

**Potencialización de los proyectos educativos que se efectúan en el grupo de interés externo
comunidad con mayor énfasis en RSE en la empresa de energía del departamento del
Quindío EDEQ, 2013-2014**

Erika Johanna Puentes Agudelo



Universidad Autónoma De Bucaramanga extensión Corporación Universitaria Empresarial

Alexander von Humboldt

Programa de psicología

Armenia, 2014

Potencialización de los proyectos educativos que se efectúan en el grupo de interés externo
comunidad con mayor énfasis en RSE en la empresa de energía del departamento del Quindío

EDEQ, 2013-2014

Erika Johanna Puentes Agudelo

Estudiante

Lorena Cardona Gaviria

Asesora

Universidad Autónoma De Bucaramanga extensión Corporación Universitaria

Empresarial Alexander von Humboldt

Programa de psicología

Armenia, 2014

Tabla de Contenido

Resumen	5
Justificación.....	9
Descripción del área problemática	11
Descripción de la institución	13
Diagnóstico situacional.....	14
Desarrollo.....	15
Metodología.....	16
Resultados.....	18
Objetivos	22
Objetivo general	22
Objetivos específicos.....	22
Marco de referencias	23
Marco contextual	23
Marco conceptual	25
Marco teórico.....	31
Propuesta metodológica	35
Matriz POA.....	35
Desarrollo de actividades realizadas.....	35
Evaluación del impacto	38
Resultados.....	40
Conclusiones	46
Recomendaciones.....	48
Referencias bibliográficas	50
Bibliografía.....	51

Tabla de apéndices

Apéndice A. Instrumento de evaluación de necesidades

Apéndice A1. Matriz DOFA

Apéndice B. Tabla de modelos pedagógicos

Apéndice B1. Matriz conceptual

Apéndice C. Matriz POA

Apéndice D. Fichas talleres

Apéndice D1. Matriz de costeo

Apéndice E. Informes semanales

Apéndice F. Informes de Efectividad

Apéndice G. Protocolo Evaluación de Impacto

Resumen

Inicialmente se realizó la recolección de información necesaria a través de diversas estrategias, para estudiar la realidad de los programas educativos llevados a cabo por Gestión Social según los integrantes de dicho departamento; lo cual permitió la consolidación, socialización y validación del diagnóstico situacional, evidenciándose así la necesidad de ejecutar posteriormente un plan de acción, que potencializó el proceso de educación llevado a cabo por EDEQ en la comunidad externa, como fundamento transversal de la RSE a través de una reestructuración pedagógica realizada en conjunto con los integrantes del equipo. Así el proceso se llevó a cabo por medio de la construcción del propósito de educación con sus respectivos objetivos, además la malla curricular compuesta por experiencia, conocimientos e investigación teórica, metodológica y didáctica de los gestores sociales; donde finalmente este producto se valida y actualiza constantemente en la práctica a través de la formación e información ofrecida a la comunidad y la retroalimentación de la misma. En conclusión esto permitió reforzar positivamente procesos de calidad en la prestación no solo del servicio público de energía eléctrica en la formación educativa proporcionada sino de responsabilidad ética y legal en la coparticipación empresarial en los procesos de empoderamiento comunitario frente a sus realidades sociales.

Palabras claves: diagnóstico, potencializar, educación, programas, responsabilidad social empresarial, pedagogía, metodología, didáctica, currículo, validación, actualización, comunidad, calidad, empoderamiento, realidad social.

Abstract

Initially the collection of necessary information is made through diverse strategies, to study the reality of educational programs conducted by Social Management according to members of the

department; which allowed the consolidation, socialization and validation of the situational diagnostic, so evidencing the need subsequently execute a plan of action that potentiated the education process conducted by the external community EDEQ as cross foundation of CSR through a pedagogic restructuring in conjunction with all team members. Well the process is carried out by building the purpose of education with their respective objectives, also the curriculum composed by experience, knowledge and theoretical, methodological and didactic research of social managers; where finally this product is validated and updated constantly in practice through training and information offered to the community and feedback from it. In conclusion this allowed positively reinforce quality processes not only in the provision of public electricity service in educational training provided but ethical and legal responsibility in business partnership in community empowerment processes meet their social realities.

Key words: diagnostic, potentiate, education, programs, CSR corporate social responsibility, pedagogy, methodology, didactic, curriculum, validation, update, community, quality, empowerment, social reality.

El proyecto desarrollado durante la pasantía en psicología social, ofrece una cercanía a la *Potencialización de los proyectos educativos que se efectúan en el grupo de interés externo comunidad con mayor énfasis en RSE en la empresa de energía del departamento del Quindío EDEQ*, por lo que se hace necesario para dar respuesta a esto de un punto de vista integral del concepto, ya que refiere a muchas áreas y grupos de interés, pero se beneficia del punto de vista psicológico y el aporte de la psicología social y comunitaria en pro de realizar un adecuado y asertivo proceso de revisión y modificación de elementos que permitan un mayor impacto y eficacia en cuanto a las prácticas responsables realizadas por esta empresa a la comunidad.

Aquí se darána conocer los diversos programas, proyectos y actividades realizados en la práctica de RSE de la EDEQ que permiten identificar fortalezas o falencias. Es importante entonces el presente proyecto ya que por medio de la revisión de bibliografía, a partir de los informes anuales de la empresa, se validó información y se pudo identificar el potencial que específicamente tiene el área de *gestión social* y cómo la misma podría generar de manera más significativa hacia su grupo de interés externo *comunidad*.

Se integra la actuación de la psicología social teniendo en cuenta que se quiere replantear estos procesos de RSE en la empresa, pero por medio de dos comunidades, la primera que da cuenta de lo que se buscaba realizar y si se ha logrado según los resultados obtenidos, las experiencias, y el impacto que ha podido observar; desde lo cual se generaran identificaciones de fortalezas y falencias de cada programa, proyecto y actividad, generando nuevos planteamientos y por otro lado la segunda comunidad que refiere si el impacto que se buscaba generar si era acorde con la necesidad de su grupo, asimismo proporciona información valiosa desde sus necesidades reales, que permite aterrizar cada proceso para dar un mejor aprovechamiento de los

recursos de la empresa, generar un mayor impacto y efectividad en los resultados de las actividades.

Para la realización de este proyecto se debe tener en cuenta que el término *Responsabilidad Social Empresarial* es definido como la realización de negocios con base en parámetros y principios de tipo ético apegados a la ley; ya que cuando se decide emprender una empresa esta tendrá que asumir un rol también en la sociedad en su contexto; estas funciones empresariales concebidas y ejecutadas tiene ventajas directamente proporcionales según (CentraRSE, 2006. p.1), lo cual tiene objetivos claros para la organización como mayor productividad, lealtad del cliente, acceso a mercados, credibilidad; y es de esta manera que puede concluirse que se debería conformar una verdadera diada empresa-comunidad con el fin de construir y desarrollar metodologías y prácticas que conlleve a que las empresas, la comunidad y el estado, desarrollen co-participativamente planes de acción en pro del desarrollo de pueblos y país, en sus diferentes áreas.

La empresa en la que se realizó este proyecto es la Empresa de Energía del Quindío –EDEQ-, la cual es una entidad prestadora de servicios y que aproximadamente en la década de los 90's se crea por medio de ICEL (Instituto Colombiano de Energía Eléctrica) y las alcaldías municipales; prestando servicios, y es finalmente en 2004 donde obtiene una certificación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) basado en la norma ISO 9001:2000 que le permitió fortalecerse en sus procesos y en el sistema en general como organización prestadora de servicio; la cual responde a la Ley 142 y 143 de 1994 lo cual se ampliará en el apartado descripción de la institución.

Justificación

La base de este proyecto tiene como objetivo principal replantear y mejorar los programas y proyectos con mayor énfasis en la responsabilidad social empresarial en grupos de interés externos de la empresa de energía del departamento del Quindío EDEQ a partir de un análisis teórico, organizacional (propio de la EDEQ), empresarial, legal, ambiental; donde se retoma desde lo macro como por ejemplo *El Pacto Mundial* hasta lo micro como cada programa de modalidad externo de la empresa de energía del departamento; en estos programas existe diversidad temática, cronológica y madurativa de grupos de interés, iniciando desde la niñez y pasando por las diversas etapas de la adultez; asimismo contiene individuos de ambos sexos con los que dependiendo el programa se trabajan temáticas como liderazgo, emprendimiento, desarrollo humano, valores cívicos, recreación, conocimientos diversos en temáticas de energía eléctrica, derecho y deberes del consumidor, etc. lo descrito anteriormente se analiza, interpreta y replantea, generando un aporte efectivo no solo empresarial sino a la comunidad interna y externa afectada por esta institución por el fundamento técnico que se refuerza con el fin de promover una construcción de tales proyectos con un aporte novedoso, el cuales la inclusión de los mismos miembros de los grupos de interés, con el fin de identificar las necesidades, y su propia percepción frente a los procesos; así se ejecutan y evalúan los resultados obtenidos en los proyectos de RSE¹, dando mayor asertividad e impacto positivo a la población abordada y convirtiéndolos en miembros activos y empoderados de sus realidades.

Esta investigación es pertinente porque permite reconocer fortalezas y debilidades del proyecto de desarrollo a nivel empresarial que tiene la EDEQ por medio de, entrevistas,

¹ RSE sigla para el concepto de *Responsabilidad Social Empresarial*

información administrada por parte de autoridades competentes de dicha institución, operarios directamente involucrados en los proyectos, evidencias biográficas (testimonios del impacto de la incursión en los proyectos), teorías aplicadas al campo, legalidad empresarial, análisis técnico desde el componente teórico y fuentes individuales de personas inmersas en estos proyectos y su impacto en cada vida; así mismo manifiesta el proceso de construcción de los proyectos de responsabilidad social empresarial en la EDEQ además la efectividad y el impacto que estos han generado con los objetivos planteados y las metodologías utilizadas hasta el momento permitiendo así, generar un plan de acción de mejoramiento y reforzamiento de estos proyectos y estrategias sociales de alianza con la empresa para generar no solo un impacto más efectivo, positivo y perdurable en la población sino sostenibilidad, apoyo, respeto y pertenencia con la empresa, lo cual la hace más competente frente a otras empresas de prestación de servicio.

