



Universidad de Cartagena

Proyecto de Grado

EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CENTRO PASTORAL
EL SALVADOR EN EL BARRIO NELSON MANDELA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA.

MILENA MONTESINO RODELO

MILENA PATRICIA RAMOS ARRIETA

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CARTAGENA

2013

EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CENTRO PASTORAL
EL SALVADOR EN EL BARRIO NELSON MANDELA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA

MILENA MONTESINO RODELO

MILENA PATRICIA RAMOS ARRIETA

ASESOR:

ELIECER MAYORCA CAPATAZ

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CARTAGENA

2013

Dedicamos este trabajo de grado a Dios Todo poderoso, pues de él proviene la sabiduría y la inteligencia y a nuestras familias por su apoyo incondicional.

TABLA DE CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3.1 De Espacio.....	11
1.3.2 De Tiempo.....	11
1.3.3 De Universo.....	12
2. JUSTIFICACIÓN.....	13
3. OBJETIVOS.....	15
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
4. MARCO REFERENCIAL.....	16
4.1 ANTECEDENTES.....	16
4.2 MARCO TEORICO.....	20
4.2.1 Teorías Instrumentales.....	20
4.2.2 Teorías Integradoras.....	25
4.2.3 Teorías de Carácter Político.....	29
4.2.4 Teorías sobre la ética y moral en los negocios.....	31
4.2.5 La teoría de la economía de donaciones: su contribución al desarrollo de la filantropía y la responsabilidad social.....	35
5. MARCO CONCEPTUAL.....	37
6. DISEÑO METODOLOGICO.....	38
6.1 METODOLOGÍA.....	38
6.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	40
6.2.1 Fuentes primarias.....	40
6.2.2 Fuentes secundarias.....	40

6.3 POBLACIÓN	40
6.4 MUESTRA.....	40
6.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	43
7. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	45
7.1 Breve Historia del Centro Pastoral el Salvador.....	45
7.2 Misión	46
7.3 Visión	46
7.4 Logo del Centro Pastoral el Salvador.....	47
7.5 Programas Que Ofrece El Centro Pastoral El Salvador	47
7.5.1 Programa de Capacitación no Formal	47
7.5.2 Programa de Recuperación Nutricional Infantil.....	47
7.5.3 Programa de Apoyo a Madres Adolescentes y Lactantes	47
7.5.4 Programa de Ayuda Humanitaria.....	48
7.5.5 Biblioteca Escolar	48
7.6 Estructura Orgánica.....	48
8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50
8.1 PRESENTACIÓN.....	50
8.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL CENTRO PASTORAL EL SALVADOR DEL BARRIO NELSON MANDELA.	52
8.3 ANÁLISIS DE LA COBERTURA, PROGRAMAS Y SERVICIOS CON LA QUE INICIO Y CON LA QUE ACTUALMENTE CUENTA EN CENTRO PASTORAL EL SALVADOR. .	61
8.4 MEJORAS DE LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS USUARIOS APOYADOS POR LOS DISTINTOS PROGRAMA DEL CENTRO PASTORAL EL SALVADOR.....	64
8.4.2 Especificación de las características de los beneficiarios en los programas estudiados.	79
8.4.3 Percepción de los beneficiarios de los programas del Centro Pastoral el Salvador.	89
8.5 ALTERNATIVAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR LA PRÁCTICA DE LA RSE DEL CENTRO PASTORAL EL SALVADOR EN EL BARRIO NELSON MANDELA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA.	97

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
10. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS	107
11. ANEXOS.....	111

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Los diez principios del pacto mundial.	31
Tabla 2. Población perteneciente a los programas ofrecidos por el Centro Pastoral el Salvador.	39
Tabla 3. Operacionalización de las variables.	40
Tabla 4. Características de la población Nelson Mandela.	49
Tabla 5. Características de la población Nelson Mandela.	53
Tabla 6. Cobertura inicial y actual de cada programa.	58

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Fórmula población finita.	38
Figura 2. Estructura orgánica del Centro Pastoral el Salvador.	45
Figura 3. Mapa de Nelson Mandela	46
Figura 4. Porcentajes de encuestados en cada programa del Centro Pastoral el Salvador.	62
Figura 5. Participación en cursos del programa de capacitación no formal.	63
Figura 6. Ingresos obtenidos por los beneficiarios través de los cursos de capacitación.	64
Figura 7. Aspectos que sobresalen en el programa de educación no formal.	65
Figura 8. Rango de Edades de niños por el programa de recuperación nutricional infantil.	67
Figura 9. Porcentaje de favorecimiento nutricional.	68
Figura 10. Calificación de alimentación brindada en el programa de recuperación nutricional infantil.	69
Figura 11. Porcentaje de madres gestantes o lactantes.	71
Figura 12. Calificación charlas del programa de apoyo a madres adolescentes gestantes y lactantes.	72
Figura 13. Beneficios madres en embarazo o lactancia.	73
Figura 14. Aspectos sobresalientes del programa apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes.	74
Figura 15. Opinión sobre la orientación del programa apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes en su rol como madre en la sociedad.	75
Figura 16. Género beneficiarios de los programas en estudio.	76
Figura 17. Rango edades beneficiarios de los programas en estudio.	78
Figura 18. Nivel de educación beneficiarios de los programas en estudio.	79
Figura 19. Estado civil beneficiarios de los programas en estudio.	80
Figura 20. Tipo de vivienda de los beneficiarios en los programas en estudio.	81
Figura 21. Actividad Laboral de los beneficiarios en los programas en estudio.	82

Figura 22. Núcleo Familiar de los beneficiarios en los distintos en estudio.	84
Figura 23. Ingresos familiares de los beneficiarios en los programas en estudio.	85
Figura 24. Tiempo de vinculación de los beneficiarios de los programas en estudio.	86
Figura 25. Medio de divulgación por los que se enteraron los beneficiarios de los programas en estudio.	88
Figura 26. Opinión de los beneficiarios de los programas acerca de la contribución al barrio Nelson Mandela.	89
Figura 27. Mejoras en los programas del Centro Pastoral el Salvador.	91
Figura 28. Actividades espirituales realizadas por los beneficiarios de los distintos programas.	92

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es una temática que cobra cada vez más importancia en la sociedad, puesto que la aplicación de ésta debe generar un impacto positivo en el desarrollo social y económico de la misma. El tema de la RSE es cada día más valorado debido a las condiciones actuales de la sociedad y las exigencias del mercado mismo, estos son algunos de los motivos por los cuales más empresas ponen en práctica actividades de Responsabilidad Social Empresarial.

En Colombia desde los años 70 la Responsabilidad Social Empresarial ha generado importantes desarrollos en el ámbito económico y social del país, sin embargo los altos grados de pobreza y de vulnerabilidad hacen que Colombia sea un país donde cada vez más, se requiera entidades que centren esfuerzos en la RSE.

Por otro lado, estadísticas realizadas por el DANE manifiestan que en el año 2011, a nivel nacional el porcentaje de personas en pobreza extrema fue 10,6%, en las cabeceras 7,0%, mientras que en el resto fue 22,1%. En las 13 áreas metropolitanas el porcentaje de personas en pobreza extrema fue 3,5%, y en las otras cabeceras fue 12,2%. En el caso puntual de Cartagena la cifra arrojada es 4.7 %, el porcentaje de pobreza extrema ubicándose en el quinto lugar de las trece principales ciudades en Colombia. (DANE, 2012).

Dada la problemática social y económica del país y de Cartagena específicamente, la entidad Centro Pastoral El Salvador ha venido practicando desde hace veinte años, la Responsabilidad Social Empresarial a través de programas tales como: Programa de Recuperación Nutricional, Programa de capacitación no formal, Programa de Adolescentes Gestantes y Lactantes, los cuales se llevan a cabo en barrios como Nelson Mandela.

Por todo lo anteriormente mencionado resulta relevante realizar la evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la importancia de evaluar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 De Espacio.

Este proyecto se llevará a cabo en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena de Indias.

1.3.2 De Tiempo

Esta investigación se llevará a cabo entre el segundo periodo del 2012 y el primer periodo del 2013. Tiempo en el cual se realizará el proceso de recolección de información y desarrollo de la investigación.

1.3.3 De Universo

La población objeto de estudio de esta investigación está conformada por los beneficiarios de los Programa de Capacitación no Formal, Programa de Recuperación Nutricional Infantil, Programa de Apoyo a Madres Adolescentes Gestante y Lactantes en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena.

2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el tema de Responsabilidad Social Empresarial es muy abordado y estudiado, ya sea internacional o nacionalmente, para el primer caso se tiene como referencia la cumbre de la Tierra celebrada en Johannesburgo en agosto de 2002, que viene a corroborar una percepción de la responsabilidad social corporativa basada en satisfacer las expectativas de los grupos de interés, apoyándose en un concepto de sostenibilidad no sólo medioambiental sino también económica y social. (Lizcano & Moneva, 2003).

Con respecto a Colombia la RSE ha tenido gran acogida por distintas corporaciones las cuales practican algún tipo de filantropía directa, incluyendo donaciones financieras o en especie, con financiación de donaciones nacionales e internacionales. (Betancur, Giraldo, & Velázquez, 2009).

A través de esta investigación se podrá demostrar que la RSE, más que una estrategia empresarial es una filosofía generadora de cambios positivos para el entorno y para sí misma ya que, no se trata de satisfacer solo intereses particulares, incrementado cada vez más sus utilidades, sino más bien de generar desarrollo en pro de los diferentes grupos de interés.

También se realizará un balance social de los habitantes del barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena influenciados por el Centro Pastoral El Salvador implicados en los proyectos y actividades adelantadas por esta entidad. Además los resultados obtenidos durante la investigación servirán como base para, que la organización conozca su balance en materia de RSE y de esta forma realice los respectivos ajustes en las actividades adelantadas.

En cuanto a lo académico, por medio de este proyecto se mostrará ante la comunidad educativa la capacidad que tiene el estudiante del programa Administración de Empresas de la Universidad de Cartagena de brindar posibles soluciones a problemas que se presenten en una entidad determinada en el área de Responsabilidad Social Empresarial. Así mismo darle cumplimiento a lo expuesto en la misión del programa mencionado anteriormente, el cual es formar profesionales íntegros capaces de promover la RSE en una organización.

A nivel personal la realización de este estudio servirá para poner en práctica los distintos conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, tales como los relacionados con: metodología de la investigación, estadísticas, ética y valores, entre otros. De igual forma será muy relevante el contacto que en un momento dado en esta investigación se tendrá con la población vulnerable del barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena, contribuyendo a la sensibilización personal de los investigadores.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la Responsabilidad Social Empresarial del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer las características de los beneficiarios del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena.

Establecer un análisis de la cobertura, programas y servicios con la que inicio y con la que actualmente cuenta en Centro Pastoral el Salvador.

Determinar mejoras de las condiciones de vida de los usuarios apoyados por los distintos programas del Centro Pastoral el Salvador.

Proponer alternativas que contribuyan a mejorar la práctica de la RSE del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 ANTECEDENTES

Rojas & Olaya (2009). Exponen en su artículo, que el nacimiento de la Responsabilidad Social Empresarial se remonta al siglo XX, durante la década de 1920, pero toma fuerza y un gran auge durante los años sesenta y setenta, pues surge la concepción que las empresas obtienen utilidades y beneficio gracia a la contribución de la sociedad, por sentido ético y moral se ve en la obligación de retribuir un poco de estas bondades.

Garriga y Melé (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) dichos autores, analizan los distintos trabajos de RSE en torno a cuatro grupos de teorías: Instrumentales, Integradoras, de Carácter Político, y sobre Ética y Moral. Que se caracterizan por su rigurosidad formal y extenso poder explicativo.

Martínez (2005). Expone en su libro el marco ético de la responsabilidad social empresarial. Que para el caso colombiano en el transcurso de los años sesenta se crearon las primera fundaciones entra las cuales sobresalieron, Codesarrollo (1960), la fundación Corona (1963) en Medellín, y la Fundación Carvajal (1962), la fundación de FES (1964) en Cali, es en esta donde se da inicio a el programa de maestría en Administración en la Universidad del Valle. Dando paso así al primer espacio en el cual se debate y discute el concepto de Responsabilidad Social entre la academia y los empresarios.

Durante los años setenta, Fabricato y Enka, empresas antioqueñas, por iniciativa propia deciden evaluar su gestión social mediante el primer balance social en 1977. Incolda y FES patrocinan la realización del estudio hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia, donde se hizo indiscutible la necesidad de unificar el criterio de la clase dirigente a cerca de su papel en el desarrollo de país. En 1979, Incolda expone un seminario sobre el tema, y realiza estudios relacionados con la función y actividades sociales del empresario, en la que se critica a este por dedicarse a buscar solamente un crecimiento material y cuantitativo, representado en riquezas y propiedades.

Para los años ochenta, La Asociación Nacional de Industriales la (ANDI) elabora el primer modelo de balance social, basado en el modelo francés (1981). También el Centro Colombiano de Relaciones Públicas (CECORP) lleva a cabo en la ciudad de Medellín un congreso donde se hace un llamado a la necesidad de anexar el concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones, para lograr los objetivos de rentabilidad en términos éticos y sociales.

En la década de los noventa, la Constitución de 1991 introduce el principio de la propiedad, el que da la garantía a los individuos sobre el derecho a la propiedad privada y resalta la importancia de que esta se halle al servicio y disposición de la sociedad.

Ya en el siglo XXI, para el año 2003 se origina el Estado del Arte de la Responsabilidad Social, realizado por la Caja de Compensación Familiar de Antioquia, en unión con el INCONTEC. Dicho escrito muestra el conocimiento minuciosamente de los elementos que hasta el momento

existen para evaluar y medir la RSE, sobresaliendo, estándares, normas, mejores prácticas y premios, es por ello un documento en constante actualización.

Durante los años 2004 y 2005 en Colombia se realizaron diversos eventos donde el tema principal ha sido la RSE, para el primer año se sumó al pacto Global, que es un ente encargado de este aspecto y se basa en 10 principios relacionados con el área.

En la actualidad el tema de la RSE cobra cada vez más relevancia, son más las organizaciones que la practican, esta debe ir ligada a un compromiso serio y concreto con fines sociales donde prevalezca el bien colectivo y no particular.

Dentro de la literatura revisada que servirán de apoyo para elaborar esta investigación se destacan:

Díaz, Tamayo, Parrague, & Farías (2011). En su investigación titulada evaluación de las prácticas de responsabilidad social corporativa: comparación de las empresas españolas y chilenas, la metodología utilizada consistió en tomar muestras de los distintos stakeholders con el fin de organizar grupos de discusión, se les realizaron entrevistas individuales a expertos tomando como referencia un cuestionario guía; también se analizaron los distintos premios de RSE de cada país.

Obtenida la información se analizó el punto de vista stakeholders y se pudo observar que existen factores que influyen en las prácticas de RSE, tales como el sector industrial, cultura, los premios; y además se conoció la visión que tiene cada grupo acerca de lo que es la RSE y

coincidieron en caracterizarla como una herramienta de marketing e imagen; finalmente se emitieron recomendaciones para la aplicación de la RSE según el país.

De La Cuesta, M; Valor, M & Botija M (2002). En su trabajo cuyo título es evaluación de la responsabilidad social de la empresa española, aquí se evalúan varias empresas grandes españolas lo cual hará más sencillo poder hacer un análisis del comportamiento de empresa española en cuanto al tema de RSE. Para realizar esta evaluación se tuvo en cuenta varios criterios como son: datos económicos y gestión, relaciones socio-laborales y con la comunidad, datos medioambientales entre otros, estos criterios se analizaron de forma interna y se corroboraron con fuentes externas. Al final de la investigación arrojó que la mayoría de empresas españolas no se da la aplicación de la RSE, pero cabe destacar que poco a poco se ha despertado interés acerca del tema.

4.2 MARCO TEORICO

Garriga y Melé 2004 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) dichos autores, exponen grupos de teorías como son: Instrumentales, Integradoras, de Carácter Político, y sobre Ética y Moral.

4.2.1 Teorías Instrumentales

Son las que se enfocan en estudiar las actividades de RSE que conducen a cumplir los objetivos de crear la mayor riqueza empresarial posible, es decir apunta al cumplimiento de metas de tipo económico por encima de las acciones sociales.

Friedman 1970 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) establece en su trabajo “The social responsibility of business is to increase its profits” que la responsabilidad social como manera de brindar bienestar por fuera de una organización, no recae en ningún caso en las empresas, sino que esta debe estar a cargo de los individuos. Pues la única obligación que posee y debe poseer una empresa la maximización de la riqueza para sus accionistas, es decir, lograr la mayor utilidad o beneficio monetario posible, de acuerdo a lo que se haya pactado entre las partes.

Lo que el autor expone son los distintos papeles que realizan tanto los individuos como las empresas en relación con su naturaleza, en donde los primeros por ser reales poseen responsabilidades concretas, mientras que una organización es un individuo artificial está compuesta por un conjunto de personas reales formando una persona artificial, no tendría responsabilidades reales.

Para Friedman, llevar a cabo actividades de responsabilidad social es injusto y costoso para los accionistas, ya que entiende a estas como simples obras de caridad. Negando la posibilidad a los accionistas de tomar decisiones por si mismos con respecto a qué hacer con sus beneficios. De esta manera hace una separación entre la corporación y los individuos que la conforman concibiéndola como un ente alejado de la sociedad, mientras esta es un medio causante de riqueza para los accionistas, los individuos deberían ser los encargados de generar acciones socialmente responsables.

Murray y Montanari 1986 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) los autores establecen en su artículo “Strategic Management of the Socially Responsible Firm: Integrating Management and Marketing Theories” que los actos de RSE se deben dar para generar un efecto positivo sobre la reputación empresarial, en lo cual se asocia a una visión de marketing causa-efecto, que relaciona el desarrollo de actividades altruistas. Justificando solo el desarrollo de acciones de RSE en la medida que proporcione un retorno asociado a mejoras del nombre y reconocimiento de una empresa.

Estos autores consideran un intercambio el hecho de realizar actividades de responsabilidad social con el fin de mejorar la percepción del cliente, obteniendo una buena reputación, imagen, sentido de lealtad y respeto. Para lo cual, el área de marketing es un punto clave dentro de la organización, en el momento de percibir el impacto generado en los distintos grupos de interés, por las diferentes iniciativas relacionadas con responsabilidad social y, a la vez, se entiende que es esta área la encargada de proponer y ejecutar las iniciativas responsables.

Al mismo tiempo se describe la existencia de modelos para la gestión de responsabilidad social. Estos modelos se dividen en dos perspectivas. La primera plantea una perspectiva de la dimensión de contenidos contemplados al realizar actividades de responsabilidad social y la segunda una visión de teorías orientadas a los procesos.

La propuesta de estos autores se basa, tanto en las políticas sociales corporativas, así como el comportamiento empresarial, que se prestan para ser analizadas como un producto, el cual es ofrecido implícitamente por las empresas a sus grupos de interés y son el eje de un intercambio de procesos entre una empresa y la sociedad. Lo cual se define como “marketing approach to responsive management” (MARM) un modelo que crea valor a largo plazo a partir de la realización de actividades de responsabilidad social, teniendo en cuenta el punto de vista del marketing.

Lizt 1996 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) en su artículo “A Resourced-Based-Viewed of the Socially Responsible Firm” expone la existencia de capacidades dinámicas, con las que se puede crear nuevos recursos, modificarlos, combinarlos o integrarlos, para evolucionar y crear nuevas estrategias generadoras de valor. Por otro lado, es considerado el conocimiento como un factor importante que permite lograr ventajas competitivas; sin embargo, hace solo un par de décadas éste ha sido administrado de una manera informal en el seno de las organizaciones. En la actualidad existe un interés por realizar una gestión del conocimiento que permita dentro y fuera de las organizaciones el desarrollo de mejores capacidades competitivas.

En general, el objeto de estudio del autor es que las estructuras y capacidades de adaptación de las empresas serán las que permitirán alcanzar beneficios no sólo económicos, sino un desarrollo sustentable de la empresa y su entorno. Mantener una buena relación con sus grupos de interés le traerá más conocimientos, recursos, con los cuales competir.

Porter, 2002; Kramer, 2006 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) en los trabajos “The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility” y “The competitive Advantage of Corporate Philanthropy”, 2002 y 2006, respectivamente, ambos plantean que las organizaciones se encuentra ante una complicado dilema entre la exigencia de desarrollar más actividades de responsabilidad social que ayuden a aumentar el valor de largo plazo de una empresa y los intereses de los inversionistas, donde algunos ejercen fuertes presiones para que la empresa maximice sus beneficios a corto plazo.

Para los autores, existen acciones filantrópicas a mediano y largo plazo que generan retornos positivos para las empresas, entre los que están: conseguir un aumento del valor de intangibles, como la marca o reputación. En relación a esto se explica que para aquellas entidades que buscan maximizar el valor actual de los flujos futuros, el desarrollo de una filantropía estratégica permite a las empresas desarrollar acciones ligadas a la creación de valor social y empresarial, generándose relaciones win-win, (ganar-ganar) lo que quiere decir que tanto las empresas como la sociedad obtienen beneficios.

