio.
- Red de Bibliotecas Comfamiliar, que permita el intercambio de material bibliográfico en beneficio de los usuarios.
- Identificación del usuario, entregar una Tarjeta o una Credencial que acredite como usuario de Comfamiliar a quien hace uso de los servicios, para que al momento de llegar a los CCB, con sólo digitar su número de identificación, tenga acceso y se sepa que está leyendo, cuáles son sus gustos, cuántas veces hace consulta.

5 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

La propuesta que se presenta a continuación es concebida a partir del diagnóstico realizado, con la cual se pretende dar respuesta a las necesidades manifestadas por los diferentes grupos de interés consultados para este estudio y la cual es desarrollada a través de las siguientes estrategias:

5.1 GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Los CCB deben ser concebidos como espacios transversales al funcionamiento de la organización y como tal, con el apoyo de otras dependencias, orientar esfuerzos para visibilizar la razón de ser de un espacio como éste, para que sea más conocido, no sólo externamente sino también internamente. Para ello, se debe coordinar esfuerzos con las dependencias de Mercadeo, Proyectos Institucionales, Talento Humano, Jornadas Escolares Complementarias, entre otros, y ofrecer estos espacios dentro del portafolio de servicios que se orienta a los afiliados de esta Caja de Compensación.

De igual manera, establecer convenios y/o alianzas interinstitucionales para la ejecución de proyectos que fortalezcan la gestión cultural.

5.2 RELACIÓN CON SUS PÚBLICOS

El componente de relación con el público es muy importante, pues finalmente los servicios de una biblioteca son pensados para satisfacer a sus usuarios, y aunque la buena atención y la calidad en el servicio son vitales, también existen otros factores primordiales como lo son la identificación y fidelización del cliente, dado que ambos permiten dar cuenta de quiénes son las personas que buscan los servicios y éstos pueden ayudar a dar su visión para fortalecer los procesos de este tipo de espacio.

Teniendo en cuenta que si bien el cliente externo es primordial, no se puede descuidar el cliente interno: los empleados, pues ellos también merecen la misma importancia y son a quienes deben ir dirigidos programas especiales.

Identificación de los usuarios: para avanzar en este aspecto es necesario que en cada actividad se lleve un registro con los datos de contacto básicos de quienes hacen uso de ésta, como lo son nombres y apellidos, teléfono, correo electrónico y dirección, a fin de poder alimentar una base de datos que sirva como registro de los usuarios y a la que se pueda recurrir para otro tipo de ejercicios como divulgación y promoción, entre otros.

Fidelización del cliente: el cliente es la razón de ser de todo negocio, una biblioteca por supuesto que lo es, obviamente con tipo de fines sociales. No obstante, ésta está llamada a acercarse a sus usuarios y hacerlos partícipes de todos los acontecimientos que suceden en ella. Por esto, como herramienta clave, deben existir unas muy buena bases de datos, y haciendo uso de éstas convocarlos a los eventos y actividades propuestas, tenerlos en cuenta para actividades especiales y sobre todo para re pensar, escuchando sus necesidades, la programación.

Cliente interno: los empleados son un cliente potencial, pues en ellos, desde la misma organización, se promueve el sentido de pertenencia y en primera instancia debería ser ellos los primeros en hacer uso de los centros culturales y bibliotecas, pero si no lo hacen es porque algo está faltando o fallando.

En este sentido, de primera mano, se les debe dar a conocer la programación existente; programar en asocio con otras dependencias como Talento Humano y Bienestar Social, eventos culturales que permitan mediar y hacer un acercamiento entre los empleados y este espacio, al igual que generar actividades que también vinculen a los miembros de la familia del empleado como sus hijos que también son clientes en potencia de este tipo de lugar.

5.3 INFRAESTRUCTURA

Cuando se habla de RSE, los ambientes deben ser accesibles y amables, pensados para todo tipo de población.

Acceso a población discapacitada: para ambos CCB es necesario una rampa que permita el acceso de este tipo de población, porque como están diseñados, uno en un cuarto piso (CCB Lucy Tejada) y otro en el segundo (CCB Centro), no es posible el fácil ingreso.

Zonas verdes: ambos CCB se encuentran ubicados en la zona céntrica de la ciudad, caracterizada por ser una zona poco agradable, deprimente, congestionada, que visualmente no es agradable, en donde tener zonas verdes ayudaría a darle otro aspecto que permitiría ser más cercano y acogedor para sus usuarios.

5.4 DOTACIÓN

En el aspecto de la dotación, la colección bibliográfica es un factor determinante y como complemento a ella, están las colecciones audiovisuales y los equipos de cómputo que facilitan el trabajo de quienes hacen consultas virtuales.

Colección Audiovisual: ofrecer a los usuarios material informativo y recreativo como música, cine, documentales y multimedia.

Material bibliográfico para empleados: una de las razones por las que los empleados de Comfamiliar no hacen uso de los espacios de Biblioteca es que no encuentran allí material bibliográfico acorde con sus necesidades formativas e informativas, por lo que obtener material relacionado con las áreas que demandan sus colaboradores sería una manera de acercarlos a hacer uso de éstos.

Equipos de cómputo: aunque ya existe una sala de café internet, se hace necesario dotar a los equipos de las herramientas necesarias para ofrecer un buen servicio, tales como las licencias de antivirus que permita el uso de herramientas USB para grabar información.

5.5 SERVICIOS

Consulta en sala: ofrecer un catálogo público que facilite a los usuarios la búsqueda del material, con estanterías señalizadas para que los materiales puedan ser localizados rápidamente.

Servicio de referencia: una de las sugerencias por parte de los usuarios es contar con alguien que los ayude en sus necesidades de información y que les dedique el tiempo que dicha consulta amerite, por lo que sería importante que una persona estuviera encargada de este servicio.

Servicio de préstamo externo de material bibliográfico: Aunque la consulta en sala es un servicio que debe tener toda biblioteca, el préstamo de libros es de igual importancia y éste debería ser contemplado como una de las grandes necesidades de los usuarios, pues el préstamo externo posibilita que los materiales se usen por fuera y fomenta de gran manera la promoción de lectura, dado que los beneficiarios pueden compartir el material con su familia y usarlo en sus tiempos libres.

Promoción de lectura: fortalecer el programa de Libronautas, pues a pesar de que este servicio existe no es muy conocido y se podría aprovechar llevándolo a las empresas, a las instituciones educativas y a la misma comunidad, al igual que seguir fortaleciendo todas las actividades de ésta índole.

Servicio de información local: proporcionar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria, relacionada con temas de salud, vivienda, impuestos, transporte, educación, cultura, recreación, turismo, entre otros.

Actividades culturales: ofrecer una frecuente y diversa programación de actividades que permitan acceder a las diferentes expresiones culturales y que sirvan como punto de encuentro y de intercambio y puente para la lectura. Si bien es cierto que se realizan cine foros, conferencias, conciertos, se pueden incluir otras como recitales de poesía, visitas de escritores, muestras artesanales, charlas de interés comunitario, tradiciones populares, entre otros. Además de promover a los artistas de Artes Plásticas, que son unos de los mayores exponentes en estos momentos del arte y la cultura en la ciudad de Pereira, según lo registra los estudios de cultura.

Servicios de extensión bibliotecaria y cobertura: En este aspecto si bien ambos CCB y el Área Cultural atienden a un buen número de usuarios, se puede ampliar la cobertura, toda vez que la biblioteca no es un espacio quieto e inamovible, pues éstas pueden moverse y llevarse a otros lugares para así generar otro tipo de impacto. La biblioteca puede ir a ellos, a través de actividades culturales y/o de promoción de lectura, llevándola a parques cercanos, instituciones educativas, veredas, centros comerciales, entre otros.

5.6 PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

Comfamiliar goza de un gran reconocimiento como caja de compensación porque es la única prestadora de este tipo de servicios en Risaralda y además porque es una de las empresas más grandes y sólidas que tiene el departamento, pero no es propiamente reconocida por su actividad cultural y sus bibliotecas en la ciudad de Pereira, siendo una gran falencia el tema de promoción y divulgación.

Para ello, una de las tácticas sería visitar a colegios de la ciudad de Pereira y dar a conocer los servicios, ya que estos hacen parte de sus principales usuarios; contratar a un comunicador social que se encargue de la divulgación de la información cultural, pues muchos de los medios de comunicación observan que no les llega a tiempo el quehacer cultural para publicarlo en sus diferentes medios o que otras veces no les llega la información.