Ahora bien con este proyecto se aspira dar aporte un novedoso a la universidad, docentes, estudiantes, empresa de energía del Quindío y otras de prestación de servicio y la sociedad en general, por medio del proyecto *Potencialización de los proyectos educativos que se efectúan en el grupo de interés externo comunidad con mayor énfasis en RSE en la empresa de energía del departamento del Quindío EDEQ*, para así conocer que tan eficaz ha sido este, con base en diversas fuentes determinando los factores que influyen de manera consistente en la asertividad de cada proyecto y aplicando cambios que aporten a la productividad no solo económica sino de responsabilidad social como deber asumido.

Este trabajo es de gran utilidad porque describe las características de la población en los proyectos seleccionados y la pertinencia del fundamento técnico y metodología utilizada con esta para un mayor grado de efectividad e impacto social. Determinando cuales son los factores que se

convierten en obstáculos y cuáles pueden ser benéficos para los procesos de enseñanza, recreación, cultura, participación ciudadana etc.

Descripción del área problemática

En este apartado se hace necesario mostrar un panorama más general para llegar a lo particular que está realizando la EDEQ. Se ha podido entonces realizar una búsqueda respecto a las prácticas de responsabilidad social empresarial realizadas a nivel de Latinoamérica; Colombia y la misma empresa desde un nivel macro como lo realizado por EPM hasta un nivel específico como lo es EDEQ.

En este sentido, según (Gutiérrez, Avella y Villar, 2006) en su trabajo sobre *Aportes y desafíos de la responsabilidad social empresarial en Colombia* se evidencia que es en esta última década donde se ha prestado mayor interés y filantropía a lo que refiere con el ser humano desde el mundo empresarial, lo que revela la apertura de perspectiva que las empresas están tomando actualmente en cuanto a la importancia y equilibrio que se debe mantener del aspecto social (incluyendo lo individual) con los otros puntos; importancia que afecta la sostenibilidad, fuerza, efectividad e impacto que la empresa puede causar no solo al prestar un servicio a sus usuarios sino al hacerlos agentes activos e incluirlos en el mejoramiento de su calidad de vida, no solo al prestar un buen servicio desde su oferta sino al aportar al progreso social y ambiental de problemáticas que afectan directa o indirectamente su contexto, lo cual origina un estado en admiración, fidelidad, respeto por parte del capital humano que está a su alrededor; siendo estos de diferentes líneas de interacción con la organización como: proveedores, usuarios, operarios de la misma, etc.

Se ha podido evidenciar entonces como poco a poco Colombia ha ido incorporando buenas prácticas de otros países en pro del desarrollo empresarial y asimismo mejoramiento social; la organización Fenalco Solidario publicó un informe del mes de marzo del año 2013, donde manifiestan la actuación de liderazgo en responsabilidad social de Colombia, llevada a cabo en la asamblea general ordinaria de la Corporación Fenalco Solidario, Colombia encabezada por el presidente de la junta directiva, donde se dio entrega del informe de gestión del año 2012, lo cual mostró datos nacionales en cuanto a RSE respecta, algunos de estos datos son:

Las empresas y entidades reconocidas con el Certificado en Responsabilidad Social han invertido \$372.976.204 en prácticas sociales y ambientales.

Articulados con la declaración de las Naciones Unidas que apuntan al Desarrollo de los Objetivos del Milenio se evidencia como más del 80% de las empresas con el Certificado en Responsabilidad Social buscan la Igualdad de Oportunidades para el Hombre y la Mujer, así como Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre. (Corporación Fenalco Solidario, 2013, Párr. 1-5)

En este sentido vale resaltar que la EDEQ desea y de hecho ha sido reconocida en años anteriores por su práctica RSE en la ciudad de Armenia por Andesco, (Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones) sin embargo con todos sus programas, recursos y apuesta al mejoramiento social y ambiental podría generar mayor impacto si se lograra precisamente establecer unos objetivos para cada base de las actividades, es decir cada programa, proyecto, actividad y tarea demanda de una base ya sea educativa, económica, ambiental, psicosocial, las cuales deben tener unos objetivos claros en pro de la misma empresa y la sociedad que se está impactando; por lo que los resultados de los proyectos deben apuntar o

responder a los objetivos necesarios previamente planteados para poder identificar el impacto, las fortalezas a mantener, las falencias a mejorar y la verdad a construir con la comunidad. Con esto entonces se podría delegar ya ahora si a cada departamento pertinente un proyecto específico a ejecutar, generando algunos cambios internos pero que seguramente permitirán un mayor aprovechamiento del tiempo, capital humano, dinero, etc.

Descripción de la institución

En 1988 el servicio de energía era prestada por la CRQ, luego en compañía del gobierno nacional, ICEL (Instituto Colombiano de Energía Eléctrica) y alcaldías municipales se crea la EDEQ; iniciando su actividad en 1989 en todo el Quindío menos en la ciudad de Armenia, donde 6 meses después se da cobertura. Esta empresa presta servicio de energía según lo estipulado en la Ley 142 y 143 de 1994, que incluye:

Compra y venta en bloque y distribución de energía eléctrica y otras fuentes de energía, la construcción y explotación de centrales y/o plantas de generación.

Construcción y adquisición de subestaciones y en general de toda clase de elementos e instalaciones relacionadas con la compra y venta de energía eléctrica.

Comercialización de la red de fibra óptica y prestación de servicios y actividades de comunicaciones asociadas y complementarias a ésta o cualquier otro medio tecnológico de transmisión de voz y/o datos.(Edeq, 2013, párr. 4)

En 2004 le otorgan una certificación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) basado en la norma ISO 9001:2000; y es allí donde inicia el fortalecimiento de procesos y el sistema en general como organización prestadora de servicio. Luego, Es en el año 2010, donde se integran 2

sistemas novedosos los cuales son: el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, los cuales conforman hoy el llamado Sistema Integral de Gestión.

Visión: Somos empresa modelo en el sector de servicios públicos por la competencia de su gente, la calidad y eficiencia de sus procesos, la capacidad para fidelizar sus clientes, la responsabilidad social y el valor creado para los accionistas.

Misión: Suministramos un servicio de calidad en la Comercialización y Distribución de energía eléctrica en el departamento del Quindío, para mejorar el bienestar de sus habitantes, propiciar el desarrollo económico de la región y garantizar la sostenibilidad del negocio, con el apoyo de gente comprometida, responsable, respetuosa, honesta, transparente, con actitud gana-gana y vocación de servicio. (Edeq, 2013, párr. 1-2)

Los accionistas de la EDEQ son EPM Inversiones S.A., Empresas Públicas de Medellín ESP, Empresas Públicas de Armenia, Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, Municipio de Armenia

Diagnóstico situacional

A continuación se presenta el consolidado de lo que la comunidad *Gestión Social* identifica como su realidad social, lo cual se valida por medio de las socializaciones pertinentes, convirtiéndose el diagnóstico en un instrumento para profundizar y contrastar información para que posteriormente se realice la programación y ejecución del plan de mejoramiento del programa de educación con la comunidad.

Desarrollo.

A continuación se encuentran las actividades de manera más detallada por medio de las cuales se recolectó la información para construir el diagnóstico situacional de manera más contextualizada en la EDEQ. Inicialmente con revisión bibliográfica referente a la RSE en PYMES de Colombia y otro países como por ejemplo la *Guía de Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Pequeña y Mediana Empresa* (2011), por María Luisa de Miguel Corrales; que intenta impulsar tal política; asimismo se revisaron informes de sostenibilidad de los años 2011 y 2012, donde se evidenciaba la evolución de acciones responsables internas y externas con la prestación del servicio y valores agregados socialmente.

Por otro lado se hacía necesario simultáneamente hacer observación no participante en el contexto grupal de los gestores sociales, donde se realizaban las diversas retroalimentaciones de las actividades efectuadas durante cada día y asimismo sus respectivas dificultades y logros donde posteriormente se consigna en un acta; consecuente a esto, se ejecutaron entrevistas no estructuradas con algunos de los colaboradores del departamento durante la jornada para recoger su percepción frente al funcionamiento en general de la RSE en los programas educativos en la organización y las posibles estrategias que se podrían ejercer para mejorar con base en su conocimiento operativo los procesos de tal departamento.

Posteriormente se inició la construcción y luego aplicación del cuestionario de estimación de necesidades para los gestores sociales, donde se realiza ya de manera individual la recolección de información acerca de cada uno de los programas realizados por gestión social en la comunidad que posteriormente se contrastaría con el alcance que la empresa podría tener como mediana empresa en el departamento por medio de acciones que impacten asertiva y

efectivamente sus grupos de interés con base en políticas éticas y legalmente responsables que se enriquezcan de valores agregados donde aporten al progreso social. De esta manera en el presente documento se evidenciará a partir de algunas técnicas de recolección de información lo que se realizó y posterior a esta fase se iniciará un proceso de replanteamiento con y para la primera comunidad (los gestores sociales de la empresa).

Subsiguientemente se realizó una retroalimentación del diagnóstico al departamento de gestión social y las posibles acciones que sería necesario emprender en conjunto para cumplir con el objetivo de potencializar sus proyectos de educación; y finalmente este proceso se reflejará en la comunidad objeto, por medio de programas más sólidos, que promuevan el empoderamiento de las comunidades y el desarrollo de su autonomía frente a sus problemáticas; donde se evidenciará un aporte empresarial más integral al progreso de la comunidad.

Metodología.

Para la construcción de este diagnóstico situacional se utilizaron principalmente dos técnicas de recolección de información a aplicar a los gestores sociales las cuales permitían inicialmente recoger un panorama general de la situación y posteriormente con mayor especificación en cada programa; las técnicas fueron, por un lado la observación no participante la cual se realizaba cada día de asistencia al sitio, durante todo el día pero principalmente a las 7 de la mañana donde se hace la reunión de retroalimentación donde cada uno expresaba lo que había hecho y lo que tenía por hacer según el proceso que tuviese a cargo, sus dificultades y logros, este contenido era consignado en un diario de campo y finalmente se realizaba una acta para cerrar la reunión; asimismo se realizó observación en dos escenarios diferentes, una capacitación de *energía con responsabilidad* en el sur de la ciudad con aproximadamente 20 agentes educativas, y otro

escenario fue la apertura de la *escuela de formación de líderes* donde se registró la información en el diario de campo.

Por otro lado se construyó un instrumento de estimación de necesidades durante todo el mes con sus respectivas revisiones por la asesora, el cual era auto-aplicable con sus respectivas indicaciones y el objetivo de este; no era personalizado y contenía 5 apartados, de los cuales 4 eran cuadrículas, donde el gestor debía consignar su respuesta lo más puntual posible de manera individual y la última era una pregunta abierta común sobre RSE específicamente; cada cuadrícula contenía aproximadamente 12 de los programas producidos y realizados por el área de gestión social con y para la comunidad. (Ver apéndice A).