Porter y Kramer, creen que generar actividades de RSE forma parte del posicionamiento estratégico que debe desarrollar una empresa, en estas se generan valores compartidos con

diferentes grupos de interés. Junto con la práctica de acciones responsables se genera una diferenciación difícil de imitar proveniente del compromiso de diversos grupos para mejorar el rendimiento de la empresa.

Además estos autores consideran que hay cuatro temas que justifican la Responsabilidad Social Empresarial:

Obligación Moral: en este aspecto los autores plantean que si la empresa invierte en capital y hace negocios día a día, lo importante es su contribución al desarrollo económico de una región. Por ejemplo, a través de una mayor demanda de fuerza laboral o una compra constante de insumos a empresas proveedoras locales.

Sustentabilidad: el principio de sustentabilidad aparece y debe ser desarrollado bajo al menos tres ámbitos de desarrollo empresarial: económico, social y medioambiental. Es decir, las compañías deben operar de manera tal que asegure llevar a cabo sus actividades en el largo plazo evitando comportamientos de corto plazo que molesten a la sociedad o causen daño medioambiental.

Licencia para Operar: éste es un nivel más pragmático donde los negocios toman en cuenta los temas que afectan a sus distintos grupos de interés al tomar cualquier decisión. En este alcance también se considera la interacción constructiva con entidades reguladoras, con la comunidad local y con los grupos activistas, primordialmente debido a que la empresa para poder llevar a cabo sus operaciones requiere de un nivel de aceptación de estos grupos de los cuales depende la puesta en marcha y del desarrollo del negocio. La idea es participar y atender a los intereses de

una región de modo tal que se puedan llevar a cabo las operaciones sin oposición de su comunidad.

Reputación: el argumento con el cual se justifica este punto es que, a nivel estratégico, la reputación puede aumentar las ganancias para la empresa. Los autores indican que generalmente se liga a actividades llamadas de marketing causa-efecto, donde compañías de alto impacto social, como químicas y energéticas, necesitan validar su imagen ante la comunidad a modo de “seguro”. En este caso la propuesta es que la reputación aumenta la aceptación de los grupos de interés respecto de las actividades de las empresas, lo cual permite aumentar o mantener leal a su cartera de clientes debido a las acciones de RSE que realiza.

Teniendo en cuenta lo anterior, las acciones de RSE deben estar relacionadas estrictamente con la estrategia de la empresa y a la gestión operaciones a través de toda la cadena de valor. Si la empresa hace un uso adecuado de sus recursos utilizando la inteligencia, conocimiento de gestión, puede llegar a proporcionar un impacto mucho mayor en el bienestar social en comparación con el que genera una institución u organización filantrópica.

4.2.2 Teorías Integradoras

Estas teorías son las que buscan explicar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial, integrando las distintas demandas sociales, entre las cuales están: cumplir con, las políticas públicas, las leyes y la gestión equilibrada de los grupos de interés de una empresa. A continuación se explican cuatro propuestas con respecto al tema.

Carroll 1979 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) en su trabajo “A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance” presenta aspectos importantes con respecto al desempeño social empresarial. En el cual sobresalen preguntas como: ¿Qué se incluye en RSE? ¿Cuáles son los asuntos sociales que las empresas deben atender? y ¿Cuál es la filosofía organizacional o modo de receptividad social?

Se habla sobre una nueva visión unificadora de conceptos, que este dirigida al modo de receptividad social, llamándolo modelo de desempeño social, el cual se fundamenta en que existen muchas visiones distintas con respecto de la RSE y todas son igualmente importantes.

Partiendo de esto se proponen tres aspectos bajo los cuales se busca analizar el desempeño social, que deben estar articulados e interrelacionados. Los aspectos son: Una definición básica de Responsabilidad Social; una enumeración de los asuntos por los cuáles una responsabilidad social existe; y una especificación de la filosofía de respuesta.

El autor expone que para la existencia de una definición de RSE, debe englobar todos los aspectos tales como: las categorías económica, legal, ética y discrecional, en el sentido de “intención deliberada” en el desempeño del negocio.

- **Responsabilidades Económicas:** para Carroll, este criterio es considerado el primero en la RSE. Los negocios están en primer lugar y su fin último es obtener utilidades. Así mismo, las empresas tienen la responsabilidad de producir los bienes y los servicios que la sociedad necesite, de modo que pueda lograr maximizar las ganancias para sus dueños y accionistas.

- **Responsabilidades Legales:** el segundo criterio se basa en que las sociedades modernas se desarrollan bajo reglas, leyes y regulaciones en general predispuestas para ser cumplidas por los diferentes negocios. En sí mismos, los requisitos legales reflejan qué comportamientos son considerados como importantes y válidos para la sociedad, por lo que la empresa debería cumplirlos para poder lograr sus objetivos económicos.

- **Responsabilidades Éticas:** el tercer criterio propone que un comportamiento ético no necesariamente está escrito en la ley y puede que no necesariamente vaya a favor de los intereses económicos de la empresa. En estas responsabilidades se consideran factores como la equidad, justicia, imparcialidad, respeto de los derechos de los individuos y no hacer daño a la comunidad. Bajo esta mirada se expresan una serie de normas sociales que, si bien no están explícitamente destacadas en leyes, son normas tácitas que igualmente deben cumplir las organizaciones.

- **Responsabilidades Discrecionales:** Carroll, considera a esta última responsabilidad como aquella puramente voluntaria y guiada por el deseo de la compañía en hacer contribuciones sociales que no están incluidas en los mandatos económicos, ni en las leyes o en la ética. En este nivel se incluyen contribuciones filantrópicas de las cuales no se esperan retribuciones para la compañía y que no son esperadas por la comunidad.

Jones 1980 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) en su artículo “Corporate Social Responsibility revisited, redefined” el autor plantea que la Responsabilidad Social Empresarial que está en busca del nirvana social, teniendo en cuenta aspectos de limitaciones normativas,

incentivos altruistas y el imperativo moral. Propone que el compromiso social debe ser tomado en forma voluntaria y se debe desarrollar la mirada tradicional de la obligación con accionistas a otros grupos de interés, como proveedores, clientes, trabajadores, entre otros.

Para Jones, el objetivo de su estudio se basa en explicar que la RSE es más sencilla de adoptar intelectualmente que de aplicar empíricamente, los riesgos de caer en el desarrollo de actividades difusas de RSE sin apuntar a soluciones globales de una comunidad es alto.

En este modelo, el autor comunica la idea que las organizaciones deben tratar de minimizar las consecuencias sociales de las decisiones y acciones empresariales que éstas desarrollan, donde el incentivo para ello, deben ser las leyes que regulan los compromisos mínimos que deben tener las empresas con los mercados donde participan.

Vogel 1986 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) en su trabajo llamado “The Study of Social Issues in Management: A Critical Appraisal” el autor plantea de forma general una descripción sobre aspectos relacionados con la RSE. Planteando en el marco de actividades que los ejecutivos podrían haber descrito y gestionado como socialmente responsables, dejan de serlo al aparecer diversos límites regulatorios al respecto. En estos límites los trabajos que en un comienzo se desarrollaban bajo la premisa de ser responsables ahora sólo se realizan por ser una obligación legal. Se involucra el área de relaciones públicas corporativas pues estas son las que gestionan todo con respecto a la RSE combinando la responsabilidad con el cumplimiento de los marcos regulatorio.

Wilcox 2005 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) en su estudio llamado “Responsabilidad Social Empresarial. La Nueva Exigencia global”, el autor explica el motivo por el cual se considera importante la RSE dentro de una sociedad. El trabajo presenta la relación que existe entre Responsabilidad Social, Reputación Corporativa y Relaciones Públicas y describe los aspectos que declaran la razón de ser de la definición de RSE pasó de ser una idea vaga a un concepto mucho más desarrollado y el por qué hoy influye en la manera en que las empresas hacen sus negocios.

Básicamente la propuesta de Wilcox expresa la idea de que “...la RSE es una parte integral de la estrategia empresarial”, insistiendo en el rol que deben establecer las áreas de relaciones públicas de las empresas, estableciendo políticas y prácticas basadas en los valores de la organización como un todo.

4.2.3 Teorías de Carácter Político

Son aquellas referentes al poder social que adquieren las empresas según sea su influencia en la sociedad, a continuación se explicaran tres estudios referentes a esta temática.

Davis 1960 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) señala que en su artículo “Can Business Afford to Ignore Corporate Social Responsibilities?”, la relación que existe entre poder y responsabilidad dentro del mundo de los negocios.

A medida que la participación y el tamaño de una empresa crecen en una economía, las decisiones tomadas en la entidad afectan su entorno, es decir genera empleo, aumenta su número

de clientes y se incrementa la adquisición de insumo a sus proveedores, lo cual provoca que se mueva la economía. Ese crecimiento de la organización y las consecuencias que este acarrea, son las razones por las cuales éstas al momento de tomar decisiones de acuerdo a intereses sociales, sean vistas como ente político debido a su poder e influencia en la sociedad.

Teniendo en cuenta que las organizaciones adquieren ese poder social, este a su vez repercute en sus ejecutivos convirtiéndose en personas influyentes debido a que se relacionan con otras compañías poderosas, donde sus decisiones afectan la sociedad. Pero, cabe destacar que estos ejecutivos tienen intereses y visiones particulares convirtiéndose estas en limitaciones frente al rol que deben desempeñar, es allí cuando se puede ver la relación entre el poder y la responsabilidad y la importancia de balancearlos de forma correcta.

Donaldson y Dunfee 1994 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) expone en el artículo titulado “Toward a unified conception of business ethics: Integrative social contracts theory” en el cual presentan dos enfoques para analizar la investigación sobre ética empresarial, el primero es el enfoque empírico el cual explica la relación con el entorno de acuerdo a las motivaciones gerenciales, las estructuras de responsabilidad en la toma de decisiones organizacionales y la relación entre comportamiento ético y rendimiento Financiero. En este enfoque se estudia el comportamiento de los negocios y luego se establecen normas de comportamiento basándose en el comportamiento real de las organizaciones, teniendo en cuenta su forma de tomar decisiones, como en su modo de aplicación..

En el segundo enfoque, denominado normativo se basa en la aplicación de reglas preestablecidas puede que no sean del todo aplicables dentro de las organizaciones, pues es un análisis de lo que se espera de la ética empresarial para luego aplicarlo o exigirlo.

Wood y Lodgson 2002 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) explican en su trabajo llamado “Business Citizenship: From Individuals to Organizations, Society for Business Ethics”, una teoría acerca del ciudadano corporativo, es decir plantean que las organizaciones toman la forma de un ciudadano como otro dentro de la sociedad, el cual tiene derechos y deberes.

Por tanto al tomar una forma de ciudadano la organización carece de autonomía en la forma que esta quiere actuar, más bien es el entorno el que regula sus acciones y sus objetivos. Estos dos autores manifiestan que debido a esas regulaciones impuestas por la sociedad nace la RSE, la cual giraba en torno a la búsqueda de ejercer un control con unas directrices éticas. Teniendo en cuenta que existen muchos términos ambiguos de lo que es RSE los autores prefieren utilizar el término de ciudadano corporativo el cual muestra mejores aspectos referentes a la espontaneidad y el compromiso voluntario en esa relación existente entre la organización y la sociedad; mientras en la RSE puede ser vista de un modo obligatorio.

4.2.4 Teorías sobre la ética y moral en los negocios

Según esta teoría las actividades de RSE estarán basadas en los derechos universales o espirituales y no en lo puramente económico. Por lo cual se trabajará enfocándose en los valores éticos y el espíritu de servicio a la sociedad. A continuación se describirán los postulados a cerca de esta teoría.

En primer lugar se tiene a Freeman 1983 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) muestra que de acuerdo a los grupos de interés las empresas deben de llevar a cabo las actividades de RSE. Y además definiciones de grupos de interés. Las cuales son:

Stakeholders en sentido amplio: es el grupo o individuo que puede afectar los objetivos o actividades realizadas por la organización. Por ejemplo grupos políticos, grupos de presión, agencias de gobierno, asociaciones de comercio, competidores, uniones, todos los empleados, segmentos de clientes, dueños y accionistas.

Stakeholders en sentido restringido: es el grupo o individuo con el cual la empresa interactúa y de los cuales depende para poder sobrevivir. Ejemplo de ellos son: los empleados, clientes, proveedores, instituciones financieras, dueños y accionistas.

A partir de estas dos categorías surgen dos clasificaciones: en primera instancia según el interés que pueda tener el grupo o individuo a nivel capital y económico; y en segundo lugar de acuerdo al poder político y económico del stakeholders. Este autor plantea que la aplicación de la RSE por parte de la organización depende de estos grupos de interés debido a que ellos poseen poder político y económico, y además pueden tener más de un interés dentro de la empresa y por tanto se hace necesario identificar qué efectos pueden tener las actividades de RSE que se realicen.

Por otra parte según Kaku 1997 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) explica la filosofía Koysei, la cual consiste en que las organizaciones y los individuos trabajan por el bien común, lo que repercutirá en su entorno de manera positiva en lo político, económico y social.

Kaku, afirma que las empresas tienen en sus manos el poder para colaborar en el bienestar de la sociedad. La unión entre varias organizaciones bajo esta filosofía permitiría proporcionar alimento a personas necesitadas, mejorar condiciones laborales, en fin se podría trabajar en varios factores que se reflejarían en la paz y la prosperidad.

En fin la propuesta de RSE que plantea el autor se basa en el compromiso que debe adquirir la empresa en los lugares donde haga presencia, cabe destacar que entre mayor sea la cantidad de recursos y lugares donde opere, adquiere mayor responsabilidad frente al desarrollo y bienestar de la sociedad, y con el medioambiente y los recursos naturales disponibles.

Annan 1999 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) en su Pacto global hace una invitación a las entidades empresariales a promover principios sociales y ambientales de carácter universal, motiva a las empresas que trabajen en equipo a favor de las personas más desfavorecidas, lo que trata este pacto es de fomentar la responsabilidad cívica de las empresas de tal forma que éstas puedan aportar a la solución de los retos que surgen por la globalización.

En el pacto global las empresas se comprometen a trabajar bajo diez principios universalmente aceptados, los cuales se dividieron en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. En la tabla 1, se detallan los principios anteriormente mencionados.

Tabla 1:

Los Diez Principios Del Pacto Mundial

Derechos Humanos	Relaciones laborales
<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 2: Deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p>	<p>Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: La eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 5: La erradicación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
Medio ambiente	Lucha contra la corrupción
<p>Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.</p> <p>Principio 8: Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>Principio 10: Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>

Fuente: Elaboración propia basada en los principios del Pacto Global (1999).

Así bien que una empresa comprometida con el Pacto Global debe colocar en práctica todos estos principios y presentar informes de sustentabilidad.

Por último están Chomalí y Majluf 2007 (*citado por Cancino, C y Morales, M, 2008*) señalan en su libro titulado “Ética y Responsabilidad Social en la Empresa”, el concepto de responsabilidad social empresarial lo enfoca desde un punto de vista religioso o espiritual.

Manifiesta a través de su obra el papel que deben de desempeñar las empresas dentro de la sociedad es de actores generadores de cambio a nivel social, también deben ser motor de desarrollo de su entorno todo esto manteniendo orientaciones éticas. El punto de vista de este autor es que una empresa contribuya con el desarrollo del entorno hace mejores seres humanos a los que hacen parte de ella y además beneficia la imagen de la empresa repercutiendo positivamente en su parte económica.

4.2.5 La teoría de la economía de donaciones: su contribución al desarrollo de la filantropía y la responsabilidad social.

Actualmente existen problemas como pobreza, desempleo, salud y educación, el deterioro de la calidad de vida y el tema del medio ambiente, la búsqueda de mayor equidad social y de participación ciudadana, los cuales han sido de gran impulso para la práctica de la responsabilidad social por diversas organizaciones, buscando minimizar los efectos negativos que estos factores generan para la sociedad.

Un punto sobresaliente en esta teoría es la realidad acerca de las donaciones, la cual expone que algunas organizaciones más que realizar actividades “sociales” y “humanitarias” buscan beneficios económicos para un reducido número de personas. Pero cabe destacar que existen

personas y grupos sociales motivados hacia el bienestar social, el desarrollo cultural, la vida colectiva, la participación, la calidad de vida y el medio ambiente. El hombre y la mujer, las familias y las organizaciones sociales, no son sujetos puramente egoístas que buscan siempre maximizar su propia utilidad, pues también manifiestan altruismo, generosidad, capacidad de compartir con otros lo que se tiene, de amar y sacrificarse por su comunidad. Boulding, 1976 (*citado por Razeto, 1994*).

5. MARCO CONCEPTUAL

Responsabilidad social empresarial: Es el compromiso que adquiere la empresa frente a las necesidades de la sociedad y el medio ambiente donde se da origen al desarrollo humano sostenible y la justicia social con base en la equidad, debe estar siempre en la búsqueda de una sociedad más solidaria.

Stakeholders: Son los grupos de interés, es decir las personas que se ven afectadas por las decisiones de la empresa, éstos son: clientes, empleados, proveedores, propietarios o accionistas y sociedad.

Entidades Sin Ánimo De Lucro: Está conformado por un grupo de personas la cual se caracteriza principalmente porque, buscan generar beneficios a terceros y no obtener utilidades en favor de aquellos que conforman la entidad.

6. DISEÑO METODOLOGICO

6.1 METODOLOGÍA

La investigación a desarrollar es del tipo aplicada, pues se caracteriza por la utilización de conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. Murillo, 2008; (citado por, Vargas, 2009).

Partiendo del concepto mencionado arriba, se busca obtener información sobre los distintos programas ofrecidos por el Centro Pastoral el Salvador y su influencia en la problemática social por la cual atraviesa el barrio Nelson Mandela, a fin de plantear alternativas de soluciones relacionadas con RSE que realiza la entidad.

El enfoque desarrollado en la evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela, es Cuanti-cualitativo, en primer lugar es cuantitativo porque, se realizará la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, haciendo uso de la medición numérica, el conteo y el manejo de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. (Gómez, M; 2006).

Y es cualitativa, porque se profundiza un caso específico, donde se busca entender situaciones sociales, teniendo en cuenta sus propiedades y dinámicas, cuyo interés es cualificar y describir el proceso de apoyo, ayuda y contribución al progreso de una comunidad partiendo de rasgos determinantes. (Sandoval, C; 2002).

Para cumplir con los objetivos trazados de esta investigación se hará primeramente, la recopilación de información concerniente a la Responsabilidad Social Empresarial y conceptos específicos usados en esta área. Lo que permitirá conocer y afianzar conocimientos respecto al tema.

Teniendo en cuenta esto, se elaborará un instrumento para la obtención de los datos, que permita conseguir información de la Responsabilidad Social Empresarial del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela.

Como estrategias metodológicas para la obtención de la información, se utilizará las fuentes primarias y secundarias. Además la información será tratada sistemáticamente, utilizando un programa efectivo, de tal manera que permita el análisis descriptivo y su posterior interpretación de causa efecto.

6.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

6.2.1 Fuentes primarias

Como fuentes primarias tendremos la información obtenida a través de las encuestas realizadas a la población objeto de investigación, en este caso a las personas beneficiadas por las actividades de RSE del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena y las entrevistas hechas a los funcionarios de dicha entidad.

6.2.2 Fuentes secundarias

Como fuentes secundarias se tiene la información obtenida a partir de material bibliográfico inherente a la investigación, documentos, informes, textos y artículos de revista.

6.3 POBLACIÓN

La población objeto de estudio estará determinada por todas las personas beneficiadas por la RSE del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela la cual está compuesta por trecientas catorce (314) personas distribuidas en los programas de Capacitación no Formal, de Recuperación Nutricional Infantil, de Apoyo a Madres Adolescentes Gestantes y Lactantes.

6.4 MUESTRA

Teniendo en cuenta que el objeto de estudio de esta investigación la población no es de gran tamaño y con el fin de garantizar la confiabilidad de los resultados de este trabajo se aplicó la fórmula para población finita a través de la cual se determinó el tamaño de la muestra utilizado para efectos de la realización del estudio de campo. (Weiers, R, 2006).

A continuación se muestra la figura 1. Población finita.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Figura 1. Formula población finita.

Fuente: Weiers, R. (2006). Introducción a la estadística para negocios. México. Cengage Learning Editores.

N: es el tamaño de la población.

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos.

e: es el error muestral deseado.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Aplicando la formula se tiene:

$$N = 314$$

$$k = 1,96$$

$$e = 5\%$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$\frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 314}{(0,05^2 * (314 - 1)) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 173 \text{ encuestas}$$

Una vez aplicada la fórmula de la población finita para hallar la muestra y poder determinar el número de encuestas a realizar, se obtuvo un total de 173. Luego de haber realizado este paso se procede a determinar qué porcentaje le corresponde a cada programa, esto se hace utilizando la

proporcionalidad de la muestra, lo cual consiste en dividir el número total de beneficiarios que es 314 entre la cantidad de personas que hay en cada programa, que son: 87, 196 y 31 respectivamente. Y finalmente se multiplican los porcentajes por el número total de encuestas a realizar para saber cuántas se harán en cada programa. Como lo muestra la tabla 2, a continuación:

Tabla 2:

Población perteneciente a los programas ofrecidos por el Centro Pastoral el Salvador.

