

Departamento de relaciones con el
entorno.

LLANOGAS, UN COMPROMISO SOCIAL CON LA REGIÓN

Catalina Rodríguez J.

Asignatura:

Proyecto de Conflicto Social y Político

Consultor:

Gemma Pons

UNIVERSIDAD OBERTA DE

CATALUÑA

UOC

Bogotá - Colombia, Julio de 2013

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. Introducción	3
2. Listado de gráficas	5
3. Listado de anexos	6
4. Marco contextual	7
5. Objetivos	11
6. Llanogas, un compromiso con la región	12
6.1. Análisis del entorno	12
6.2. Necesidades comunitarias	16
6.3. Estructura del departamento	17
7. Conclusiones	27
8. Listado de referencias	29

INTRODUCCIÓN

El documento a continuación presenta una de las estrategias formuladas para mitigar las causas del conflicto generado entre Llanogas empresa privada de servicios públicos del departamento del Meta (distribuidora de gas) y la comunidad perteneciente a los municipios de su área influencia.

La estrategia consiste en diseñar e implementar un departamento de relaciones estratégicas con el entorno compuesto por dos áreas: i) relaciones externas, y ii) responsabilidad social empresarial. El departamento busca viabilizar la operación de la compañía en la región mediante: i) el relacionamiento asertivo con sus grupos de interés y los actores relevantes del entorno, y ii) la creación y puesta en marcha de un programa de responsabilidad social encaminado a mitigar alguna de las necesidades que padecen los habitantes de la región.

Este trabajo está compuesto por: i) contextualización de la problemática; ii) descripción del conflicto; iii) análisis del entorno; iv) determinación de necesidades prioritarias de la población; y v) estructura del departamento.

Finalmente se hace especial énfasis en el programa que se pretende desarrollar con el proyecto de responsabilidad social, y la relevancia de este sobre la transformación positiva

en valores y competencias ciudadanas de niños y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y violencia social.

Este documento es producto de la recopilación de información de fuentes primarias sobre la perspectiva que tienen de la organización y el entorno en general que la rodea, los líderes relevantes sociales, políticos y de opinión del entorno, la interacción con múltiples sectores de la comunidad y la observación comedia de las necesidades de la población en los municipios de influencia de la organización.

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Norte estratégico Llanogas

LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1: Actores estratégicos del entorno (Excel).
- Anexo 2: Manual del cliente. Sistema de análisis de stakeholders.
- Anexo 3: Manual de cargo: profesional en el área de relaciones externas.
- Anexo 4: Proyecto pedagogía y protección de la niñez para el desarrollo de competencias ciudadanas en contextos de violencia.

MARCO CONTEXTUAL

Contexto:

Llanogas es una compañía privada que presta el servicio de gas domiciliario desde hace más de dos décadas a 28 municipios del departamento colombiano del Meta, zona caracterizada por la influencia de grupos armados al margen de la ley.



Líderes sociales, políticos y de opinión de las zonas de influencia de la compañía, manifiestan un alto grado de inconformidad por el servicio prestado por la organización. Esta inconformidad obedece a dos elementos, i) escaso relacionamiento entre las directivas de la organización y los actores sociopolíticos estratégicos de los municipios donde opera; y ii) nulo compromiso social.

Marco teórico:

Con el objetivo de mitigar las causas que han suscitado inmensa insatisfacción y manifestaciones constantes en contra de Llanogas, es conveniente que la organización además de las estrategias tradicionales sustentadas en la innovación de productos y de mercadeo, fije como política empresarial una estrategia continua y sostenible en el tiempo de relacionamiento estratégico con los actores sociopolíticos relevantes del entorno. El objetivo de establecer estos vínculos con los grupos de interés, es viabilizar la operación de

la compañía posicionando su imagen y reputación corporativa¹. Lo anterior es posible mediante un departamento de relaciones con el entorno compuesto por: i) área de relaciones externas; y ii) área de responsabilidad social.

Metodología:

La metodología de este trabajo de grados está estructurada en un proceso inductivo de investigación descrito a continuación:

- Obtención de información:

La información será recolectada mediante fuentes primarias (entrevistas actores del entorno, entrevistas realizadas a especialistas en el tema y observación no participante, entre otros) y secundarias (casos exitosos de RSE en empresas del sector, fundaciones estructuradas en compromiso social destacadas a nivel nacional, textos y documentos especializados en RSE, entre otros).

