

Negocios inclusivos

como estrategia de responsabilidad social empresarial para la inclusión laboral de los desplazados en el Magdalena*

Claudia Margarita Mejía Mojica
Universidad Sergio Arboleda, Santa Marta
claudiam.mejia@usa.edu.co

Como referenciar este artículo: Mejía, C.M. (2014). Negocios inclusivos como estrategia de responsabilidad social empresarial para la inclusión laboral de los desplazados en el Magdalena. *Verbum*, 9(9), 77-94.

Resumen

En el contexto de la responsabilidad social empresarial emerge el modelo de negocios inclusivos como una estrategia del sector privado y público para la inclusión de poblaciones vulnerables en la dinámica social, política, económica y productiva de la sociedad; con el fin de desarrollar su potencial intelectual, humano y laboral, así como para facilitar su sostenibilidad y autonomía económica, contribuir de manera significativa en el mejoramiento de la calidad de vida y productividad de estas poblaciones; y por ende, en el desarrollo económico y social de su entorno local.

Este artículo analiza las variables que inciden en las políticas de responsabilidad social en la más representativas empresas del departamento del Magdalena y las posibles estrategias de comunicación que propicien la implementación de modelos empresariales inclusivos; específicamente en el aspecto de inclusión laboral de la población desplazada por causa de la violencia; para contribuir así con el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo de esta.

Palabras clave: Negocios inclusivos, Responsabilidad social empresarial, Comunicación estratégica, Cultura organizacional.

Abstract

In the context of corporate social responsibility emerges inclusive business model as a strategy of private and public sector for the inclusion of vulnerable populations in the political, economic and social dynamics of productive society; in order to develop their intellectual, human and labor potential and facilitate sustainability and economic autonomy; to contribute significantly to improving the quality of life and productivity of these populations; and therefore, in economic and social development of their local environment.

This article analyzes the that affect on corporate social responsibility in the most representative companies in the department of Magdalena and possible strategies to the implementation inclusive business model; specifically in the aspect of employment inclusion of displaced population, to contribute that way with to improving in the quality of life and development of this region.

Keywords: Inclusive business, Corporate social responsibility, Strategic communication, Organizational culture.

* El siguiente artículo es resultado del proyecto de investigación denominado "Estrategias de comunicación y cultura organizacional: caracterización de los modelos de inclusión laboral de personas en condición de desplazamiento forzoso en las empresas de la ciudad de Santa Marta", realizado por el grupo de investigación Comunicación y Sociedad perteneciente a la Escuela de Comunicación y Periodismo de la Universidad Sergio Arboleda, Seccional Santa Marta.

Introducción

En el marco de la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas para el Pacto Mundial, todos los países asistentes firmaron su compromiso para cumplir lo que se denominó Objetivos de Desarrollo del Milenio –ODM– a través de los cuales se busca articular a todos los sectores de la sociedad e implementar estrategias que contribuyan a generar beneficios sociales y oportunidades de inserción a la economía formal de los sectores poblacionales de bajos recursos o en situación de vulnerabilidad, especialmente aquellas afectadas por la violencia de grupos al margen de la ley.

Tanto el sector público como el privado tienen un alto compromiso social con el país en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio; mediante la creación de oportunidades de inclusión en la dinámica organizacional que contribuyan significativamente en el mejoramiento de la calidad de vida y productividad de estas poblaciones y por ende, en el desarrollo económico y social de su región y del país.

En este engranaje, es vital la participación del sector académico como articulador facilitador en la construcción de una cultura empresarial orientada a la inclusión; así como en formación de competencias de la población vulnerable que facilite su inclusión laboral de tal manera que aseguren la productividad y competitividad del sector empresarial y por ende, mejoren la calidad de vida de estos grupos sociales.

En los últimos 20 años, el Magdalena viene sufriendo las consecuencias de la violencia

en Colombia y sus actores armados, quienes durante los años 80 trasladaron su conflicto a esta región debido a que su ubicación geográfica estratégica significaba poder territorial económico, político y comercial; lo que generó enfrentamientos armados, violencia y grandes desplazamientos de población civil hacia las cabeceras municipales y la capital del departamento.

Santa Marta se ha convertido en la tercera receptora de personas en esta condición del país por densidad poblacional. Los entes distritales aseguran que el 40 % de su población actual es víctima del desplazamiento, seguida por Barranquilla y Cartagena. Se estima que en la región Caribe hay cerca de 400 mil desplazados (Departamento para la Prosperidad Social, 2012).

Por su parte, el sector empresarial de la ciudad ha venido incursionando en el modelo global de responsabilidad social como estrategia para la creación de valor compartido e intangible propuesta por Michael Porter desde su imagen pública, cultura organizacional y relacionamiento con el entorno y como respuesta a las exigencias globales dentro del marco del Pacto Mundial en el logro de los llamados Objetivos del Milenio.

En este contexto aparece el modelo de negocios inclusivos como una estrategia de responsabilidad social orientada a la inclusión de poblaciones vulnerables en cuatro frentes de inclusión laboral: empleabilidad, tercerización, *marketing* inclusivo y apoyo al emprendimiento.

Esta investigación tiene como objetivo iden-

tificar el desarrollo del modelo de negocios inclusivos en las empresas de Santa Marta como estrategia de responsabilidad social; específicamente en la inclusión laboral de la población desplazada, teniendo en cuenta el alto impacto social y económico de este grupo vulnerable en la región del Magdalena.

El estudio permitió observar las variables que inciden en las políticas de empleabilidad del sector empresarial y las posibles estrategias de comunicación para la construcción de la cultura organizacional que propicie la implementación de modelos inclusivos en las empresas de la ciudad de Santa Marta.

Metodología

Esta investigación realizó un estudio descriptivo-cualitativo que permitió, a través de entrevistas semiestructuradas a directivos de las empresas más representativas de la región, hacer un análisis de las variables predominantes relacionadas con el fenómeno de los negocios inclusivos y la creación de un escenario propicio para su implementación.