Programa	Población	Muestra	Porcentaje
Programa de Capacitación no Formal	87	48	28%
Programa de Recuperación Nutricional Infantil	196	107	62%
Programa de Apoyo a Madres Adolescentes Gestantes y Lactantes	31	17	10%
Total	314	173	100%

Fuente: Elaboración propia basada en datos suministrados por el Centro Pastoral el Salvador 2012.

6.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Tabla 3:

Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO	FUENTE
Caracterización de los beneficiarios del Centro Pastoral el Salvador	Educación	Niveles educativos	Independiente	Primaria
	Estrato Socioeconómico	% de personas que pertenecen a estratos 1 y 2		
	Edad	# de niños beneficiados		
		# de madres adolescentes gestantes y lactantes atendidas.		
		# de adultos beneficiados		
	Género	% de hombres beneficiados		
		% de mujeres beneficiadas		
	Ingresos Familiares	Rango de ingreso con los que cuentan los usuarios.		
Núcleo familiar	# de personas que conforman la familia.			
Programas y servicios.	Atención para los programas y servicios	# de programas y servicios ofrecidos.	Dependiente	Primarias y Secundarias

	Nivel de deserción en los programas	% de personas que inician en los programas.		
		% de personas que finalizan en los programas.		
Desarrollo de los beneficiarios apoyados por los distintos programas.	Unidades de negocios	# de unidades de negocios creados	Independiente	Primaria
	Beneficios físicos obtenidos de los niños.	% de niños con el peso adecuado		
		% de niños con la estatura adecuada		
	Beneficios físicos y sociales obtenidos de las madres adolescentes y gestantes.	% de adolescentes con el peso adecuado.		
		% de adolescentes con alimentación adecuada.		

Fuente: elaboración propia 2013.

7. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

7.1 Breve Historia del Centro Pastoral el Salvador

En el año de 1989 llega a la ciudad de Cartagena la hermana Beatrijs Vansina invitada por Monseñor Carlos José Ruíseco, Arzobispo de Cartagena.

La hermana Beatrijs identifica el alto grado de pobreza que existe en ciertos sectores de la ciudad y el alto número de mujeres sin ninguna ocupación, es entonces cuando surge esta estrategia pastoral, La sede de esta entidad inicialmente funcionaba en una pequeña casa ubicada en el barrio los jardines, es hasta el 28 de marzo de 1992 se inaugura la sede donde actualmente funcionan la sede del Centro Pastoral el Salvador y la biblioteca escolar.

El primer programa con el cual inicia el Centro Pastoral el programa de capacitación no formal, el cual estaba dirigido a mujeres cabeza de hogar con el fin que adquirieran conocimientos acerca de la confección de un artículo que le permitiera adquirir ingresos por medio la posterior venta de éstos. Las actividades de capacitación se llevaban a cabo en la iglesia María de Nazareth de barrio la Consolata en la cual se contaba con el apoyo del padre Jesús Sanz.

Actualmente los cursos de capacitación se dictan en los barrios: Arroz barato, bellavista, El libertador, ciudadela 2000, Nueva Colombia, Los jardines, Manuela Vergara y el barrio Nelson Mandela en los sectores 3 de junio, el progreso, la primavera, Las vegas y Villa hermosa.

El programa de recuperación nutricional tiene su origen en el año 1999 bajo la denominación de FUNEMA la cual era una fundación que era dirigida por la Hermana Beatrijs pero en el año

2001 pasa a ser un programa del Centro Pastoral el Salvador cambiando su nombre por NINEMA (Niños de Nelson Mandela) el cual es apoyado por la organización suiza “Terre des Hommes”. La sede principal del NINEMA se encuentra ubicada en el barrio Nelson Mandela la cual se construyó en el año 2004, donde funciona también el programa de madres Adolescentes Gestantes y Lactantes.

7.2 Misión

El Centro Pastoral El Salvador es una institución de la Iglesia católica, sin ánimo de lucro, que acoge a la población más vulnerable de la localidad 3 de Cartagena a través de sus programas de capacitación no formal, biblioteca escolar, recuperación nutricional infantil, ayuda humanitaria y acompañamiento a madres adolescentes, con el fin de que puedan mejorar su calidad de vida y asumir, responsablemente, su autodesarrollo bajo los principios cristianos de protección a la vida y el respeto a la dignidad humana.

7.3 Visión

En el año 2032 el Centro Pastoral el Salvador será referente en la prestación de servicios sociales a las comunidades más vulnerables de Cartagena, por su cobertura y calidad de sus programas.

7.4 Logo del Centro Pastoral el Salvador.



7.5 Programas Que Ofrece El Centro Pastoral El Salvador

7.5.1 Programa de Capacitación no Formal

A través de este programa el centro pastoral el salvador ofrece cursos de zapatería, bolsos, floristería, culinaria, ropa interior, belleza entre otros, éstos se ofrecen a población vulnerable de la zona sur-occidental de Cartagena. Semestralmente se gradúan aproximadamente 850 personas entre los diferentes cursos.

7.5.2 Programa de Recuperación Nutricional Infantil

El apoyo por medio de este programa se realiza a niños menores de cinco años donde se ofrece al menor refrigerio reforzado, almuerzo, entrega de complemento, control médico, entrega de medicamentos, charlas a los padres, actualmente existen cinco comedores ubicados en Nelson Mandela y 196 niños se benefician del programa.

7.5.3 Programa de Apoyo a Madres Adolescentes Gestantes y Lactantes

Por medio de este programa se realizan charlas educativas, orientación y apoyo, control prenatal, atención al recién nacido y a la madre adolescente de condición vulnerable ubicadas en el barrio Nelson Mandela, actualmente se benefician 31 madres adolescentes.

7.5.4 Programa de Ayuda Humanitaria

Este programa tiene como fin brindar todo el apoyo necesario a personas de condición vulnerable debido a su estado de pobreza o por causa de olas invernales, necesitan ayudas tales como: medicamentos, mercados, apoyo financiero para tratamientos médicos. En la actualidad existen varios beneficiados en diferentes zonas de Cartagena y corregimientos aledaños.

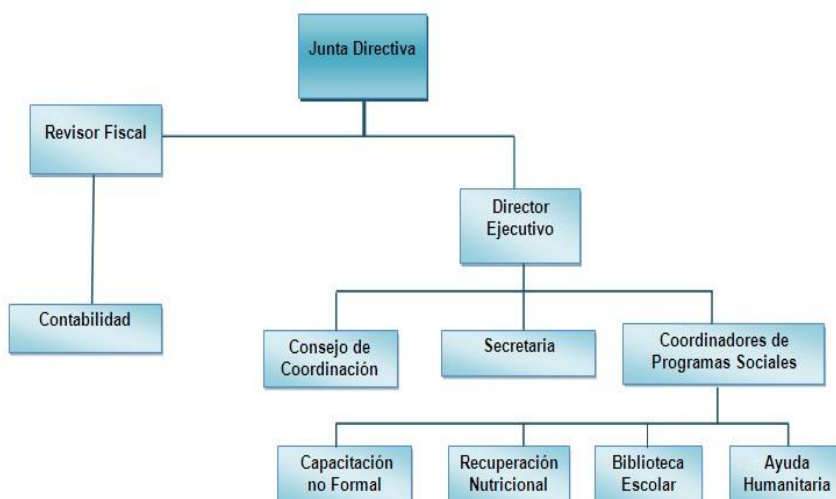
7.5.5 Biblioteca Escolar

Esta biblioteca se encuentra ubicada en el barrio los Jardines, brinda el servicio a estudiantes a partir de tercero de primaria para tareas e investigaciones, se les ofrece orientación y ayuda, tienen a su disposición textos escolares, enciclopedias y acceso a Internet.

7.6 Estructura Orgánica

En la figura número 2, ilustra la estructura orgánica del Centro Pastoral el Salvador.

Figura 2. Estructura orgánica del Centro Pastoral el Salvador.



Fuente: Centro Pastoral el Salvador.

Figura 3. Mapa de Nelson Mandela



Fuente: Departamento de Planeación 2012.

Para efectos de la presente investigación se hará énfasis en los programas de Capacitación no Formal, de Recuperación Nutricional Infantil, de Apoyo a Madres Adolescentes Gestantes y Lactantes; la población que va a ser estudiada será la que pertenece al barrio Nelson Mandela.

8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

8.1 PRESENTACIÓN

En el presente capítulo se muestran los resultados de la investigación realizada mediante un estudio de campo. Para ello se necesitó de instrumentos que se usaron en la recolección de datos entre los cuales están: la encuesta y la entrevista, a través de estos instrumentos se obtuvo la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos sobre la evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena.

Es de anotar que las encuestas fueron aplicadas en su totalidad es decir, el 100% a la población objeto de estudio, se procede a tabular los datos analizando los cuestionarios diligenciado para luego presentarlos en una tabla o en gráfico de barra con su respectivo análisis.

Así mismo se realizaron las respectivas entrevistas a los funcionarios del Centro Pastoral la cual se llevó a cabo por medio de preguntas específicas que se aplicaron en su totalidad, estas fueron grabadas y posteriormente se escucharon para después presentarlo en tablas con sus respectivos análisis.

También, se resalta que en el momento de realizar las encuestas, algunas personas no solo se limitaban a responder el cuestionario sino que también hubo una interacción con las investigadoras estos daban opiniones con respecto a los programas y los beneficios brindados a la comunidad, además de distintas sugerencias.

Después se realiza la conclusión de cada punto desarrollado haciendo un juicio razonado basado en la síntesis de los resultados, respaldado por el análisis de los datos.

El capítulo está compuesto por: el análisis e interpretación de los resultados, explicación de los temas centrales derivados de los objetivos específicos que comprende la caracterización de los beneficiarios del Centro Pastoral el Salvador del barrio Nelson Mandela, cobertura de los programas y servicios con la que inicio y actualmente cuenta en Centro Pastoral, mejoras de las condiciones de vida de los usuarios apoyados por los distintos programa del Centro Pastoral, alternativas que contribuyan a mejorar la práctica de la RSE del centro pastoral el salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena, las cuales se exponen de manera amplia y detallada a continuación.

8.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL CENTRO PASTORAL EL SALVADOR DEL BARRIO NELSON MANDELA.

La caracterización se considera fundamental para el desarrollo de la investigación, esta consiste en conocer atributos distintivos de una población específica, de alguien o de algo en particular, este aspecto es analizado porque, permite identificar las características principales de la población beneficiada por el Centro Pastoral el Salvador del barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena como lo son: el género, edad, estado civil, tipo de vivienda, actividad laboral, nivel educativo, estrato socioeconómico, núcleo familiar e ingresos familiares lo que facilita tener un conocimiento afondo de las personas beneficiadas por las actividades de RSE realizadas por el Centro Pastoral.

A continuación se muestran las tablas 4 y la 5, en las cuales se puede observar detalladamente las características ya mencionadas.

TABLA 4:

Características de la población Nelson Mandela.

Categoría	Ítems	Porcentaje
Género	Femenino	100%
	Masculino	0%
Edad	De 15 a 20	26%
	De 21 a 26	31%
	De 27 a 32	18%
	De 33 a 38	5%
	De 39 a 44	7%
	Mayor a 45	13%
Estado civil	Soltero(a)	20%
	Casado(a)	12%
	Unión libre	64%
	Separado(a)	31%
	Viudo(a)	1%
Tipo de vivienda	Propia	30%
	Arrendada	59%
	Otro. ¿Cuál?	11%

Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas, 2013.

De la tabla 4, se puede observar características de la población como; el género, la edad, estado civil y tipo de vivienda.

A continuación se analizará e interpretará detalladamente.

El primer aspecto a tratar es el género, este hace referencia a las características distintivas del hombre y la mujer, en donde el 100% de la población encuestada pertenecen al género femenino, lo cual indica que las mujeres recurren más a este tipo de programas, viendo en estos una posible solución y ayuda a los problemas que están enfrentando como lo pueden ser, la falta de orientación, educación, alimentación entre otros, a través de los distintos beneficios ofrecidos por el Centro Pastoral el Salvador en esta comunidad.

Con respecto a los hombres, de acuerdo a lo observado en el estudio de campo, estos se dedican a realizar distintas actividades para llevar el sustento a su hogar, participando poco en los programas brindados por el Centro Pastoral, sin embargo, no se descarta la participación de estos en actividades más que todo relacionadas con los cursos de capacitación, pues así lo afirmaron los funcionarios del Centro Pastoral.

Así mismo, se encuentra la edad la cual permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo, es decir, esta permite segmentar la vida humana en diferentes periodos temporales, con respecto a este punto el 31% de las personas encuestadas tienen edad de 21 a 26 años, el 26% están en edades de 15 a 20 años, el 18% tiene edad de 27 a 32 años, el 13% es mayor de 45 años, el 7% tiene edad de 39 a 44 años y por último el 5% lo representan las personas que tienen edad de 33 a 38 años.

De acuerdo a la información recolectada en las encuestas aplicadas, a la población en estudio se tiene que la mayoría son mujeres jóvenes, siendo los tres primeros rangos de edades con los más altos porcentajes alcanzados, como lo muestra la tabla 4, de estas se aprecia las ganas de luchar, seguir adelante, a pesar de las dificultades por las cuales atraviesan ya sean económicas, familiares, de salud u otras, buscan alternativas para mejorar su situación, razones en las que recurren a los distintos programas ofrecidos por el Centro Pastoral.

Otro punto a tratar es el estado civil, y se refiere es la situación de las personas determinada por sus relaciones de familia, que provienen del parentesco y establece determinados derechos, deberes, de este se analiza que el 64% de la población encuestada viven en unión libre, el 31% está separada, el 20% es soltera, el 12% es casada y el 1% es viuda.

Aquí, se evidencia como un gran porcentaje de mujeres viven en unión libre siendo esta la opción con más acogida ya que está por encima del 50% ahora bien, haciendo un comparativo con la variable edad estas son jóvenes que en su afán de experimentar nuevas cosas, huir de los problemas, pueden considerar que lo mejor es hacer su vida al lado de una persona y por ello, deciden arriesgarse y lanzarse a esta nueva vida, algunas sin saber lo que les espera dejando sus sueños a un lado, resignándose a una situación que tal vez no se imaginaban.

No obstante, hay quienes hacen la diferencia y quieren salir adelante ya sean viviendo en unión libre, estén separadas o en cualquier otro estado, lo cierto es que el Centro Pastoral les ha brindado diferentes posibilidades a través de los programas.

Como último aspecto de la tabla 4, está el tipo de vivienda que se refiere al lugar donde habitan las personas, es un espacio cubierto y cerrado que sirve como refugio para descanso en este punto, se encontró que el 59% de la población encuestada la vivienda en la cual habitan es

arrendada, el 30% las personas poseen vivienda propia y el 11% respondieron otro, haciendo referencia específicamente a este punto, que la vivienda era de un familiar o la estaba bajo su cuidado.

En este punto el gran porcentaje de la población encuestada manifestó habitar en vivienda arrendada, además durante la realización del trabajo de campo, se pudo observar que la mayoría de estas vivienda era de madera y hasta de plástico, no poseen alcantarillado pues apenas estaban empezando los trabajos para que la población pueda acceder a este, también se resalta que existen viviendas en muy buenas condiciones y hechas en block o ladrillo.

De la tabla 4, se han explicado aspectos importantes que hacen parte de las características de la población en estudio, que han contribuido a conocerla más afondo resaltando toda la información expuesta anteriormente fue obtenida a través de encuesta, observación y hasta entrevistas personales, pues en ocasiones algunas personas hablaban sobre del barrio en general, la situación por la cual estaban atravesando y el gran apoyo que el Centro Pastoral el Salvador les ha brindado.

Siguiendo con las características de la población encuestada a continuación en la tabla 5, se relacionan: actividad laboral, nivel educativo, núcleo familiar y nivel de ingresos, cuyo análisis se detalla a continuación.

TABLA 5:

Características de la población Nelson Mandela.

Categoría	Ítems	Porcentaje
Actividad Laboral	Ama de casa	74%
	Empleado	2%
	Independiente	12%
	Estudiante	9%
	Desempleado	3%
	Pensionado	0%
Nivel Educativo	Ninguno	1%
	Básica primaria	18%
	Secundaria	71%
	Técnico	8%
	Tecnólogo	0%
	Profesional	2%
	Otro. ¿Cuál?	0%
Núcleo Familiar	De 1 a 4	30%
	De 5 a 8	47%
	De 8 a 12	21%
	Más de 12	2%
Nivel de Ingresos	Menor a \$300.000	27%
	Entre \$300.001 y \$600.000	57%
	Entre \$600.001 y \$900.000	15%
	Mayor y \$900.001	1%

Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas, 2013.

En primer lugar se encuentra la actividad laboral, y se refiere al conjunto de tareas o labores que realiza una persona; los resultados obtenidos de la población encuestada señalan el 74% como amas de casa, el 12% trabaja de forma independiente, el 9% son estudiantes, el 3% se encuentra desempleado y el 2% están empleadas, y no hay pensionado. De este aspecto se resalta que si bien el 74% de las encuestadas son amas de casa, éstas, además, tienen que dedicarse a labores del hogar, cuidar a sus hijos, las mujeres que trabajan de forma independiente lo hacen porque tienen negocios en sus casas o fuera de estas como chazas, peluquerías, entre otros y quieren sentirse

útil, otras lo hacen con el propósito de superarse, y así mejorar sus ingresos para tener un mejor futuro, otras salen a trabajar porque son madres separadas o solteras cabezas de hogar con deseos de tener un mejor porvenir y sus hijos tengan mejores condiciones de vida.

En segundo lugar se encuentra el nivel educativo, hace referencia a cada una de las etapas que forman la educación de un persona, en este aspecto se muestra que el 71% de la población encuestada, tiene un nivel educativo equivalente a secundaria, un 18% de las personas alcanzaron nivel educativo básica primaria, el 8% son técnicos, el 2% son profesionales, y el 1% de las personas encuestadas son analfabetas.

De lo anterior se observa que más del 50% lograron culminar la secundaria; así mismo manifiestan haberlo hecho con mucho esfuerzo, ganas de superarse y con apoyo de los colegios que están en el barrio y sus alrededores, pero es preocupante saber que un porcentaje considerable el 18% hayan cursado solo básica primaria y existan personas analfabetas.

Se destaca de la población en estudio la importancia y reconocimiento que les han dado a los cursos de capacitación brindados por el Centro Pastoral, manifestando de esta forma pueden lograr obtener nuevos conocimiento los cuales les puedan servir para crecer como personas y consideran que es una forma para obtener ingresos.

En cuanto al número de personas que integra el núcleo familiar este aspecto corresponde a una concepción de la familia limitada a los vínculos de parentesco más estrechos, los resultados muestran que el 47% de las personas encuestadas conforman un núcleo familiar de 5 a 8 personas, el 30% está conformado de 1 a 4, el 21% lo componen de 8 a 12 miembros y el 2% manifestó que su núcleo familiar lo integran más de 12 personas. En este punto se evidencia que las familias de las personas encuestadas están conformadas por un número considerado de

personas en algunos casos hasta más de dos familias habitan en un solo hogar es decir hay hacinamiento en estas y lo hacen porque no tiene otro lugar donde ir.

Finalmente, se encuentra el nivel de ingresos haciendo referencia a las distintas entradas en dinero que tiene una persona para satisfacer sus necesidades, según los resultados arrojados de las encuestas aplicadas a la población en estudio el 57% afirma que sus ingresos familiares mensuales se encuentran en el rango entre \$300.001 y \$600.000, el 27% menor de \$300.000, el 15% entre \$600.001 y \$900.000 y el 1% su ingreso familiar es más de \$900.001.

Los porcentajes más altos en este aspecto correspondieron a los rango uno y dos siendo este último el mayor, indicando que prácticamente la mitad de la población encuestada vive con el salario mínimo, y en la gran mayoría de los casos es el hombre quien lleva el sustento a el hogar, mientras la mujer se dedica a las labores de la casa, y al cuidado de los hijos, esto es para el caso de quienes estén casadas o vivan en unión libre.

Para las mujeres que se encuentra separadas, solteras o viudas, además de realizar estas mismas labores, también se dedican a realizar actividades que les permitan generar ingresos a través de un pequeño negocio en casa como: salones de belleza, venta de bolis, cubetas, variedades entre otros.

Dentro de este proceso de la caracterización de la población, otro aspecto a destacar es el estrato socioeconómico. Las leyes 142 de 1994, 286 de 1996, 505 de 1999, 689 de 2001, 732 de 2002, 812 de 2003 y 921 de 2004, Documentos CONPES 3386 de 2005 y CONPES Social 022 de 1994, 055 de 2001 y 100 de 2006. Definieron la estratificación socioeconómica en Colombia como una clasificación de inmuebles utilizada como instrumento de focalización geográfica para el cobro diferencial de los servicios públicos domiciliarios en un esquema de subsidios

cruzados a la demanda. Se han establecido históricamente seis estratos, donde 1 es el estrato más bajo y 6 es el más alto, identificados de acuerdo a las características de la vivienda y del entorno, como indicador indirecto de la capacidad económica de quienes los habitan. De esta manera, la calidad de la vivienda se ha tomado como aproximación a la calidad de vida de sus habitantes. (Departamento Nacional de Planeación, 2008).