- Hechos – realidad:

Se realiza un análisis del entorno sociopolítico de la organización en los municipios de influencia.

- Observación de la realidad:

Las partes analizadas son todos los grupos de interés que se relacionan con la organización. (Anexo 1)

¹NSG (s.f) “Quiénes somos”. Recuperado de <http://www.es.nsg.com.co/about.html> en junio de 2013

- Información actores estratégicos:

Entrevistas personales e indagaciones. Datos relevantes y perspectiva personal sobre la organización.

- Elaboración de hipótesis:

- Sistematización de información:

Software privado implementado por Desmarginalizar Consultores. Tiene el objetivo de sistematizar la información recolectada en el trabajo de campo de análisis de grupos de interés. (Anexo 2)

- Establecer aspectos comunes y predominantes:

De acuerdo al análisis del entorno, se establecieron los aspectos comunes y predominantes del entorno de Llanogas:

- ✓ Inconformidad de la comunidad (liderada por los actores sociopolíticos estratégicos del entorno) frente a la organización.
- ✓ Escaso interés por los usuarios y líderes sociopolíticos.
- ✓ Escasa socialización de procesos que generan impacto social.
- ✓ Escaso relacionamiento estratégico con los actores relevantes del entorno.
- ✓ Supuesta posición dominante en el mercado.
- ✓ Conocimiento adquirido de los usuarios del servicio.
- ✓ Condiciones particulares de cada municipio.

Se establece una posible necesidad común de los habitantes de la zona de acuerdo a la información obtenida y se determina una posible explicación de las causas que generan dicha necesidad:

En la actualidad la ciudad de Villavicencio y en general parte importante de los municipios del departamento de Meta, padecen una situación social caracterizada – entre otras circunstancias - , por la inseguridad producto de delitos cometidos por jóvenes que no perciben mayor oportunidad de desarrollo personal ni profesional, y que han padecido condiciones familiares caracterizadas por la desintegración y la violencia.

- **Contrastación:**

Se realiza una verificación de la hipótesis mediante:

- **Socialización de la hipótesis con los líderes del entorno:**

Durante reuniones, entrevistas y encuentros con los actores estratégicos del entorno, se consulta la hipótesis establecida tras realizar el análisis del entorno.

- **Opinión de expertos en el tema:**

Son consultados expertos en desarrollo de valores y competencias personales en menores.

- **Proyección de la implementación del proyecto en el futuro:**

Presentación del proyecto con las directivas de la organización.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Diseñar un departamento de relaciones con el entorno para la empresa de servicios públicos Llanogas, compuesto por: i) área de relacionamiento estratégico y ii) área de responsabilidad social empresarial, que permita crear vínculos sólidos y sostenibles en el tiempo con todos los grupos de interés de la compañía.

Objetivos específicos:

Analizar el entorno social y político de la zona de influencia de la organización.

Determinar las necesidades insatisfechas de los pobladores de la región.

Diseñar e implementar estrategias que le permitan a la empresa establecer relaciones estratégicas con líderes sociales, políticos y de opinión de la región.

Establecer estrategias que mitiguen algún tipo de necesidad insatisfecha de los pobladores de la zona que desencadene violencia e inseguridad.

Convertir a Llanogas en una organización apreciada por la comunidad gracias a su gestión social.

Hacer de Llanogas una organización relevante para el desarrollo social de la región.

LLANOGAS, UN COMPROMISO CON LA REGIÓN...

La creación del departamento de relaciones con el entorno está compuesta por tres etapas:

i) análisis del entorno; ii) principales necesidades comunitarias; y iii) estructura del departamento de relaciones con el entorno.

1. Análisis del entorno:

El análisis a continuación presenta una breve descripción del conflicto y los acontecimientos que han generado un alto grado de inconformidad entre la comunidad ubicada en la zona de influencia de LLanogas:

- Conflicto:

A raíz de los cobros exagerados por procesos adicionales del servicio de distribución de gas que la población no comprendió, la indiferencia de la empresa hacia sus usuarios durante 25 años y una supuesta posición dominante en el mercado (no tiene competencia), la comunidad se organizó y realizó manifestaciones y protestas en su contra, respaldadas por líderes políticos, sociales y de opinión que en algunos casos tienen vínculos con enemigos políticos de Edilberto Castro (ex gobernador del departamento del Meta, propietario y fundador). En la actualidad la compañía tiene una imagen deteriorada frente a la comunidad y es blanco constante de manifestaciones negativas.