5.7 NUEVAS TECNOLOGÍAS

El apropiarse de las herramientas tecnológicas es algo que exige la actualidad y usar este medio es una forma de llegar directamente al público sobre todo a los jóvenes que tienen más incorporado el manejo de las mismas.

Página web: crear un espacio más ameno dentro de la página web de Comfamiliar para contar los servicios de los CCB y el Área Cultural.

Correos electrónicos: enviar la programación a través de correos electrónicos, es una forma rápida y oportuna de hacer llegar la información.

Redes sociales: este tipo de espacio cada vez cobra más fuerza, sobre todo tiene especial impacto en los jóvenes que es uno de los públicos a los que se dirige el CCB y el Área Cultural, por ello es importante crear perfiles de los CCB en las principales redes sociales y focalizarlas hacia los públicos objetivos que hagan uso de las redes.

Colecciones electrónicas: la colección bibliográfica presencial es vital y se puede complementar con colecciones electrónicas que aporten a satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, pues no toda la información buscada, aparece en los libros.

5.8 ACCESO

Garantizar el acceso a todos los servicios que ofrece un centro cultural y biblioteca es una tarea demandante y de ésta depende en gran parte los resultados que se deseen alcanzar respecto al uso de los servicios ofrecidos.

Sistema de afiliación para el préstamo de material bibliográfico: para poder llevar a cabo el servicio de préstamo externo de material bibliográfico se debe pensar en crear un sistema mediante uso de carné, el cual permita que los usuarios accedan a este servicio y puedan también conocer los tipos de usos que tienen en la biblioteca; información que

posteriormente aportará a la identificación del usuario, de sus necesidades, gustos y otros factores.

5.9 INCLUSIÓN

Toda sociedad es diversa y en ella confluyen todo tipo de población, unas menos favorecidas que otras, para las cuales deben existir servicios y programas destinados específicamente para ellos, que los hagan sentir bienvenidos y parte misma de la biblioteca.

Población con capacidades especiales: ofrecer material bibliográfico en braille, equipos de lectura especializados para población invidente, traductor de señas, talleres especiales de promoción de lectura, material didáctico, entre otros.

Población indígena: en Pereira residen habitantes pertenecientes a grupos étnicos e indígenas como los Embera Chami, se puede pensar en ofrecer actividades que los integren con el resto de usuario, como dar a conocer sus tradiciones y raíces, promoción de textos que hablen de su cultura, entre otros.

5.10 FORMACIÓN

Formación de usuarios Este aspecto debe fortalecerse brindando a los usuarios orientación que permita desarrollar sus competencias relativas a la búsqueda y recuperación de la información, ofreciendo instrucciones de cómo orientarse en las instalaciones, catalogación del material bibliográfico, además de asesoría en el uso de las fuentes de información.

Formación de públicos. Uno de los resultados obtenidos en la encuesta hace referencia al interés de sus usuarios en recibir capacitaciones de programas que les permita formarse en diferentes campos, así que el ofrecer talleres que fomenten el desarrollo

personal creativo y programas de autoeducación y educación formal de todos los niveles sería una de las metas a trabajar.

Sumando a lo anterior, el reforzar talleres, conferencias y tertulias literarias que contribuyan a forjar un criterio a sus usuarios.

Tabla 6. Componentes críticos de intervención

COMPONENTE	ASPECTOS RELEVANTES
Gestión y Administración	Alianzas interinstitucionales
Relación con sus públicos	Identificación de los usuarios
	Fidelización del Cliente
	Cliente Interno
Infraestructura	Acceso a población discapacitada
	Zonas verdes
Dotación	Colección Audiovisual
	Material bibliográfico para empleados
	Equipos de cómputo
Servicios	Consulta en sala
	Servicio de referencia
	Servicio de préstamo externo material bibliográfico
	Promoción de lectura
	Servicio de información local
	Actividades culturales
	Servicios de extensión bibliotecaria y Cobertura

Promoción y Divulgación	Visitas a colegios de la ciudad
	Comunicador social encargado de divulgar la información cultural
	Participación en medios de comunicación
Nuevas Tecnologías	Página Web
	Correos Electrónicos
	Redes Sociales
	Colecciones Electrónicas
Acceso	Sistema de afiliación para el préstamo de material bibliográfico
Inclusión	Población con Capacidades especiales
	Población Indígena
Formación de Usuarios	Orientación respecto a la búsqueda y recuperación de la información
	Instrucciones de cómo orientarse en las instalaciones
	Asesoría en el uso de las fuentes de información
Formación de Públicos	Capacitaciones en diferentes campos
	Talleres que fomenten el desarrollo personal creativo
	Programas de autoeducación
	Programas educación formal de todos los niveles
	Conferencias
	Tertulias literarias

Fuente: elaboración propia.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Los Centros Culturales y Bibliotecas de Comfamiliar, al igual que el Área Cultural, han hecho grandes esfuerzos por ofrecer servicios de calidad a los públicos que se orientan, convirtiéndose en una buena opción sobre todo para las instituciones educativas y padres de familia que tienen pequeños menores de 12 años.
- La manera como Comfamiliar Risaralda cumple con su responsabilidad social, en el aspecto cultural, hasta el momento ha estado enfocado en programas como Libronautas, Cine infantil, lecturas en ancianatos y espacios vulnerables. No obstante, se les puede sacar más provecho haciendo más actividades y llegando a más población.
- Comfamiliar como empresa que le apuesta a la RSE debe ser consciente del papel que desempeña en la sociedad e incorporar dentro de su cultura organizacional este tema, trazando unas acciones claras desde el aspecto cultural que apalanquen dicho proceso.
- En lo referente al estado actual de los grupos de interés y su relación con Comfamiliar Risaralda y su grado de influencia, se puede decir que ellos, según lo arrojado por el presente estudio, no tienen ningún grado de influencia en el accionar estratégico, pues apenas se están visibilizando a los grupos como tal, dado que el tema de RSE dentro de la filosofía organizacional es concebido como un proyecto, por lo que cuando se formalice, se deben plantear actividades que integren a los grupos de interés y le permitan su participación activa de todo lo concerniente al tema cultural.
- Las necesidades más latentes de los usuarios es sin lugar a dudas ofrecer una identificación del usuario que permita conocer quién es, cuáles son sus gustos, y con ella poder acceder al préstamo de material, como también generar servicios que

formen al usuario, primordialmente en el tema de promoción de lectura pero también en otros campos que les brinden herramientas de formación como capacitaciones, talleres, entre otros.

- La programación cultural ofrecida a los grupos de interés hasta el momento muestra un buen grado de satisfacción respecto a ella, sobre todo en el grupo de interés de consumidores y comunidad pero los medios de Comunicación, empleados y empresarios, dado su nivel formativo, muestran una visión más crítica respecto al tema y por ello esperan más de Comfamiliar como entidad prestadora del servicio cultural en la ciudad.
- Es necesario que el tema cultural se redimensione y sea más valorado; es un problema de ciudad y responsabilidad de todos los entes gubernamentales y culturales cambiar esa visión que se tiene del mismo, pues si no se forma a un público crítico y consciente de la cultura y del rol preponderante que tiene en una sociedad, todos los esfuerzos que se hagan serán subvalorados.
- Es responsabilidad social de los entes culturales y en este caso de los Centros Culturales y Bibliotecas de Comfamiliar, promover la lectura en todos sus niveles y con todos los tipos de población, pues está comprobado que una persona que lee tiene mayores ventajas respecto a una que no lo hace, porque la lectura aparte de entretener, educa, genera autonomía cognitiva, permite mejorar el lenguaje, la comunicación oral y escrita, entre otros muchos beneficios, y porque además es una de las funciones de las Bibliotecas, según lo manifestado por la UNESCO, precisamente uno de los referentes en los cuales Comfamiliar está basando su proyecto institucional de RSE.
- Los grupos de interés se pueden convertir en grandes aliados en redimensionamiento de los procesos y programas culturales, pues son ellos los que tienen la visión complementaria de lo que debería hacerse y porque dado que para ellos van dirigidas todas las propuestas propias del quehacer de los Centros Culturales y Bibliotecas.