Para el caso de Nelson Mandela que es el barrio, en el cual se encuentra la población objeto de estudio, está ubicado en la localidad N° 3 Industrial de la Bahía, en la Unidad Comunera de Gobierno N° 14. Su origen se remonta al año de 1994, poblado por familias provenientes en su gran mayoría de Urabá y Córdoba en situación de desplazamiento por la violencia. La estratificación socioeconómica es 1, es decir el estrato es el más bajo. (Universidad de Cartagena, 2004).

De la tabla 5, se ha resaltado aspectos de vital importancia como: actividad laboral, nivel educativo, núcleo familiar y nivel de ingresos los cuales hacen parte de la caracterización de la población en estudio, lo que ha contribuido a tener una visión más clara y profunda de los beneficiarios del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela.

También, se pudo analizar que la población beneficiada con los programas y servicios ofrecidos en el Centro Pastoral el Salvador se caracteriza por su alta vulnerabilidad, primero que todo partiendo de la edad de las beneficiarias es una población bastante joven en su mayoría están en un rango de edad entre 15 y 32 años, además su nivel de estudio alcanzado es la básica primaria o la secundaria, sumado a esto su núcleo familiar es bastante grande, son familias cuyo número de personas que la integran son entre 5 y 12 personas, aunque en su mayoría tienen pareja ya sea, porque están casadas o vivan en unión libre, el 57% de estas tienen unos ingresos entre

\$300.001 y \$600.000; y menos de \$300.000 un 27%, lo que indica que más de la mitad de la población vive del salario mínimo.

La actitud del Centro Pastoral frente a esta situación de vulnerabilidad ha sido la de brindar todo el apoyo que está a su alcance con el fin mitigar un poco sus necesidades a nivel personal, lo cual de una u otra forma se refleja en la comunidad, como es el caso del barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena.

Por último, de modo general conocer las características de las personas que integran los distintos programas del Centro Pastoral significa mucho para la realización del proyecto, pues muestra las condiciones de vida, aspectos particulares de la población estudiada en donde se reflejan puntos importantes y de referencia para continuar con el desarrollo y culminación del proyecto, conociendo así la idiosincrasia de las personas que hacen parte de los diferentes programas brindados por el Centro Pastoral.

8.3 ANÁLISIS DE LA COBERTURA, PROGRAMAS Y SERVICIOS CON LA QUE INICIO Y CON LA QUE ACTUALMENTE CUENTA EN CENTRO PASTORAL EL SALVADOR.

Para dar solución a este numeral se realizó una entrevista a personas que trabajan en el Centro Pastoral el Salvador, las cuales muy amablemente brindaron la información concerniente a la cobertura, programas y servicios con los que inicio y actualmente cuenta éste. Con respecto a los datos suministrados sobre de la cobertura con la que inició cada programa en estudio, son datos aproximados pues, no se reportan registros físicos ni magnéticos acerca de esta información.

En la tabla número 6, se describe en la primera columna el nombre del programa, en la segunda y tercera columna el número de personas con el cual inició y actualmente cuenta los programas en estudio respectivamente.

Tabla 6:

Cobertura inicial y actual de cada programa.

Programa	Cobertura Inicial	Cobertura actual
Educación no formal	13	1150
Recuperación nutricional	15	196
Apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes	8	31

Fuente: Elaboración propia con base en información suministrada por el Centro Pastoral, 2013.

De acuerdo, a lo expresado en la tabla 6, se puede afirmar que todos los programas han tenido un gran crecimiento, pero el más destacado es el programa de educación no formal, este inició en el año de 1992 con un grupo de 13 personas y actualmente capacita más de mil personas, donde se les ofrece diversidad de cursos tales como: modistería, zapatería diseño de bolsos, ajuar de bebé, porcelanicon, tejido, lencería, muñequería entre otros. Cuyos materiales son donados por el Centro Pastoral el Salvador que a su vez recibe sus aportes de personas naturales y parroquias de Bélgica.

Con respecto al valor de las clases, es la suma de \$2.000 la hora a la semana, es decir las beneficiarias pagan el 50% del valor de la clase y el Centro Pastoral el otro 50%, éste es el acuerdo existente con los instructores encargados de la formación los cuales a su vez están organizados legalmente como sociedad, resulta muy importante resaltar que estos instructores en su gran mayoría fueron los primeros estudiantes formados por el Centro Pastoral y posteriormente se han dedicado a transmitir sus conocimientos y obtener ingresos por ello.

Con respecto al programa de recuperación nutricional, éste inició en el año de 2001 con 15 niños aproximadamente y en la actualidad se benefician 196 niños en 5 comedores, los cuales están ubicados en los sectores de La primavera, Las vegas, Tres de junio, Villa hermosa y El progreso del barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena.

El programa de recuperación nutricional realmente tiene su origen en el año 1999 bajo la denominación de FUNEMA la cual era una fundación dirigida por la Hermana Beatrijs Vansina, pero es en el año 2001 pasando a ser un programa del Centro Pastoral el Salvador cambiando su nombre por NINEMA (Niños de Nelson Mandela), siendo apoyado por la organización suiza

“Terre des Hommes”. La sede principal del NINEMA se encuentra ubicada en el barrio Nelson Mandela la cual se construyó en el año 2004.

Por último, se encuentra el programa de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes que en el año 2008 se beneficiaron 8 en y hoy se favorecen 31 madres adolescente.

Tanto el programa de recuperación nutricional infantil y apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes, reciben apoyo del instituto colombiano de bienestar familiar, así como ayuda alimenticia para estos dos programas, ayudando y orientando en caso de darse la presencia de niños con signos de desnutrición o maltrato infantil.

8.4 MEJORAS DE LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS USUARIOS APOYADOS POR LOS DISTINTOS PROGRAMA DEL CENTRO PASTORAL EL SALVADOR.

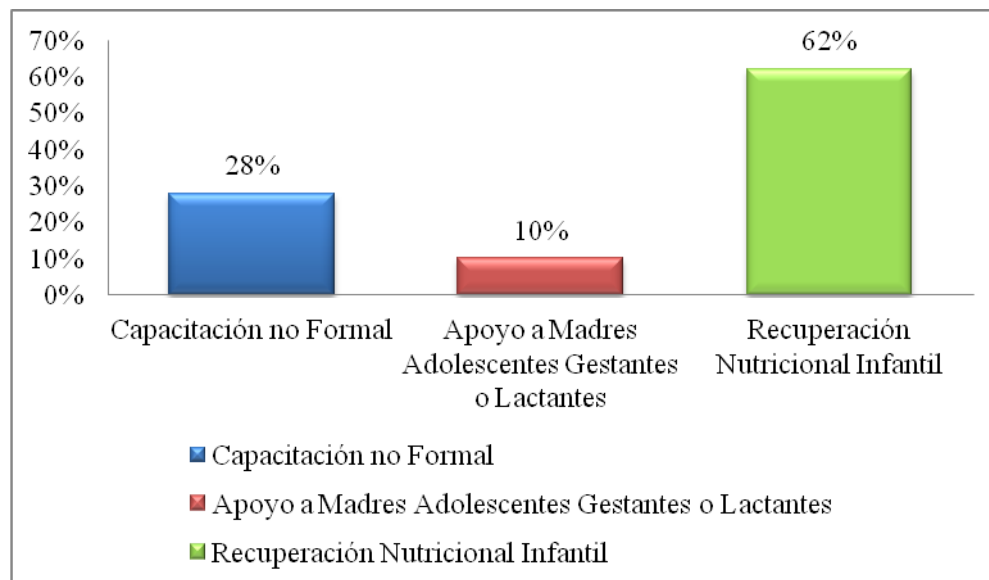
A continuación se describe el análisis de los resultados obtenidos en aplicación de la encuesta a la población en estudio, se destacan aspectos relevantes tales como contribución en el entorno, mejoras en la condición de vida de los beneficiarios entre otros, de tal forma que permitan evaluar la responsabilidad social empresarial del Centro Pastoral el Salvador.

Además, se presenta una gráfica de barras por cada punto que se quiere analizar en los programa, y la respectiva explicación de dichos resultados, siendo complementada ésta con la información adicional recolectada en el trabajo de campo realizado.

8.4.1 Aspectos Generales de los Programas ofrecidos Por el centro Pastoral el Salvador.

En este numeral se desarrollan algunos aspectos generales relacionados con esta investigación, que posteriormente serán utilizados para realizar evaluación de la responsabilidad social empresarial del Centro Pastoral el Salvador, para dicha investigación se tomaron muestras de la población beneficiada en los programa de recuperación nutricional, capacitación no formal y apoyo a madres de adolescentes gestantes y lactantes, éstas equivalen al 62%, 28% y 10% respectivamente de la población encuestada, la representación de éstos porcentajes se pueden observar en la figura 4.

Figura 4. Porcentajes de encuestados en cada programa del Centro Pastoral el Salvador.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

A continuación se describe por cada programa los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a la población en estudio, que a su vez será contrastada con información resultante del trabajo de campo realizado, es decir la interacción tenida con las personas encuestadas y entrevistadas.

8.4.1.1 Programa de Capacitación no formal

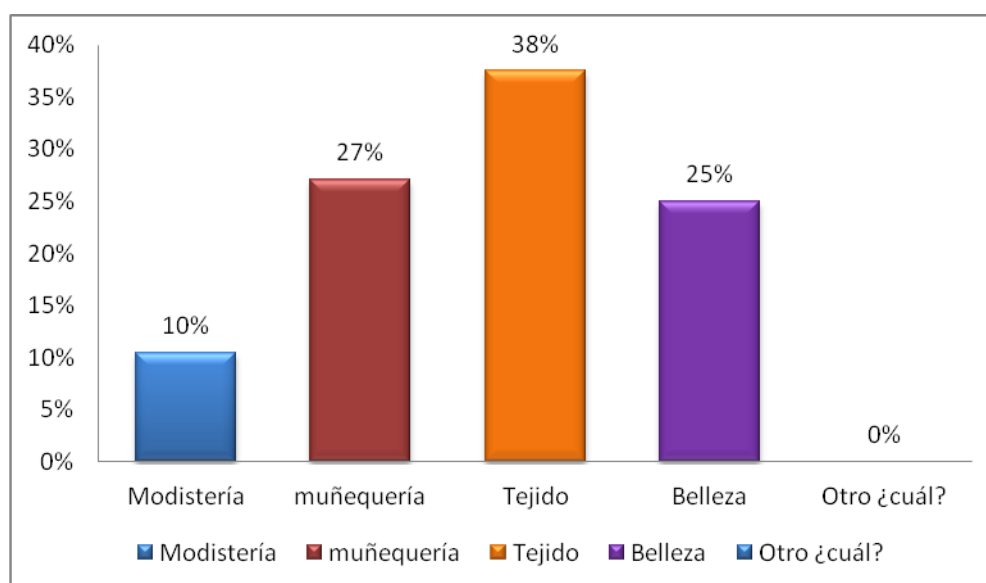
Este programa nació debido a la necesidad de ofrecer a la población del barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena una alternativa de educación accesible para ésta, teniendo en cuenta que por su nivel de pobreza se le dificulta tener acceso a estudios superiores.

A lo largo de más de 20 años, el Centro Pastoral El Salvador se ha encargado de ofrecer cursos de muñequería, modistería, zapatería, elaboración de bolsos entre otros. Todos éstos tienen gran

acogida dentro de la comunidad de Nelson Mandela, debido a su bajos costos que para esta población es de \$2000 la hora a la semana y los materiales son donados por ésta entidad.

El grado de participación de los cursos se puede observar en la figura número 5, donde el 38% de la población encuestada realizaron el curso de tejido, el 27% de muñequería, el 25% de belleza y el 10% restante de modistería.

Figura 5. Participación en cursos del programa de capacitación no formal.

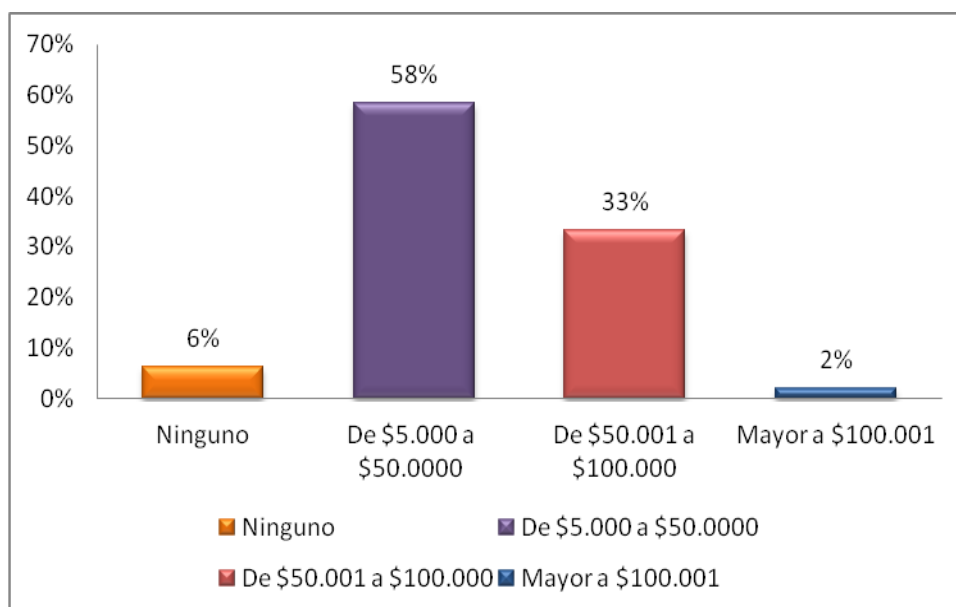


Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Aunque para el caso de la aplicación de las encuestas solo se contó con la asistencia de los cursos de modistería, muñequería, tejido y belleza, cabe resaltar la existencia de otros cursos que tienen gran acogida, tal es el caso de elaboración de calzado, muñecos de felpa y ajuar de bebé, según información proporcionada por la coordinadora del programa de educación no formal. A parte de ser una alternativa de educación para esta población, esta oportunidad de capacitarse se convierte para muchas familias una opción de generar ingresos adicionales, en la figura número 6, se

observa con respecto a los ingresos obtenidos a través de los cursos de capacitación el 58% de la población encuestada respondieron que fueron aproximadamente de \$5000 a \$50.000, el 33% de \$50.001 a \$100.000, el 6% no ha recibido ningún ingreso y el 2% ha recibido ingresos mayores a \$100.001.

Figura 6. Ingresos obtenidos por los beneficiarios través de los cursos de capacitación.

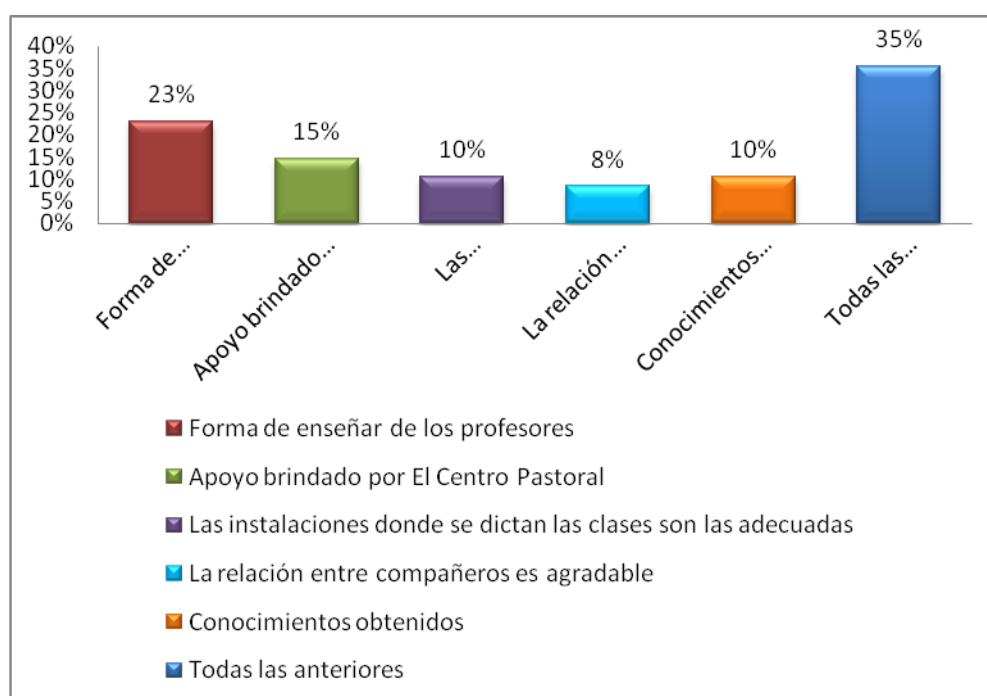


Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

De acuerdo a éstos resultados se observan ingresos bajos, esto se debe a que estos beneficiarios lejos de colocar un negocio bien organizado referente a la actividad aprendida en los cursos, se dedican a elaborar los artículos encargados por sus familiares y vecinos. Entonces se puede decir que no solo basta la enseñanza para elaborar un artículo sino un apoyo y orientación mayor para la creación de negocios familiares mejor estructurados. En el programa de capacitación no formal existen puntos importantes a evaluar por medio ésta investigación, estos son: la forma de enseñar de los profesores, aquí se pretende analizar la metodología de enseñanza y recursos implementados por los profesores en sus clases, en segundo lugar el apoyo brindado por el

Centro Pastoral, es decir fácil adquisición de materiales y recursos necesarios para que los beneficiarios puedan ejecutar sus cursos; de igual forma las instalaciones donde se dictan las clases con el fin de ver si responden a las expectativas de los beneficiarios y en cuarto lugar se quiere observar cuanto destacan la relación entre los compañeros de clases, por último se evalúa que tan pertinente y actualizado son los conocimientos adquiridos en los cursos.

Figura 7. Aspectos que sobresalen en el programa de educación no formal.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013

Los resultados obtenidos se reflejan en la figura número 7, donde el 23% de las personas encuestadas opinan que el aspecto sobresaliente en el programa de capacitación no formal es la forma de enseñar de los profesores, el 15% el apoyo brindado por el Centro Pastoral, el 10% tanto para las instalaciones donde se dictan las clases como para los conocimientos obtenidos, el 8% la relación entre compañeros es agradable, el 35% afirma que sobresalen todos los aspectos.

Analizando los resultados obtenidos por medio de las encuestas se puede considerar que los beneficiarios están satisfechos con los aspectos planteados en la encuesta, ahora bien, al momento de detallarlos un poco más, se puede resaltar la importancia dada por los beneficiarios al aspecto referente a la forma de enseñar por los profesores, que si se tiene en cuenta la información proporcionada por la coordinadora del programa, los instructores llevan muchos años de experiencia en dicha actividad, lo cual resulta ser un punto fuerte dentro del programa.

Otro punto resaltado por la población encuestada es el apoyo brindado a través el Centro Pastoral, esto debido a que ésta entidad le proporciona de forma gratuita los materiales para la elaboración de los artículos y además las horas de clase tienen un costo bastante económico, el cual es de \$2000 la hora a la semana, que comparado a un curso similar en una academia tiene costos bastante altos haciéndolo poco accesible para este tipo de población.

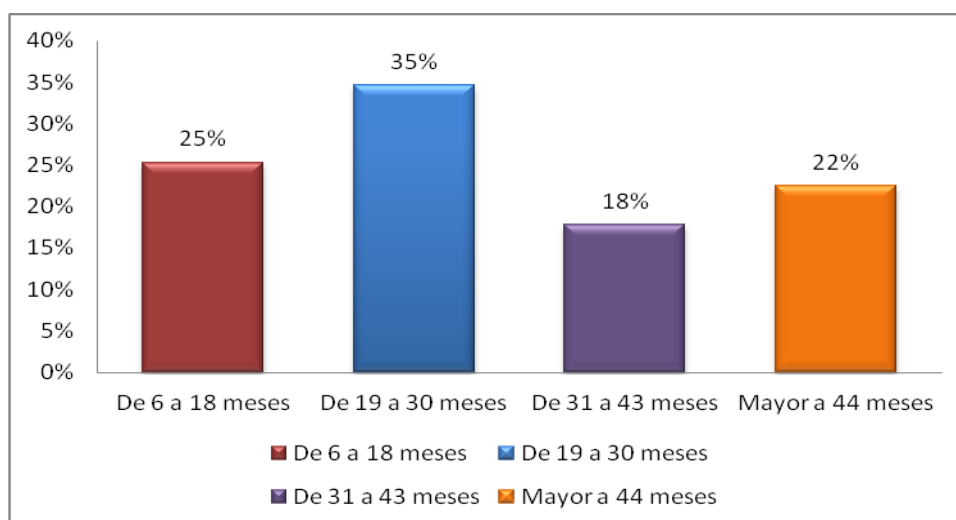
Las instalaciones donde se dictan las clases son las adecuadas y los conocimientos obtenidos ocupan un mismo nivel de importancia para los encuestados, en cuanto a las primeras por opiniones de los beneficiarios y verificación propia se pueden considerar no cumplen con las condiciones para llevar a cabo dichas actividades, y con respecto a la opción de los conocimientos obtenidos, las respuestas recibidas en el trabajo de campo es que en algunos cursos dictan clases un poco desactualizadas.