- Escaso interés por los usuarios y líderes sociopolíticos del entorno:

Los usuarios en general del servicio, la población que quiere acceder a él y los líderes sociopolíticos del entorno, sostienen que la organización está poco involucrada con los temas de interés de la comunidad.

Los usuarios en general no están conformes con el servicio de atención al cliente prestado por los funcionarios de la comunidad. Afirman que: i) los procesos son lentos, ii) las respuestas son tardías, iii) el personal no está capacitado adecuadamente para relacionarse asertivamente con los usuarios; iv) los medios de pago son escasos y poco efectivos.

La población que quiere acceder al servicio afirma que la organización considera con poco interés las solicitudes realizadas por pobladores que requieren el servicio de gas natural en sus predios: las respuestas negativas son sustentadas en estudios desactualizados.

Los líderes sociopolíticos estratégicos de la región, especialmente las autoridades municipales afirman que: i) Llanogas está poco interesado en su figura como autoridades y personajes relevantes de los municipios. ii) Llanogas además instalar redes y facturar mensualmente, poco interés manifiesta por el desarrollo de cada municipio. iii) Llanogas desconoce aspectos relevantes de cada municipio.

- Escasa socialización de procesos que generan impacto social:

En general las personas requieren información para construir conceptos personales sobre temas específicos, por lo tanto los usuarios de Llanogas requieren que la organización brinde información clara y oportuna sobre los procesos operacionales que generan alto impacto social. No hacerlo, es entendido como una falta de la organización en contra del bienestar de la comunidad. La comunicación asertiva genera confianza y disipa malos entendidos que desencadenan suspicacias, inconformidad y descontento entre la comunidad.

- Escaso relacionamiento estratégico con los actores relevantes del entorno:

Llanogas carece de estrategias de relacionamiento encaminadas a consolidar vínculos sólidos y sustentables en el tiempo con los líderes sociales, políticos y de opinión que conforman el entorno sociopolítico al que pertenece la compañía.

Las relaciones estratégicas posibilitan prevenir, mitigar y controlar los riesgos sociopolíticos a los que está expuesta la compañía.

Llanogas tiene la oportunidad de i) conocer las opiniones de sus opositores sociopolíticos, y ii) enriquecer, legitimar y validar mediante las propuestas efectuadas por los líderes del entorno, procesos y actividades que ocasionen algún tipo de impacto social en la comunidad.

- Supuesta posición dominante en el mercado:

Los usuarios del servicio de distribución de gas domiciliario que presta Llanogas constantemente señalan que la empresa sostiene una posición dominante en el mercado. Aunque con regularidad acuden a este argumento y abiertamente expresan el deseo de acceder al servicio público de gas domiciliario con otra compañía distribuidora, en general lo que pretenden es que otra organización satisfaga a cabalidad necesidades relacionadas con i) servicios de atención al cliente, ii) información veraz y oportuna, iii) procesos de cobro claros, iv) compromiso social empresarial y v) mayor cobertura.

En general los usuarios de Llanogas no requieren otra compañía, solicitan que la empresa que presta el servicio de gas (cualquiera que sea), brinde un excelente servicio al cliente, amplíe la cobertura, socialice adecuadamente los procesos que generan impacto social, explique apropiadamente cobros adicionales facturados, se involucre con el desarrollo social de la región y exponga debidamente las razones por las que diversos sectores de la ciudad de Villavicencio, y todos los municipios en general, no cuentan con el servicio.

- Conocimiento adquirido de los usuarios del servicio:

La comunidad se ha empoderado gracias al conocimiento adquirido durante el lapso de tiempo en el que se llevaron a cabo las protestas y las continuas manifestaciones en contra de la organización, y ahora exige mayor compromiso social y claridad e inclusión en los procesos que en algún grado generen impacto social.

2. Principales necesidades comunitarias:

En la actualidad la ciudad de Villavicencio y otros municipios padecen una situación social caracterizada – entre otras circunstancias - , por la inseguridad producto de delitos cometidos por jóvenes que no perciben mayor oportunidad de desarrollo personal ni profesional, y que han padecido condiciones familiares caracterizadas por la desintegración y la violencia.