Se escogió este tipo de entrevista debido a que facilita la exploración del estado actual de la responsabilidad social empresarial en la ciudad de Santa Marta, desde la fuente de interés de la investigación como es el sector empresarial y con la posibilidad de profundizar con el entrevistado en aspectos adicionales o específicos para obtener mayor información sobre causas y efectos de las categorías establecidas por la investigación y ratificadas mediante el proceso de campo.

Por medio de entrevistas semiestructuradas a directivos y líderes empresariales de diferentes sectores económicos de la ciudad se construyeron descripciones interpretativas más que estadísticas para analizar los factores de mayor incidencia con respecto al objeto de investigación.

Desarrollo

Un siglo de desplazamiento

Colombia es un país en conflicto interno desde hace más de un siglo; este conflicto ha estado relacionado siempre con el poder territorial que la ubicación estratégica de muchas de sus tierras implica en el sentido económico, político y comercial.

“La violencia ha sido usada en Colombia como recurso para el dominio territorial [...]esta violencia sistematizada ofrece ventajas al crimen organizado y a todas las conductas predatorias de enriquecimiento mafioso o violento” (Reyes, 2009: 25).

Los grupos armados al margen de la ley, entre ellos: las guerrillas, los narcotraficantes, los grupos paramilitares, así como las fuerzas armadas del Estado vienen generando situaciones de violencia, caos y terror en la mayor parte del territorio nacional pero especialmente en las zonas rurales, donde la sociedad civil es mucho más vulnerable y menos protegida por el Estado.

Esta situación ha generado grandes movilizaciones de la población como única opción

para proteger sus vidas, encontrar una forma de subsistencia y unas condiciones de vida menos traumáticas; sacrificando sus tierras, su tejido social y su arraigo cultural.

De acuerdo con el plan de desarrollo presentado por el Departamento Nacional de Planeación 2011-2014:

El delito de desplazamiento forzado ha ocasionado la vulneración de derechos humanos de millones de colombianos y ha hecho que la mayoría de estas personas, se vean obligadas a abandonar su lugar de residencia y sus actividades económicas y sociales, enfrentado pérdidas personales, sociales y económicas, lo que les dificulta el acceso a activos, a redes sociales, mercados formales y capital humano, obstaculizando el disfrute de unas condiciones mínimas de vida digna a la que tienen derecho...se estima que a julio de 2010, 3.486.305 de personas han sido víctimas de este delito (Departamento Nacional de Planeación, 2011: 349).

El Caribe, segunda región en desplazamiento

Una de las regiones más afectadas por esta situación ha sido la Región Caribe, donde se ha dado un gran desplazamiento por parte de diferentes grupos poblacionales de diversas zonas de conflicto del país que se asentaron especialmente en sus cabeceras municipales buscando refugio, seguridad, mejores condiciones de vida y oportunidades laborales.

En el documento del plan de desarrollo del

Departamento Nacional de Planeación 2011-2014 se estima que:

El nivel de recepción de la población víctima del desplazamiento forzado por la violencia (PVDFV): las regiones que presentan el mayor número de personas recibidas son en su orden, Central (42 %), Caribe 35 %, Sur 11 %, Pacífico 8 %, Nororiental 5 % y Amazonia 2 % (Departamento Nacional de Planeación, 2011: 349).

Como se dijo antes, el departamento del Magdalena viene sufriendo las consecuencias de la violencia en Colombia y sus actores armados.

Este hecho desencadenó en esta región y específicamente en la ciudad de Santa Marta grandes problemas sociales, económicos y de orden público, como consecuencia de los múltiples actos de violencia y desplazamiento que han generado situaciones de delincuencia, pobreza extrema, desigualdad social, altos índices de desempleo, entre otras.

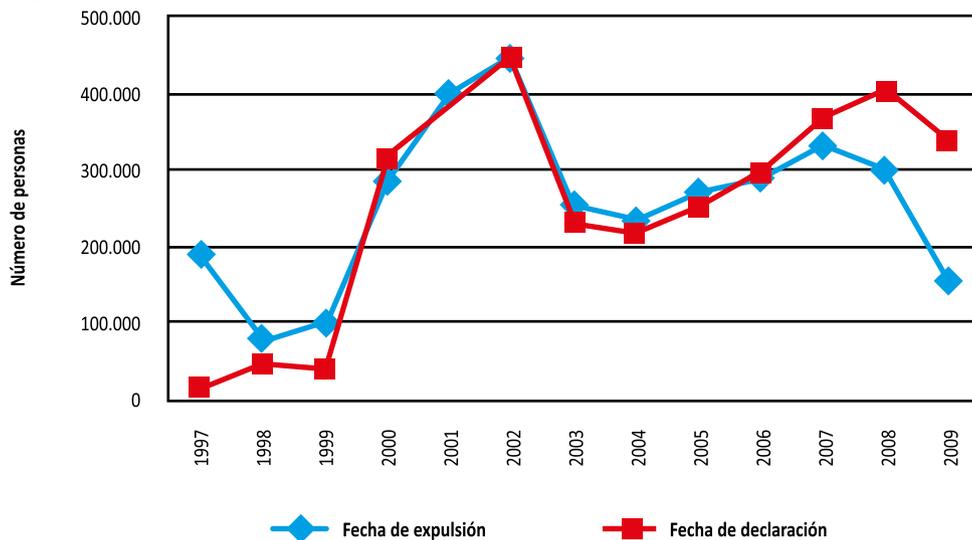
De acuerdo con el plan de desarrollo presentado por el Departamento Nacional de Planeación, Santa Marta se constituye en la tercera ciudad receptora de personas en esta condición del país por densidad poblacional, después de Bogotá con 287.242 desplazados y Medellín con 182.997 personas.

El Observatorio de Desplazamiento Interno (conocido como IDMC, por las siglas del nombre en inglés, Internal Displacement Monito-

ring Centre) y el Feinstein International Center de Tufts University realizaron una investigación para la caracterización de la población desplazada en áreas urbanas, siendo Santa Marta uno de los tres casos prácticos estudiados (los otros dos fueron Jartum en Sudán y Abiyán en Costa de Marfil).