En último lugar el análisis se centra en la relación entre los compañeros, si es considerada agradable, debido al tiempo compartido es solo el de las clases y una que otra actividad de esparcimiento no logrando interactuar entre si, de tal forma que les permita estrechar lazos de amistad.

8.4.1.2 Programa de Recuperación Nutricional

Este programa ofrecido por el Centro Pastoral busca beneficiar a niños en edades comprendidas entre 6 meses y 4 años, los resultados obtenidos en las encuestas se puede observar en la figura número 8, el 35% de los niños que participan en el programa de recuperación nutricional se encuentra en la edad de 19 a 30 meses, mientras 25% se encuentra en el rango de 6 a 18 meses, el 22% mayor a 44 meses y el 18% de 31 a 43 meses.

Figura 8. Rango de Edades de niños por el programa de recuperación nutricional infantil.

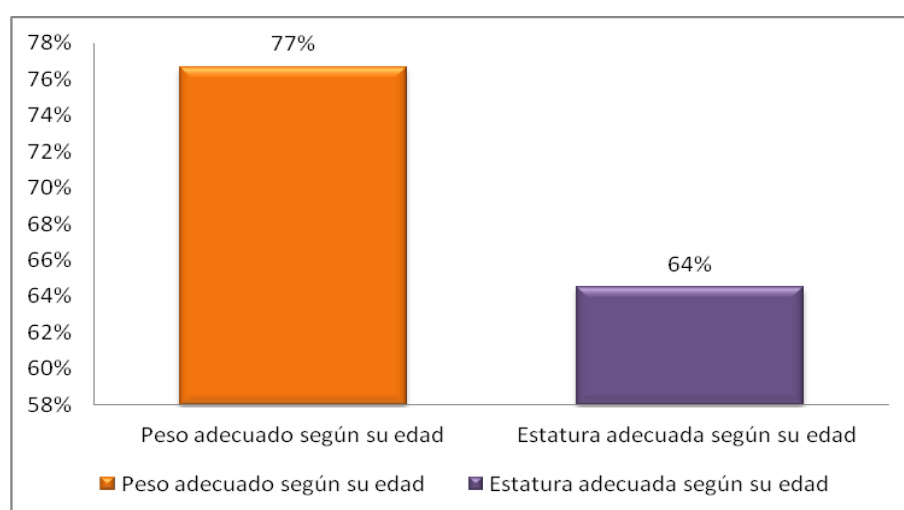


Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Según los expertos, la alimentación en los primeros años de vida es esencial para el posterior desarrollo de los niños por lo cual, el Centro Pastoral el Salvador a través de su de recuperación nutricional brinda a la población del barrio Nelson Mandela, la oportunidad de ofrecer a niños menores de 5 años un desayuno y almuerzo que respondan a las necesidades de éstos, en la figura número 8, se puede observar los porcentajes según los rangos de edad son muy cercanos, entonces se puede decir está cumpliendo lo establecido por el programa en cuanto a lo referente a la edad y la atención brindada.

Por otra parte, en cuanto al tema de la alimentación proporcionada a través del programa de recuperación nutricional ha resultado de gran provecho para los niños que se encuentran vinculados, por medio de los resultados obtenidos de las encuestas y reflejado en la figura número 9, se puede constatar que le ha favorecido tanto en su peso como en su estatura según su edad, lo cual repercute en el desarrollo integral del niño.

Figura 9. Porcentaje de favorecimiento nutricional.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

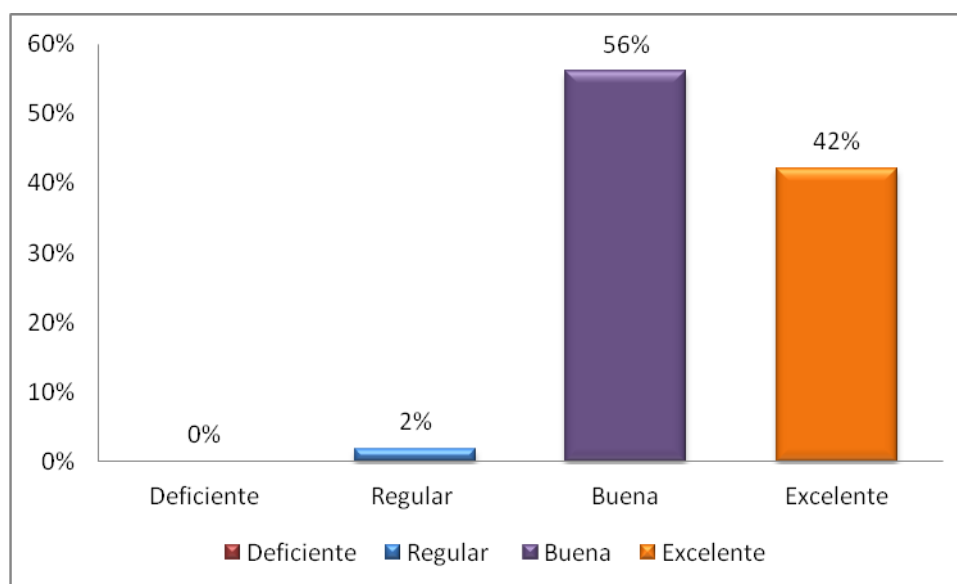
En la figura número 9, el 77% de la población encuestada afirman que al niño le ha favorecido la alimentación brindada en el programa de recuperación nutricional, en su peso de acuerdo a su edad y el 64% en su estatura según su edad.

Además, ésta entidad imparte charlas a las madres explicando los alimentos necesarios para la dieta alimenticia de los niños, estos son: carnes deben ser preferiblemente magras o sin grasa, de pollo, res, ternera, tubérculos y plátanos mezclados en las sopas de verduras, puré, huevos, frutas, cremas de ahuyama, zanahoria, entre otros. Un detalle importante en la alimentación es

que los alimentos se les deben presentar en una forma agradable y los utensilios deben ser pequeños, manejables y limpios. (ICBF, 2011).

Como las madres tienen conocimientos acerca de los alimentos que deben consumir sus niños, se les solicitó la calificación de la alimentación brindada con el objetivo de conocer si se está cumpliendo con los planes alimenticios. Los resultados obtenidos se ven reflejados en la figura 10.

Figura 10. Calificación de alimentación brindada en el programa de recuperación nutricional infantil.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

En la figura 10, se puede observar que el 56% de la población encuestada califican la alimentación ofrecida en el programa de recuperación nutricional como buena, el 42% la considera excelente y el 2% la califica como regular.

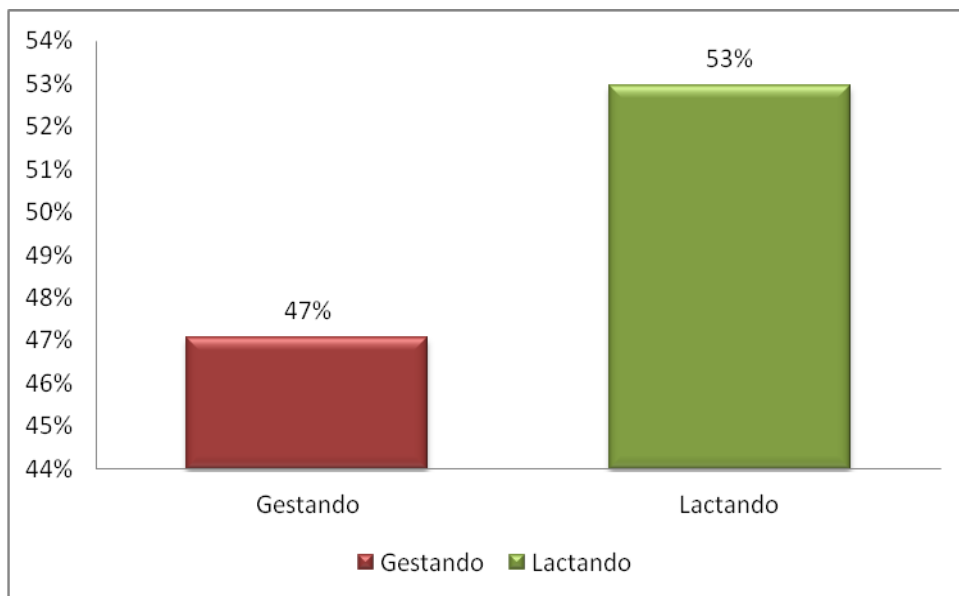
La percepción que tienen las madres y abuelas de los niños vinculados al programa acerca de la alimentación, es considerada adecuada calificándola con un alto porcentaje como buena y excelente, pues esta es balanceada y acorde al rango de edad de los niños pertenecientes al programa. Al momento de realizar el trabajo de campo se pudo observar que la alimentación está basada en una dieta balanceada donde los desayunos están compuestos por lácteos, avena o bienestarina y pan o galletas; para el caso de los almuerzos sopas de frijoles, carne o pollo, ensalada y jugos naturales.

8.4.1.3 Programa de apoyo a Madres adolescentes Gestantes y Lactantes

En este programa, el Centro Pastoral busca contribuir en la solución al problema de la pobreza extrema, pues el embarazo en adolescentes es un fenómeno que la prolonga a través de las generaciones, pues estas madres abandonan sus estudios y por ende, tienen menor posibilidad de participar en el mercado laboral, menores posiciones ocupacionales que representen mayor ingreso, menor ascenso en su nivel de vida y menor posibilidad de brindar a sus hijos educación de calidad convirtiéndose así en una cadena de pobreza transmitida de generación en generación. (Departamento de la Prosperidad,2011).

El Centro Pastoral, a través de este programa está brindando ayuda a madres adolescentes en etapa de gestación o lactancia, en la figura número 11, se puede observar que el 53% de la población encuestada es lactante y el 47% restante se encuentra en la etapa de gestación.

Figura 11. Porcentaje de madres gestantes o lactantes.



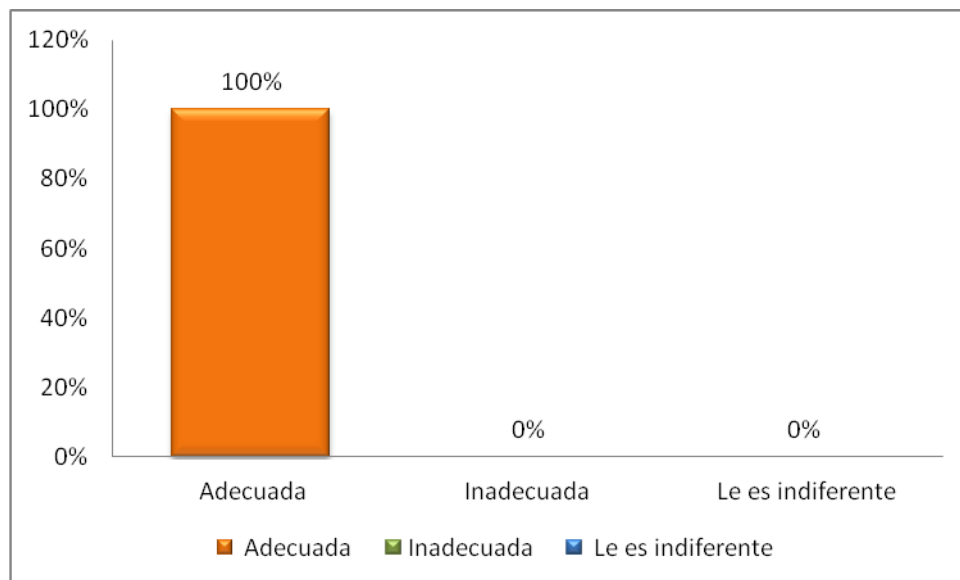
Fuente: Elaboración con base a encuestas aplicadas 2013.

En la figura 11, se puede observar porcentajes muy cercanos, cabe destacar, por lo general ocurre que estas madres después de estar en el programa de apoyo a madres adolescentes gestantes y lactantes pasan al programa de recuperación nutricional y siguen recibiendo el apoyo necesario para su niño.

Una forma de apoyar a estas madres jóvenes es dictarle charlas acerca de esta nueva experiencia para ellas, por medio de esta investigación se quiso indagar qué tan adecuadas son estas charlas, en cuanto a contenido con respecto a las orientaciones alimenticias a seguir por una madre gestante o lactante, los cuidados en el embarazo y del recién nacido.

En la figura número 12, se observa que el 100% de la población encuestada opinan que el contenido de las charlas ofrecidas por el Centro Pastoral el Salvador es adecuado.

Figura 12. Calificación charlas del programa de apoyo a madres adolescentes gestantes y lactantes.

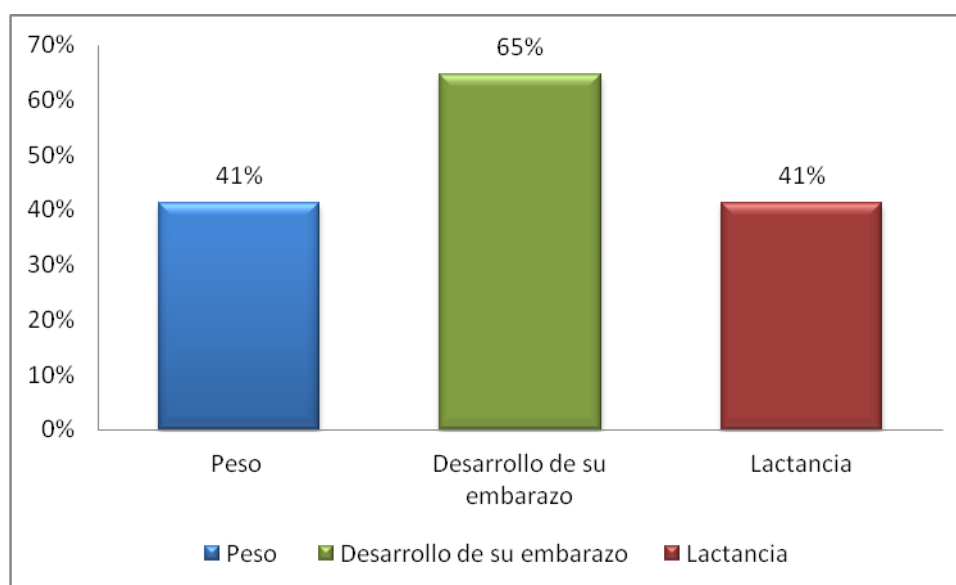


Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Todas las madres encuestadas consideran adecuada las charlas dictadas por el orientador del programa, el cual enseña cómo alimentarse sanamente según su estado, realiza comparaciones acerca del porque resulta más económico y saludable la comida preparada en casa, que comprar jugos, gaseosas o mecatos, empanadas, entre otros; también les enseñan los cuidados de los bebés y otros aspectos necesarios para toda madre.

Teniendo en cuenta la orientación y ayuda alimenticia ofrecida, es necesario saber si las beneficiarias perciben las mejoras en su estado, por lo cual se les preguntó si esa ayuda alimenticia le había favorecido en su peso, desarrollo de su embarazo o lactancia. Los resultados se reflejan en figura 13.

Figura 13. Beneficios madres en embarazo o lactancia.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

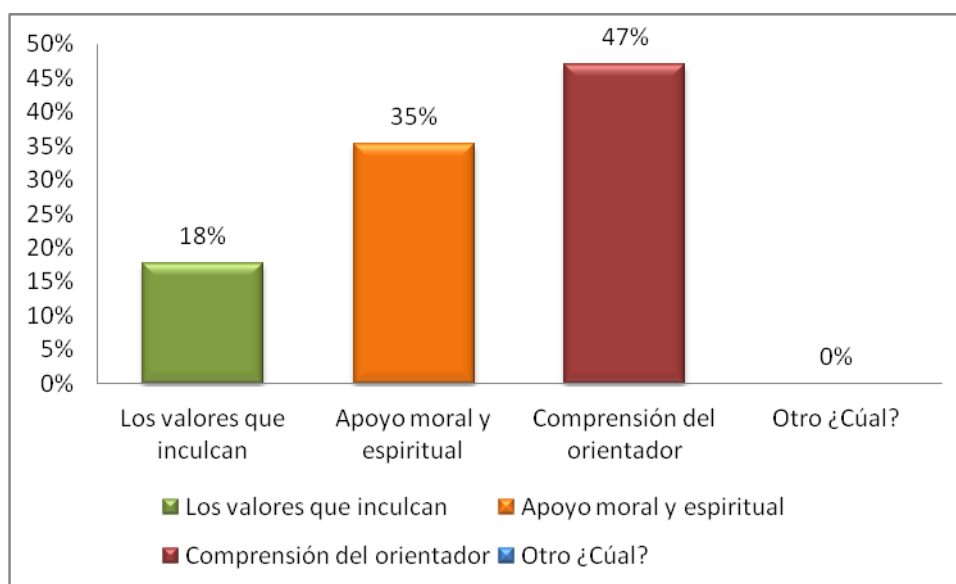
En la figura número 13, se observan los resultados obtenidos con relación a los beneficios de la alimentación brindada en el programa de apoyo a madres adolescentes gestantes y lactantes, el 65% de la población encuestada manifestó le ha favorecido para el desarrollo de su embarazo, el 41% respondió que le ha ayudado tanto para su peso como para la lactancia.

Los resultados obtenidos en las encuestas reflejan que la alimentación proporcionada es acorde al estado en que se encuentran las beneficiarias del programa y la guía alimenticia impartida por la orientadora a las adolescentes según su estado, una buena alimentación resulta de gran ayuda al momento del desarrollo de su embarazo y lactancia.

Otro tipo de apoyo ofrecido a estas madres, son los valores que se le inculcan, como el respeto a la vida ;también está el apoyo moral y espiritual, el cual puede ser consejería espiritual por parte de un sacerdote o por parte de la orientadora general cuando se presentan conflictos familiares.

En la figura número 14, el 47% de la población encuestada manifestaron que el aspecto sobresaliente es la comprensión del orientador, seguido de apoyo moral y espiritual con un 35% y por último los valores que inculcan con un 18%.

Figura 14. Aspectos sobresalientes del programa apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

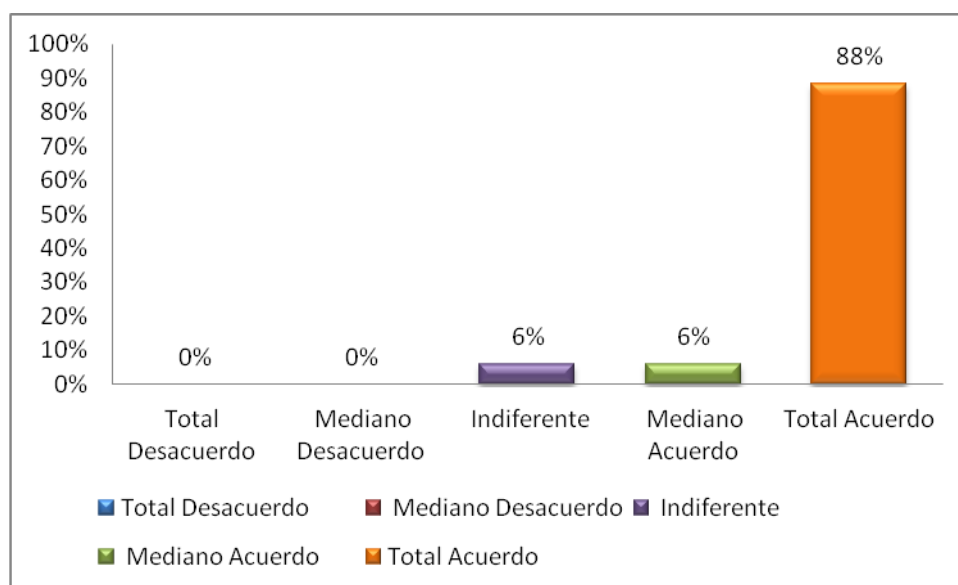
La situación de embarazo, combinada con la edad presentada por estas jóvenes hace que el aspecto de mayor importancia sea el de la comprensión del orientador pues muchas de ellas enfrentan situaciones en las que sus familias no saben manejar la situación y terminan haciendo sentir a la joven no comprendida.

Muy ligado al anterior aspecto, se encuentra en segundo lugar el apoyo moral y espiritual este es uno de los aspectos en los cuales se enfoca la misión del Centro Pastoral el Salvador y se puede considerar se está poniendo en práctica; por último, los valores que se inculcan opción

seleccionada con un menor porcentaje pero de igual manera a la anterior hace parte de la columna principal de la misión de la entidad.

Todo este tipo de apoyo brindado a estas adolescentes de una u otra forma sirve para prepararlas en su rol de madre dentro de la sociedad, en la encuesta aplicada se quiso saber la opinión acerca de ello y los resultados obtenidos se observan en la figura 12, donde el 88% de la población encuestada manifestaron estar totalmente de acuerdo que el pertenecer al programa les servirá en su rol como madre, el 6% tanto en mediano acuerdo así como le es indiferente.

Figura 15. Opinión sobre la orientación del programa apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes en su rol como madre en la sociedad.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Un alto porcentaje considera que le va ser útil el estar vinculada al programa de madres adolescentes, pues son madres primerizas y se ven enfrentadas a situaciones nuevas, las cuales buscan apoyo en la orientadora para indicarles cómo actuar.