- La comunidad en la que se encuentran ubicados los Centros Culturales y Bibliotecas y por su puesto el Área Cultural, es uno de los grupos de interés más importantes que tiene, y dadas sus características socio demográficas se puede pensar en más acciones socialmente responsables a parte del cine gratuito para los niños que respondan a sus reales necesidades.
- La divulgación y promoción de los servicios es un componente que apoya la gestión cultural en gran proporción y ésta debe ir de la mano de sus grupos. En ese sentido se deben orientar medios específicos que lleguen a ellos de manera directa y oportuna.
- Al apostarle al tema de RSE y querer incorporarlo dentro de la cultura organizacional es necesario contemplar espacios de incidencia con los grupos de interés, lo que permitirá a Comfamiliar tener un mayor conocimiento de sus necesidades y expectativas, ver sus diferentes puntos de vista y mejorar así su relación.
- Las alianzas interinstitucionales es un aspecto que puede ayudar a fortalecer la gestión cultural, pues cuando se aúnan esfuerzos se pueden gestar eventos de gran envergadura que impacten a la sociedad y le aporten a la ciudad.

6.2 RECOMENDACIONES

A partir de la realización del presente trabajo, se recomiendan las siguientes acciones:

- Visibilizar la razón de ser de los CCB a partir de la articulación con otras dependencias de Comfamiliar.
- Establecer alianzas interinstitucionales para generar mayor impacto en la gestión cultural.
- Fomentar la relación con sus públicos a través de acciones como la identificación y fidelización del cliente, tanto interno como externo.

- Facilitar el acceso a población discapacitada para ambos CCB es necesario una rampa que permita el acceso de este tipo de población, porque en la actualidad no es posible el fácil ingreso.
- Complementar la colección bibliográfica a través de la adquisición de material especializado para sus empleados y así acercarlos a este espacio como también adquirir colecciones audiovisuales que ofrezcan a los usuarios material informativo y recreativo como música, cine, documentales y multimedia.
- Ofrecer el servicio de préstamo externo de material bibliográfico que no existe aún y que posibilitaría que los materiales de la biblioteca se usen por fuera y así fomentaría de gran manera la promoción de lectura, dado que los usuarios pueden compartir el material con su familia y usarlo en sus tiempos libres.
- Fortalecer la promoción de lectura, en especial el programa de Libronautas, el cual podría llevarse a las empresas, a las instituciones educativas y a la misma comunidad.
- Brindar una frecuente y diversa programación de actividades que permitan acceder a las diferentes expresiones culturales y que sirvan como punto de encuentro y de intercambio y puente para la lectura.
- Incorporar el servicio de extensión bibliotecaria para ampliar la cobertura y poder llegar a otros lugares con actividades culturales y/o de promoción de lectura, llevando la biblioteca a parques cercanos, instituciones educativas, veredas, centros comerciales, entre otros.
- Trabajar en el tema de promoción y divulgación para dar a conocer los servicios y hacerlos más visibles.
- Fortalecer el tema de las nuevas tecnologías mediante el uso de la página web, correos electrónicos, redes sociales y adquisición de colecciones electrónicas.
- Implementar un sistema de afiliación para el préstamo de material bibliográfico que sirva no sólo para el préstamo externo sino conocer los tipos de usos que tienen los usuarios en la biblioteca, información de sus necesidades, gustos y otros factores.

- Llegar a los diferentes tipos de población como la población con capacidades especiales y población indígena, ofreciéndoles programas que los hagan sentir parte de la biblioteca.
- Fortalecer las funciones de formación de usuarios y de públicos que son unas de las necesidades que más han manifestado los grupos de interés consultados.

BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA CULTURAL PEREIRA, BANCO DE LA REPÚBLICA. [online]. [citado el 21 de octubre de 2012]. Disponible en internet:

<http://www.banrepcultural.org/calendario/eventos/Seleccione/46/Seleccione/>

ALCALDÍA DE PEREIRA, Secretaría de Planeación, Plan de Desarrollo 2012-2015 de Pereira. Archivo PDF.

ALCALDÍA DE PEREIRA, Secretaría de Planeación, Síntesis Estadística Mensual, enero de 2007. Archivo PDF.

ALCALDÍA DE PEREIRA, Secretaría de Planeación, Encuesta de ciudad “Pereira Cómo Vamos 2013”. Archivo de Pereira.

ARAQUE, Rafael A. y MONTERO, Ma. José. La responsabilidad social a debate. Barcelona, Editorial Icaria, 2006.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE INDUSTRIALES ANDI. Área transversal Responsabilidad Social Empresarial. [online]. [citado el 21 de octubre de 2012]. Disponible en internet:

<<http://www.andi.com.co/pages/comun/infogeneral.aspx?Id=6&Tipo=3>>

ASOCIACIÓN NACIONAL DE INDUSTRIALES ANDI. Definición de RSE de la Andi. [online]. [citado el 15 de octubre de 2012]. Disponible en internet:

<http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=16>

COMFAMILIAR RISARALDA. 50 años. Historia de una empresa al servicio de la gente. 1° edición 2007. ISBN 978-958-98457-0-7

COMFAMILIAR RISARALDA. Análisis DOFA, Área (proceso) CCB. 2013.

COMFAMILIAR RISARALDA. Informe de Gestión y Balance Social 2011.

COMFAMILIAR RISARALDA. Revista Institucional. Edición especial 55 años. Diciembre de 2012- febrero de 2013. ISSN 1900-2793 No.017.

BARO, Marcelo. Jerarquización de *stakeholders* para la construcción del capital social de las organizaciones. *Mediaciones sociales*, N° 9. España, Universidad Complutense de Madrid. 2011. [online]. 17 p. [citado el 21 de octubre de 2012]. Disponible en: internet:<http://www.ucm.es/info/mediars/MediacioneS9/Indice/BaroM2011/barom2011.html>

BLEGER, I. El enfoque de los *stakeholders* para la alta dirección. Congreso de Adenag. 2004. Recuperado el 17 de abril de 2008. [online]. [citado el 21 de octubre de 2012]. Disponible en: internet: <http://www.redelaldia.org/IMG/pdf/0409-2.pdf>

BERNAL, César A. Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 2da Edición. México, Pearson, 2006.

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL RAMON CORREA MEJIA [online]. [citado el 21 de octubre de 2012]. Disponible en internet: http://www.pereiraculturayturismo.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=61&Itemid=472

COLOMBIA INCLUYENTE. ¿Qué es la RSE? [online]. [citado el 21 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <<http://www.colombiaincluyente.org/empresarial.php>>

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Definición de RSE Libro verde. [online]. [citado el 10 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf>

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA Y EL CARIBE CEPAL. _La responsabilidad social debe ser parte de la estrategia de desarrollo global de los países. [online]. [citado el 10 de octubre de 2012]. Disponible en internet:

<http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/prensa/noticias/comunicados/3/40373/P40373.xml&xsl=/prensa/tpl/p6f.xsl&base=/prensa/tpl/top-bottom.xsl>

DE LA CUESTA GONZALEZ, Marta. El porqué de la responsabilidad social corporativa. Boletín Económico de ICE N° 2813. Del 2 de agosto al 5 de septiembre de 2004.

DOMINGUEZ, J. (2007, nov. 29). La responsabilidad social empresarial. Diario la República, 2 p.

EL OBSERVADOR ECONÓMICO. Artículo: Stakeholders y definiciones de RSE. Managua, Nicaragua, 28 de mayo de 2011. [online]. [citado el 21 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <http://www.elobservadoreconomico.com/articulo/1098>

Encuesta de Ernst & Young en cooperación con GreenBiz Corp Seis tendencias crecientes en sustentabilidad corporativa. Noviembre de 2011. [online]. 16 p. [citado el 22 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <http://es.scribd.com/doc/101642751/RSE-6-Tendencias-Crecientes-en-Sustentabilidad-Corporativa>

FLORES, Juliano et al. El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo, disponible en PDF.

FORO DE EXPERTOS EN RESPONSABILIDADES SOCIAL. Definición de RSE, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. [online]. [citado el 12 de octubre de 2012]. Disponible en internet: http://www.pactomundial.org/iniciativasepyme/cap1_2.htm

FREEMAN, R. Edward. Strategic Management. A stakeholders Approach. University of Minnessota. 1984 Boston, MA: Pittman.

GLOBAL REPORTING INICIATIVE. Definición de RSE de la GRI. [online]. [citado el 12 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx>

GLOBAL REPORTING INICIATIVE. Memorias de Sostenibilidad. [online]. [citado el 13 de octubre de 2012]. Disponible en Internet:

<<https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/Memorias-de-Sostenibilidad.aspx>>

HERNÁNDEZ SAMPERI, Roberto et al. Metodología de la Investigación. Quinta edición. McGrawHil. México 2010.