En consiguiente, se aplicó el cuestionario de estimación de necesidades en un primer momento, donde se presentó a los gestores con su respectivo objetivo, generándose durante la aplicación debates entre ellos, cuestionamientos y resoluciones de su realidad operativa (ya que es algo que se ha hablado antes pero no se ha realizado juiciosamente un plan de mejoramiento significativo de los programas). Y en un segundo momento se conformó un grupo focal con la participación de cuatro gestores, donde se aplicó el instrumento y se consignaron las descripciones colectivas frente a cada pregunta del cuestionario. En este sentido, el rol de dirigir el grupo y realizar las preguntas correspondientes y reformulaciones respectivas estaba a cargo de la pasante. Finalmente se pudo recopilar información a partir de una muestra de dicha población del área de gestión social, los cuales fueron condensados en la matriz DOFA por medio de los resultados arrojados. (Ver apéndice A1).

Y finalmente vale resaltar que se generaron conversaciones informales durante apartes del día laboral que permitieron también recoger información individual de 3 gestores con el fin de

ampliar información, contrastar lo que ya se había recogido a lo largo del mes de agosto y profundizar en los temas que tenían mayor relevancia en cuanto a lo administrativo, así como lo operativo para los funcionarios.

Resultados.

Se recolectó diversa información a partir de diversas técnicas ya nombradas anteriormente; por medio de las cuales se pudo observar la metodología, temáticas, y didáctica utilizada en algunas de las capacitaciones, promoviendo una de las líneas de RSE mitigando el impacto del actuar de la empresa en la comunidad donde con las agentes educativas del sector, se manejó por el gestor una estrategia de prevención y se promovió el buen uso de la energía con base en la política de la RSE que genera beneficios mutuos; inicialmente se contextualizó históricamente en el tema de la energía en cuanto a importancia y posible peligrosidad, dando mayor claridad con ejemplos; es de resaltar que se generó un espacio donde se indagaban las necesidades, inquietudes, contextos y recursos de los participantes y se construía un aprendizaje más significativo, dinámico. Se terminaba informando, educando, concientizando, debatiendo, pronosticando, desmitificando y orientando a la modificación de hábitos inadecuados en el uso de la energía en el hogar; lo cual permite determinar la relevancia que le da la organización a conformar vínculos más cercanos con sus grupos e interés; cumpliendo con aspectos socialmente responsables a través de estas capacitaciones por parte de la empresa.

Por otro lado se estuvo presente en la apertura de una de las escuelas de formación de líderes en la empresa con aproximadamente 15 estudiantes de consultorio jurídico de la Universidad La Gran Colombia, donde pasaron varias personas de diversas áreas de la empresa para realizar una especie de inducción y bienvenida, donde la representante de gestión social revela que este

programa es uno de los que cumple con la RSE de la empresa de manera más asertiva; por sus características de empoderamiento de los estudiantes para formar a otros en temas relacionados con la energía, deberes y derechos ciudadanos, y una indagación en aspectos de comercialización y distribución de la energía.

En este sentido se pudo contrastar la información teorizada en un primer momento del proyecto con la recogida de información por medio de diversas técnicas en la comunidad que lleva a cabo cada programa, proyecto, estrategia y actividad de la empresa hacia el grupo de interés *comunidad*, de diferentes etapas del desarrollo, la cual fue condensada en la matriz DOFA, donde no solo se evidencian fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas si no la manera de potencializar esas fortalezas y oportunidades, minimizando el impacto de las debilidades y amenazas. (Ver apéndice A1).

Es así pues que tales falencias se han generado en su mayoría por la carencia en planeación con cada uno de los programas, donde se especifique sus objetivos, poblaciones en cantidad y calidad y el debido alcance que se espera de cada uno; asimismo una metodología clara, un modelo educativo por el cual todos se rijan y los objetivos de responsabilidad social a los que se quiere llegar por medio de tales acciones, donde se trascienda lo netamente normativo y se les dé un valor agregado sea por medio de los recursos internos; donde se presente cada proyecto al inicio de año con su estructura, objetivos, impacto esperado, entre otros, para que así todos desde un inicio los conozcan todos y puedan identificar su evolución en las retroalimentaciones día a día, y si por alguna razón tienen que apoyarlos tengan unas bases más firmes. Por otro lado la generación de alianzas con entidades locales, nacionales e internacionales para realizar inversión social generando el empoderamiento de la comunidad para el progreso y el desarrollo de esta, más allá de lo tangible. Si cada programa se replantea bajo lo anterior, así como los parámetros

de las necesidades que identifica la comunidad y lógicamente el objetivo empresarial permitiría claramente identificar el impacto que realmente la empresa está efectuando en su comunidad externa más allá de la cantidad; sus aliados tendrían mayor claridad de sus acciones y hacia dónde apuntan tanto para la empresa como para la comunidad y esto permite un acercamiento implícito comunidad-empresa.

Asimismo permitiría una mejor distribución de las tareas de cada gestor en cuanto a su programa, a quien deberá apoyar durante el año, en que tiempos determinados, basado en qué parámetros de formación y hacia qué metas deberá dirigirse (tangibles e intangibles); también permitirá evaluar (a través de una estrategia que será necesario diseñar), habrán resultados diferentes, se innovará no solo temáticas sino motivaciones por parte de los operarios y la misma población, lo que irá construyendo una puerta más asertiva hacia una convocatoria futura de mayor acogida por una referencia positiva del público impactado a nueva población.

De esta manera entonces, se hace necesario generar y conformar alianzas más corresponsables con las instituciones que ya se encuentra con los procesos, así como también se hace necesario gestionar nuevas alianzas, como se nombra en la matriz DOFA (Ver apéndice A1) y de hecho a nivel general por una inversión social que permitiría la potencialización de los procesos comunitarios.

Inicialmente la falta de estructuración de los programas se puede atender con recursos propios promoviendo como se nombró anteriormente el espacio; puede ser a finales de año para evaluar resultados, diseñar estrategias de evaluación y replantear lo necesario; asimismo la cantidad de programas y las múltiples metas que estos tienen también se les puede dar solución esclareciendo

cuales son programas, proyectos, actividades, estrategias y el alcance e impacto que se espera de cada uno, para realizar una depuración, fusión de los mismos.

Posteriormente se pueden ir estableciendo las actividades a realizar, capacitando a los gestores (y de hecho a todos los funcionarios de la empresa) sobre temas de RSE a través de asesoramiento de los entes pertinentes (tomando como ejemplo buenas prácticas de otras organizaciones) y la empresa a través de estas personas y los programas de educación y procesos de mantenimiento, gestión de perdidas, entre otros, aportan a lo que se traza a nivel empresarial como RSE. Además de convocar espacios para asesoramiento y aprendizajes frente a auto-diagnosticarse mediante instituciones como por ejemplo el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, Fenalco Solidario (la cual en el 2012 fue ratificada como segunda entidad promotora más grande de América en la red Forum Empresa, después de Ethos del Brasil), Fundación ProHumano, entre otros. En ese sentido se puede ejecutar la difusión y multiplicación de estas acciones a la comunidad, para que esta se haga más consciente del actuar de la empresa y de sus programas, los beneficios mutuos, promoviendo el acercamiento empresarial con las necesidades reales de la población, convocatoria más efectiva, motivación.

Para lo anterior es necesario utilizar las fortalezas que caracterizan a la organización como tal, la diversidad de programas, de poblaciones, de temáticas que se podrían ofrecer con propósitos claros a nivel social y empresarial; además de la unión con el Pacto Mundial, a lo cual es necesario responder de manera más clara con las acciones que se están realizando y retroalimentarlo, para evaluar cuan efectivo está siendo. Vale resaltar que según las políticas y los diferentes niveles de RSE y grupos de interés, sobre todo en la comunidad se están generando acciones significativas en cuanto a la formación y la mitigación del impacto de su objeto social, por lo que se está siendo responsable con las acciones y van en desarrollo hacia mayores acciones

de un impacto más significativo, se está en un proceso de aprendizaje, retroalimentación, de ciclos, que permitirá la generación de comportamientos con una huella más acentuada en su contexto, una competencia más amplia con las demás organizaciones, mayor productividad, lealtad del cliente, acceso a mercados y credibilidad.

Objetivos

Objetivo general

Potencializar los programas de educación que se efectúan en el grupo de interés externo *comunidad* con mayor énfasis en RSE en la empresa de energía del departamento del Quindío EDEQ.

Objetivos específicos

- Conformar la estructura pedagógica, teórica y metodológica de los programas de educación por medio del establecimiento de planes de acción posterior al diagnóstico situacional con el propósito de proporcionar una base sólida que fundamente y guie cada acción educativa en la EDEQ.
- Realizar la caracterización de la población a impactar con los programas educativos por medio un perfil sociodemográfico, con el fin de que actividades resulten más efectivas, promoviendo el autodesarrollo de la comunidad.
- Conformar el currículo de los programas de educación con la comunidad de gestión social por medio de diversas reuniones con el fin de estructurarlos sólidamente para la distribución operativa de cada actividad y generar mayor impacto social.

- Conformar una plantilla de evaluación del impacto de los programas educativos por medio de la identificación de los resultados esperados en cada programa con el fin de evaluar la efectividad de los procesos pedagógicos promoviendo el replanteamiento y potencialización continua de los mismos.
- Establecer estrategias de convocatoria basadas en el perfil sociodemográfico de la población a impactar con el propósito de que las mismas resulten efectivas por medio de la participación comunitaria en los procesos educativos llevados a cabo por la empresa.