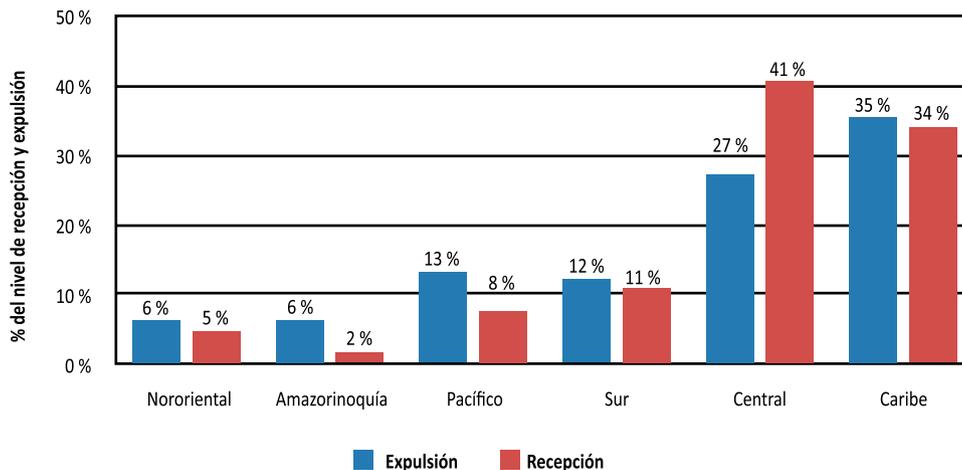
Al comparar la situación de los desplazados internos en ciudades con la de inmigrantes urbanos (es decir, personas que emigran hacia Santa Marta por razones no relacionadas con el conflicto), se encuentra que los desplazados son más proclives a tener dificultades, incluyendo el acceso a los alimentos, educación, salud

Figura 1. Dinámica de desplazamiento forzado



Fuente: RUPD 31 de julio de 2010 (Departamento Nacional de Planeación, 2011, p. 350)

Figura 2. Nivel de recepción y expulsión de la población víctima del desplazamiento forzado por la violencia, por región



Fuente: RUPD 31 de julio de 2010 (Departamento Nacional de Planeación, 2011, p. 350)

Figura 3. Principales municipios receptores

Municipio receptor	Número de personas	Región
Bogotá, D.C.	287.242	1. Central
Medellín (Antioquia)	182.997	1. Central
Santa Marta (Magdalena)	137.404	2. Caribe
Sincelejo (Sucre)	86.864	2. Caribe
Cali (Valle del Cauca)	73.518	1. Central
Buenaventura (Valle del Cauca)	72.631	6. Pacífico
Valledupar (Cesar)	70.427	2. Caribe
Villavicencio (Meta)	68.853	1. Central
Cartagena (Bolívar)	65.783	2. Caribe
Florencia (Caquetá)	64.603	4. Sur
Turbo (Antioquia)	54.295	2. Caribe
Popayán (Cauca)	54.037	4. Sur
Barranquilla (Atlántico)	53.813	2. Caribe
Cúcuta (Norte de Santander)	53.652	3. Nororiental
Quibdó (Chocó)	52.945	6. Pacífico

Fuente: RUPD 31 de julio de 2010 (Departamento Nacional de Planeación, 2011, p. 350)

y vivienda, así como problemas de seguridad (Jacobse & Howe, 2008: 22).

Acciones gubernamentales frente a desplazamiento

En su esfuerzo por contener las secuelas y huellas de la guerra armada que vive el país, el Estado ha implementado políticas sociales y jurídicas de asistencia a estas poblaciones de desplazados víctimas de la violencia, que con ayuda del sector privado, organizaciones no gubernamentales y comunidad internacional buscan mejorar las condiciones de vida y facilitar el proceso de inclusión en el entorno social, económico, cultural y productivo que los recibe.

Al respecto, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), asegura que es obligación del gobierno nacional, atender la población desplazada con asistencia humani-

taria y estabilizarla en aspectos sociales y económicos, mediante procesos de retorno, reubicación o integración local, en condiciones de seguridad, voluntariedad y dignidad.

Durante las últimas décadas, el gobierno de Colombia ha tenido que asumir grandes desafíos para responder a las grandes problemáticas de la población vulnerable víctima de la violencia dadas por las condiciones sociopolíticas del país mediante acciones de asistencia y atención psicosocial y económica.

El Estado ha venido desarrollando una política social que garantice los derechos de la población vulnerable, fundamentada en acciones sinérgicas entre las diferentes entidades encargadas de la atención a la población en lo que se ha denominado el sector de inclusión social y la reconciliación cuyo objetivo es reunir y ordenar esfuerzos que generen valor. De acuerdo con el

Informe de rendición de cuentas 2012 del Departamento Administrativo para la Prosperidad –DPS– de la Presidencia de la República:

La creación de este sector, cuenta con un gran reto, que materializa la evolución de las políticas sociales, gestadas en gran medida en la Agencia que antecedió al Departamento para la Prosperidad Social. ACCIÓN SOCIAL creada por el Gobierno Nacional mediante el decreto 2467 de 2005, surge de la integración de la Red de Solidaridad Social-RSS, la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional-ACCI y el Fondo de Inversiones para la Paz-FIP que garanticen mayores impactos en la atención a la población pobre, vulnerable y víctima de la violencia (Departamento para la Prosperidad Social, 2012: 2).

Sin embargo, estas acciones se han quedado cortas ante las necesidades de la población en diferentes aspectos de su calidad de vida como educación, vivienda, salud e inclusión productiva, que van mucho más lejos que el asistencialismo y apoyo psicosocial de una primera fase, hacia una fase de estabilización y de inclusión social en las comunidades que los acogen.

De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación, el Estado viene trabajando a través del Ministerio de la Protección Social con las comunidades desplazadas en programas de inclusión social para que faciliten la adaptación y vinculación a sus nuevos entornos de vida.