ICONTEC. Certificación ICONTEC ISO 14001. [online]. [citado en 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=203>>

ICONTEC. Norma ISO 26000 RS. [online]. [citado el 14 de octubre de 2012] Disponible en internet: <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=378>>

ICONTEC. Guía Técnica Colombiana GTC 180 de RS.[online]. [citado el 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=367>>

ICONTEC. Certificación ICONTEC ISO/IEC 27001. [online]. [citado el 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=208>>

ICONTEC. Certificación de calidad ISO 9001: 2008, SGS. [online]. [citado el 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=188>>

ÍNDICE DE SUSTENTABILIDAD EMPRABA. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI. [online]. [citado el 14 de octubre de 2012].

Disponible en internet:

<http://www.is.cnpm.embrapa.br/bibliografia/2000_Guia_para_la_Elaboracion_de_Memorias_de_Sostenibilidad_sobre_actuaciones_economicas_medioambientales_y_sociales_de_la_empresa.pdf>

INFORME DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD COMFANDI 2011. [online]. [citado el 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet:

http://www.comfandi.com.co/attachments/article/86/informe_gestion_sostenibilidad_2011.pdf

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y FOMENTO AL TURISMO, Sistema Municipal de Información Cultural SIMIC. [online]. Disponible en internet: <http://simicpereira.org/>

INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA IARSE. Responsabilidad Social Empresaria e inclusión económica y social. Guía de primeros pasos versión 2.0. Argentina. 2007. [online]. 17 p. [citado el 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <http://es.scribd.com/doc/13974404/RSE-e-Inclusion-Economica-y-Social-Guia-de-Primeros-Pasos>

JIMENEZ CASTRILLÓN, Amparo. Stakeholders -Una forma innovadora de gobernabilidad de empresa. Análisis de un caso colombiano. Colombia, Universidad de los Andes, 2002.

LEY DE BIBLIOTECAS. [online]. [citado el 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <http://www.mincultura.gov.co/SiteAssets/Cartilla%20Ley%20de%20bibliotecas.pdf>

LOZANO, Josep M. y CASTELLÓ, Itziar. De la gestión del riesgo a la empresa ciudadana: los estadios de evolución de la RSE. Documentos del Instituto de Innovación Social de ESADE. Febrero 2009. 9 p.

LOZANO, Josep M. La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible. Madrid, Editorial Trota, 2009.

MONTES, Álvaro. La Mano al bolsillo, Revista Semana.2008. [online].[citado el 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet: http://www.semana.com/wf_ImprimirArticulo.aspx?IdArt=105914

NACIONES UNIDAS. Global Compact GC (Pacto Mundial). [online] [citado el 13 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <http://www.un.org/es/globalcompact/>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Global Compact GC (Pacto Mundial). [online]. [citado en 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <<http://www.un.org/es/globalcompact/>>

PERDIGUERO, Tomás G. y GARCÍA, Andrés. La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial. Valencia, Universitat de València, 2005.

RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR. Documento interno de actualización. 2011.

RED PACTO GLOBAL COLOMBIA. Los diez principios. [online]. [citado el 21 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <<http://www.pactoglobal-colombia.org/>>

RED PACTO GLOBAL ESPAÑA. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?. [online]. [citado el 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <http://www.pactomundial.org/iniciativarsepyme/cap1_2.htm>

RIVERA RODRÍGUEZ, Hugo A. et al. La organización: los *stakeholders* y la responsabilidad social. Documentos de Investigación, Facultad de Administración, Universidad del Rosario. Julio de 2011, 27 p. Disponible en PDF.

RODRÍGUEZ, Gloria María y VASCO, Irene. Bibliotecas Vivas, las bibliotecas públicas que queremos. Bogotá. Diciembre 2011.

SCHULZE, Francisca y PSZOLLA, Valerie. Situación de la Responsabilidad Social Empresarial en Europa. Strategy & Management Business Review. Vol. 2(2). Chile. Disponible en PDF.

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. SA8000 Standard. [online]. [citado el 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet: <<http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.viewPage&pageId=937&parentID=473>>

TORRES, Claudia Eugenia. Desarrollos teóricos para la comprensión y el análisis de Stakeholders. Colección Documentos de Administración, No. 6, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, 2007.

TRABAJO EN EQUIPO. Definición de Ética empresarial. [online]. [citado el 14 de octubre de 2012]. Disponible en internet:

<<http://inacap2008.wordpress.com/2008/11/10/%C2%BFque-es-la-etica-empresarial/>>

UNGLOBAL COMPACT. Listado de empresas colombianas adheridas al Pacto Global. [online]. [citado el 2 de octubre de 2012]. Disponible en internet:

<<http://www.pactoglobal-colombia.org/adheridos.html>>

XXI ENCUENTRO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, DE LAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR. Documento de Conclusiones y recomendaciones de este encuentro. San Gil, agosto 24 al 26 de 2011.

ANEXOS

ANEXO J

FORMATO ENCUESTA

Fecha:

Encuesta a usuarios de los Centros Culturales y Bibliotecas (CCB) de Comfamiliar Risaralda

Esta encuesta pretende buscar un mejoramiento en la programación cultural de los CCB (Lucy Tejada y Centro) que responda a las necesidades de sus usuarios. Su aporte es muy significativo, por lo que es muy importante que nos comparta su visión de una manera objetiva y clara. Agradecemos su valiosa participación.

1. Ciudad de residencia:

2. Edad (Marque con una "X"):

Menos de 20 años	<input type="checkbox"/>	20-29 años	<input type="checkbox"/>	30-39 años	<input type="checkbox"/>	40-49 años	<input type="checkbox"/>	50 años o más	<input type="checkbox"/>
------------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------	--------------------------	---------------	--------------------------

3. Género (Marque con una "X"):

Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

4. Nivel de escolaridad terminado o en proceso (Marque con una "X"):

Ninguno	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/>	Tecnólogo	<input type="checkbox"/>	Universitario	<input type="checkbox"/>	Postgrado	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	----------	--------------------------	------------	--------------------------	---------	--------------------------	-----------	--------------------------	---------------	--------------------------	-----------	--------------------------

5. ¿De cuáles servicios de los CCB (Centros Culturales y Bibliotecas) hace uso? (Marque con una "X"):

Biblioteca	<input type="checkbox"/>
Libronauta	<input type="checkbox"/>
Sala y auditorios	<input type="checkbox"/>
Cursos y talleres	<input type="checkbox"/>
Actividades culturales	<input type="checkbox"/>

6. ¿Desde cuándo viene haciendo uso de este servicio? (Marque con una "X"):

Menos de un año	<input type="checkbox"/>
Entre 1 y 3 años	<input type="checkbox"/>
Entre 3 y 5 años	<input type="checkbox"/>

Más de 5 años	<input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------

7. ¿Con qué frecuencia hace uso de estos servicios? (Marque con una "X"):

Semanalmente	<input type="checkbox"/>
Quincenalmente	<input type="checkbox"/>
Al mes	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

¿Cuál?

--

8. Califique la calidad de dichos servicios (Marque con una "X"):

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

9. Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades como usuario (Marque con una "X"):

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

10. ¿Qué servicios espera usted de una biblioteca pública? (Marque con una "X"):

Actividades de promoción de la lectura para los niños	<input type="checkbox"/>
Programas de autoeducación y educación formal de todos los niveles	<input type="checkbox"/>
Talleres que fomenten el desarrollo personal creativo	<input type="checkbox"/>
Actividades que sensibilicen respecto al patrimonio cultural, las artes, las innovaciones tecnológicas y los logros científicos	<input type="checkbox"/>
Actividades que faciliten el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo	<input type="checkbox"/>
Espacios para el fomento del diálogo intercultural y la diversidad cultural	<input type="checkbox"/>
Actividades de difusión de tradición oral	<input type="checkbox"/>
Espacios para el acceso a la información comunitaria	<input type="checkbox"/>
Programas de alfabetización digital	<input type="checkbox"/>
Programas y actividades de alfabetización destinados a todos los grupos de edad	<input type="checkbox"/>
Otro ¿Cuál?	<input type="checkbox"/>

--

11. Teniendo en cuenta que la Responsabilidad Social Empresarial RSE: "Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia del desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas concertadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento

económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico". (Definición ICONTEC). ¿Cree usted que estos CCB's tienen acciones de este tipo? (Marque con una "X"):

Si		¿Cuáles?	
No		¿Por qué?	