Marco de referencias

Marco contextual

En el presente apartado se encuentran las leyes que rigen los servicios públicos a nivel nacional, las cuales son,

- Ley 142 de 1994, la cual indica el rol que el estado debe asumir en lo que respecta a la prestación de servicios públicos dentro del marco legal, velando por la eficiencia de dichos procesos en la comunidad. En lo concerniente a la transmisión de energía específicamente según el artículo 169 aquellas empresas que son propietarias de “elementos de red nacional de interconexión deberán utilizar esos bienes de acuerdo al Reglamento de Operación y los acuerdos adoptados por el Consejo Nacional de Operación.” (Ríos, C. y Ortega, H., 2008, Párr. 3). Asimismo deben de “facilitar la conexión entre las diferentes empresas eléctricas, de las empresas generadoras, y de los usuarios que lo soliciten, una vez cumplido con los requisitos legales y con derecho a

percibir el pago de las retribuciones correspondientes.” (Ríos, C. y Ortega, H., 2008, Párr. 5)

- Ley 143 de 1994, según el diario oficial de La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.(1994) esta ley se refiere a la función del estado en la competencia entre empresas prestadoras de servicio energía de manera leal, velando por el respeto de los derechos de los usuarios, proporcionando un eficiente servicio de calidad y seguridad pero mitigando las consecuencias de las mismas en el ámbito ambiental. Todo esto fundamentado en el art. 209 de la Carta política, el cual establece las normas que rigen el servicio de electricidad. Adoptando así planes de atención al servicio de la comunidad con las condiciones de seguridad, ambientales y lo suficientemente confiables para los procesos de expansión del sistema. Entre otros aspectos.
- Ley 286 de 1996, según el diario oficial El Abedul (1996) esta indica algunos cambios y modificaciones respecto a los regímenes de contribuciones, tarifas y subsidios de las leyes anteriores de servicios públicos y energía eléctrica.
- Ley 632 de 2000, según La Superintendencia de servicios (2000) esta ley establece modificaciones de las anteriores leyes nombradas respecto a los regímenes de subsidios.
- Ley 689 de 2001, según La Superintendencia de servicios(2005) esta leyestablece algunas modificaciones también de la ley 142 de 1994, respecto a la contratación,control fiscal y auditoría, tarifa y de hecho relación usuario – organización en las E.S.P²

²E.S.P. *Empresas de Servicios Públicos*

Marco conceptual

Es pertinente entonces aclarar que una buena práctica de Responsabilidad Social se mantiene a través de que todo lo que se realice sea apegado a la ley, realizado éticamente y con fines benéficos no solo para la empresa sino también para la comunidad a la que se afecta directa e indirectamente, además también es importante crear alianzas con otras instituciones para que precisamente el impacto generado en este tipo de prácticas responsables sea mayor.

Es así pues que lo concerniente a la RSE en la Empresas de Energía del Quindío ha mostrado gran interés en impactar su comunidad y sostenerse como una organización prestadora de servicio leal, ética, e interesada por el impacto que está teniendo la pobreza a nivel mundial, tratando de realizar acciones entonces que disminuyan desde su mismo sector este tipo de consecuencias negativas. Por lo que se hace necesario establecer de manera lógica como está planteado a nivel general las funciones de responsabilidad social empresarial allí, lo cual permite verificar los aciertos, falencias, y con ello un plan de acción a realizar allí.

En este sentido las acciones que esta empresa realiza están basadas en unas categorías implícitas según lo rastreado, para generar impacto y con las que se llevado a cabo diferentes acciones en busca también de crear conciencia y valores para disminuir las múltiples dificultades que se presentan a la empresa prestadora de servicios, como es el robo de cableado, las conexiones fraudulentas, la violencia al realizar desconexiones en algunos sectores por falta de pago, etc.

De esta manera se pudieron encontrar categorías por medio de las cuales se actúa a nivel interno y externo de la organización según los grupos de interés, algunas de estas son,

Ambiental – Educativa – Psicosocial – Económico - Político

En este sentido cada una aporta algo no solo a cada proyecto sino que lo que cada una contiene aporta a los objetivos a los que se comprometió la EDEQ cuando se unió al *Pacto Mundial Del Milenio*, mitigando el impacto de este tipo de problemáticas inicialmente en el departamento del Quindío. Tales objetivos plantados en el PM³ son:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre 2. Lograr la enseñanza primaria universal, 3. Promover la igualdad de géneros y la autonomía en la mujer, 4. Reducir la mortalidad infantil, 5. Mejorar la salud materna, 6. Combatir el VIH SIDA, el paludismo y otras enfermedades, 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Posterior a cada categoría se desprenden programas los cuales son aquellas organizaciones sobre las que descansa cada proyecto que da cuenta de este, y trabaja para los objetivos planteados; por lo que es muy pertinente para la empresa tener programas establecidos adecuada y claramente porque es a través de estos donde se ve la pertinencia de nuevos proyectos que estén cubriendo toda las necesidades y asimismo permite verificar el progreso de cada proyecto; generando así autoevaluaciones que generen un mayor aprovechamiento de los recursos invertidos en esta acciones en pro de la empresa y al comunidad.

En consiguiente son estos programas esos planes de acción que dan la pauta para posterioresdecisiones, autorizando o no una acción, según esta vaya acorde o no con los objetivos plasmados, asimismo las prioridades establecidas de manera que pueda realizarse una recolección

³ Pacto Mundial (Según El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2007) Este es una iniciativa de carácter voluntario, donde las diversas empresas se comprometen a dar cumplimiento por medio de diversas estrategias a los 10 principios del mismo; condesados en cuatro temas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.)

de resultados claros y asertivos. En ese sentido se realiza el proyecto, el cual es aquel documento técnico previo al ejecución del programa, pero de orden más específico en áreas que respondan a su nivel superior de objetivos, donde de manera más cercana a la problemática permite evaluar si las actividades posteriores si responden a su objetivo y consecuentemente a los objetivos del programa. Es así que allí se ubican manejo integral de residuos sólidos, porque es de el que se desprenden diferentes proyectos que responden a él a través de diversas actividades, ya que el semillero de energía si bien está dentro del marco de investigación con la feria de la ciencia de la energía, su mayor objetivo es que los niños aprendan el funcionamiento del tema de energía y adecuado uso de esta por la importancia que tiene para el entorno, asimismo la divulgación y sensibilización de la aplicación del RETIE⁴ generando corresponsabilidad entre operarios y usuarios a través de actividades como las capacitaciones dadas a diversas comunidades como el diplomado de personeros, vocales, pero también otros grupos que lo demandan.

De la misma manera se da con el programa de carácter educativo como la cultura empresarial, donde se busca que a través de proyecto como vocales más claramente se generen iniciativas de empresa, con el apoyo de los conocimientos de las personas de la misma EDEQ o instituciones vinculadas con ella, todo esto por medio de conocimiento que se adquieren de derecho y deberes ciudadanos, emprendimiento, diseño de proyectos, actividades lúdicas, etc. Sin embargo vale aclarar que es a través de procesos y proyectos de tinte educativos donde se transmiten conocimiento a nivel del ser pero sobre todo el actuar empresarial, mitigando cualquier dificultad que se pudiese presentar con la comunidad, lo cual conlleva a mayor beneficio mutuo.

A nivel psicosocial se puede evidenciar que son aquellas acciones que realiza la empresa desde los ámbitos humanos con diversos recursos que afectan directa o indirectamente un todo,

⁴RETIE *Reglamento Técnico para Instalaciones Eléctricas*

su contexto comunitario, su economía, su desarrollo profesional, etc. Todas estas, tales como el diplomado de personeros que le apuesta a mejores líderes y ciudadanos, por medio de actividades como capacitación y transmisión para luego multiplicar sobre derechos y deberes como ciudadanos, la promoción de temáticas como autoestima y su influencia en la toma de decisiones como la sexualidad por ejemplo, promoviendo la salud sexual y la autovaloración como seres humanos valiosos.

Por otro lado se manifiestan algunos programas que con las acciones a nivel de RSE de parte de la empresa generan impacto a esta en el ámbito económico por su proceder, de manera directa se encontraría los programas direccionados hacia el desarrollo de su capital humano sea a través de celebraciones, atención psicológica; asimismo genera indirectamente rentabilidad para la empresa los programas de diplomado por ejemplo donde se transmiten la importancia de los valores y el buen proceder ya que esto genera a largo plazo la disminución de aquellas situaciones nombradas anteriormente en contra de la organización para que se dé una adecuada prestación del servicio con todas sus cláusulas.

Finalmente en lo concerniente al área política, vale resaltar la importancia de que en cada acción de RSE prime el respeto por los derechos humanos; programas que promueven el actuar éticamente bien apegado al ámbito legal y por supuesto lo que concierne a la prestación de su servicio “-la seguridad eléctrica-”, basado todo lo anterior en el objetivo empresarial. (Ver apéndice B1)

Educación y procesos pedagógicos.

La educación es la base para mitigar dificultades en el diario actuar de la empresa prestadora de servicio público a nivel externo, por lo que este proceso de formación no solo puede estar

encausado en aspectos sociales sino más bien demanda en la concepción integralmente del ser humano en su ámbito personal, cultural, y por supuesto social. Sin embargo teniendo en cuenta las debilidades evidenciadas en el diagnóstico situacional acerca de la importancia de un modelo pedagógico que rijan las acciones educativas realizadas por la empresa, en sus diversas líneas de acción desde gestión social como base para aportar el valor agregado de la RSE, se hace necesario entonces definir que este según Rafael Flórez (1999) se refiere a una representación del conjunto de relaciones que se generan en el acto de enseñar, el cual se establece desde la misma concepción de cada miembro del proceso hasta el objetivo de evaluación con base en los objetivos de enseñanza, donde se da respuesta al qué, cómo y para qué enseñar y evaluar. Finalmente este permite la comprensión del proceso educativo donde se movilizan e interactúan 3 elementos principales de este: docente-saber-dicente.

En el documento publicado por las Unidades Tecnológicas de Santander en el año 2005 llamado *Modelo Pedagógico Institucional* explica que es precisamente en los campos donde la educación se desenvuelve de manera directa donde se genera la necesidad de construir dichos modelos pedagógicos con el propósito de entender el proceso educativo que se está llevando a cabo, dando respuesta a diversos cuestionamientos como: “¿Qué tipo de ser humano se quiere formar?, ¿Con qué estrategias técnico-metodológicas?, ¿A través de qué contenidos, prácticas o experiencias?, ¿A qué ritmo debe adelantarse el proceso de formación?. ¿Quién predomina o dirige el proceso, el maestro o el alumno?”. (Unidades Tecnológicas de Santander, 2005, p.4). Existen diversos modelos pedagógicos algunos de ellos son: el tradicional, romántico, conductista, desarrollista, socialista, constructivista, entre otros. (Ver apéndice B) los cuales tienen concepciones y objetivos diferentes con el proceso de formación educativa, y este el que se adapta según la necesidad, en este caso empresarial con base en su razón social a la hora de llevar

un programa educativo. Por lo cual se hizo necesario concertar con el equipo de gestión social teniendo en cuenta la población que se impacta, el objetivo y razón social de la empresa y la formación de estos el modelo más adecuado para determinar la efectividad de los procesos de formación diarios.