8.4.2 Especificación de las características de los beneficiarios en los programas estudiados.

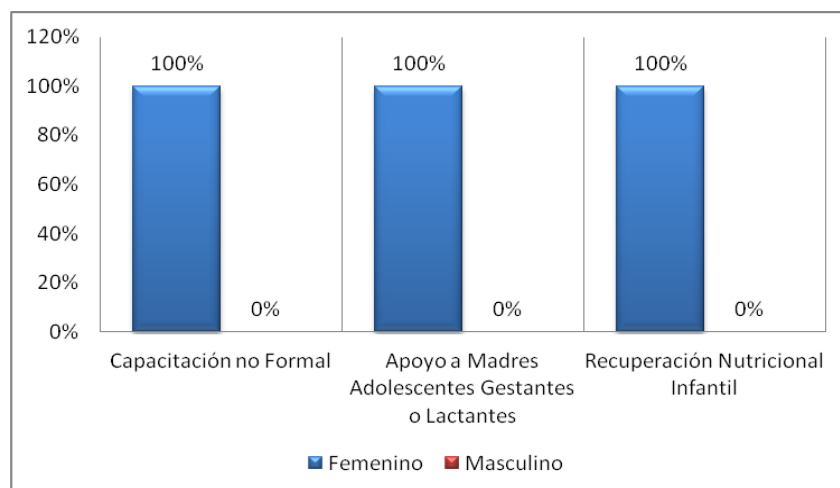
Al momento de analizar una población, es importante saber sus características, es por ello que a continuación se realiza una descripción acerca de cada una de éstas y se complementa con la información obtenida de los resultados de la encuesta implementada.

Las características a resaltar dentro de la población encuestada son: género, edad, nivel educativo, estado civil, tipo de vivienda, ingreso familiar y núcleo familiar.

8.4.2.1 Género

Actualmente el género femenino cumple un papel importante dentro de la sociedad y muy especialmente dentro del núcleo familiar, donde cada día este género y bajo condiciones vulnerables como las que caracteriza a la comunidad del barrio Nelson Mandela busca gestionar apoyo en entidades, las cuales le permita obtener beneficios para sus familias.

Figura 16. Género beneficiarios de los programas en estudio.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

En la figura número 16, se observa que la población encuestada que mayormente se vincula en estos programas es de género femenino, constatando lo dicho anteriormente.

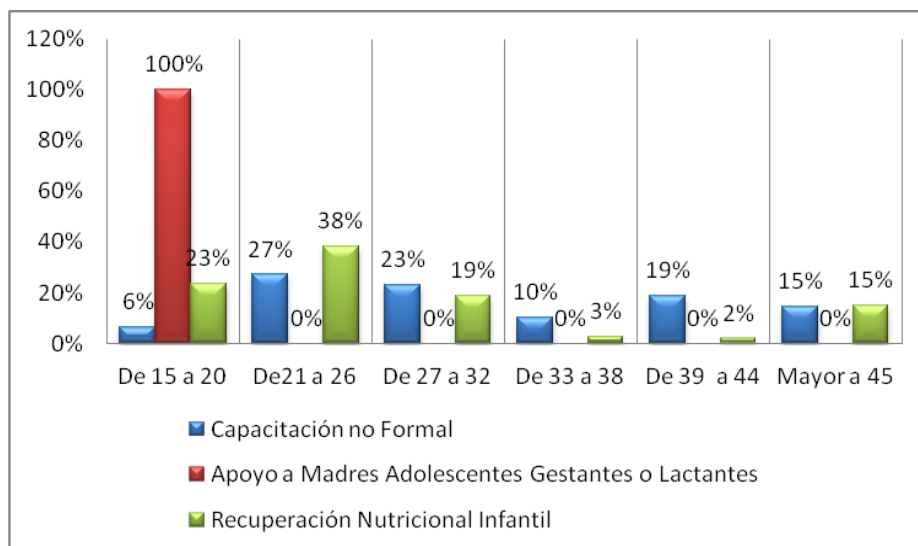
Hoy en día el sostenimiento del hogar no solo se deja en manos de los hombres sino que la mujer busca alternativas que de una u otra forma contribuyan en el mejoramiento de las condiciones de vida de su familia.

8.4.2.2 Edad

Existen edades en el ser humano que acompañadas con ciertas condiciones de pobreza, desempleo, nivel de estudio conllevan a poblaciones como la estudiada a presentar mayor nivel de vulnerabilidad.

En la figura número 17, se puede observar que el grupo de la población en presentar condiciones de vulnerabilidad y mayor beneficiado con los programas y servicios del Centro Pastoral el Salvador son mujeres jóvenes, del programa de apoyo a madres adolescentes por su naturaleza, el 100% de la población que integra este programa se encuentra en el rango de edad de 15 a 20 años, en el programa de capacitación no formal su mayor concentración se encuentra en los rangos de edad de 21 a 26 con un 27% y en el programa de recuperación nutricional infantil el porcentaje mayor está en el rango de 21 a 26 años con un 38%.

Figura 17. Rango edades beneficiarios de los programas en estudio.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Es un aporte muy valioso el que realiza el Centro Pastoral en la comunidad del barrio Nelson Mandela al beneficiar población ubicada en estos rangos de edades, muy especialmente el de 15 a 20 años, como es el caso de madres adolescentes donde sus niveles de estudio son primaria o secundaria lo que implica no estar aptas para desempeñar un cargo que demande cierto grado de conocimientos y le permita obtener mejores ingresos para el sostenimiento de su familia.

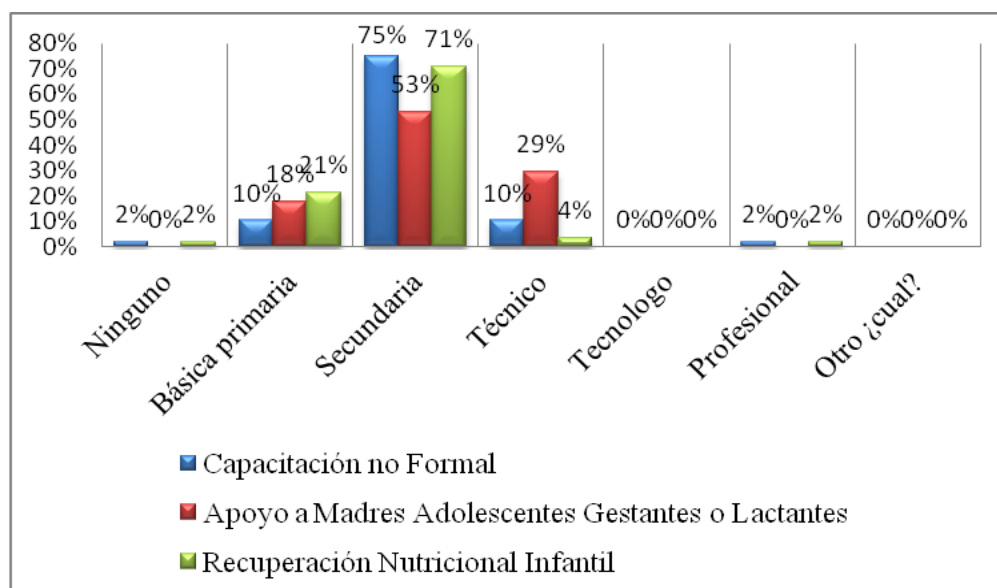
8.4.2.3 Nivel educativo

Es importante saber el nivel de educación presentado por la población en estudio, debido a que esta variable es trascendental para determinar el nivel de vulnerabilidad y así poder brindar soluciones de acuerdo a las necesidades de esta comunidad.

En la figura 18, se observa que los tres programas se caracterizan por tener beneficiarios cuyo nivel de estudio mayormente alcanzado es el de secundaria, según los resultados obtenidos de la población encuestada en el programa de capacitación no formal es el 75%, en el programa de

apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes es 53% y en el programa de recuperación nutricional es de 71%. Cabe resaltar un aspecto muy importante, es la existencia del analfabetismo dentro de esta población, en los programas de capacitación no formal y recuperación nutricional existe un 2% respectivamente.

Figura 18. Nivel educación beneficiarios de los programas en estudio.



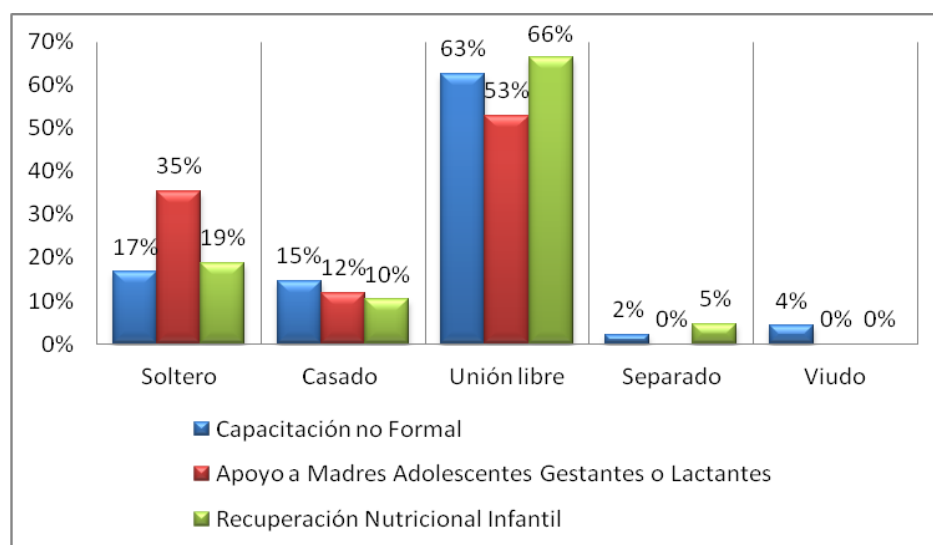
Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta se observa que los programas están muy bien orientados según el nivel de estudio pues van de acuerdo a las necesidades presentadas por los beneficiarios, es decir si la persona es joven y escasamente cursó la secundaria como muestran los resultados de las encuestas va a requerir capacitarse, la solución que le brinda el Centro Pastoral es la vinculación en el programa de capacitación no formal, para el caso de madres adolescentes y el programa de recuperación nutricional, en estos programas los beneficiarios encuentran la ayuda alimenticia y la orientación necesaria para la situación que enfrentan.

8.4.2.4 Estado civil

Dos factores que comúnmente se observan dentro del tipo de población en estudio que van de la mano, es que por encontrarse en edad muy joven tienden a formar hogares viviendo en unión libre o simplemente ser madres solteras.

Figura 19. Estado civil beneficiarios de los programas en estudio.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

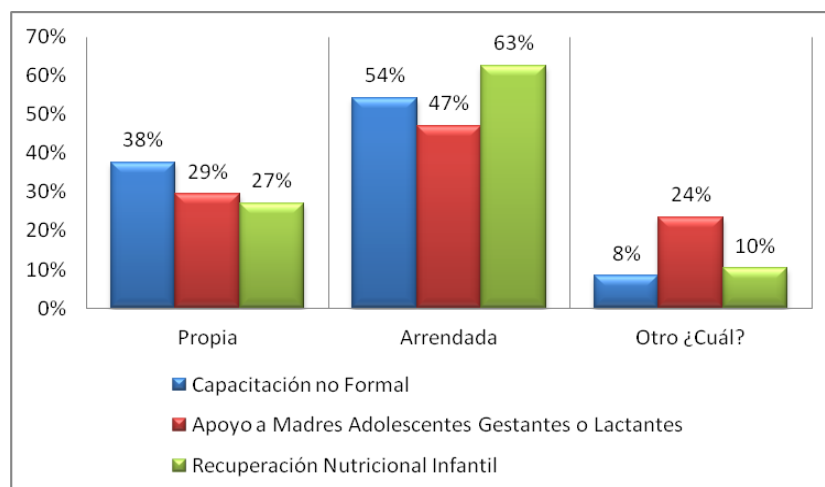
En cuanto al estado civil de la población encuestada, en la figura número 19, se observa que el estado civil con el más alto porcentaje en los tres programas en estudio es el de unión libre, teniendo el 63% en el de capacitación no formal, 53% en el programa de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes y 66% el programa de recuperación nutricional infantil.

El estado civil con segunda mayor concentración en los tres programas es el de soltera, en el programa de capacitación no formal está representado con un 17%, en el programa de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes es e 35% y en el programa de recuperación nutricional infantil es el 19% de la población encuestada.

8.4.2.5 Tipo de vivienda

Si bien la gran mayoría de los habitantes del barrio Nelson Mandela poseen vivienda propia ya que, este barrio fue poblado de desplazados por la violencia, reinsertados y otros grupos, la población favorecida por el Centro Pastoral es joven, por decirlo de un modo es la descendencia de aquellos que inicialmente invadieron estos predios, el tipo de vivienda con más alto porcentaje reflejado en cada uno de los programas como se visualiza en la figura 17, es vivienda arrendada. (Quiceno, 2010).

Figura 20. Tipo de vivienda de los beneficiarios en los programas en estudio.



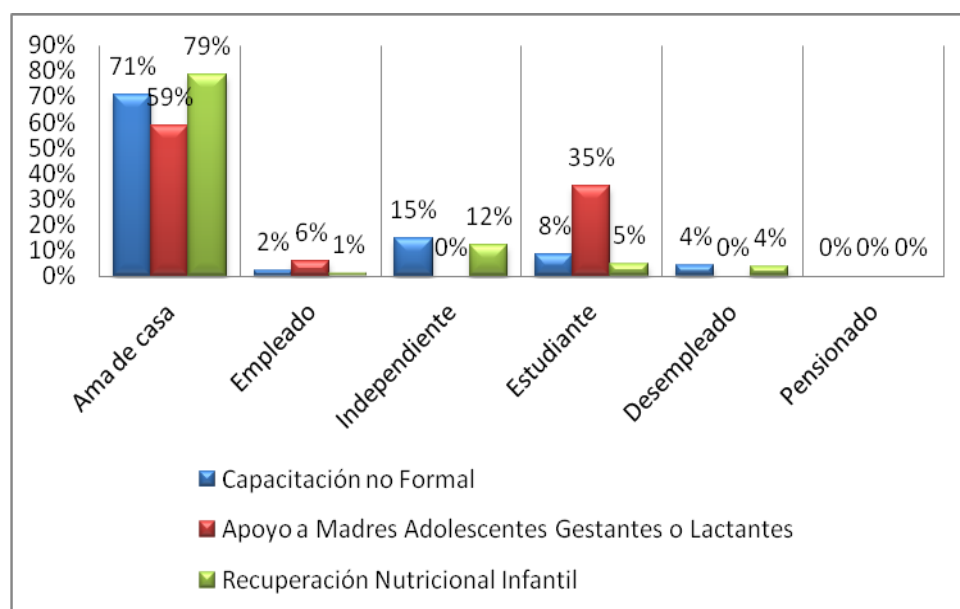
Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013

En la figura 20, se puede constatar que el tipo de vivienda predominante dentro de la población encuestada es la vivienda arrendada, donde el programa de capacitación no formal es el 54%, en apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes es el 47% y en recuperación nutricional infantil es el 63%.

8.4.2.6 Actividad laboral

De acuerdo al nivel educativo alcanzado por la población en estudio, se ha encontrado que las mujeres desempeñan actividades como: amas de casa, servicios generales fuera del barrio, comerciantes y auxiliares de enfermería. Los hombres por su parte se dedican a las ventas ambulantes, la vigilancia y la albañilería entre otros oficios, estos generan unos ingresos que se encuentran por debajo del valor de la canasta familiar, los cuales son insuficientes para satisfacer las necesidades básicas (Universidad de Cartagena, 2004).

Figura 21. Actividad Laboral de los beneficiarios en los programas en estudio.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Pero indudablemente el punto característico de esta población en cuanto a su actividad laboral es que predomina la labor de ama de casa, esto se puede observar en los resultados obtenidos de la población encuestada reflejados en la figura 21, donde el programa de capacitación no formal

está representado con un 71%, el programa de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes con un 59% y el programa de recuperación nutricional con un 79%.

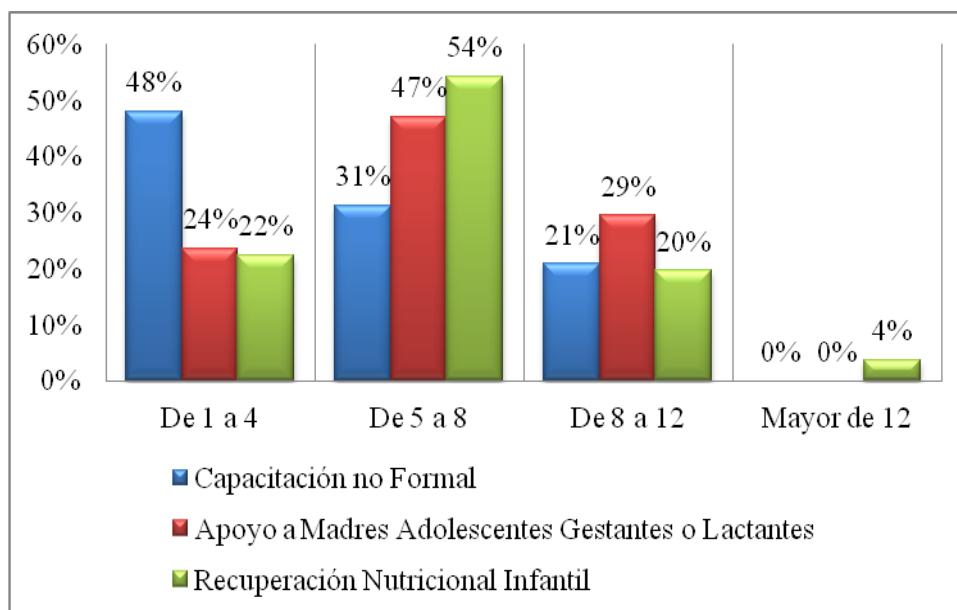
8.4.2.7 Núcleo Familiar

Según el artículo 42 de la Constitución Colombiana de 1991 se establece que: "la familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla"(Constitución Política de Colombia, 1991).

Existen diversos tipos de familia; nuclear es el grupo formado por el padre, la madre, y los hijos no adultos; extensa la cual es el conjunto formado por el padre y la madre, hijos, nietos, tíos, tías, sobrinos y sobrinas, siempre viviendo bajo un mismo techo; monoparental es unidad familiar en la que solo hay un progenitor, el padre o la madre: y la superpuestas son las familias conformadas por una segunda unión donde conviven los hijos e hijas de la primera (Tadeo, 2012).

Esta población se caracteriza porque sus familias son grandes, ubicándose así en el tipo extensas, es decir la conforman entre 5 y 8 personas y en algunos casos sobrepasan de 12 personas, en la figura 22, se puede observar que en el programa de apoyo a madres adolescentes y recuperación nutricional el porcentaje es de 47% y 54% respectivamente en el rango de 5 a 8 personas.

Figura 22. Núcleo Familiar de los beneficiarios en los distintos en estudio.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Aunque en el programa de capacitación no formal el porcentaje de personas encuestadas se concentran en el rango de 1 a 4 personas con un porcentaje de 48%, es de resaltar que los tres programas tienen también porcentaje alto en el rango de 8 a 12 personas, lo cual se evidencia en la figura 22, donde el programa de capacitación no formal su porcentaje es de 21%, en el programa de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes es 29% y en el programa de recuperación nutricional infantil es 20%, en este último programa un 4% de familias cuyo número de personas que la integran es mayor de 12.

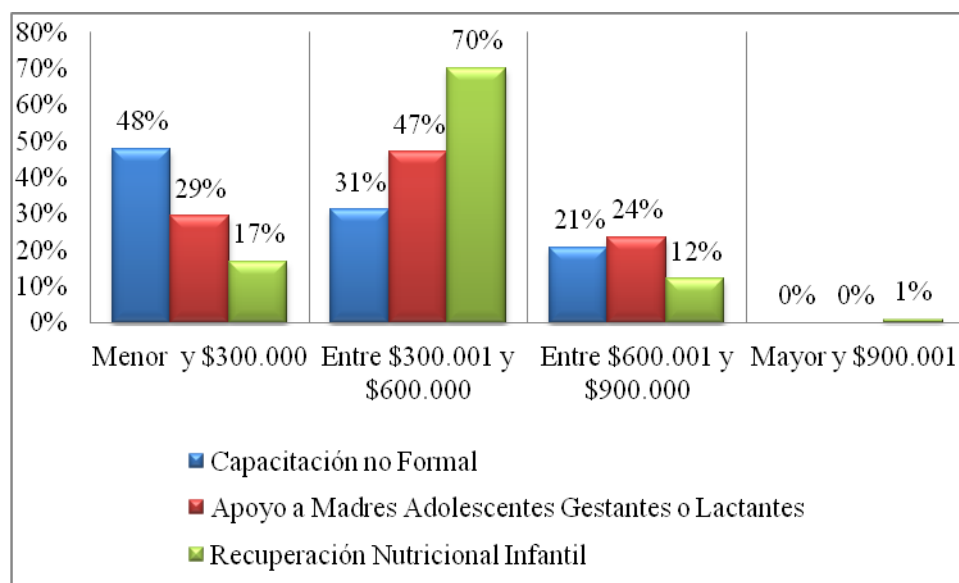
Estos núcleos familiares grandes sumados a unos bajos ingresos generan poblaciones en condiciones de pobreza extrema, donde cada vez van a tener menor posibilidad de mejorar sus condiciones de vida.