12. ¿Qué tan informado lo hemos tenidos sobre nuestros avances y programación cultural? (Marque con una "X"):

Extremadamente	
Muy informado	
Un poco informado	
Ligeramente informado	
Nada informado	

ANEXO K
RESULTADOS ENCUESTA CCB CENTRO

ENCUESTA PARA CCB CENTRO COMFAMILIAR	204
1. Ciudad de residencia:	
Pereira	165
Dosquebradas	32
Santa Rosa	3
La Virginia	2
Cartago	1
Ibagué	1

2. Edad	
Menos de 20 años	37
20-29 años	43
30-39 años	56
40-49 años	24
50 años o más	44

3. Género (Marque con una "X"):	
Femenino	129
Masculino	75

4. Nivel de escolaridad terminado o en proceso (Marque con una "X"):	
Ninguno	7
Primaria	22
Secundaria	81
Técnico	42
Tecnólogo	17
Universitario	25
Postgrado	10

5. De cuáles servicios de los CCB (Centro Cultural y Bibliotecas) hace uso (Marque con una "X"):	
Biblioteca	78
Libronauta	5
Sala y Auditorios	114
Cursos y talleres	44
Actividades culturales	79

6. ¿Desde cuándo viene haciendo uso de este servicio? (Marque con una "X"):	
Menos de un año	98
Entre 1 y 3 años	54
Entre 3 y 5 años	16
Más de 5 años	36

7. ¿Con qué frecuencia hace uso de estos servicios? (Marque con una "X"):	
Semanalmente	61
Quincenalmente	27
Al mes	51
Otro	65
¿Cuál?	

8. Califique la calidad de dichos servicios. (Marque con una "X"):	
Excelente	74
Muy buena	69
Buena	58
Regular	3
Mala	0
No sabe/ no responde	

9. Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades como usuario. (Marque con una "X"):	
Excelente	64
Muy buena	75
Buena	59
Regular	6
Mala	0
No sabe/ no responde	

10. ¿Qué servicios espera usted de una biblioteca pública? (Marque con una "X"):	
Actividades de Promoción de la lectura para los niños	112
Programas de autoeducación y educación formal de todos los niveles	93

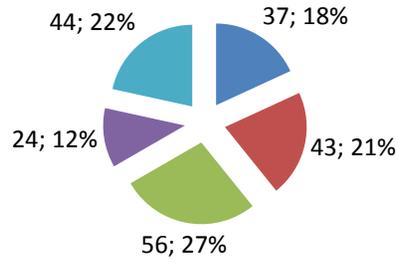
Talleres que fomenten el desarrollo personal creativo	104
Actividades que sensibilicen respecto del patrimonio cultural, las artes, las innovaciones tecnológicas y los logros científicos	90
Actividades que Faciliten el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo	76
Espacios para el fomento del diálogo intercultural y la diversidad cultural	58
Actividades de difusión de tradición oral	60
Espacios para el acceso a la información comunitaria	62
Programas de Alfabetización Digital	70
Programas y actividades de alfabetización destinados a todos los grupos de edad	89
Otro	8
cuál?	

11. Teniendo en cuenta que la Responsabilidad Social Empresarial RSE: "Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia del desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas concertadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico". (Definición ICONTEC). ¿Cree usted que estos CCB's tienen acciones de este tipo? (Marque con una "X"):	
Si	86
No	9
No sabe/no responde	109
¿Cuáles?	
¿Por qué?	

12 ¿Qué tan informado lo hemos tenidos sobre nuestros avances y programación cultural? (Marque con una "X"):	
Extremadamente	14
Muy informado	76
Un poco informado	64
Ligeramente informado	35
Nada informado	15

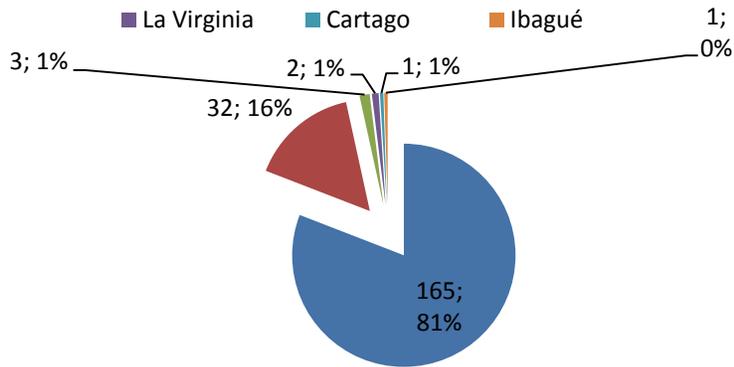
Edad

- Menos de 20 años
- 20-29 años
- 30-39 años
- 40-49 años
- 50 años o más



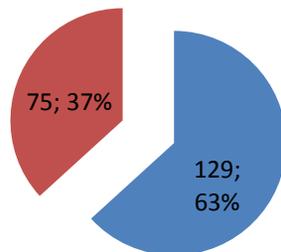
Ciudad de Residencia

- Pereira
- Dosquebradas
- Santa Rosa
- La Virginia
- Cartago
- Ibagué



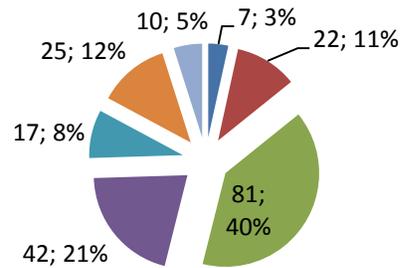
Género

- Femenino
- Masculino



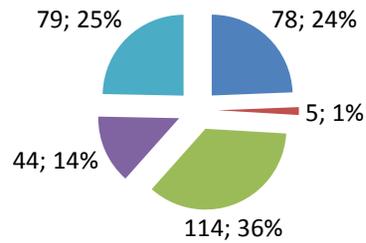
Nivel de Escolaridad

■ Ninguno ■ Primaria ■ Secundaria ■ Técnico
■ Tecnólogo ■ Universitario ■ Postgrado



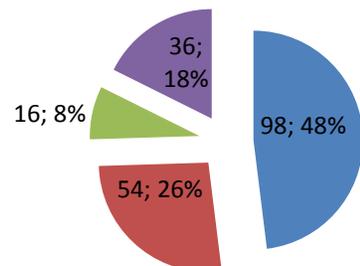
Servicios

■ Biblioteca ■ Libronauta
■ Sala y Auditorios ■ Cursos y talleres
■ Actividades culturales