En este sentido, si bien la didáctica responde al cómo enseñar, es decir al conjunto de técnicas o estrategias para llevar a cabo el acto educativo; no es tan rígida como un modelo pedagógico sino que tiende a ser un poco más flexible teniendo en cuenta diferentes elementos personales, sociodemográficos etc. Clasificándose en: general y específica; donde la primera se compone de principios que direccionan el proceso de enseñanza y aprendizaje de manera conjunta, primando las normas generales que permiten cumplir con los objetivos educativos. Por otro lado el tipo específico se caracteriza por tomar en cuenta las características individuales o grupales de un contexto al que se espera impactar, adaptando los métodos de aprendizaje al estudiante, la cual se adapta flexiblemente al proceso.

En tanto se encuentran 3 modelos de referencia con base en la didáctica, los cuales son,

- El modelo normativo o pasivo: el cual tiene su centro en el contenido a transmitir a los alumnos.
- El modelo germinal o incitativo: el cual tiene su centro en el alumno, donde se fomenta la creatividad de este con base en sus intereses y necesidades.
- El modelo constructivo o aproximativo: el cual tiene su centro en la construcción del saber por parte del alumno, a través de diversas estrategias.

Finalmente es el actuar didáctico el que está compuesto por maestro, alumno, contexto donde se realiza, y el currículo, el cual se hace necesario utilizar en la reestructuración de los programas para consolidarlos en cuanto al proceso educativo; donde se establecen claramente: los objetivos, los contenidos, la metodología y la evaluación; con base en el modelo pedagógico en el cual se basa el programa de educación de la empresa.

Marco teórico

Vale tener en cuenta que con este proyecto de pasantía social se buscaba rediseñar aquellos elementos de cada proyecto de RSE de la EDEQ donde el ámbito psicosocial a intervenir es con base general en lo social entendiendo que este tipo de acciones se realiza desde el inicio hasta el final del proceso con la comunidad; porque lo que se pretende es reordenar aquello ya conformado desde el área de RSE de la EDEQ, en primera instancia desde la perspectiva, colaboración y percepción de una comunidad primaria la cual se compone de los mismos gestores sociales y posteriormente con lo estructurado hasta allí, contrastarlo con las necesidades percibidas de la 2 comunidad: los grupos de interés impactados por la empresa *comunidad*, donde se busca generar un impacto sostenible y efectivo en el tiempo de los objetivos planteados desde la perspectiva empresarial y la de la comunidad.

Es así que la psicología social es un campo de la psicología donde se retoman los fenómenos grupales, colectivos y comunitarios que son influidos por factores sociales y ambientales con el propósito de realizar planes de acción que mejoren las condiciones de vida de las personas de esta; utilizando una metodología donde los miembros de la comunidad son agentes activos ante su problemática, con enfoque territorial donde se pretende promover cambios significativos, perdurables a largo plazo, que suplan las necesidades o las demandas que los miembros perciben

necesarias, en un proceso de jerarquización. (Montero, 1984) afirma que la psicología comunitaria se define como una rama de la psicología que tiene por objeto estudiar el ámbito psicosocial que rodea el desarrollo, impulso y el poder que las personas podrían lograr ejercer en su entorno y ambiente inmediato individual y social, asimismo como el empoderamiento al que se quiere llegar con el fin de generar la resolución de problemas propios de su comunidad en pro de generar cambios desde ellos mismos hacia su estructura social.

Es así pues que se requiere un trabajo interdisciplinario donde permita intervenir para reducir o prevenir factores de riesgo, vulnerabilidad a problemáticas ante diferentes grupos sociales; aspectos como pobreza, integración social, oportunidades (laborales, académicas, familiares, etc.), convivencia, igualdad, etc. Asimismo se busca empoderar a la comunidad, clarificar deberes y derechos ciudadanos como sujetos participativos en una sociedad, salud mental (equilibrio entre individuo-sociedad).

Vale resaltar la importancia de la psicología social en acompañamiento de la RSE ya que las dos tienen escenarios similares *la comunidad* y asimismo la RSE resulta ser la respuesta a la necesidad que se plantea desde la psicología social de realizar acciones como las nombradas en el apartado anterior; y es entonces cuando cabe cuestionarse frente a ¿toda obra a nivel social de parte de la organización es RSE? Así pues se encuentran estrechas similitudes entre estas dos, por ejemplo que van en busca del crecimiento y bienestar social y comunitario y así mismo se resaltan algunas diferencias.

Schwald (2004) Habla de enfoques nuevos hacia los que se están orientando las organizaciones actualmente como son, la responsabilidad con la cadena de negocios, el enfoque medioambiental global, la ética en los negocios, infraestructura productiva, educación

sustentable, entre otros. Y posteriormente se argumenta que “pensar que la responsabilidad social está enmarcada en un conjunto de ayudas, actividades o programas, de carácter complementario del sistema público de prestaciones asistenciales, encaminadas a la consecución de un sistema de bienestar social, sería estancar a la responsabilidad social en acciones paternalistas y no cumpliría su fin principal” (Vayaells, 2007, párr. 4).

Así pues “las intervenciones en el marco de la responsabilidad social, que a modo personal deben enmarcarse en el proceso de intervenciones comunitarias, sugieren tener una adecuación cultural” (Sánchez, M., 2009, Párr. 3) para que se genere como lo refiere (Sánchez, 2009) una “intervención culturalmente apropiada. De esta manera Montero (2004) manifiesta el hecho de la participación de la población a impactar como fenómeno básico de evaluación, identificación, realización y transformación de las necesidades o problemáticas de un pueblo. Entendiendo que “la participación no es sólo una necesidad sino además un proceso hacia el desarrollo” (Sánchez, 2001, pp. 127-146) y en esta medida la RS debe estar direccionada a incluir a los miembros de las comunidades, desde el inicio si es posible del proceso de identificación de necesidades hasta la evaluación de resultados; entendiéndolos como sujetos activos del desarrollo y procesos que lleven hacia ello planteados por organizaciones específicas; logrando así el intercambio de percepciones y conocimientos frente a lo necesitado y lo que se puede hacer, otorgando así responsabilidad a los miembros de una comunidad. Lo anterior logra que estos asuman el compromiso de transmitir sus conocimientos y creencias para ser retomados en el diseño, ejecución y evaluación de los proyectos.

Por otro lado, es necesario para dicho proyecto establecer que la RSE, Responsabilidad Social Empresarial es la realización de negocios con base en parámetros y principios de tipo ético apegados a la ley; ya que cuando se decide emprender una empresa esta tiene que asumir un rol

también en la sociedad en su contexto; estas funciones empresariales concebidas y ejecutadas tiene ventajas directamente proporcionales según (CentraRSE, 2006) como los son: mayor productividad, lealtad del cliente, acceso a mercados, y credibilidad.

El objetivo de esto no es que la empresa se convierta en una organización de beneficencia sino que asuma una actitud proactiva entorno al impacto que sus operaciones y procesos tiene no solo para ella sino para su ambiente; generando sostenibilidad y desarrollo económico. Es decir es similar a una balanza entre desarrollo económico y bienestar social, en pro de un entorno más estable y próspero.

Por otro lado con el fin de delimitar este actuar se creó la pirámide de RSE, la cual es una herramienta que permite priorizar las políticas de acción, es así pues que se torna prioritario trabajar responsablemente con el capital humano interno de la empresa y luego si las otras partes, ya que esto da mayor certeza de éxito en el resultado de sus operaciones y le aporta mayor credibilidad a las practicas realizadas en el área externa.

Así finalmente se puede entrever que la acción de responsabilidad social empresarial de EDEQ se realiza más aproximadamente desde la etapa adolescente y la etapa de la vejez, en los diferentes grupos de interés internos y externos. Es así que el fin al que debería de llevar esta diada empresa-comunidad debe ser construir y desarrollar metodologías y prácticas con el propósito de que las empresas, la comunidad y el estado, lleven a cabo estrategias y planes de acción co-participativamente en pro del desarrollo de pueblos y país.

Propuesta metodológica

Matriz POA

En este apartado se realizó la programación de las actividades a seguir por objetivos y actividades con base en la investigación realizada a través del diagnóstico social situacional, lo cual es lo que permitió empezar a implementar el plan de mejoramiento de los programas de educación con la comunidad de los gestores sociales y evaluar la efectividad y eficiencia de dichos planteamientos a través de indicadores determinados. (Ver Matriz POA, ApéndiceC)

Desarrollo de actividades realizadas

Durante el proceso de pasantía realizado comprendido entre finales del mes de Julio del 2013 y finales del mes de mayo del año 2014, en la Empresa de Energía del Quindío; el plan de trabajo se llevó a cabo de la siguiente manera, inicialmente se realizó revisión bibliográfica de manera individual; simultáneamente se construyó el instrumento para recabar la realidad de los programas llevados a cabo por gestión social según estos mismos; para la posterior consolidación del diagnóstico social situacional, donde fue necesario utilizar diversas técnicas de recolección de información en diversos espacios de interacción del equipo de gestión social como observación no participante, conversaciones informales, cuestionarios y grupos focales, distribuyendo y utilizando el tiempo asertivamente. Posteriormente se aplicó el cuestionario al equipo de gestión social adecuándose este a las características temporales y laborales de los mismos, sin embargo se presentaron diferentes postergaciones frente al diligenciamiento del mismo por factores de tipo laboral, sin embargo se logró aplicar y socializar los mismos.

En adelante, el proceso continuó solamente con la población compuesta por el equipo de Gestión Social; donde se realizó la socialización y validación del diagnóstico, con el fin de profundizar asertivamente la percepción expresada por la comunidad y establecer el plan de

trabajo conjunto. En este sentido se vio dilatada la intervención planteada y el plan de reestructuración esperado, pero finalmente se empezó a implementar a finales del II semestre del 2013 e inicios del 2014, conformando así la malla curricular y el marco temático de los programas educativos de EDEQ llevados a cabo por Gestión Social. Durante el I semestre del 2014 se completó el objetivo planteado respecto al proceso de mejoramiento de los programas educativos, culminando este con la socialización de las temáticas desarrolladas en la malla curricular por parte de cada gestor en los comités primarios, sin embargo esto se encuentra susceptible de cambios por los compromisos propios de la organización.