Derivado de los procesos comunitarios de recuperación de confianza y reparación de teji-

do social, superando la meta en un 346,6 % se conformaron 104 iniciativas locales de inclusión social de tipo organizativo y/o asociativo, como expresión de la construcción de ideas culturales, sociales, recuperación económica y representación política, en las que participaron un total de 16.120 personas, de las cuales 500 familias desarrollaron iniciativas de carácter productivo y 15.620 personas participaron en iniciativas de carácter psicosocial (Departamento Nacional de Planeación, 2011: 355).

Sin embargo, estos programas de inserción social no han sido suficientemente difundidos ni articulados con otros sectores de la sociedad, lo que ha llevado a que la política pública de atención a poblaciones víctimas del conflicto se centre más en apoyo psicológico y asistencialismo económico a través de subsidios; generando una cultura de alienación y pasividad, así como una disminución progresiva de las capacidades de empoderamiento y autogestión de una mayoría de esta población.

El desempleo y la exclusión laboral de los desplazados en Colombia

Históricamente, Colombia ha enfrentado unas limitadas e inadecuadas condiciones laborales de desempleo que a su vez han contribuido de una u otra manera con la situación de violencia en muchas regiones del país.

Los estudios respecto a este tema plantean un reto aún mayor para el gobierno y la empresa privada, en el caso específico de los desplazados en edad de trabajar, ya que debido a su menor capacitación de capital humano, unida

a las escasas habilidades y conocimientos técnicos o tecnológicos, tienen poca oportunidad de desempeñarse en áreas no agrícolas; lo que dificulta la inserción en los mercados de trabajo formal.

La gran mayoría de la población desplazada no encuentra oportunidades laborales por parte de las empresas (micro, medianas y grandes), debido al bajo interés de inserción, a la alta desconfianza, al desconocimiento de las estrategias para su implementación y al temor frente al posible impacto negativo; lo que ha incrementado el empleo informal como opción de trabajo, entre otros.

El empleo informal conlleva condiciones de vida precarias e inestables, incumplimiento de leyes, abusos en el espacio público, trabajo de menores, y delincuencia común, entre otros muchos problemas sociales. Como lo afirma Bastida: “se concentran los problemas no resueltos en: mala calidad de la vivienda y de los espacios públicos, precariedad económica y laboral, fracaso escolar, problemas de droga, prostitución y exclusión social” (Bastida, 2001: 56).

De igual manera, Magdalena y su capital Santa Marta no ha podido responder adecuadamente a este gran volumen de población desplazada y a sus expectativas de vida; en gran medida por falta de gobernabilidad, incapacidad en infraestructura, baja oferta laboral, así como pocas oportunidades productivas, educativas y culturales; lo que ha desencadenado grandes problemas sociales de pobreza y delincuencia.

La Misión de Empalme para las Series de Em-

pleo y Pobreza –MESEP– señaló que el 58,08 % de los habitantes en el Magdalena, 697.802,82 personas, viven con ingresos mensuales inferiores a \$187.079 pesos, que es el valor de la línea de pobreza para el 2010 (Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE, 2010); esto debido en gran parte a las migraciones por desplazamiento que se dieron durante los últimos años.

Según datos del DANE, la tasa promedio de desempleo en el departamento del Magdalena y Santa Marta alcanza el 8,3 % y 9,3 % respectivamente.

Al no poder asumir suficientemente la inserción social de los desplazados, el Estado ha dejado en manos de las organizaciones no gubernamentales, y al sector privado bajo el modelo de responsabilidad social empresarial.

De la responsabilidad pública a la responsabilidad social empresarial

A partir de los 90 la responsabilidad social empresarial empieza a evidenciarse como un proceso ético-operacional que involucra de manera transversal a las diferentes dimensiones de la organización; convirtiéndose en una estrategia corporativa no solo con el objetivo de cumplir las leyes de entorno operacional sino para contribuir y liderar acciones de mejoramiento ante grandes problemas como la pobreza extrema, violencia y delincuencia social, falta de educación, equidad y problemas ambientales.

Peter Drucker, uno de los más importantes teóricos de la gestión y administración, enfati-

za en el valor organizacional de la responsabilidad social y la articulación empresarial con su entorno social. Este nuevo enfoque empresarial implicó un cambio en el paradigma de competitividad, el cual llegó a replantear las acciones estratégicas de las organizaciones alrededor del mundo. Drucker evidenció que en la economía global se hace cada vez más determinante las prácticas socialmente responsables: “Las organizaciones tienen la responsabilidad de intentar encontrar un enfoque de los problemas sociales básicos que encaje en sus competencias y que, claro está, transforme un problema social en una oportunidad para la organización” (Drucker, 1993: 105).

Cuando las empresas se comprometen a desarrollar estrategias de responsabilidad social, muestran que están en sintonía con valores humanos subyacentes y que son capaces de anticipar poderosos cambios globales. Eso demuestra también que una empresa involucrada entiende que tiene un rol real al servicio de la sociedad.

Una política empresarial, que enfoca esfuerzos para generar beneficios a sus grupos de interés en el corto, mediano y largo plazo, busca el mejoramiento en la calidad de vida y la satisfacción las personas que de una u otra manera son impactadas por las organizaciones a cambio de fortalecer su imagen, sus relaciones y su reputación (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009: 163).

La responsabilidad social empresarial implica la construcción de una cultura organizacional que alinee sus operaciones, políticas, toma de decisiones, comportamientos y acciones, a ni-

vel estratégico, táctico y operacional; hacia un modelo de respeto y contribución social con su entorno local y global.

Comprende el conjunto de políticas y acciones que conforman la cultura y las prácticas organizacionales que incluyen desde las relaciones laborales y prácticas gerenciales hasta las relaciones con el entorno, el medioambiente, el compromiso con el desarrollo económico y social de la comunidad, así como la utilización de prácticas comerciales responsables.

Es el conjunto de acciones conscientes y sistemáticas que las empresas realizan desde su interior y hacia el entorno (comunidades, proveedores, clientes, futuras generaciones), para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, a la preservación del medio ambiente y al desarrollo social del país (Atehortúa, 2008: 130).