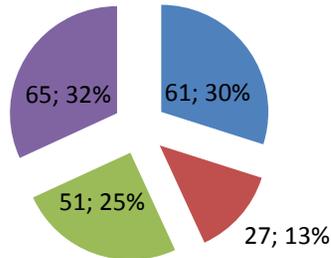
Antigüedad

■ Menos de un año ■ Entre 1 y 3 años
■ Entre 3 y 5 años ■ Más de 5 años



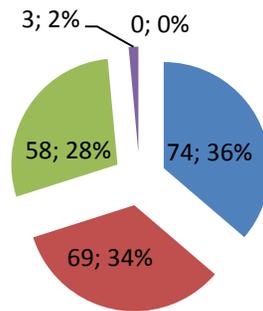
Frecuencia de uso servicio

■ Semanalmente ■ Quincenalmente ■ Al mes ■ Otro



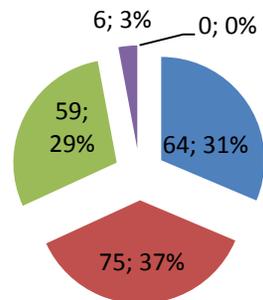
Calidad de Servicios

■ Excelente ■ Muy buena ■ Buena ■ Regular ■ Mala

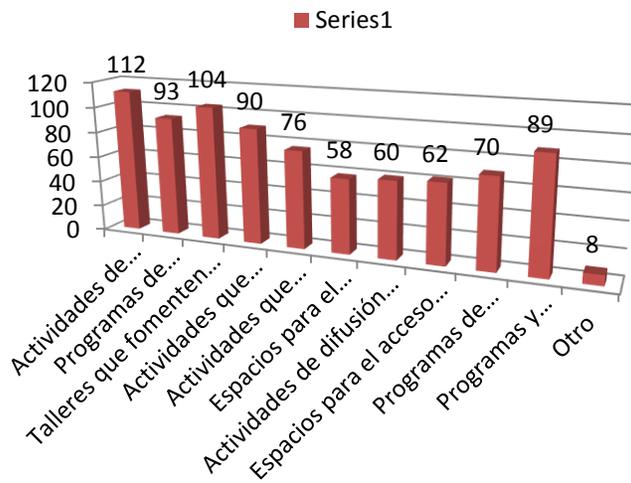


Nivel de Comprensión Necesidades

■ Excelente ■ Muy buena ■ Buena ■ Regular ■ Mala

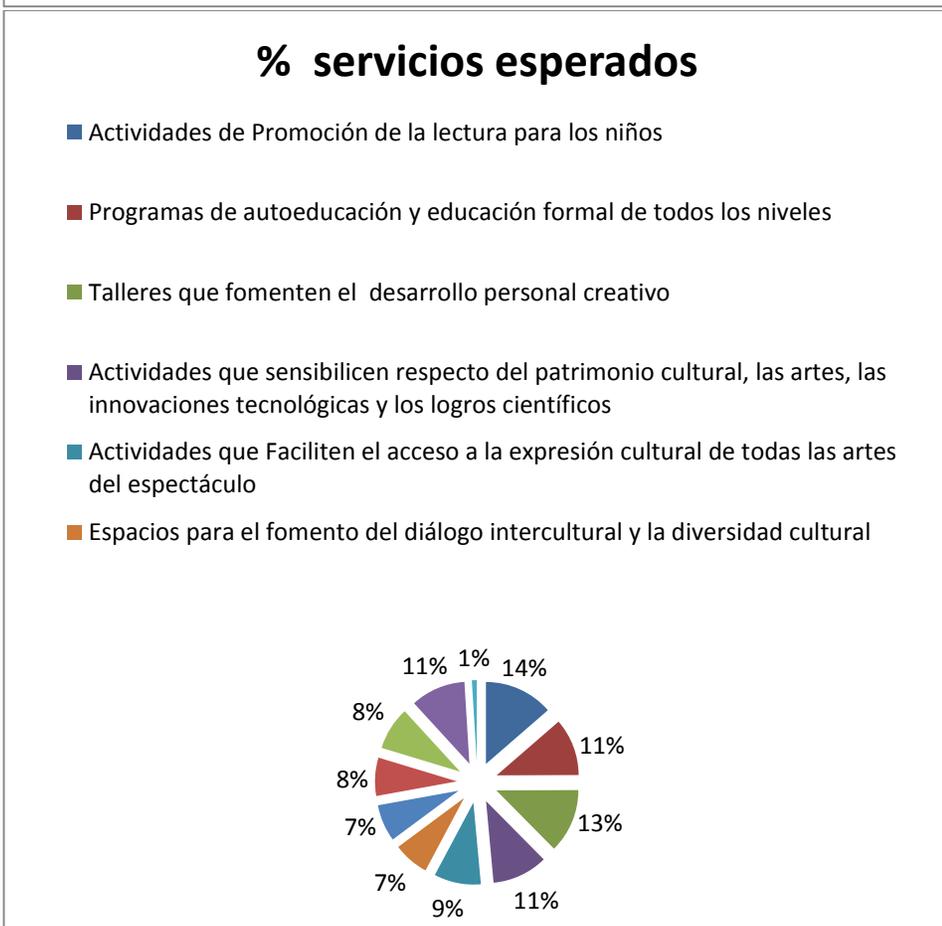
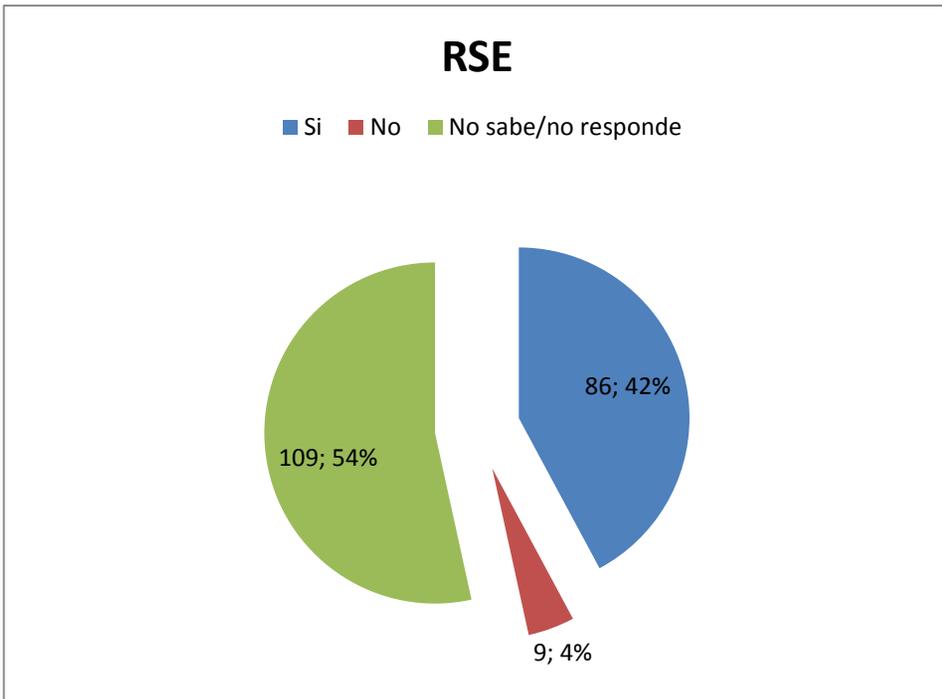


Servicios que espera de una BP



Información servicios





ANEXO L
RESULTADOS ENCUESTAS CCB LUCY TEJADA

ENCUESTA CCB LUCY TEJADA	TOTAL
	53
1. Ciudad de residencia:	
Pereira	48
Dosquebradas	4
Ibague	1

2. Edad	
Menos de 20 años	20
20-29 años	10
30-39 años	14
40-49 años	7
50 años o más	2

3. Género (Marque con una "X"):	
Femenino	31
Masculino	22

4. Nivel de escolaridad terminado o en proceso (Marque con una "X"):	
Ninguno	1
Primaria	1
Secundaria	14
Técnico	7
Tecnólogo	6
Universitario	17
Postgrado	7

5. De cuáles servicios de los CCB (Centro Cultural y Bibliotecas) hace uso (Marque con una "X"):	
Biblioteca	49
Libronauta	2
Sala y Auditorios	14
Cursos y talleres	19
Actividades culturales	15

6. ¿Desde cuándo viene haciendo uso de este servicio? (Marque con una "X"):	
Menos de un año	23
Entre 1 y 3 años	20
Entre 3 y 5 años	5
Más de 5 años	5

7. ¿Con qué frecuencia hace uso de estos servicios? (Marque con una "X"):	
Semanalmente	28
Quincenalmente	8
Al mes	9
Otro	8
¿Cuál?	

8. Califique la calidad de dichos servicios. (Marque con una "X"):	
Excelente	2
Muy buena	27
Buena	22
Regular	1
Mala	0
No sabe/ no responde	1

9. Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades como usuario. (Marque con una "X"):	
Excelente	18
Muy buena	20
Buena	12
Regular	2
Mala	0
No sabe/ no responde	1

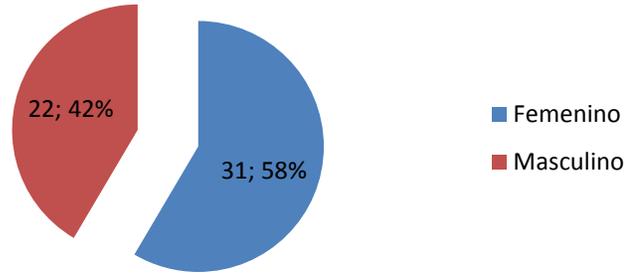
10. ¿Qué servicios espera usted de una biblioteca pública? (Marque con una "X"):	
Actividades de Promoción de la lectura para los niños	40

Programas de autoeducación y educación formal de todos los niveles	16
Talleres que fomenten el desarrollo personal creativo	33
Actividades que sensibilicen respecto del patrimonio cultural, las artes, las innovaciones tecnológicas y los logros científicos	24
Actividades que Faciliten el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo	20
Espacios para el fomento del diálogo intercultural y la diversidad cultural	25
Actividades de difusión de tradición oral	17
Espacios para el acceso a la información comunitaria	22
Programas de Alfabetización Digital	23
Programas y actividades de alfabetización destinados a todos los grupos de edad	17
Otro	3
cuál?	