Simultáneamente al anterior del proceso, se consolidó y presentó la propuesta del *Club de lectura* en alianza con Comfenalco a realizar en diversos municipios del departamento del Quindío, con el fin de promover competencias literarias y fomentar el hábito de la lectura en los niños, propuesta que se validó con el coordinador de los programas sociales de la entidad y se llegó al acuerdo de trabajar conjuntamente en los proyectos que Comfenalco está promoviendo para fomentar la lectura en la población infantil de los diferentes municipios del departamento del Quindío en zonas rurales y algunas urbanas; dichos programas son denominados: *comunicándome* y *Jugando con Matías a hacer ciudadanía*, los cuales tienen por objetivo desarrollar competencias literarias, afinidad por la lectura y el desarrollo de competencias ciudadanas y cívicas; haciendo uso de diversas estrategias pedagógicas de la entidad y por parte de la empresa se aportó el recurso físico de cartillas de cuentos infantiles relacionadas con los temas nombrados y con el adecuado uso de la energía, además de la representación y apoyo del proceso de manera integral de la pasante de psicología social, quien desarrolló en grupos de primaria en zona rural y urbana en algunas instituciones educativas talleres relacionados con

temáticas como *Representación de valores sociales, cívicos y morales y autoestima*; lo cual está descrito en las fichas de talleres construidas. (Ver apéndice D).

En consiguiente, vale resaltar que si bien en primer momento se esperaba conformar un club de lectura con población focalizada en menor número de población, finalmente se llevó a cabo dicha alianza, porque Comfenalco caja de compensación con sus programas sociales y deportivos posee la toda la metodología y la experiencia pedagógica en los relacionado con la lectura, en tanto se determinó trabajar con la población ya establecida por ellos con anterioridad con los dos programas en los diferentes municipios del Quindío, proceso que acompañado de la mirada e intervención psicológica se optimiza y se realiza de manera integral, por estar direccionado hacia los mismos objetivos programáticos. Donde se tienen que tener en cuenta aspectos biopsicosociales propios de la población para determinar la didáctica apropiada a utilizar en pro generar aprendizajes significativos de manera cooperativa, que conlleven a la interiorización y práctica de comportamientos basados en valores ciudadanos y cívicos, que aporten a su proyecto de vida, convivencia escolar y finalmente al progreso social. Es importante aclarar que por temas de optimización del tiempo se seleccionan determinados municipios y escuelas desde el acompañamiento de EDEQ en el fomento de la lectura de la cartilla de cuentos infantiles de la entidad.

Todo lo anterior, se encuentra en conformidad con *El Plan Nacional de Lectura y Escritura* que está promoviendo el ministerio de cultura y las secretarías de educación del país, donde se busca desarrollar y potencializar no solo la lectura sino los servicios prestados en las bibliotecas Públicas del país que lo facilitan ;vale resaltar que entre el 2003 y el 2010, la inversión realizada fue de aproximadamente 160 mil millones de pesos, por el Ministerio de Cultura, el Banco de la República, las gobernaciones , municipios y finalmente de diversos socios de entidades públicas

y privadas y de la Cooperación Internacional. Según una noticia publicada por la Biblioteca nacional de Colombia y el Ministerio de cultura, denominada: *Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas*. Todo lo anterior se describe a profundidad en los informes semanales (Ver apéndice E).

Finalmente como consolidado de las actividades realizadas en contraste con las planeadas se encuentra los informes de efectividad desde el segundo semestre del año 2013 al primer semestre del año 2014, tiempo en el cual se compone el proceso de pasantía social. (Ver Apéndice F). Asimismo se realizó un ejercicio para identificar el valor económico del presente proyecto teniendo en cuenta los profesionales que apoyaron el proceso así como los recursos físicos utilizados. (Ver apéndice D1)

Evaluación del impacto

Para la evaluación de impacto del proceso llevado a cabo en EDEQ utilizó una técnica narrativa donde se relató la experiencia de una muestra del equipo de gestión social y su líder, en el proceso de reestructuración pedagógica de los programas educativos llevados a cabo por dicho departamento en la comunidad; compuesta por aquellos que estuvieron en el grupo de trabajo, donde se determinó el proceso a seguir, los cuales tenían cargos afines al área pedagógica y del negocio como un factor complementario. Simultáneamente también con miembros del equipo de gestión social en general, quienes aportaron desde su conocimiento y operatividad al proceso de reestructuración pedagógica; donde se hizo uso de una entrevista semi estructurada que les permitió expresar la vivencia de dicho proceso individual y colectivamente.

Dicha técnica de evaluación del impacto permitió retomar el carácter subjetivo del discurso de cada miembro de la comunidad impactada; enriqueciendo así los resultados que se esperaban

alcanzar desde un inicio del proyecto, ya que no sólo se manifestaron aspectos de los procesos sino de las experiencias particulares vivenciadas en el día a día con la comunidad.

Vale entender que la entrevista es un proceso de comunicación compuesto por dos individuos que cumplen roles de emisión y recepción con el fin de obtener e intercambiar información directamente, pero vale resaltar que no es una conversación informal sino que posee un objetivo a perseguir. Entre los tipos de entrevistas que existen se encuentran,

- Estructurada: donde el entrevistador posee un formato de preguntas establecidas con una secuencia e intencionalidad que genera que el entrevistado responda específicamente lo indagado; ya que se compone de preguntas de tipo cerrado.
- Semiestructurada: se caracteriza por identificar la información perseguida previamente, pero con un carácter más flexible frente a las respuestas del entrevistado y otras posibles preguntas que surjan posteriormente; lo cual permite indagar un poco más el fenómeno investigado. Es esta técnica de recolección de información es la que precisamente se utilizó por medio de un instrumento construido previamente para evaluar el impacto del proyecto de pasantía social llevado a cabo en la EDEQ. (Ver apéndice G).

Se utilizó esta última técnica por la pertinencia y flexibilidad de la misma en la construcción de diálogos intencionales que teniendo en cuenta el momento de realización permitan describir la evolución del proceso y la conclusión del mismo; por medio de la retroalimentación de la vivencia y sus consecuencias dentro de la comunidad y los procesos impactados.

- No estructuradas: está caracterizada por no tener un guion preestablecido; permite la expresión libre del entrevistado acerca de una situación o fenómeno a estudiar determinado; esta entrevista de hecho, se va construyendo con las respuestas dadas.

Finalmente la información que se quiso recoger estuvo relacionada con las experiencias significativas de la muestra del equipo de Gestión Social, donde se permitió evidenciar el equilibrio o desequilibrio desde el inicio del proceso que se dio desde la construcción del mismo diagnóstico hasta la culminación del marco temático o malla curricular de los programas educativos y su respectiva socialización; en lo anterior intervinieron variables de conocimiento, donde ellos tuvieron que identificar qué sabían individualmente para cumplir con su parte del proceso de construcción (tema por tema de la malla curricular), y asimismo promover y permitir la construcción grupal desde los mismos principios educativos, respetando la opinión del otro y aportando la suya. Todos estos conocimientos se encontraban enmarcados bajo temáticas relacionadas con educación, pedagogía, aspectos propios del negocio, entre otros. Igualmente se pretendió generar un espacio catártico a través de la entrevista donde se describieran aspectos motivacionales, emocionales, de interacción social, de trabajo en equipo, resolución de diferencias, comunicación, etc. Finalmente a lo que se apuntó a través de la evaluación del impacto, fue a determinar los cambios o avances percibidos, que se generaron antes, durante y después del proceso de reestructuración, por medio del discurso de la misma comunidad.

Resultados

Equilibrios o desequilibrios importantes a lo largo del proceso para el crecimiento.

Para iniciar es necesario entender que se pudieron evidenciar diferentes estados de equilibrio y desequilibrio, durante los 3 tiempos del proceso, entendiendo estos en primera instancia como el período de construcción y socialización del diagnóstico situacional, que permitió contrastar y validar información teorizada desde la academia y sondeada posteriormente con una muestra poblacional del departamento de gestión social, con la cual se utilizaron diversas técnicas de

recolección de información que permitieron identificar aspectos percibidos como fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, consolidados en una matriz DOFA.

Luego de lo cual se planteó e implementó un plan de acción donde se pretendía potencializar los procesos educativos llevados a cabo por la empresa, empoderando a la población frente a su realidad, ya que son estos quienes la conocen, la construyen y la enriquecen cada día. Este es el segundo momento: el tiempo de reestructuración pedagógica, donde se consolidó entonces el fundamento mismo de los procesos educativos desde el discurso colectivo; aspectos generales como el propósito y los objetivos que permitirían lograr este, así como específicos a fin de construir la malla curricular por bloques formativos, entendiendo que ello hace parte de diversos procesos que como tal son susceptibles de mejorar y actualizar.

Finalmente el tercer tiempo se compone del proceso de socialización de lo construido previamente y por ende validación de la información plasmada, sin embargo como ya se nombró este se encontraba suspendido temporalmente por factores intralaborales.

En tanto, según la evaluación de impacto realizada, se pudo evidenciar que al inicio del proceso fue el tiempo de mayor desequilibrio en diferentes situaciones por:

- La divergencia en opiniones al inicio del proceso, las cuales se manifestaron como necesarias y se pudieron denominar como oportunidades según el discurso de la población entrevistada, que permitieron reflexionar y poder iniciar efectivamente el proceso de reestructuración, porque propició la evaluación de sí mismos y de los procesos.
- Asimismo la generalización de alguna información en la construcción del diagnóstico con base en pocas percepciones, propició debates al interior del departamento, que por ende obligó a validar la misma con la totalidad del equipo en diversas reuniones;

transformándose en la posibilidad de que el diagnóstico como tal no fuese un producto terminado sino más bien se convirtiera en un instrumento para profundizar y jerarquizar lo que la población identificaba como susceptible de mejorar o mantener; evidenciándose con ello mayor compromiso con lo que se percibía y con las acciones que ello demandaría realizar para contribuir en su crecimiento y potencialización.

- Durante el diagnóstico se generaron procesos de confrontación, debates y eso permitió finalmente reflexionar sobre la necesidad que existía de cambio.
- La “identificación de las necesidades” (Gestor Social, 2014) que permitió “direccionar el proceso”(Gestor Social, 2014) para convertirlas en fortalezas, según lo manifestado por la población evaluada.
- Otro desequilibrio que se generó fue concerniente a la distribución realizada previamente de los contenidos y el compromiso adquirido; generándose entonces diversos niveles de compromiso con el proceso, afectando esto algunos contenidos que finalmente terminaron bajo la responsabilidad de otros miembros del equipo y que por ende propició mayor carga para estos, sin embargo se cumplió en el tiempo establecido por el empoderamiento de la mayor parte de la población frente al plan de mejoramiento.

Por otro lado los aspectos que equilibraron un poco el clima generado luego del diagnóstico y en el tiempo de construcción, fueron precisamente los insumos que se tenían en cuanto a contenidos y sobre todo conocimientos no solo técnicos sino también didácticos y metodológicos.