8.4.2.8 Ingreso Familiar

Los ingresos de este tipo de población por ciertos factores como lo son la actividad y el nivel de estudio alcanzado por las personas que aportan a sus hogares es bajo, es decir menor o igual al salario mínimo legal vigente.

En la figura 23, se observa que las familias beneficiadas por el programa de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes el 47% y en el programa de recuperación infantil es el 70% y capacitación no formal con un 31% se encuentran en el rango de ingresos entre \$300.001 y \$600.000.

Figura 23. Ingresos familiares de los beneficiarios en los programas en estudio.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Cabe resaltar que los tres programas tienen una participación bastante alta en el rango de ingresos menores de \$300.000, en el programa de capacitación no formal lo representa el 48%, el

programa de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes es del 29% y en el programa recuperación nutricional el 17% de la población encuestada.

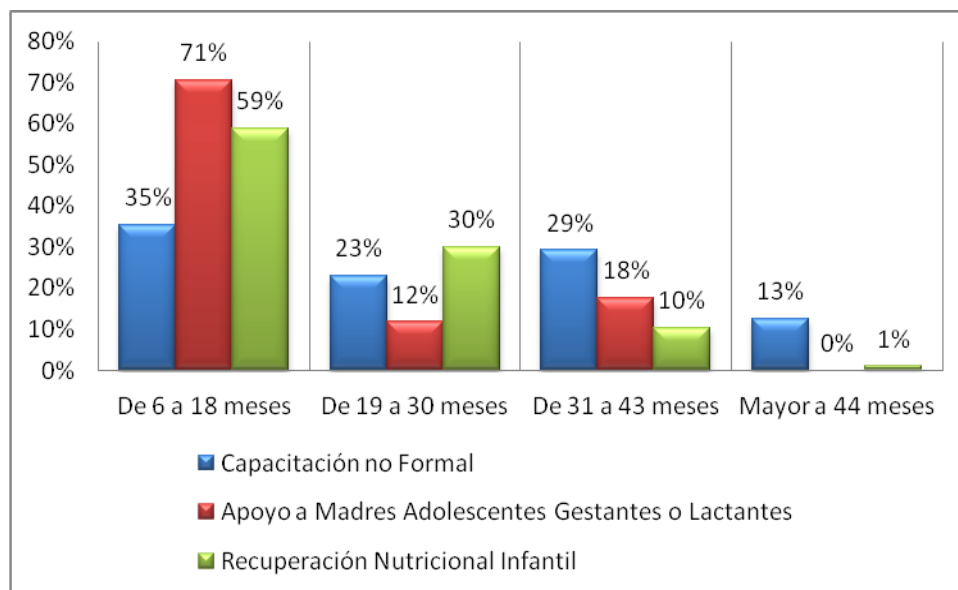
A través de estos programas que ofrece el centro pastoral estas familias tienen la posibilidad de capacitarse u obtener ayuda alimenticia para los menores de la familia.

8.4.3 Percepción de los beneficiarios de los programas del Centro Pastoral el Salvador.

8.4.3.1 Tiempo de vinculación

El tiempo de vinculación es una variable de gran relevancia al momento de la recolección de la información pues, del tiempo que lleva haciendo parte la persona de una entidad se deduce si conocen el programa en el que participa.

Figura 24. Tiempo de vinculación de los beneficiarios de los programas en estudio.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

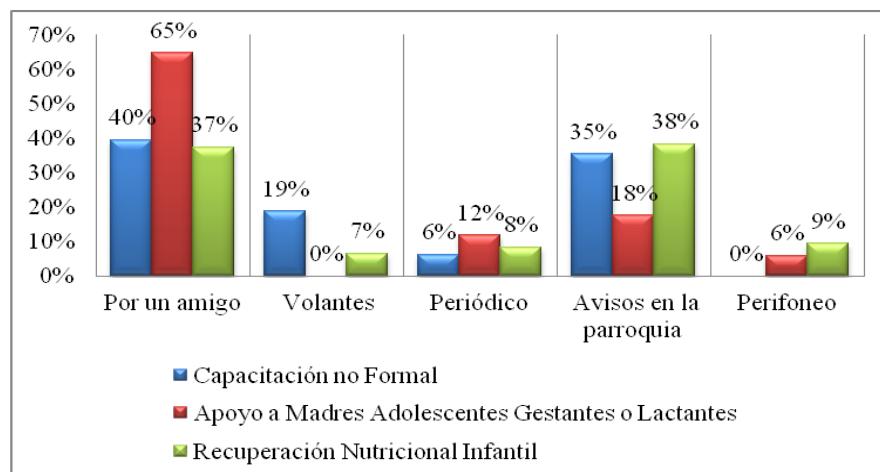
En la figura número 24, se puede ver que según los resultados obtenidos, las personas encuestadas llevan poco tiempo vinculados a los tres programas por lo que los porcentajes se concentran en el rango de 6 a 18 meses. Los porcentajes están distribuidos de la siguiente forma, en el programa de capacitación no formal es de 35%, en el de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes es 71% y en recuperación nutricional infantil es del 59%. Estos resultados indican que se presenta un nivel bastante alto de rotación de personas beneficiadas en los tres programas.

8.4.3.2 Medio de divulgación

A través de esta investigación el Centro Pastoral puede detectar cual es el medio de mayor efectividad al momento de promocionar sus programas y servicios. En la figura 24, se observa que los mayores porcentajes se concentran en el medio de divulgación por el cual se enteraron fue por un amigo, en el programa de capacitación no formal lo representa el 40%, en el programa de madres adolescentes gestantes o lactantes es el 65% y en el programa de recuperación nutricional el 37% de las personas encuestadas.

Seguido al medio mencionado anteriormente se encuentra avisos en la parroquia donde el las personas encuestadas en el programa de capacitación no formal está representado por el 35%, el programa de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes el 18% y el programa de apoyo nutricional infantil con un 38%.

Figura 25. Medio de divulgación por los que se enteraron los beneficiarios de los programas en estudio.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

En el mundo empresarial un punto fuerte para cualquier organización es la recomendación que pueda proporcionar un amigo, pues genera confianza entre los usuarios si tal recomendación es positiva, como ocurre con los resultados obtenidos en las encuestas.

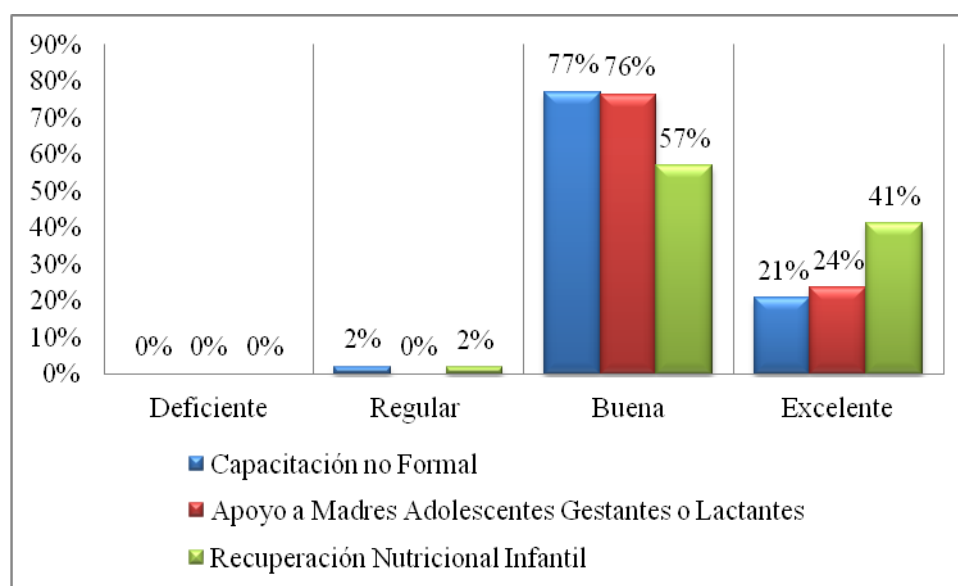
8.4.3.3 Contribución al barrio

En este punto se busca realizar una evaluación cualitativa de este aspecto, para lo cual se proporcionó al encuestado cuatro tipos de calificación, deficiente, regular, buena o excelente. Los puntos a evaluar son: los cambios sobre la comunidad, tales como: generación de unidades de negocios, disminución de embarazos en adolescentes, disminución de niños desnutridos entre otros.

En la figura 26, se observa que los porcentajes de calificación se concentraron en el punto bueno y excelente, para el primer aspecto la población encuestada del programa de capacitación no formal está representada con un porcentaje de 77%, el programa de madres adolescentes con un 76% y el programa de recuperación nutricional con un 56%.

En la calificación excelente, los porcentajes están distribuidos de la siguiente manera: de capacitación no formal está representada con un porcentaje de 21%, el programa de madres adolescentes con un 24% y el programa de recuperación nutricional con un 41%.

Figura 26. Opinión de los beneficiarios de los programas acerca de la contribución al barrio Nelson Mandela.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Resaltando la importancia que tienen los niños dentro de cualquier población y en especial la estudiada por encontrarse en situación vulnerable, los encuestados han calificado la contribución como buena y excelente en un alto porcentaje, ya sea porque la alimentación en sus hogares no sea la adecuada o en algunos casos no tengan los recursos para poder brindársela.

Por otra parte, si se tiene en cuenta que los habitantes del barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena tiene poca probabilidad de acceder a cursos como los ofrecidos por el Centro Pastoral el Salvador y con todas las ventajas en cuanto a precio y materiales gratuitos, se puede afirmar

que la calificación positiva reflejada en los resultados obtenidos a través de las encuestas obedece a la posibilidad que ve esta población de capacitarse con las oportunidades brindadas, convirtiéndose dicha posibilidad en una gran contribución para el barrio.

En cuanto al programa de madres adolescentes la contribución que el Centro Pastoral el Salvador ha hecho en el barrio es considerado por parte de las beneficiarias como bueno y excelente, debido a que por medio de este se les ofrece una formación para enfrentarse a esa nueva etapa de ser madre y la prevención de otro embarazo en la etapa adolescente, también es de resaltar la ayuda alimenticia ofrecida. Disminuyéndose así el impacto económico que pueda generar un embarazo en una adolescente dentro de una familia vulnerable.

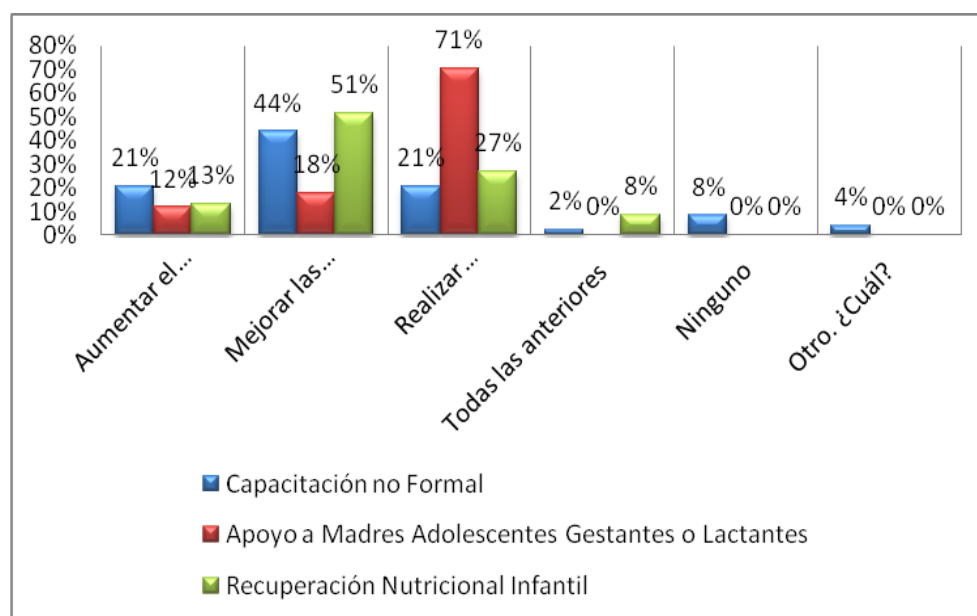
8.4.3.4 Mejoras en los programas del Centro Pastoral el Salvador

Toda empresa siempre debe estar en pos de realizar mejoras en sus procesos, por lo cual en este aspecto se quiere conocer la opinión de los beneficiarios con respecto al apoyo por parte del Centro Pastoral, en la parte económica no se miraría desde el punto de dinero, pues no es el objetivo de la entidad sino en el aporte ya sea en materiales para los cursos o becas. En el apoyo espiritual, se destacaría la consejería por parte de un sacerdote ante problemas familiares que se les pueda presentar y en cuanto al apoyo nutricional es lo referente a las ayudas alimenticias proporcionadas.

En la figura 27, se observa que los porcentajes con mayor valor se concentraron en los puntos mejorar las instalaciones donde se desempeñan las actividades y realizar actividades de esparcimiento. En el primer punto se tiene que en el programa de capacitación no formal está representado con un 44% de las personas encuestadas, en el programa de apoyo a madres adolescentes con un 18% y en recuperación nutricional es 51%. Para el segundo punto el

programa de capacitación no formal está representado con un 21% de las personas encuestadas, el programa de apoyo a madres adolescentes con un 71% y el de recuperación nutricional infantil es 27%.

Figura 27. Mejoras en los programas del Centro Pastoral el Salvador.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Para el caso de la sugerencia por parte de las personas encuestadas en mejoras de las instalaciones obtuvieron mayor porcentaje debido a que, algunos grupos de estos beneficiarios desarrollan sus actividades en lugares como, capillas católicas o salones parroquiales que no reúnen las condiciones adecuadas para prestar un buen servicio.

El aspecto que obtuvo un mayor porcentaje es el de realizar actividades de esparcimiento, teniendo en cuenta la edad de estas jóvenes consideran importante este punto debido a que sería

una alternativa por medio del cual ellas se recrearían, y actualmente el Centro Pastoral planea muy poco.

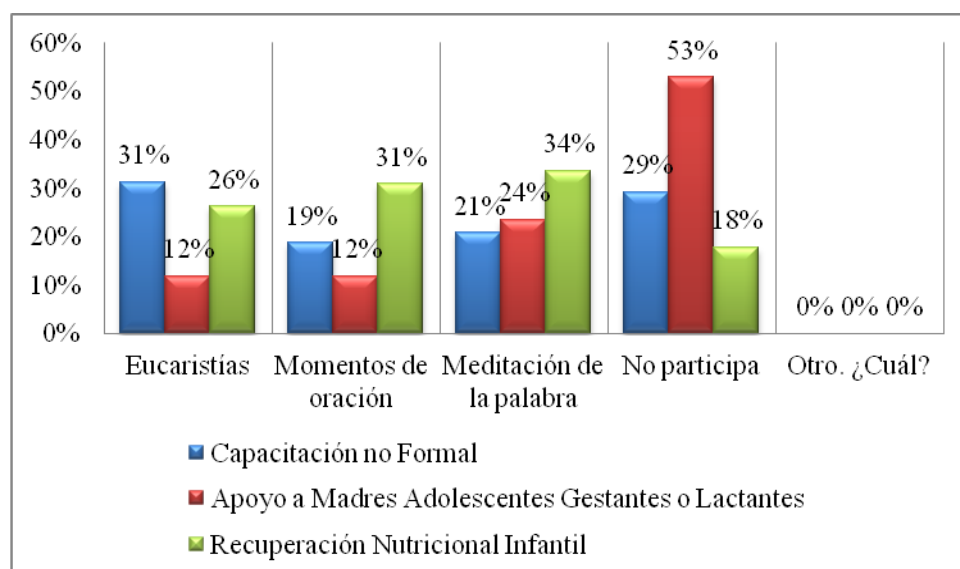
8.4.3.5 Actividades Espirituales

En situación de vulnerabilidad o no, el ser humano desde siempre ha necesitado saber y recordarla existencia de un ser superior (Dios), que le ama y le ha dejado una doctrina a seguir para su convivencia.

En el Centro Pastoral debido a sus orígenes se ha impartido la doctrina católica, por lo cual las actividades realizadas llevan estas directrices.

En la figura 25, se puede observar que la participación de dichas actividades se caracteriza por oscilar en los rangos entre 12% y 34% en los tres programas, aunque existe un gran porcentaje en cada programa que no participa en dichas actividades.

Figura 28. Actividades espirituales realizadas por los beneficiarios de los distintos programas.



Fuente: Elaboración propia con base a encuestas aplicadas 2013.

Este grupo de personas que no participan, un 53 % pertenecen a la población encuestada en el programa de madres adolescentes gestantes o lactantes, el 29% al programa de capacitación no formal y el 18% al programa de recuperación nutricional. No participan porque no les gusta o simplemente profesan un credo distinto al católico. Cabe destacar que personas de la comunidad cuya doctrina es distinta a la católica, no da motivo al Centro Pastoral el Salvador de excluirlas, por el contrario éste tiene en cuenta la unión y no las diferencias y en este caso lo que une es ese estado de vulnerabilidad.

8.5 ALTERNATIVAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR LA PRÁCTICA DE LA RSE DEL CENTRO PASTORAL EL SALVADOR EN EL BARRIO NELSON MANDELA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA.

Después de haber dado respuesta y realizar los respectivos análisis de los aspectos anteriores estos servirán de referencia para responder a este punto el cual consiste en proponer alternativas que contribuyan a mejorar las actividades de RSE del Centro Pastoral es decir, elegir entre distintas opciones o soluciones, basándose en los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a la población objeto de estudio, luego de sus respectivas interpretaciones y análisis.

En este aspecto, se trata de brindar críticas constructivas que aporten beneficios al Centro Pastoral el Salvador en cuanto a las actividades de RSE que vienen adelantando, han dejado una huella importante en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena, por ello se busca mejorar cada día más y brindar un buen servicio mientras que esté a su alcance.

Partiendo de la información analizada se procederá a exponer diferentes alternativas con el fin de no solo, brindar soluciones sino profundizar en esta, lo que implica aplicarlas para los beneficiarios de los distintos programas, así como también para el Centro pastoral.

A continuación se muestran las posibles alternativas por programas:

En primer lugar se empezará por el programa de Capacitación no Formal, a través de este el Centro Pastoral el Salvador ofrece cursos de tejido, zapatería, bolsos, floristería, culinaria, ropa interior, belleza entre otros. Semestralmente, se gradúan aproximadamente 850 personas entre los diferentes cursos.

Con respecto al trabajo de campo en donde se pudo interactuar con las beneficiarias del programa de educación no formal, se observó que lejos de colocar un negocio bien organizado relacionado con los conocimientos obtenidos en los cursos, estas elaboran y venden los artículos que les puedan encargar familiares, vecinos y como resultado de ello obtiene ingresos bajos en su gran mayoría como así lo muestra la figura 6.

Por lo dicho anteriormente, no basta con solo transmitir conocimientos y enseñarles a realizar una determinada actividad o la elaboración de artículos, sino de ofrecer un mayor apoyo y orientación en materia de emprendimiento para la creación de negocios familiares, microempresas.

Para lograrlo podrían realizar alianza con el SENA o consultorios empresariales de algunas universidades que en la actualidad brinda facilidades con respecto a cursos y para emprender ideas de negocios.

Otro aspecto a mejorar son las instalaciones donde se desempeñan las clases, así se puede observar en la figura 27, pues este ítem ocupó el primer lugar con un porcentaje del 44% de las personas encuestadas que hacen parte de este programa. Esto se debe porque las instalaciones donde se dictan las clases son capillas católicas o salones parroquiales de este barrio las cuales no reúnen las condiciones para que se lleven a cabo dichas clases (ver anexo número 3).

Por lo anterior, se propone adecuar un espacio más acorde que contengan los elementos necesarios para llevar a cabo estas actividades, pueden hacer uso del salón comunal.

También pueden llegar a un acuerdo entre el Centro Pastoral, sus beneficiarios y el distrito para habilitar un espacio adecuado para el desarrollo de las clases como por ejemplo puede ser el salón de una escuela, o hasta una casa de los usuarios.

Ocupando el segundo lugar con un 21% esta aumentar el apoyo (económico, espiritual y nutricional) y realizar actividades de esparcimiento respectivamente, el apoyo que manifiestan los beneficiarios se refiere a que si bien, el valor de la clase es bastante bajo \$2.000 muchas veces no cuentan con los recursos por lo cual se ven obligadas a retirarse de estos, por ende el apoyo sería de tipo económico.

Una posible solución a esto sería realizar charlas de concientización con el fin de prevenir, que debido a las adversidades y falta de recursos abandonen los cursos y si es posible que todos se unan tanto beneficiarios como funcionarios del Centro Pastoral y realicen actividades con el fin de generar ingresos, puede ser una feria exponiendo varios productos que se elaboran en los mismos cursos, bingos, rifas entre otros.

En cuanto a lo que se refiere a las actividades de esparcimiento son vistas como oportunidades para conocerse entre sí y tomarlas como medio de distracción. Entonces se propone planearlas y realizarlas de manera más seguidas con el fin de fortalecer los vínculos y logren distraerse, despejar la mente, una manera podría ser celebrando las días especiales, realizando carteleras en las cuales se muestren las fechas de cumpleaños, haciendo cronogramas donde se establezcan las salidas o realización de actividades.