Bajo este contexto es preciso señalar que las problemáticas que agobian a la población en mayor son i) embarazos adolescentes producto – entre cientos de razones – por las bajas expectativas escolares y laborales, y la escasa capacidad de hacer planes para el futuro que tienen las jóvenes. Estos embarazos en el mediano y largo plazo, especialmente en los estratos socioeconómicos bajos, generan - entre otros - desarticulación familiar origen inicial de la problemática de inseguridad suscitada por lo jóvenes de la ciudad. ii) Jóvenes aquejados por la drogadicción, quienes se ven en la necesidad de acudir a acciones delictivas como el hurto, las lesiones personales o el sicariato, con el fin de conseguir recursos económicos. iii) Prostitución juvenil ejercida por jóvenes que carecen de valores familiares sólidos como consecuencia de su desarrollo en núcleos familiares desintegrados.

De acuerdo con las opiniones de expertos en el tema, posiblemente los jóvenes se inclinan a cometer estas actividades porque carecen de modelos sociales que los estimulen a mejorar su calidad de vida mediante el trabajo y el desarrollo personal.

Lo anterior indica que Llanogas cuenta con la posibilidad de promover programas que mitiguen la inseguridad en las zonas neurálgicas de la ciudad y tiene la oportunidad de trabajar en sintonía con las políticas de la autoridad máxima del municipio.

3. Estructura Departamento de relaciones con el entorno:

La creación del departamento de relaciones con el entorno busca crear, reconstruir y forjar relaciones y vínculos sólidos y sostenibles en el tiempo entre la organización y el entorno sociopolítico que la rodea. Logarlo implica - entre otros -, trabajar día a día por el bienestar común de la sociedad de Villavicencio y demás municipios de influencia. El eje transversal del proyecto es el compromiso social, que se espera mejore la calidad de vida de los habitantes de la región.

Área de relaciones externas:

Manual del cargo. (Anexo 3)

Objetivo:

El área de relaciones externas espera crear y consolidar vínculos de comunicación y relaciones estratégicas entre la organización y los actores sociopolíticos y de opinión del entorno.

Este surge de la necesidad de consolidar el relacionamiento estratégico con los líderes del entorno sociopolítico y de opinión como una política organizacional.

El trabajo de campo, el análisis del entorno sociopolítico de Villavicencio y los demás municipios de influencia, y el análisis de riesgos del entorno, indica que es conveniente que Llanogás se relacione asertivamente con los líderes del entorno que la rodea. Esta práctica previene, mitiga y controla cualquier tipo de riesgo que los actores estratégicos puedan ocasionar.

Lo anterior permite que la organización conozca de cerca la perspectiva que los líderes sociales, políticos y de opinión tienen sobre la empresa y el entorno que la rodea. Situación beneficiosa en el momento de gestionar acertadamente dificultades y problemáticas que se presenten entre la organización y los actores estratégicos del entorno sociopolítico.

Área de Responsabilidad Social Empresarial:

Objetivo:

El área de RSE pretende mitigar la violencia que aqueja actualmente a la ciudad de Villavicencio y los demás municipios en los que opera la organización.

La RSE es una herramienta que le permite a la empresa vincularse exitosamente con sus grupos de interés, situación que la obliga a diseñar un programa que traiga beneficios para

todos. Además de influir positivamente en las relaciones comerciales de la organización y en el relacionamiento estratégico con los actores relevantes del entorno sociopolítico, la RSE está comprometida con el modelo de desarrollo de la sociedad actual y el deseo de las generaciones de hoy por mejorar la calidad de vida de la sociedad.

El estudio y análisis del entorno sociopolítico de la ciudad de Villavicencio y los demás municipios del entorno, determinaron que el común denominador de las necesidades de los habitantes del departamento del Meta es SEGURIDAD.

El trabajo de campo indica que los habitantes de Villavicencio y demás municipios analizados, consideran que uno de los factores principales que genera inseguridad es la escasa perspectiva que tienen sobre el futuro jóvenes pertenecientes a estratos socioeconómicos bajos que consumen drogas, comenten hurtos y delitos violentos y/o se involucran en la prostitución.

Mitigar las causas que generan esta situación es el eje central del compromiso social de Llanogas por la comunidad.

Características de área de RSE de Llanogas:

- Información institucional:
 - Nombre: Fundación Llanogas
 - Eslogan: “Llanogas, un compromiso con nuestra tierra”

- Visión, Misión, Valores corporativos organizacionales: El norte estratégico de la organización refleja la intención de la misma por vincularse con el desarrollo social de la región.