En tanto, según la información suministrada, ya en el tiempo de construcción a partir de la distribución realizada de los contenidos se empezó a generar equilibrio, teniendo en cuenta que el

“conocimiento ya existía, pero no estaba sistematizado”(Gestor Social, 2014) según lo expresado por la muestra de población evaluada, este era mucho más realizable y este producto terminaba siendo de mayor utilidad ya que en la inducción específica por ejemplo a practicantes o nuevos empleados que llegan a hacer parte del proceso ahorra recursos humanos, temporales y por ende económicos. Es útil también para los mismos funcionarios ya que permite que antes de cada capacitación se realice una revisión documental y elegir la didáctica a utilizar; así como la oportunidad de que gestores de otros procesos pudiesen apoyar los educativos de manera eficiente, con la utilización del recurso construido.

Es importante como elemento de consulta, ya que es necesario tener un fundamento a nivel de contenidos porque el estilo pedagógico o la didáctica utilizada si es más flexible por las características de formación de los gestores o cognitivas de la población a impactar. Además es un insumo que queda para los empleados y para la empresa, permitiendo esto que se genere más preparación y por ende seguridad en el manejo integral de las temáticas por parte de los formadores, proporcionando esto calidad en los procesos.

Sin embargo si se generaron algunos desequilibrios en esta etapa pero correspondían mayormente a factores de tiempo y dedicación que requería la misma construcción de los contenidos, para que tuviesen la rigurosidad que demandaban por ser parte de procesos educativos empresariales, en tanto se evidenciaron diversos niveles de compromiso

Es de resaltar también que todo ello permitió identificar afinidades para la distribución de contenidos con el fin de que estos fueran enriquecidos de manera rigurosa y fuesen agradables para sus responsables, generando esto reforzar saberes y con base en ello había un desempeño en el resultado a entregar.

Argumentos de importancia del proceso de reestructuración y de su continuación.

En tanto fue importante este proceso de reestructuración porque según la población permitió consolidar el fundamento teórico, metodológico y didáctico del proceso educativo que ejerce EDEQ en el departamento del Quindío; asimismo permitió realizar un análisis de los programas como tal, en cuanto a su ciclo y pertinencia en el tiempo, en contraste con los cambios culturales y la necesidad de la población. Entendiendo que lo educativo debe encontrarse estandarizado, con rigurosidad al inicio, transcurso y finalización de cada proceso, para evaluar su efectividad y ajustarlos según las necesidades, lo cual abre camino para innovar y ajustar nueva información que resulta directamente relacionada con los objetivos empresariales y su razón de servicio, así como a la RSE transversal a la organización.

De esta manera resulta fundamental continuar realizando este proceso, ya que la educación tiene que ir acorde a los cambios que se generan; para que así las empresas proporcionen contenidos e información a la población congruentes a su necesidad e interés. En tanto fue precisamente esta experiencia en comunidad y los conocimientos previos teóricos y técnicos de los gestores sociales, los que enriquecieron y seguirán enriqueciendo la malla curricular.

Productividad de la dinámica grupal en la construcción de la malla curricular.

Por otro lado, la dinámica grupal fue trascendental en este proceso ya que existía un supuesto igual de manejo de los temas, sin embargo teniendo en cuenta que no todos los gestores estaban inmersos en los procesos educativos de manera continua por ser responsables de otras líneas de acción de la empresa, pero debían apoyarlos cuando fuese necesario, se identificó diversos niveles de manejo y profundidad de los mismos. Por lo que en la reestructuración y consolidación de la malla curricular se generó un intercambio de saberes y estrategias de manera documental y

oral, reforzando así conocimientos y evidenciándose nuevamente la fortaleza de trabajo en equipo y cooperación que posee el equipo. Lo anterior optimizaba tiempo y aprovechaba la experiencia validando la teoría, generando un resultado más integral.

Influencia de los aspectos emocionales y motivacionales en el logro de los objetivos planteados del proceso de reestructuración.

Básicamente según la información manifestada por la muestra entrevistada, fue al inicio del proceso donde se manifestaron emociones de diversa índole, pero en su mayoría negativas, por la resistencia al cambio que es innata al ser humano y la predisposición que se generó; pero fue precisamente esto lo que permitió tomar acciones frente a aquello que se estaba presentando en el proceso. Y finalmente se evidenció satisfacción por parte del equipo al presentar el producto construido colectivamente, al percibirse reflejados en dicho resultado las emociones positivas empezaron a significarse y a promover la introspección y evaluación de los procesos para continuar mejorándolos y actualizándolos.

Aspectos por concretar y continuar en el proceso de reestructuración pedagógica.

Finalmente, al realizar todo lo anterior según la muestra entrevistada queda por realizar,

- Principalmente finalizar la socialización y validación de la información consolidada en la malla curricular, con el fin de realizar los ajustes necesarios para hacer entrega de un instrumento de calidad.
- La actualización y validación continua de la malla acorde a la necesidad empresarial y de la comunidad.
- La posible utilización de la malla curricular como instrumento didáctico de enseñanza por grupo etéreo, tomando como referencia las buenas prácticas de otras electrificadoras.

- Analizar la pertinencia de los contenidos en el tiempo y la posibilidad en la inclusión de otros.
- Construir un instrumento asertivo de evaluación tanto de los contenidos suministrados a la población como de la utilización de la malla curricular por parte del mismo gestor, porque esta es la que aporta al proceso estandarización.

Conclusiones

- Es importante resaltar como la teoría se validó en la práctica, donde evidentemente la comunidad es quien tiene la verdad de su realidad, aun cuando se realice un estudio riguroso desde la academia y tomando referencias de aspectos similares en otras fuentes de información, solo la comunidad significa sus procesos sociales y cuando esto se retoma tanto para una evaluación como para una intervención, se realiza un trabajo enriquecedor donde se genera empoderamiento y crecimiento de la misma.
- El diagnóstico de cualquier comunidad se valida fundamentalmente con el discurso de la comunidad y de hecho se enriquece, es real que este no es un producto final sino que termina siendo un instrumento de profundización de la información y de validación, para diseñar y ejecutar un plan de acción más enfocado y efectivo.
- La conformación cooperativa con el equipo de gestión social de la estructura teórica y metodológica del programa general de educación de EDEQ que se encuentra dirigido hacia sus grupos de interés, fue realizado posterior al diseño del plan de acción y direccionado por el diagnóstico situacional previamente elaborado. Lo cual finalmente permitió iniciar (y se denomina el inicio, porque esto demanda ser un proceso continuo a través del tiempo) la consolidación y estandarización de los saberes técnicos y

académicos transmitidos a la comunidad externa, generando entonces procesos de calidad de la información y la transmisión con diversidad y riqueza pedagógica y didáctica en la práctica.

- La caracterización de los grupos de interés se generó simultáneamente a la reestructuración de los programas educativos; sin embargo esta fue producto de los cambios estratégicos en los que se encontraba la empresa con base en los lineamientos de EPMSin Fronteras, esto permite que la actualización de los procesos educativos se compute continuamente con ello y se ofrezca información pertinente, eficaz y congruente a la necesidad de los grupos de interés impactados, promoviendo entonces en estos el autodesarrollo al empoderarlos frente a sus realidades, proporcionándoles las herramientas ciudadanas necesarias para afirmar la justicia y la equidad en los procesos de prestación de servicios.
- Importante resaltar los diferentes encuentros con el departamento de gestión social posterior al diagnóstico, algunas veces en su totalidad y otras en grupos de estudio; donde participó además su líder, lo cual permitió la riqueza perceptiva y por consiguiente la consolidación grupal y cooperativa del currículo educativo, iniciando con el propósito mismo de dichos procesos, así como los objetivos y medios para llegar a este. Por tanto, esto resultó ser fundamental por que direccionó y afianzó al colectivo hacia un solo objetivo educativo dentro del objetivo empresarial, donde a través de diferentes procesos y grupos poblacionales intervenidos se da respuesta al mismo.
- Finalmente se logró el objetivo planteado al inicio del proyecto académico y de hecho empresarial, el cual apuntaba a potencializar los programas de educación y esto se generó desde el momento en punto en que se originan evaluaciones y reflexiones no solo de los

procesos sino de los roles organizacionales y de hecho profesionales que se están llevando a cabo y los cuales siempre serán susceptibles de mejorar, vitalizarse y actualizarse continuamente para suministrar y aportar a la comunidad procesos de calidad integrales, donde se encuentren la academia y la experiencia de un formador y el interés y empoderamiento de una población frente a su propia realidad; para que allí se aporte certeramente al progreso social, porque es a través de aquellos que componen una comunidad que este progresa, y es allí donde las empresas finalmente realizan una inversión no económica pero social efectiva (siendo este el valor educativo agregado que potencializa las capacidades humanas y aporta positivamente a los procesos en los que estos se encuentran inmersos).

Recomendaciones

- Se hace completamente necesario darle continuidad al proceso iniciado, actualizando, enriqueciendo y validando continuamente los contenidos, en concordancia con los cambios culturales en la población y necesidades de la misma frente a información y didácticas apropiadas y efectivas para ofrecerla en línea siempre con el objetivo empresarial.
- Es importante que se socialice lo realizado a los directivos de la organización con el fin de que se realicen procesos de reinducción por parte de la dirección estratégica de la misma, frente a cualquier cambio organizacional generado, para ajustar los objetivos y procesos educativos a ello y que se genere congruencia con los resultados empresariales esperados.

- Si bien no se construyó durante este proceso la plantilla de evaluación de impacto, ni las estrategias de convocatoria poblacional, si se hace necesario bajar sistemáticamente la información de la malla curricular a cada programa de educación que se decida su continuación luego de los ajustes generados por EPMSin Fronteras. Allí se deberá inicialmente realizar la reestructuración curricular de cada uno de los programas, identificando, en línea con el producto pedagógico construido, su objetivo, justificación, recursos, población a impactar, metodología, etc. Para que así se puedan establecer paquetes de información y convocar y capacitar a la población según el interés y necesidad de la misma y de la empresa; finalmente, allí ya se podrán establecer indicadores de logro sea de proceso o de resultado que permita promover continuamente el ajuste y mejoramiento de los mismos.