Sin embargo, muchas empresas y sus fundaciones implementan programas sociales que responden más a indicadores empresariales que a un compromiso por articular la comunidad con su dinámica organizacional, para mejorar a largo plazo los niveles de calidad de vida mediante la inclusión social, laboral y productiva de estas poblaciones.

La responsabilidad social empresarial y los modelos inclusivos

En el contexto de la responsabilidad social empresarial aparece el modelo de negocios inclusivos como una estrategia de inclusión de poblaciones vulnerables en la dinámica social,

política, económica y productiva de la sociedad con el fin de desarrollar su potencial intelectual, humano y productivo, además de alcanzar su sostenibilidad y autonomía económica; aportando de manera significativa en el desarrollo social y humano de su entorno de vida local, regional y global.

María Clara Rodríguez Raga, con el apoyo de USAID, realizó una investigación sobre la implementación del modelo de negocios inclusivos, denominada *De las alianzas productivas a los negocios inclusivos* donde concluye que “los negocios inclusivos son un modelo alternativo de desarrollo económico que facilita la generación de ingresos a la población menos favorecida de manera sostenible en el tiempo” (Rodríguez, 2002: 24).

¿Qué es el modelo de negocio inclusivo?

El modelo de negocio inclusivo surge de la evolución del concepto de responsabilidad social empresarial hacia el concepto de empresa socialmente responsable.

A diferencia de otros que pretenden desde la filantropía, la ayuda social y la creación de organizaciones no lucrativas, este modelo propone una inclusión de las poblaciones menos favorecidas en la dinámica empresarial, para beneficios mutuos para todos los sectores involucrados desde el concepto de generación de valor y la sostenibilidad a largo plazo.

Según el Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible:

Los negocios inclusivos son una estrategia empresarial, en la cual se hace participar provechosamente a las comunidades de bajos ingresos en las cadenas de valor de las empresas y desarrollando productos asequibles y servicios que satisfagan las necesidades de estas comunidades mejorando su calidad de vida (Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible, 2010: 24).

Este modelo propone cuatro frentes de inclusión laboral: empleabilidad, tercerización, *marketing* inclusivo y apoyo al emprendimiento. Estas opciones creativas e innovadoras potencian la creación de círculos virtuosos de inclusión social, y reactivan la dinámica socioeconómica de las comunidades.

Figura 4. Modelo inclusivo de negocios



Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (CECODES) (capítulo colombiano de WBCSD) (Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible, 2010: 27)

1. Etapa Diseño= Mercados inclusivos: productos o servicios a la medida de las necesidades y posibilidades de las poblaciones vulnerables que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida.
2. Etapa Compra= Microempresarios: provee-

dores de suministros, insumos y materia prima requeridos por la operación de organización.

3. Etapa Fabricación= Empleabilidad: inclusión laboral a poblaciones vulnerables que contribuyan con la cadena de valor en condiciones de trabajo justas, adecuadas y que ayuden al desarrollo humano de estas poblaciones.
4. Etapa Distribución= Microempresa o tercerización: articular grupos poblacionales vulnerables a la cadena de distribución y comercialización de productos o servicios terminados mediante múltiples canales y redes.

El informe sobre los negocios inclusivos en Colombia elaborado por Patricia Londoño Rivera y Liliana Pineda González con el apoyo del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible –CECODES– recopiló diversas prácticas y experiencias del sector empresarial en la implementación de negocios inclusivos con lo cual concluye que: “Las experiencias empresariales de negocios inclusivos llevadas a cabo en diversos sectores... demuestran que este modelo es el camino más claro para avanzar en el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio” (Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible, 2010: 46).

Factores que inhiben la inclusión laboral

A pesar de los grandes beneficios sociales que trae consigo el modelo de negocios inclusivos, es todavía muy incipiente en Colombia su implementación en muchas regiones del país.

En el documento sobre desplazamiento en Colombia del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD (2010) se presenta un estudio realizado con 13 empresas del país en el que se identificaron los factores que inhiben la implementación de programas de inclusión laboral, entre ellos están:

- Limitada información sobre la población víctima de desplazamiento
- Marco regulatorio ineficiente
- Falta de infraestructura
- Bajos niveles educativos
- Falta de seguridad
- Falta de confianza
- Bajo arraigo al territorio
- Desconocimiento para su implementación.

Este fenómeno no solo viene ocurriendo en la región del Magdalena sino en todo el territorio nacional, tal y como lo afirma el documento sobre desplazamiento en Colombia del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD: “Dadas las condiciones sociales de nuestra región, la inserción de víctimas en las empresas es considerada una iniciativa riesgosa, difícil y costosa” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2010: 7).

Resultados

Caracterización de la inclusión laboral y las políticas de responsabilidad social empresarial en el Magdalena

A partir de los hallazgos encontrados como predominantes en la recolección de información de campo y con base en la profundización de las causas y efectos del fenómeno de inclu-

sión laboral en el contexto de la responsabilidad social empresarial en la ciudad de Santa Marta se realizó el siguiente análisis de resultados:

1. Falta de políticas de empleabilidad social responsable

Se evidencia en la mayoría de empresas de la ciudad un significativo nivel de conciencia sobre la importancia de su contribución en el entorno local. Así como política de responsabilidad social como parte de su plan estratégico empresarial; sin embargo, los empresarios reconocen que dentro de su plan estratégico de responsabilidad social empresarial no se ha definido explícitamente una política de inserción laboral de grupos vulnerables como contribución social al problema de desempleo; por lo que no hay un compromiso declarado, así como tampoco existen indicadores que midan la empleabilidad responsable e inclusiva de personas desplazadas.

Es importante mencionar algunas iniciativas concretas promovidas desde organismos no gubernamentales como es el caso del PNUD y el Comité Regional de Cafeteros, en los cuales se evidencian acercamientos importantes a la implementación del modelo de inclusión laboral, sin embargo falta mayor liderazgo del sector público para la articulación de los diferentes actores sociales en una política conjunta y consistente sobre el tema.