Gráfica 1: Norte estratégico Llanogas:

NUESTRA EMPRESA

Llanogas. Un compromiso con nuestra tierra

Por más de dos décadas Llanogas SA ESP ha acompañado el progreso de la región, llevando energía a los hogares y al comercio llaneros a través del gas natural.

Con instalaciones seguras y económicas nuestra empresa inició su operación en los sectores residenciales y comerciales de la ciudad brindando gas natural limpio y de gran calidad.

Su consolidación llegó pronto y antes de cumplir su primera década al servicio de los llaneros, incursionó en algunos municipios del Meta y Cundinamarca. En el año 2010, Llanogas SA ESP logró la masificación de la prestación del servicio al ampliar su cobertura a la región del Ariari y al departamento del Guaviare.

Su Sistema de Gestión de la Calidad certificado desde el año 2002 y ahora, plenamente consolidado, le ha permitido expandir su campo de acción y explorar nuevos negocios, como la operación de Estaciones de servicio de gas natural comprimido vehicular – GNCV, así como la comercialización de gas virtual.

Cerca de cumplir sus primeros cinco lustros de operación, es una de las empresas más reconocidas de la Industria gasera en el país. Durante varios años se ha ubicado en los primeros lugares de recordación y satisfacción por parte de los usuarios de servicios públicos domiciliarios del departamento.



► Misión

Llanogas S.A. E.S.P., es una organización dedicada a la prestación del servicio de distribución y comercialización de Gas Natural y Combustibles, proporcionando productos y servicios con estándares de calidad. Se destaca por su compromiso con la comunidad, la promoción de las capacidades profesionales de su capital humano, generando valor para nuestros accionistas, proveedores, clientes, comunidad y Estado.

► Visión 2012 - 2020

Llanogas S.A. E.S.P., se consolida como una empresa líder en el mercado nacional y reconocida en Latinoamérica en el sector de gas y combustible, garantizando satisfacción de nuestros clientes, rentabilidad y crecimiento económico, adoptando un comportamiento respetuoso con el medio ambiente y comprometida con el desarrollo del capital humano.

Fuente: <http://www.llanogas.com/index.php?sec=59>

- Proyecto:

Objetivo:

La fundación Llanogas busca crear estrategias que permitan prevenir y mitigar la violencia social que actualmente aqueja a la población de la ciudad de Villavicencio. La fundación pretende promover de la mano de las autoridades municipales, los actores estratégicos del entorno sociopolítico, los grupos de interés y la ciudadanía en general, programas que forjen un futuro positivo y con múltiples alternativas para jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad y violencia social.

Objetivos transversales del programa:

- Perfeccionar las condiciones personales y humanas de cada uno de los participantes del programa.
- Promover los valores del conocimiento.
- Promover competencias ciudadanas.
- Forjar herramientas de resolución de conflictos.
- Proteger los recursos naturales;
- Mejorar la calidad de vida de los jóvenes que participan en el programa, la de sus familias y la del entorno que los rodea.

Programa:

PEDAGOGÍA Y PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS CIUDADANAS EN CONTEXTOS DE VIOLENCIA. (Anexo 4).

Los autores de este proyecto son los psicólogos pedagogos Adriana Bonilla y Álvaro Prado especialistas en infancia (originarios de la ciudad de Villavicencio). El programa fue implementado por la ACNUR² y la CORPORACIÓN OPCIÓN LEGAL³, y respaldado por el Ministerio de Educación Nacional durante el año 2009 y primer semestre de 2010 en cuatro departamentos del país que se caracterizan por la violencia que padecen: Meta, Tolima, Nariño y Putumayo. No obstante el programa fue pospuesto por razones económicas.

Aunque el proyecto inicialmente fue concebido para población en condiciones de desplazamiento, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia reconoció su efectividad en cualquier tipo de población afectada por condiciones de violencia social.

El programa busca generar ambientes escolares adecuados – mediante el desempeño pedagógico de docentes capacitados para tal fin -, que permiten la formación de niños y niñas en valores y competencias de cultura ciudadana. Está construido sobre los principios filosóficos de la inclusión, la protección y la garantía de derechos; y sobre los principios pedagógicos de la formación para la transformación, la educación como proceso de diálogo, resolución de conflictos y aprender haciendo.