- Para concluir, la empresa tiene como política transversal la RSE y es a través precisamente de estos procesos educativos de calidad y responsabilidad donde no solo a través del cumplimiento del propósito empresarial sino también por medio de la satisfacción poblacional intervenida es donde se actúa ética y legalmente. Promoviendo así, beneficios recíprocos al empoderar a la población y generar empresarialmente mayor productividad, fidelización del cliente, acceso a mercados, credibilidad, competitividad, entre otros. Generando así la denominada diada empresa-comunidad al promover la construcción y el desarrollo de metodologías y prácticas que conlleven a que las empresas, la comunidad y el estado, desarrollen de manera conjunta planes de acción en pro del desarrollo social, en sus diferentes áreas.

Referencias bibliográficas

- CentraRSE (2006). *Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf
- Corporacion Fenalco Solidario. (2013). *Informe de Gestión RSE*. Obtenido de http://www.fenalcosolidario.com/noticias_mas.php?id_noticia=11
- EDEQ. (2013). *Mision y Vision*. Recuperado el 2013, de <http://www.epm.com.co/portaledge/contento/contento.aspx?catID=498&conID=835>
- EDEQ. (2013). *Reseña Historica*. Recuperado el 2013, de <http://www.epm.com.co/portaledge/contento/contento.aspx?catID=498&conID=811>
- EDEQ. (2011). *Responsabilidad Social*. Obtenido de http://www.epm.com.co/portaledge/documentos/Informes%20de%20Gestion/Informe_Social_EDEQ_2011_web.pdf
- EPM. (s.f.). *Programas y Acciones RSE*. Recuperado el 18 de abril de 2013, de <http://www.epm.com.co/site/Home/SostenibilidadEPM/ProgramasyaccionesRSE/Clientes.aspx>
- Gutiérrez, R., Avella, L., y Villar, R. (2006). *Aportes Y Desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. Bogotá: Edisoma Ediciones Especiales Ltda.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria: Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.
- Ríos, C., y Ortega, H. (2008). *La Bolsa de Energía en Colombia*. Recuperado en 2013. Obtenido de http://web.ing.puc.cl/~power/alumno05/colombia/Proyect%20web_archivos/page0003.htm

- Sanborn, C. (2003). *La filantropía en América Latina: los desafíos de las fundaciones donantes en la construcción de capital humano*. Lima.
- Sanchez, E. (2001). *Psicología Social Comunitaria Repensando la disciplina desde la comunidad*. Revista de Psicología de la Universidad de Chile.
- Sanchez, M. d. (2009). *Responsabilidad social. Una mirada desde la psicología comunitaria*.
Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000200010
- Schwald, M. (2004). *Responsabilidad social: Fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible*. Lima.
- Superintendencia de Servicios Públicos. (2000). *Poder Publico Rama Legislativa "Ley 632 De 2000"*. Obtenido de: http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/NORMOGRAMA/LEYES/Ley_632_de_2000.pdf
- Unidades Tecnológicas de Santander. (2005). *Modelo Pedagógico Institucional*. Obtenido de http://www.uts.edu.co/documentos/academico/modelo_pedagogico_uts.pdf
- Vayaells, F. (2007). *La responsabilidad social de las Organizaciones*. Recuperado el 03 de agosto de 2009, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000200010

Bibliografía

- Ander. E. (1993) *La planificación educativa: Conceptos, métodos, estrategias y técnicas para educadores*. pp. 9-16. Madrid. Recuperado de:
<http://www.terras.edu.ar/jornadas/8/biblio/8ANDER-EGG-Ezequiel-cap5-Que-como-y-cuando-hay-que-evaluar.pdf>

- Bolivar, A. (2011). *Didácticas y Prácticas pedagógicas*. Tomado de: Revista Perspectiva Educativa, Vol 50, N° 2. *La didáctica en el núcleo del mejoramiento de los aprendizajes*. Entre la agenda clásica y actual de la Didáctica” Revista Perspectiva Educativa, Vol 50, N° 2. Chile. Obtenido de:
<http://www.perspectivaeducacional.cl/index.php/peducacional/article/view/38>
- CentraRSE (2006). *Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de
http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf
- Contreras, J.(1990) *Didáctica: caracterización presente, pasado y futuro. La didáctica y los procesos de enseñanza aprendizaje, en Enseñanza, Currículum y Profesorado*. Introducción a la didáctica. Madrid, Akal.
- Corporación Fenalco Solidario. (2013). *Informe de Gestión RSE*. Obtenido de
http://www.fenalcosolidario.com/noticias_mas.php?id_noticia=11
- Corrales, L. (2011) *La Responsabilidad Social Empresarial en la Pequeña y Mediana Empresa*. Obtenido de:
<http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/rsepymes/la%20rse%20en%20la%20peque%C3%B1a%20y%20mediana%20empresa.pdf>
- Domínguez, D. (2010). *Modelos Pedagógicos*. Obtenido de:
<http://www.slideshare.net/daragoca/modelos-pedagogicos>
- EDEQ. (2013). *Mision y Vision*. Recuperado el 2013, de
http://www.epm.com.co/portal_edeq/contenido/contenido.aspx?catID=498&conID=835
- EDEQ. (2013). *Reseña Historica*. Recuperado el 2013, de
http://www.epm.com.co/portal_edeq/contenido/contenido.aspx?catID=498&conID=811

EDEQ. (2011). *Responsabilidad Social*. Obtenido de

http://www.epm.com.co/portal_edeq/documentos/Informes%20de%20Gestion/Informe_Social_EDEQ_2011_web.pdf

Educación Ambiental ¿Cómo Construir un Programa de Educación Ambiental?. (SF)

Recuperado en 2013. Obtenido de:

http://www.ambiente.gov.ar/archivos/web/GEF_educacion/File/Documentos/Programa_de_Educacin_Ambiental.pdf

EPM. (s.f.). *Programas y Acciones RSE*. Recuperado el 18 de abril de 2013, de

<http://www.epm.com.co/site/Home/SostenibilidadEPM/ProgramasyaccionesRSE/Clientes.aspx>

Fundación PROhumana, (2006). *Manual de RSE para PYMES*. Chile. Obtenido de:

<http://es.scribd.com/doc/33372182/RSE-Manual-de-Responsabilidad-Social-para-PYMES>

EPM, (2012) *Política de Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de

<http://www.epm.com.co/site/Home/SostenibilidadEPM/Pol%C3%ADticasRSE.aspx>

EPM. (2013) *El Pacto Global*. Obtenido de:

<http://www.epm.com.co/site/Home/SostenibilidadEPM/Iniciativasmundiales.aspx>

EPM. (2013) *Informe de Sostenibilidad*. Obtenido de:

http://www.epm.com.co/portal_edeq/documentos/Informes%20de%20Gestion/Informe_Social_EDEQ_2011_web.pdf

Equipo de diseño del diplomado Gestión Educativa. (2003). *Dimensiones De La Gestión*

Educativa. Obtenido de:

http://ecaths1.s3.amazonaws.com/administraciondeies/1271316744.GESTI%C3%93N_EDUCATIVA.pdf

Figuerola, W. (2009). *Modelos Pedagógicos*. Obtenido de:

<http://willyfiguerola.wordpress.com/2009/10/13/modelos-pedagogicos/>

Garcés, O. (2009) *Enfoques Educativos “Los enfoques educativos en cuanto a la enseñanza aprendizaje”*. Obtenido de: <http://ogarcés-enfoqueseducativos.blogspot.com/2009/04/los-enfoques-educativos-en-cuanto-la.html>

Gil, L. (2013) *El aprendizaje en su dimensión social*. Obtenido de:

<http://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/276909>

Gobernación del Quindío. (2012) *Plan de Desarrollo 2012-2015*. Obtenido de:

http://www.quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/PLAN%20DE%20DESARROLLO%202012-2015%20FINAL.pdf

Gutiérrez, R., Avella, L., y Villar, R. (2006). *Aportes Y Desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. Bogotá: Edisoma Ediciones Especiales Ltda.

Jaramillo, L. (SF) *Aspecto Legal Para La Organización De Un Centro Escolar*.

Obtenidode: [http://ylang-](http://ylang-ylang.uninorte.edu.co:8080/drupal/files/AreasDimensionesCurriculares.pdf)

[ylang.uninorte.edu.co:8080/drupal/files/AreasDimensionesCurriculares.pdf](http://ylang-ylang.uninorte.edu.co:8080/drupal/files/AreasDimensionesCurriculares.pdf)

Ministerio de Trabajo. (2007) *Guía de Estrategias de Sensibilización y Comunicación*. Obtenido de:

http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/publicaciones_dnpefp/guia_estrategia_sensibilizacion_comunicacion.pdf

Montero, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria: Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.

Nassif, R. (1967). *Sobre la relación de la Psicología con la Pedagogía*. Obtenido de:

http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.877/pr.877.pdf

PROhumana. (2010). *RSE-Manual de Responsabilidad Social para PYMES*. Obtenido de:

<http://es.scribd.com/doc/33372182/RSE-Manual-de-Responsabilidad-Social-para-PYMES>

Ríos, C., y Ortega, H. (2008). *La Bolsa de Energía en Colombia*. Recuperado en 2013. Obtenido de

http://web.ing.puc.cl/~power/alumno05/colombia/Proyect%20web_archivos/page0003.htm

Secretaría de Educación Pública, Dirección General de Educación Tecnológica Industrial Centro de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios No.5 (SF). *Guía para elaborar programas*. Obtenido de: <http://es.scribd.com/doc/21363/GUIA-PARA-ELABORAR-PROGRAMAS>

Sanborn, C. (2003). *La filantropía en América Latina: los desafíos de las fundaciones donantes en la construcción de capital humano*. Lima.

Sanchez, E. (2001). *Psicología Social Comunitaria Repensando la disciplina desde la comunidad*. Revista de Psicología de la Universidad de Chile.

Sanchez, M. d. (2009). *Responsabilidad social. Una mirada desde la psicología comunitaria*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000200010

Schwald, M. (2004). *Responsabilidad social: Fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible*. Lima.

Superintendencia de Servicios Públicos. (2000). *Poder Publico Rama Legislativa "Ley 632 De 2000"*. Obtenido de: http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/NORMOGRAMA/LEYES/Ley_632_de_2000.pdf

Torres, G.(2013). *Modelos Pedagógicos*. Obtenido de:

<http://www.slideshare.net/eve1152/modelos-pedagogicos-27869206>

Unidades Tecnológicas de Santander. (2005). *Modelo Pedagógico Institucional*. Obtenido de http://www.uts.edu.co/documentos/academico/modelo_pedagogico_uts.pdf

Vayaells, F. (2007). *La responsabilidad social de las Organizaciones*. Recuperado el 03 de agosto de 2009, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000200010