2. Tercerización de las acciones de responsabilidad social

En la mayoría de los casos se observa que las empresas han trasladado la gestión de responsabilidad social a fundaciones propias o aliadas;

lo que asegura la ejecución de los programas y acciones de responsabilidad. Sin embargo, esta estrategia hace que las acciones de responsabilidad social se perciban como un tema ajeno y lejano al ámbito organizacional, a su dinámica operacional y a sus grupos de interés (empleados, accionistas, clientes, proveedores, etc.).

Lo anterior, evidencia la desarticulación entre las políticas de RSE y una cultura organizacional incluyente y participativa de los empleados y su contexto interno con la realidad social de su entorno, no se sienten partícipes ni involucrados, por tanto no asumen la responsabilidad como un compromiso personal.

3. Victimización de la población vulnerable

Los empresarios perciben que las políticas asistenciales y proteccionistas económicas y jurídicas adoptadas por los organismos sociales del Estado y de organismos no gubernamentales han llevado a la formación de una mentalidad victimizada y pasiva de los grupos poblacionales de desplazados, afectando su nivel de productividad y adaptación a las condiciones del entorno.

Ante esta situación los empresarios manifiestan hacer frente a los requerimientos de calidad, adaptación al cambio y capacidad de respuesta requeridos por los exigentes estándares globales.

4. Debilidades en las competencias y habilidades laborales de la población vulnerable

Los empresarios advierten que es de vital importancia capacitar y entrenar estas poblacio-

nes en las competencias laborales y habilidades técnicas requeridas para asegurar un alto nivel de competitividad y una adecuada articulación con la organización en aspectos no solo técnicos sino humanos como trabajo en equipo, resolución de conflictos, comunicación efectiva, y adaptabilidad para asumir distintos roles en la cadena de valor.

En ese sentido, los empresarios reconocen que deben contribuir de manera más activa y comprometida en la formación de capital humano a partir del conocimiento propio de su negocio y en articulación con el sector académico.

5. Desarticulación de las iniciativas de emprendimiento con el sector empresarial

Los empresarios identifican un importante avance en los programas de emprendimiento que desde las estrategias de responsabilidad social vienen implementando gran parte de las empresas de la región.

Sin embargo, al analizar subdesarrollo e inclusión en la dinámica empresarial, se evidencia que aún es muy baja la articulación de estas pequeñas empresas y unidades productivas con las cadenas operacionales de las grandes empresas.

Igualmente, se reconoce que estas iniciativas de emprendimiento no tienen objetivos de largo alcance y alto impacto sino que se limitan a actuar como medios de subsistencia familiar, por lo cual no son aspiracionales, es decir, no tienen vocación de crecimiento y alcance de estándares competitivos de alta calidad.

Para alcanzar estos niveles de emprendimiento, es necesario consolidar procesos de agremiación y legalización que les permitan articularse con las grandes cadenas operacionales de las empresas en la región; de manera que sean competitivas ante las exigencias del mercado y el entorno global, para contribuir en la generación de valor y crecimiento de estas empresas; desde el rol de proveedoras de insumos, tercerizadoras de procesos, distribuidoras de productos y/o servicios, así como otras nuevas formas de articulación empresarial.

6. Falta de una mentalidad competitiva que responda a estándares internacionales

Los empresarios advierten que se requiere mucho más que competencias técnicas y que es más importante desarrollar competencias integrales que faciliten la inserción de estos grupos poblacionales en la vida organizacional en temas como: visión y misión empresarial, trabajo en equipo, compromiso, sentido de pertenencia, productividad, resolución de conflictos, proactividad, creatividad e innovación, adaptabilidad y capacidad de respuesta ante las exigencias del entorno global.

Es necesario hacer de la inclusión laboral un proceso integral que no solo implique esta sino la formación académica de empresarios que implementen culturas organizacionales responsables, éticas e incluyentes, orientadas al aprendizaje, mejoramiento continuo y desarrollo del equipo humano, así como de capacitación a la población vulnerable en competencias humanas y las habilidades técnicas para asegurar un sector empresarial competitivo.

Los empresarios consideran que en los nuevos contextos de globalización, apertura económica y mejores condiciones sociopolíticas del país es fundamental desarrollar una mentalidad mucho más competitiva en la población de la región y específicamente en las más vulnerables, como es el caso de los desplazados; superando la cultura de la victimización y de la informalidad para poder alcanzar objetivos estratégicos que posicionen a Santa Marta y el Magdalena como una región cada vez más competitiva y con una mejor calidad de vida para sus habitantes.

Discusión de Datos

Con base en los hallazgos encontrados, se desarrolló un análisis propositivo con el fin de cumplir con el objetivo final de esta investigación en cuanto a proponer escenarios propicios para la implementación del modelo de negocios inclusivos como estrategia de responsabilidad social empresarial a partir de procesos de comunicación que faciliten la construcción de una cultura de organización inclusiva.

Teniendo en cuenta que la hipótesis propuesta por la investigación se fundamentaba en el hecho de que las organizaciones mostraban resistencia a la inclusión laboral, encontramos que el factor crítico no radica en esta hipótesis sino en la falta de una mentalidad competitiva, como resultado de una cultura de asistencialismo y victimización en la que ha caído la población de desplazados.

Es importante anotar que, la región del Magdalena y específicamente su capital ocupan uno de los últimos lugares de acuerdo con los

estudios de competitividad regional presentados por el Consejo Privado de Competitividad (CPC) y por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Estos estudios analizan el desempeño de las regiones en cuanto a infraestructura, educación, salud, medioambiente, institucionalidad, productividad de alto valor agregado, ciencia, tecnología e innovación.

A partir de este análisis, se identifica una gran oportunidad y contribución desde la academia para la construcción de una cultura laboral competitiva en la población samaria y específicamente en la población de desplazados mediante la articulación de procesos comunicacionales entre las diferentes fuerzas sociales, productivas y económicas de la región del Magdalena.