12. Teniendo en cuenta que la Responsabilidad Social Empresarial RSE: "Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia del desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas concertadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico". (Definición ICONTEC). ¿Cree usted que estos CCB's tienen acciones de este tipo? (Marque con una "X"):	
Si	24
No	6
No sabe/no responde	23

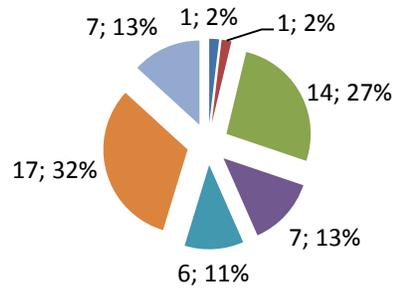
13. ¿Qué tan informado lo hemos tenidos sobre nuestros avances y programación cultural? (Marque con una "X"):	
Extremadamente	3
Muy informado	20
Un poco informado	16
Ligeramente informado	9
Nada informado	4
No sabe no responde	1

Género



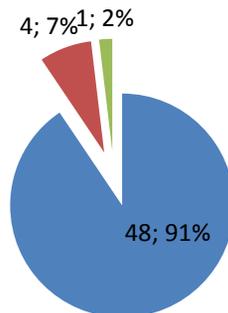
Nivel de Escolaridad

- Ninguno ■ Primaria ■ Secundaria ■ Técnico
- Tecnólogo ■ Universitario ■ Postgrado



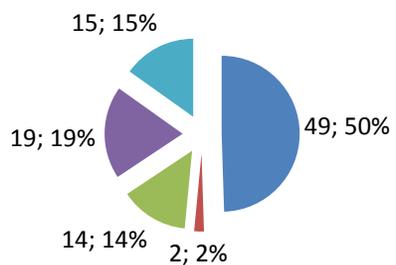
Ciudad de Residencia

- Pereira ■ Dosquebradas ■ Ibagué



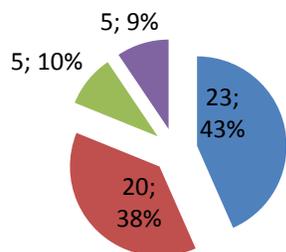
Servicios

- Biblioteca
- Libronauta
- Sala y Auditorios
- Cursos y talleres
- Actividades culturales



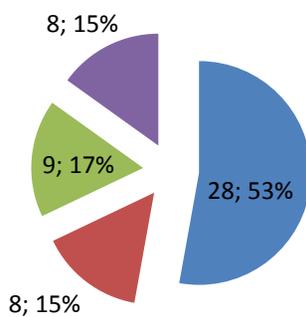
Antigüedad

- Menos de un año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 3 y 5 años
- Más de 5 años

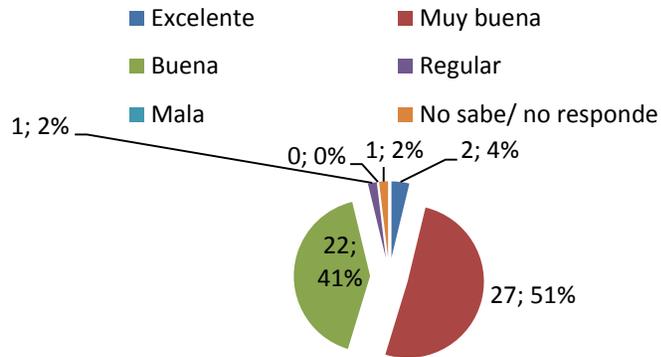


Frecuencia

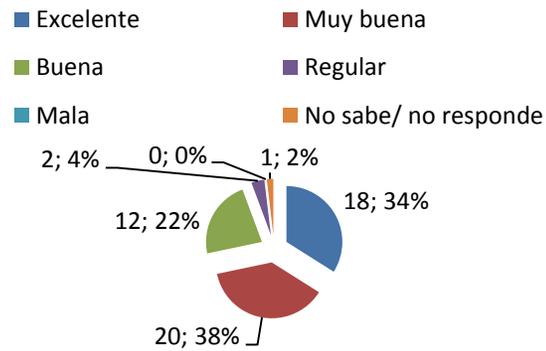
- Semanalmente
- Quincenalmente
- Al mes
- Otro



Calidad Servicios

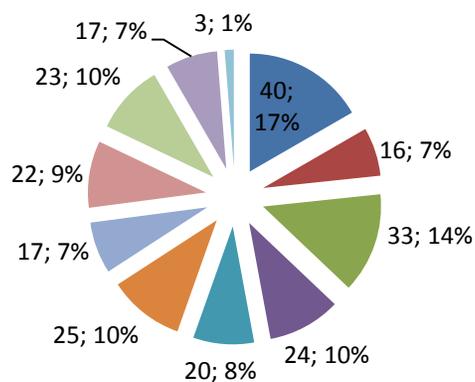


Nivel de Comprensión Necesidades



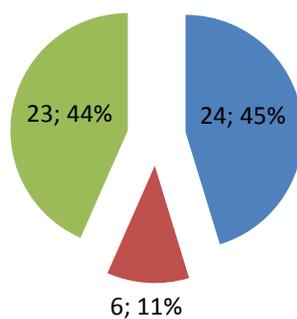
Servicios que espera

- Actividades de Promoción de la lectura para los niños
- Programas de autoeducación y educación formal de todos los niveles
- Talleres que fomenten el desarrollo personal creativo
- Actividades que sensibilicen respecto del patrimonio cultural, las artes, las innovaciones tecnológicas y los logros científicos
- Actividades que Faciliten el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo
- Espacios para el fomento del diálogo intercultural y la diversidad cultural
- Actividades de difusión de tradición oral



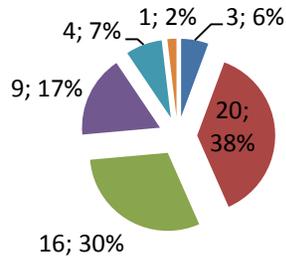
RSE

- si
- No
- No sabe/no responde



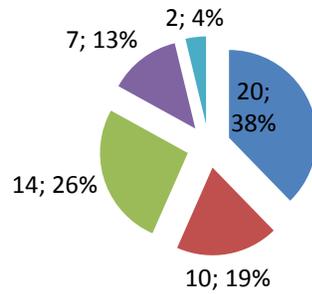
Información Servicios

- Extremadamente
- Muy informado
- Un poco informado
- Ligeramente informado
- Nada informado
- No sabe no responde



Edad

- Menos de 20 años
- 20-29 años
- 30-39 años
- 40-49 años
- 50 años o más



ANEXO M
STAKEHOLDER ENTREVISTADOS

MEDIOS DE COMUNICACIÓN			
NOMBRE DEL MEDIO	TIPO DE MEDIO	NOMBRE DEL PERIODISTA	CARGO
El Tiempo	Prensa	Gabriel Linares	Periodista actividad Cultural
El Tiempo	Prensa	Fernando Umaña Mejía	Corresponsal para Pereira
La Tarde	Prensa	Yuliana Arias	Periodista actividad Cultural
El Diario del Otún	Prensa	Juan Alberto Rivera	Periodista actividad Cultural
Agenda Ciudad Cultural	Escrito	Mauricio Gómez Ossa	Editor
Emisora Remigio Antonio Cañarte	Radial	Paula Andrea Zamora Berrio	Directora Emisora
Destinos del Café/ Telecafé	Televisivo	Fabio Castaño	Director y realizador

EMPLEADOS COMFAMILIAR RISARALDA	
NOMBRE	CARGO
Claudia Arana	Coordinadora de la Agencia de Empleo
Didier Darío Duque	Coordinador Comercial
Luisa Fernanda Ospina Cárdenas	Comunicadora de Medios Electrónicos
Liana Patricia Vera	Analista Administrativa de Comunicaciones y Publicidad
Victoria Cuartas Castaño	Comunicadora Relacional
Alejandro Sánchez	Coordinador de Recreación y Deportes
Juan Sebastián Marín Martínez	Coordinador del Área de Gerontología
Henry Puentes Molina	Líder de Planeación
José Ramón Puerta	Líder de Costos
Germán Tabares Naranjo	Líder de Servicios
Jhon Fredy Patiño	Asistente Contable Financiero
Johana Reyes	Auditoria
Claudia Arenas Hurtado	Sub-Auditora de Salud
Fabio Quiñones Barreto	Auditor Interno
Gilmenza Salcedo	Secretaria de la Subdirección Salcedo
Claudia Lorena Osorio	Asistente de Dirección Administrativa
María Gladys Muñoz García	Recepcionista
Juan Carlos Valencia Franco	Vigilante

Claudia Henao	Oficios Varios
---------------	----------------

DOCENTES		
Nombre de la Inst. Educativa	Nombre del Docente	Grado
Institución Educativa Remigio Antonio Cañarte	María Cristina Ríos	Docente de Primaria
Fundación Cultura para el Desarrollo	Nora Elena Melchor Bermúdez	Docente de Primaria
CDI San José ICBF	Alba Lucía Rendón	Docente Primera Infancia
Escuela El Poblado	Luz Marina Morales	Docente de Primaria
Institución Aquilino Bedoya	Ana Gladys Agudelo	Docente de Primaria
Institución Educativa Boyacá	Gloria Elena Ruiz	Docente de Primaria
Liceo Teatrín de Sueños	Sandra Milena Vera	Docente de Primaria

EMPRESARIOS		
Empresa	Contacto	Cargo
Co y Tex	Danny Steven Buitrago Soto	Coordinador Salud Ocupacional
Bancolombia	Jessica Marcela Ramírez Gaviria	Practicante universitaria
DIAN	Alba Lucia Preciado	Ejecutora de Plan de Bienestar
Fiscalía	María Cristina Cardona Álvarez	Jefe de R.H.
Pimpollo	Adriana López	Analista Gestión Humana
UTP	María Eugenia Sepúlveda Orrego	Transitoria Adtva. Talento Humana
Coats Cadena	Gloria Inés Ortiz	Talento Humano
Papeles Nacionales	Gilma Marina González Rivera	Superintendente de R.H.