Se tiene también un 4% que respondió que otro aspecto a mejorar, son los horarios en los cuales se dictan las clases, se debe colocar uniforme y ofrecer más variedad de cursos.

Para este punto se propone cambiar los horarios de clase, ya que estas son cada ocho días y a las 2:00 pm así que las beneficiarias manifiestan que a esa hora el clima no es el más adecuado pues hace un sol inclemente y el calor es insoportable, podrían colocarse cada ocho días e iniciar a las 8:00 am. En la noche no sería un buen horario debido a que hay muchos sectores peligrosos y trasladarse de uno a otro implicaría riesgos tanto como para los profesores como para las estudiantes.

En cuanto a los uniformes se puede llegar a un acuerdo entre todos y hacer unas camisetas con el logo del Centro Pastoral indicando el curso que están realizando, este puede ser elaborado por ellas mismas ya sea bordado o estampado.

En relación a lo de ofrecer variedad de cursos se debe tener en cuenta que el Centro Pastoral esté dispuesto a ofrecer otro tipo de cursos y cuente con las personas necesarias para realizarlos.

Ahora se propondrán las alternativas de solución del programa de recuperación nutricional. En este se brinda apoyo a niños menores de cinco años donde se les ofrece refrigerio reforzado, almuerzo, entrega de complemento, control médico, entrega de medicamentos, charlas a los padres, actualmente existen cinco comedores ubicados en Nelson Mandela y 196 niños se benefician del programa.

Una vez observada la figura 27, los aspectos que deben mejorar son en primer lugar con un porcentaje del 51% las instalaciones donde se desempeñan las actividades, esto se debe a que algunos de los comedores funcionan en lugares como capillas católicas donde las condiciones que reúnen no son las más adecuadas, además las mesas y sillas para los niños no son las suficientes para prestar un buen servicio.

Por lo que se propone adecuar un espacio más acorde y dotado para que los niños puedan disfrutar cómodamente de sus alimentos, para ello se requiere la unión y colaboración tanto de los beneficiarios como del personal del Centro Pastoral, puede crearse un fondo a través de la realización de diferentes actividades que generen ingresos, como venta de fritos, pasteles, bingos entre otros y así reunir el dinero para adecuar un lugar.

Seguidamente tomando el segundo lugar con el 27% está realizar actividades de esparcimiento, pues las beneficiarias manifiestan que son muy pocos los eventos en los cuales son involucrados. Para esto se propone planear integraciones donde todos participen, organizar charlas con el fin de interactuar tanto niños como adultos.

Luego en tercer lugar con un porcentaje del 13% aumentar el apoyo, refiriéndose a un caso en particular el comedor ubicado en el sector la primavera del barrio Nelson Mandela, en el cual manifiestan las beneficiarias que ha cambiado mucho pues, antes llegaban más las ayudas (mercados) lo cual no ocurre actualmente.

En este caso es necesario ejercer más control sobre estos aspectos y repartir las ayudas equitativamente de tal forma que todos los sectores puedan gozar de los beneficios y no unos más que otros.

Y por último el 9% todas las opciones mencionadas anteriormente, mirándolo desde el punto de vista que es un porcentaje considerable se debe de tener en cuenta para mantener el programa en mejora continua.

Para ello se propone escuchar a los beneficiarios, a través de reuniones o buzón de sugerencias para que exista una comunicación constante y se evalúen todos estos aspectos de tal forma pueda brindar un mejor servicio siempre.

Finalmente se encuentra el programa de Apoyo a Madres Adolescentes y Lactantes, por medio de este programa se realizan charlas educativas, orientación y apoyo, control prenatal, atención al recién nacido y a la madre adolescente de condición vulnerable ubicadas en el barrio Nelson Mandela, actualmente se benefician 31 madres adolescentes.

De acuerdo a la figura 27, el aspecto que obtuvo un mayor porcentaje es el de realizar actividades de esparcimiento, teniendo en cuenta la edad de estas jóvenes, consideran importante este aspecto debido a que sería una alternativa por medio del cual ellas se recrearían, y que actualmente el Centro Pastoral planea muy poco.

Para mejorar este aspecto se deben organizar más actividades con el fin de lograr una mayor integración entre las jóvenes beneficiarias del programa y así mismo puedan distraerse y pasar un tiempo agradable.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La realización de este proyecto permitió evaluar la RSE del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena, dando como resultado información valiosa y de gran utilidad, para las investigadoras y el centro pastoral.

La labor realizada por el Centro Pastoral es digna de admirar, sin duda alguna es un trabajo arduo, de esfuerzo y constancia, cada día sus diferentes colaboradores se esmeran por prestar un mejor servicio, brindar apoyo constante, debido a esto la comunidad les está muy agradecida, pues esta es una población vulnerable que realmente necesita ayuda. Sin duda alguna el impacto del Centro Pastoral sobre el barrio Nelson Mandela ha sido positivo a tal punto de tener una muy buena reputación y admiración por parte de sus habitantes.

A partir de los objetivos trazados inicialmente y el establecimiento de la metodología planteada en el presente trabajo, se procede a indicar los resultados obtenidos para el logro de cada objetivo específico de forma concreta y clara.

En primer lugar se encuentra: Conocer las características de los beneficiarios del Centro Pastoral el Salvador. De acuerdo a la información obtenida y analizada se logró cumplir con este objetivo porque se dio respuesta a cada una de las variables establecidas. Con respecto al género el 100% de la población encuestada son mujeres, entre edades de 21 a 26 años, en su mayoría viven en unión libre, habitan en viviendas arrendadas, la actividad laboral a la cual se dedican es ama de casa, tienen un nivel educativo equivalente a secundaria, conforman un núcleo familiar de 5 a 8 personas, sus ingresos familiares mensuales se encuentran en el rango entre \$300.001 y \$600.000, y la estratificación socioeconómica es uno (1).

Como segundo objetivo se tiene: Establecer un análisis de la cobertura, programas y servicios con la que inicio y con la que actualmente cuenta en Centro Pastoral el Salvador. Este se alcanzó gracias a la información brindada por los funcionarios del Centro Pastoral, a través de una entrevista. El de educación no formal empezó con 13 personas y en la actualidad existen 1150, el de recuperación nutricional comenzó con 15 y hoy se tienen 196, en el de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes iniciaron 8 en el presente se tienen 31.

Todos los programas han tenido un gran crecimiento, sin embargo, el más destacado es el programa de educación no formal, este inició en el año de 1992 con un grupo de 13 personas y actualmente capacita más de mil personas. Donde se les ofrece diversidad de cursos tales como: modistería, zapatería diseño de bolsos entre otros, los materiales son donados por el Centro Pastoral el Salvador que a su vez recibe sus aportes de personas naturales y parroquias de Bélgica. Con respecto al valor de las clases, es la suma de \$2.000 la hora a la semana, las beneficiarias pagan el 50% del valor de la clase y el Centro Pastoral el otro 50%.

En cuanto a las recomendaciones para este objetivo, si bien han tenido una gran cobertura en el programa de capacitación no formal y tienen gran variedad de cursos, sin embargo no siempre se abren todos, debido a esto la población en estudio manifiesta que deben hacerlo, así mismo ofertar cursos de varios niveles. Hasta cierto punto se podría hacer siempre y cuando el Centro Pastoral cuente con los profesores, recursos y exista la suficiente demanda.

Como tercer objetivo está: Determinar mejoras de las condiciones de vida de los usuarios apoyados por los distintos programas del Centro Pastoral el Salvador. Este objetivo se alcanzó a través de la aplicación de las encuestas a la población en estudio, donde se analizó que el apoyo brindado por el Centro Pastoral el Salvador se ve reflejado en el mejoramiento de la condición

de vida de los beneficiarios. En el programa de educación no formal éstos tienen la opción de realizar cursos de gran utilidad, que en institutos le resultaría costoso. Los beneficiarios manifiestan participar en esos cursos pues estos le resultan de gran provecho porque aprenden la elaboración de algunos artículos y así venderlos generando ingresos para el sustento de su familia y no dejarle toda la obligación a su pareja.

Con respecto al programa de recuperación infantil se pudo analizar que el beneficio generado se ve reflejado en la mejoras presentadas por los niños en cuanto a su peso, talla y desarrollo en general, además esta población es orientada en caso de presentarse niños en estado de desnutrición pasando el reporte al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar con el fin de combatir esa situación y hacer el seguimiento por medio del Centro Pastoral.

Por otra parte, las mejoras presentadas por las mujeres vinculadas al programa de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes está relacionada sobre todo con aquella formación recibida para saber cómo proceder en la etapa que se encuentran, así como también aprendan sobre los métodos anticonceptivos con el fin prevenir embarazos no deseados.

En el último objetivo está: Proponer alternativas que contribuyan a mejorar la práctica de la RSE del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena. Para alcanzar este objetivo se tuvo en cuenta tanto los resultados de las encuestas como la observación realizada por las investigadoras al momento de ejecutar el trabajo de campo. Se propone al Centro Pastoral tener en su equipo de trabajo profesionales en el área de trabajo social, nutrición y psicología, pues existen ciertas actividades especializadas que requieren este tipo de profesional. Esta institución puede realizar convenios con distintas universidades de la ciudad de Cartagena con el fin de vincular a estudiantes para realizar sus prácticas en las áreas requeridas

por el Centro Pastoral, permitiendo así sus prácticas de RSE en la comunidad del barrio Nelson Mandela.

Con respecto al inconveniente de no poseer instalaciones adecuadas para realizar sus actividades, se propone realizar eventos como bingos, rifas entre otros que le permitan adquirir terreno y poder construir instalaciones adecuadas.

Así mismo, se les recomienda brindar orientación en emprendimiento empresarial a las personas que estén vinculadas al programa de capacitación formal y no solamente transmitirles el conocimiento de elaborar un artículo o prestar un servicio, sino también de indicarles cómo comercializarlo, de administrar los ingresos obtenidos, diferenciar entre los costos, gastos, a que cambien la mentalidad de pobreza y puedan surgir como personas, pues en sus manos tienen el poder de hacer riquezas ya que Dios se los ha dado.

Por último se recomienda la realización de seguimiento aquellas personas que ya hayan terminado su proceso en los distintos programas, para que estas puedan sentir su apoyo y orientación y así crear lazos de unión, amor y compromiso para con la comunidad.

10. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Betancur, C; Giraldo, M; Velázquez, J. (2009). *La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro –Occidente*. (Proyecto de grado). Universidad Católica Popular Del Risaralda. Pereira. Recuperado de <http://biblioteca.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/66/1/completo.pdf>

Cancino, C y Morales, M. (2008). *Responsabilidad social empresarial*. Publicado por el Departamento Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile. Recuperado de http://www.captura.uchile.cl/bitstream/handle/2250/10704/Cancino_Morales_2008.pdf?sequence=1

Castro, J (2008). *Constitución política de Colombia 1991*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Departamento de la Prosperidad Social, (2011). *Embarazo adolescente, trampa de la extrema pobreza*. Recuperado de <http://www.colombiaenaccion.gov.co/2011/05/30/embarazo-adolescente-prolongacion-y-obstaculo-en-la-lucha-contra-la-extrema-pobreza/>

DANE, (2012, 17 de mayo). *Pobreza en Colombia. Comunicado de prensa*. Recuperado de http://www.dane.gov.co/files/condiciones_vida/pobreza/cp_2011.pdf.

Departamento Nacional de Planeación, (2008). *Evaluación de la estratificación socio-económica como instrumento de clasificación de los usuarios y herramienta de asignación de subsidios y contribuciones a los servicios públicos domiciliarios*. Recuperado de https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DEPP/Evaluacion_Politiclas_Publicas/Serie_EPP10_Estratificacion_Socioeconomica.pdf

Gómez, M, (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina. Editorial Brujas.

ICBF, (2011). *Línea técnica en nutrición, alimentación y salud para Aplicación en el proceso de Restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes y mayores de 18 años Con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados*. Recuperado de <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Bienestar/Beneficiarios/Proteccion/C3%B3n/Cualificacion/LineadeNutricionVer032Enero18de2011.pdf>

Lizcano, J; Moneva, J. (2003). *Marco Conceptual De La Responsabilidad Social Corporativa*. AECA N° 1. Recuperado de <http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/medio13/MARCO%20CONCEPTUAL%20RSC.pdf>

Martínez Herrera Horacio. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Quiceno, N (2010). *Desplazamiento y pobreza en el barrio Nelson Mandela de Cartagena*. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/34116/1/articulo5.pdf>

Razeto, L. (1994). *Las donaciones y la economía de solidaridad. Una introducción a la economía de donaciones*. Recuperado de <http://www.luisrazeto.net/content/la-teor%C3%ADa-de-la-econom%C3%ADa-de-donaciones-sucontribuci%C3%B3n-al-desarrollo-de-la-filantrop%C3%ADa-y-la->

Rojas, A & Olaya, J. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia*. Recuperado de <http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>

Rojas, R. (1995). *Investigación social: Teoría y praxis*. México: Colección Folios universitarios Folios Universitarios.

Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá. ARFO Editores e Impresores Ltda.

Tadeo, F (2012). *La Familia: Tipos de Familias*. Recuperado de <http://familia-unefate.blogspot.com/2012/05/tipos-de-familias.html>

Universidad de Cartagena, (2004). Diagnostico social participativo de los sectores: 7 de diciembre, belén, Andrés pastrana, el millo, las colinas, los trupillos, el edén, los pinos, nueva Colombia y el progreso del barrio Nelson Mandela, ciudad de Cartagena. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000351.pdf>

Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades o evidencias científicas*. Volumen 33 núm. 1. Recuperado de <http://www.latindex.ucr.ac.cr/educacion-33-1/educacion-33-1-09.pdf>

Weiers, R. (2006). *Introducción a la estadística para negocios*. México. Cengage Learning Editores.

11. ANEXOS

Anexo 1. Formato para encuesta.



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Cuestionario para el desarrollo de un estudio de campo.

El propósito de esta encuesta es recolectar información sobre las actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), llevadas a cabo por El Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena. Con el fin de realizar el proyecto de grado, para obtener el título de Administradoras de Empresas de la Universidad de Cartagena.

Objetivo: Evaluar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Centro Pastoral el Salvador en el barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena.

Le agradecemos por favor respondan las siguientes preguntas. Marque con una X el espacio según sea su respuesta.

1. Género al cual pertenece.

Género: F _____ M _____

2. Edad: _____

3. Estado civil

- a. Soltero (a) _____ b. Casado (a) _____
 c. Unión Libre _____ d. Separado (a) _____
 e. viudo (a) _____

4. El tipo de vivienda en la cual usted vive es:

- a. Propia _____
 b. Arrendada _____
 c. Otro. ¿Cuál? _____

5. Actividad laboral a la cual se dedica

- a. Ama de casa _____ b. Empleado _____
 c. Independiente _____ d. Estudiante _____
 e. Desempleado _____
 f. Pensionado _____

6. Indique el nivel educativo que tiene.

- a. Ninguno _____ d. Técnico _____
 b. Básica primaria _____ e. Tecnólogo _____
 c. Secundaria _____ f. Profesional _____
 g. Otro. ¿Cuál? _____

7. Indique el número de personas que conforma su núcleo familiar.

- a. De 1 a 4 _____ c. De 8 a 12 _____
 b. De 5 a 8 _____ d. Más de 12 _____

8. Indique el nivel de sus ingresos mensuales familiares.

- a. Menos de \$300.000 _____
 b. Entre \$300.001 y \$600.000 _____
 c. Entre \$600.001 y \$900.000 _____
 d. Mayor y \$900.001 _____

9. ¿Por qué medio se enteró usted de los programas ofrecidos por El Centro Pastoral?

- a. Amigo(a) _____
 b. Volantes _____
 c. Periódico _____
 d. Avisos en la parroquia _____
 e. Perifoneo _____

10. ¿Qué actividades espirituales realizan El Centro Pastoral el Salvador con más frecuencia?

- a. Eucaristías _____
 b. Momentos de oración _____
 c. Meditación de la palabra _____
 d. No Participa _____
 e. Otro. ¿Cuál? _____

11. Indique el nombre del programa en el cual participa o participo.

- a. Programa de capacitación no formal _____
 b. Programa de recuperación nutricional infantil _____
 c. Programa de apoyo a madres adolescentes gestantes o lactantes _____

Si marcó la opción a. Favor contestar desde la pregunta número 12 hasta la número 14. Si marcó la opción b. Favor contestar desde la pregunta número 15 hasta la número 17. Si marcó la opción c. Favor contestar desde la pregunta número 18 hasta la número 22. Y después favor contestar de la 23 a la 25.

12. ¿En qué curso participó?

- a. Modistería _____
 b. muñequería _____
 c. Tejido _____
 d. Belleza _____
 e. Otro ¿cuál? _____

13. ¿Los conocimientos obtenidos en la participación del curso de capacitación le permitió generar ingresos mensuales?

- a. Ninguno _____
- b. De \$5.000 a \$50.0000 _____
- c. De \$50.001 a \$100.000 _____
- d. De \$100.001 a \$150.000 _____
- e. De \$150.001 a 200.000 _____
- f. Mayor a \$200.001 _____

14. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que sobresale más en el programa de capacitación no formal?

- a. Forma de enseñar de los profesores _____
- b. Apoyo brindado por El Centro Pastoral _____
- c. Las instalaciones donde se dictan las clases son las adecuadas _____
- d. La relación entre compañeros es agradable _____
- e. Conocimientos obtenidos _____
- f. Todas las anteriores _____

15. Indique la edad del niño que se encuentre en el programa de recuperación nutricional infantil.

- a. De 6 a 18 meses _____
- b. De 19 a 30 meses _____
- c. De 31 a 43 meses _____
- d. Mayor a 44 meses _____

16. La participación de su niño en el programa de recuperación nutricional infantil ha favorecido físicamente en:

- a. Peso adecuado según su edad _____
- b. Estatura adecuada según su edad _____
- c. Otro. ¿Cuál? _____

17. La alimentación brindada por El Centro Pastoral a su niño es:

- a. Deficiente _____
 - b. Regular _____
 - c. Buena _____
 - d. Excelente _____
- ¿Por qué? _____

18. Su participación en el programa de apoyo a madres adolescentes gestante o lactante ha sido provechoso para mejorar el cumplimiento de su rol de madre joven en la sociedad.

- a. Total Desacuerdo _____
- b. Mediano Desacuerdo _____
- c. Indiferente _____
- d. Mediano Acuerdo _____
- e. Total Acuerdo _____

19. El contenido de las charlas brindadas por El Centro Pastoral, para su condición de madre gestante o lactante es:

- a. Adecuado _____
- b. Inadecuado _____

c. Le es indiferente _____
 ¿Por qué? _____

20. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que sobresale más en el programa de apoyo a madres adolescentes gestante o lactante?

- a. Los valores que inculcan _____
- b. Apoyo moral y espiritual _____
- c. Comprensión del orientador _____
- d. Otro. ¿Cuál? _____

21. ¿En qué estado se encuentra usted?

- a. Gestando _____
- b. Lactando _____

22. La alimentación que brinda el Centro Pastor por medio del programa de apoyo a madres adolescentes gestante o lactante le ha favorecido en:

- a. Peso _____
- b. Desarrollo de su embarazo _____
- c. Lactancia _____
- d. Todas las anteriores _____

23. La contribución del centro Pastoral el Salvador a su barrio ha sido:

- a. Deficiente _____
- b. Regular _____
- c. Buena _____
- d. Excelente _____

24. ¿Qué aspectos considera usted deben mejorar en el centro Pastoral el salvador para ofrecer un mejor servicio?

- a. Aumentar el apoyo (económico, espiritual, nutricional) _____
- b. Mejorar las instalaciones donde se desempeñan las actividades _____
- c. Realizar actividades de esparcimiento _____
- d. Todas las anteriores _____
- e. Ninguno _____
- f. Otro. ¿Cuál? _____

25. ¿Cuánto tiempo lleva vinculado al programa al que usted pertenece?

- a. De 6 a 18 meses _____
- b. De 19 a 30 meses _____
- c. De 31 a 43 meses _____
- d. Mayor a 44 meses _____

Anexo 2. Formato para entrevista.



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Formato para entrevista.

1. ¿Cuántos años llevan funcionando los programas de capacitación no formal, programa recuperación nutricional infantil y programa de madres adolescentes gestantes y lactantes?
2. ¿Con cuantas personas inicio cada programa?
3. ¿cómo ha sido la cobertura de los últimos cinco años en los programas de capacitación no formal, programa recuperación nutricional infantil y programa de madres adolescentes gestantes y lactantes?
4. ¿Cuál es el presupuesto semestral con que cuenta los programas mencionados anteriormente?
5. ¿Qué entidades brindan apoyo económico o de otra especie a el Centro Pastoral el Salvador?
6. ¿Profesionales de que áreas se encuentran trabajando con la fundación?

Anexo 3. Fotos beneficiarios de los distintos programas del Centro Pastoral el Salvador.

Programa de Recuperación Nutricional



Programa de Capacitación no formal



Programa de Madres Adolescentes Gestantes o Lactantes.