Lo anterior significa que gran parte del crecimiento en competitividad recae en lo que se ha denominado capital humano. En ese sentido, la comunicación juega un papel fundamental como articulador de los distintos sectores de la sociedad para la creación de estrategias de formación y consolidación de una cultura competitiva en todos los sectores de la sociedad pero muy especialmente en los grupos poblaciones más vulnerables, entre ellos los desplazados, teniendo en cuenta su impacto en la densidad poblacional de la ciudad.

El analista Ben Schneider, en su detallado análisis de la resiliencia y particularmente de los factores que posibilitan construir empresas en contextos de inestabilidad, cita la importancia de las creencias de la organización, de la táctica, de la estructura que se logre crear desde la ali-

Figura 5. Resultado del Ranking de ciudad por área - Periodo 2008

Ciudades	Capital Humano		Ciencia y tecnología		Infraestructura		Finanzas Privadas		Medio ambiente		Fortaleza económica		Internacionalización		Finanzas Públicas		I.G.C.	
	Índice	Posición	Índice	Posición	Índice	Posición	Índice	Posición	Índice	Posición	Índice	Posición	Índice	Posición	Índice	Posición	Índice	Posición
ARMENIA	54.924	14	79.139	6	82.726	5	56.595	11	88.276	3	55.723	12	42.155	11	25.731	20	59.111	9
BARRANQUILLA	68.87	9	68.15	9	53.904	12	72.566	7	37.789	19	84.904	4	96.2	2	45.275	15	66.157	7
BOGOTÁ	90.296	3	100.0	1	100.0	1	100.0	1	66.331	7	100.0	1	89.09	3	96.091	2	100.0	1
BUCARAMANGA	100.0	1	75.821	7	70.601	8	99.017	2	63.351	8	96.258	2	61.717	10	88.273	4	84.998	3
CALI	78.35	6	80.169	5	81.709	6	76.576	5	55.19	12	82.038	5	83.576	4	37.457	17	76.178	5
CARTAGENA	57.196	13	49.396	13	29.695	16	32.339	17	45.257	17	66.334	8	100.0	1	92.182	3	54.412	11
CÚCUTA	57.546	12	48.099	14	41.054	14	35.044	15	45.043	18	56.93	10	66.562	9	29.64	19	43.297	15
IBAGUÉ	81.987	4	25.508	17	65.981	9	49.19	13	82.837	4	34.212	14	38.193	14	68.729	9	54.771	10
MANIZALES	53.406	15	92.025	2	88.265	3	70.89	8	63.117	9	58.597	9	69.348	7	72.638	8	73.772	6
MEDELLÍN	91.501	2	90.162	3	86.136	4	89.691	3	75.623	6	89.142	3	83.144	5	100.0	1	93.66	2
MONTERÍA	50.932	17	40.389	15	21.857	20	20.851	19	54.191	13	15.939	21	23.406	17	76.547	7	27.383	19
NEIVA	60.713	11	17.995	20	58.053	11	63.424	9	48.907	16	25.189	16	37.269	15	60.911	11	43.536	14
PASTO	78.37	5	38.57	16	58.1	10	35.162	14	80.329	5	19.692	19	19.908	19	53.093	13	44.896	13
PEREIRA	76.282	7	82.535	4	89.051	2	73.58	6	57.568	11	56.503	11	69.524	6	64.82	10	77.062	4
POPAYÁN	70.464	8	56.281	10	38.707	15	34.857	16	62.518	10	19.332	20	26.655	16	57.002	12	42.187	16
RIOHACHA	11.868	22	10.738	22	9.329	22	9.642	22	19.181	21	10.761	22	40.419	12	21.822	21	8.164	22
SAN ANDRÉS	16.897	21	49.538	12	16.538	21	52.863	12	53.486	14	66.85	7	22.883	18	17.913	22	33.165	18
SANTA MARTA	39.387	18	54.875	11	27.323	17	22.769	18	30.283	20	21.937	18	67.395	8	80.455	6	38.211	17
SINCELEJO	52.833	16	16.734	21	26.05	19	15.355	21	89.818	2	23.705	17	13.399	21	41.366	16	22.046	20
TUNJA	37.822	19	71.169	8	73.847	7	88.667	4	100.0	1	80.446	6	19.269	20	84.364	5	65.795	8
VALLEDUPAR	20.041	20	19.306	19	27.135	18	16.262	20	11.905	22	33.45	15	12.689	22	33.549	18	16.678	21
VALLIVICENCIO	66.516	10	24.367	18	52.833	13	59.457	10	52.073	15	47.937	13	39.339	13	49.184	14	45.296	12

neación estratégica, y analiza casos de empresas en el nivel macro que lograron enfrentar la incertidumbre y las diferentes crisis económicas.

Schneider destaca la importancia de difundir la capacidad de desafiar entornos altamente competitivos: “[...] Este es un requisito indispensable para lograr el éxito en el entorno altamente competitivo en que hoy se desenvuelven las empresas. ...Esta es pues, una cualidad indispensable para lograr convertirse en un contendor de clase mundial” (Schneider, 2007: 23).

En ese sentido se propone desarrollar una estrategia de comunicación que propicie la construcción de una “meta-cultura” organizacional orientada a la competitividad y la productividad de tal manera que todos los sectores de la sociedad: empresarial, social, civil y público alinien sus acciones y estrategias comunicativas hacia la construcción de una cultura colectiva a partir de conceptos como visión colectiva, proactividad, calidad y excelencia, valores corporativos,

capacidad de respuesta, productividad, autonomía y autogestión, globalidad, sinergia, sostenibilidad, creatividad, innovación, aprendizaje y mejoramiento continuo.

Estos conceptos contribuirán de manera determinante en la conformación de un capital humano altamente competitivo frente a las exigencias del entorno global y a las nuevas condiciones sociopolíticas y económicas del país; de tal manera, que la ciudad de Santa Marta logre superar las condiciones de vida y desarrollo de su población más vulnerable.