BIBLIOTECARIOS REFERENTES DE OTRAS CIUDADES		
Empresa	Contacto	Cargo
Red de Bibliotecas Comfenalco Antioquia	Luis Bernardo Yepes	Coordinador

ANEXO N
CUESTIONARIO MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. ¿Qué opina acerca de la oferta cultural de la ciudad de Pereira?
2. ¿Qué debería ofrecer la ciudad para mejorar su oferta cultural?
3. ¿Qué piensa acerca de las bibliotecas públicas de la ciudad?
4. ¿Cree que las bibliotecas que tenemos en Pereira están pensadas para servirle a la comunidad?
5. ¿Con qué frecuencia hace uso de las bibliotecas?
6. Cuando piensa en una biblioteca de la ciudad de Pereira, ¿Cuál nombre se le viene a la cabeza?
7. ¿Qué conoce acerca de los CCB (Centros Culturales y Bibliotecas) del Centro y Lucy Tejada de Comfamiliar Risaralda?
8. ¿Conoce alguna acción socialmente responsable que esté llevando a cabo alguno de estos dos CCB?
9. ¿Cree que las estrategias de divulgación actuales sobre los servicios de estos CCB son las más apropiadas?
10. ¿Cuál sería la herramienta adecuada para divulgar los servicios culturales?
11. ¿Cree que estos CCB son incluyentes y piensan en todos los tipos de población que tenemos (población con capacidades especiales, adultos mayores, población indígena, analfabeta, entre otros)?
12. ¿Qué opinión tiene acerca de los servicios que allí se ofrecen?
13. ¿Qué servicios le gustaría encontrar?
14. ¿Alguna vez lo han hecho partícipe de alguna reunión en la que le pregunten sobre sus necesidades como usuario o en calidad de periodista de dichos Centros Culturales y Biblioteca?
15. ¿Cómo sería para usted un centro cultural y una biblioteca soñados?, ¿Qué elementos deberían tener?

ANEXO Q
CUESTIONARIO EMPLEADOS

1. ¿Cuántos años lleva en Comfamiliar Risaralda?
2. ¿En qué cargos se ha desempeñado y cuál es su cargo actualmente?
3. ¿Qué conoce de los Centros Culturales y Bibliotecas CCB que tiene Comfamiliar Risaralda, en especial el del Centro y Lucy Tejada?
4. ¿Cómo se entera de la programación cultural que ofrece Comfamiliar?
5. ¿Cree que las estrategias de divulgación actuales sobre los servicios de estos CCB son las más apropiadas?
6. ¿Cuál sería la herramienta adecuada para divulgar los servicios culturales?
7. ¿Con qué frecuencia hace uso de las de los Centros Culturales y bibliotecas de Comfamiliar?
8. ¿Cómo le parece la calidad de los servicios ofrecidos allí?
9. ¿Qué opinión tiene acerca de los servicios que allí se ofrecen?
10. ¿Qué servicios le gustaría encontrar?
11. ¿Cree que estos CCB son incluyentes y piensan en todos los tipos de población que tenemos (población con capacidades especiales, adultos mayores, población indígena, analfabeta, entre otros)?
12. ¿Conoce alguna acción socialmente responsable que esté llevando a cabo alguno de estos dos CCB?
13. ¿Qué servicios especiales o qué programas culturales Comfamiliar ofrece a sus empleados?
14. ¿Alguna vez lo han hecho partícipe de alguna reunión, encuesta sondeo, entre otros en la que le pregunten sobre sus necesidades como empleado- usuario de dichos Centros Culturales y Biblioteca?
15. ¿Cómo sería para usted un centro cultural y/o una biblioteca soñados?, ¿Qué elementos deberían tener?

ANEXO S
CUESTIONARIO PARA EMPRESARIOS

1. ¿Tiene conocimiento de hace cuántos años la empresa en la que trabaja tiene relación con Comfamiliar Risaralda? Es decir ¿Desde cuándo tiene afiliados a sus empleados?
2. ¿Cuántos empleados tiene afiliados su empresa a Comfamiliar?
3. ¿A qué servicios pueden acceder los empleados de esta empresa al estar afiliados a Comfamiliar?
4. ¿De qué servicios hacen uso?
5. ¿Cómo les parece la calidad de estos servicios?
6. ¿Ustedes hacen uso del servicio de Libronautas?
Si __ ¿Desde cuándo? ¿Cómo les ha parecido este servicio?
¿Cuántos empleados lo han usado? ¿Con qué frecuencia hacen uso de este servicio? ¿Qué beneficios les ha traído este programa?
No__ ¿por qué?
7. ¿Su empresa tiene conocimiento del nivel de lecturabilidad de sus empleados?
8. ¿Cómo se enteran los empleados de los servicios que les ofrece Comfamiliar Risaralda?
9. ¿Cree que las estrategias de divulgación actuales sobre los servicios de estos CCB son las más apropiadas?
10. ¿Cuál sería la herramienta adecuada para divulgar los servicios culturales?
11. ¿Comfamiliar Risaralda les ha ofrecido algún programa especial en materia cultural a sus empleados?
12. ¿Qué espera su empresa de Comfamiliar Risaralda?
13. ¿Usted, de manera personal, hace uso de los Centros Culturales y Bibliotecas CCB de Comfamiliar?
14. ¿Qué conoce acerca de los CCB (Centros Culturales y Bibliotecas) del Centro y Lucy Tejada de Comfamiliar Risaralda?
15. ¿Conoce alguna acción socialmente responsable que esté llevando a cabo alguno de estos dos CCB?

16. ¿Cree que estos CCB son incluyentes y piensan en todos los tipos de población que tenemos (población con capacidades especiales, adultos mayores, población indígena, analfabeta, entre otros)?
17. ¿Qué opinión tiene acerca de los servicios que allí se ofrecen?
18. ¿Cómo sería para usted un centro cultura y una biblioteca soñados?, ¿Qué elementos deberían tener?

ANEXO U
CUESTIONARIO PARA DOCENTES

1. ¿Qué servicios ha usado de los Centros Culturales y Bibliotecas CCB de Comfamiliar?
2. ¿Con qué frecuencia hace uso de ellos?
3. ¿Qué le parece la calidad de estos servicios?
4. ¿Cree que las actividades ofrecidas a las instituciones educativas le aporta al crecimiento personal de los estudiantes?
5. ¿Cómo le parece la oferta de servicios que tiene Comfamiliar para las instituciones educativas?
6. ¿Qué otros servicios a parte de los ya existentes le gustaría encontrar como docente y como usuaria?
7. ¿Alguna vez han ido talleristas o animadores de lectura a visitarlos a su institución?
8. ¿Qué conoce acerca de los CCB (Centros Culturales y Bibliotecas) del Centro y Lucy Tejada de Comfamiliar Risaralda?
9. ¿Conoce alguna acción socialmente responsable que esté llevando a cabo alguno de estos dos CCB?
10. ¿Cuál sería la herramienta adecuada para divulgar los servicios culturales?
11. ¿Cree que estos CCB son incluyentes y piensan en todos los tipos de población que tenemos (población con capacidades especiales, adultos mayores, población indígena, analfabeta, entre otros)?
12. ¿Qué opinión tiene acerca de los servicios que allí se ofrecen?
13. ¿Cómo sería para usted un centro cultural y una biblioteca soñados?, ¿Qué elementos deberían tener?