Esta mentalidad se hace imperativa para propiciar la implementación del modelo de negocios inclusivos como estrategia de competitividad de la ciudad de Santa Marta.

Peter Senge empleó el concepto de metanoia para describir un cambio mental profundo sobre una práctica específica: “La palabra es metanoia, y se puede traducir por desplaza-

Figura 6. Metacultura Organizacional



miento mental o cambio de enfoque, tránsito de una perspectiva a la otra. ... pues el aprendizaje también supone un decisivo desplazamiento o tránsito mental” (Senge, 1990: 23).

Este cambio de enfoque implica además la inclusión de macroconceptos como lo definen Reficco, Márquez, & Berger (2009: 28-38): transformación del *statu quo*, motivación comercial y rentabilidad, conexión entre lo local y lo global, innovación paciente, apalancamiento en recursos locales, protagonistas nuevos y más diversos.

Solo ante el cambio de esta metacultura competitiva que articule todos los entes de la sociedad samaria, realmente se podrá alcanzar resultados exitosos en la implementación del modelo de negocios inclusivos como estrategia de responsabilidad social empresarial.

Conclusiones

Esta investigación arrojó una nueva perspec-

tiva de la problemática de inclusión laboral en la región del Magdalena y evidenció una oportunidad de desarrollo desde el capital humano en la cual pueden contribuir todos los estamentos de la sociedad, desde lo público, privado, social y académico.

Los resultados obtenidos demuestran que el sector empresarial requiere de una población capaz de responder a las necesidades de sostenibilidad y competitividad global que el entorno exige, reevaluando la hipótesis inicial de que era la desconfianza y la falta de políticas lo que inhibía la implementación de los modelos inclusivos.

Es importante, reconocer también que la responsabilidad social empresarial debe reenfocarse hacia estrategias articuladas con la productividad y competitividad de la región y no solo hacia indicadores de gestión social.

El Estado y las ONG también juegan un papel fundamental en el cambio de esta mentali-

dad; ya que mientras se sostenga la cultura de asistencialismo y proteccionismo por parte de los organismos gubernamentales y no gubernamentales, las poblaciones de desplazados mostrarán resistencia a este cambio.

Los fuertes cambios económicos, tecnológicos y sociales generados por la globalización, ha derivado en el reconocimiento de que la competitividad no sólo se refiere al desempeño de las empresas sino que también se circunscribe al comportamiento de países, regiones y ciudades; y que, más allá de la dotación de recursos, el éxito competitivo de un territorio lo determinan las elecciones estratégicas y la creación de capacidades sistémicas de quienes hacen parte de ellas (Porter, 1991).

Referencias Bibliográficas

- Atehortúa, F. (2008). Responsabilidad social empresarial: entre la ética discursiva y la racionalidad técnica. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, No. 62, enero-abril. Bogotá: universidad EAN.
- Bastida, A. (2001). *La inserción socio-laboral: reflexiones sobre la práctica*. Madrid: Ed. Popular.
- CECODES, Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (2010). *Los negocios inclusivos en Colombia. Una estrategia empresarial para reducir la pobreza, avances y lineamientos*. Bogotá: Zetta Comunicadores.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. DANE (abril de 2010). Recuperado el 6 de 11 de 2011, de Empalme de las Series de Empleo, Pobreza y Desigualdad: http://www.dane.gov.co/files/noticias/MESEP_2009.pdf
- Departamento Nacional de Planeación –DNP. (2010). *Mecanismos de inserción laboral*. Bogotá, Colombia.
- DNP-Departamento Nacional de Planeación. (2011). *Informe plan de desarrollo 2011-2014*. Encontrado el 25 de mayo de 2014 en: [file:///c:/users/clauidiam.mejia/desktop/bases%20pnd%20definitas%20\(1\).pdf](file:///c:/users/clauidiam.mejia/desktop/bases%20pnd%20definitas%20(1).pdf)
- DPS-Departamento para la Prosperidad Social. (2012). *Informe de rendición de cuentas sector de la inclusión social y la reconciliación, noviembre 3 de 2011-octubre 31 de 2012*. Encontrado el 20 de junio de 2014 en <http://www.dps.gov.co/documentos/infodps/informe-sector.pdf>
- Drucker, P. (1993). *La sociedad postcapitalista*. Barcelona: Apóstrofe.
- Jacobsen, K. & Howe, K. (2008). *Desplazamiento interno hacia áreas urbanas: estudio de caracterización, Santa Marta, Colombia: caso 3*. Feinstein International Center, Editado por Tufts University.
- Ministerio de la Protección Social – Dirección de Promoción Social (2010). *Implantación de proyectos para población en condiciones especiales - desplazado*. <http://www.dnp.gov.co>
- PNUD-Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2009). *Las empresas frente al desafío de la pobreza: estrategias exitosas*, PNUD. NY, Estados Unidos.

PNUD-Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2010). *Crecimiento de mercados inclusivos*. Colombia. PNUD. NY, Estados Unidos.

Porter, M. (1991). *Ventajas competitivas de las naciones*. Buenos Aires: Javier Vergara.

Reficco, E., Márquez, P., Berger, G. (2009). Negocios inclusivos en América. Latina. *Harvard Business Review*, 7(5), 28-38.

Reyes, A. (2009). *Guerreros y campesinos*. Bogotá: Ed. Norma.

Rodríguez, M. (2002). *De las alianzas productivas a los negocios inclusivos*. Madrid: Ed. Popular.

Senge, P. (1990). *La quinta disciplina: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Barcelona: Ed. Granica.

Schneider, B. (2007). *Resiliencia: cómo construir empresas en contextos de inestabilidad*. Colombia: Editorial Norma.

Páginas web consultadas

<http://www.dnp.gov.co>

www.sisben.gov.com

<http://www.negociosinclusivos.org/es>

<http://www.sustainability-index.com>

<http://www.wbcsd.org>

http://web.fedepalma.org/bigdata/fedepalma/pdf/de_las_alianzas_productivas_a_los_negocios_inclusivos.pdf