² Agencia de la ONU para refugiados.
[http://www.acnur.org/t3/index.php?id=166&tx_refugiadosamericas_pi1\[uid\]=COL](http://www.acnur.org/t3/index.php?id=166&tx_refugiadosamericas_pi1[uid]=COL)

³ Corporación Opción Legal. <http://opcionlegal.org/index.php/la-corporacion/presentacion-corporacion-opcion-legal>

Es una propuesta que pretende abordar positiva y transformativamente los efectos provocados por los contextos de violencia en los que se encuentran una cantidad representativa de niños y niñas, mediante la participación de docentes capacitados en promoción de competencias ciudadanas.

Los dispositivos pedagógicos con los que cuenta el programa son: acontecimiento pedagógico, pacto de aula, mediación escolar y resiliencia.

- Acontecimiento pedagógico:

Suceso simbólico y comunicativo que convoca a la comunidad docente a: i) comprometerse participativamente con la cotidianidad de los estudiantes, y ii) propiciar espacios para la formación integral y la transformación positiva de los mismos.

- Pacto de aula:

Acuerdos que se construyen entre el docente y los alumnos en el aula, con la intención de regular las relaciones interpersonales, pedagógicas e institucionales que aquí se desarrollan. En otras palabras buscan mejorar el comportamiento de todos los presentes en el aula.

- Mediación escolar:

Metodología de resolución de conflictos materializada en la realidad y cotidianidad de los estudiantes.

- Resiliencia:

Capacidad que tienen los seres humanos de reponerse a las adversidades de la realidad que los rodea y salir fortalecidos de la situación. En este caso específico a los escenarios de violencia que afectan física, psicológica y moralmente a los estudiantes.

Los mecanismos de apoyo requeridos para el programa son:

- Equipos pedagógicos de apoyo:

Formación docente como un componente definitivo de la educación.

- Trabajo de campo:

Actividades pedagógicas recomendadas a los docentes para que sean ejecutadas en equipo con los estudiantes. Es requerido material pedagógico diseñado para tal fin y cuenta con el acompañamiento de los asesores.

- Diario pedagógico:

Reflexión diaria de los docentes sobre las prácticas de los dispositivos del programa y las estrategias para aumentar su efectividad. Construcción de conocimientos.

- Jornadas pedagógicas:

Beneficiarse de las jornadas pedagógicas obligatorias que los establecimientos disponen para fortalecer conocimiento en diversas temáticas.

- Acompañamiento en terreno: Asesores y expertos.

Los ejes transversales del proyecto son:

- Trabajo sobre la convivencia y paz como elemento superador de los impactos de la violencia en la escuela.
- Comprensión y gestión del conflicto. Diálogo, oportunidad, autorregulación y disciplina positiva, entre otros.

De acuerdo al presupuesto con el que cuenta la organización, se pretende inicialmente establecer contactos con dos colegios de zonas marginadas de la ciudad de Villavicencio (prueba piloto), que estén interesados en poner en marcha el proyecto descrito anteriormente.

Las zonas en la ciudad de Villavicencio que sufren mayor repercusión por delitos como el hurto y las lesiones personales son: i) zona porvenir, compuesta por los barrios Porvenir, Villa Huberto y San Benito; ii) zona reliquia, compuesta por los barrios Reliquia, Villa Suarez y Morichal; iii) zona barzal, compuesta por los barrios Barzal alto, Barzal bajo y Siete de Agosto; iv) zona centro, compuesta por los barrios Centro, Villa Julia, San José y

San Isidro; v) zona brisas del Guatiquía, compuesta por los barrios Brisas del Guatiquía, Santafé, Industrial y Popular; vi) zona ciudad porfía, compuesta por el barrio Ciudad porfía⁴.

⁴ Comandante Policía Metropolitana de Villavicencio, coronel Fabio López. Consultado en abril de 2013.

CONCLUSIÓN

- Gran parte de la problemática que existe entre Llanogas y la comunidad está fundamentada en el pobre relacionamiento estratégico con los líderes sociopolíticos de la región y el escaso compromiso social de la organización con la comunidad.
- La población del área de influencia de las operaciones de la compañía atraviesa actualmente condiciones de violencia social que generan un alto grado de inseguridad en la región. Por este motivo se estipuló que el área de responsabilidad social empresarial mitigue dicha necesidad. El objetivo del proyecto de RSE es transformar positivamente las competencias ciudadanas de jóvenes en condiciones de vulnerabilidad expuestos en contextos de violencia social.
- Se pretende que el sector privado respalde programas promovidos por administraciones locales, regionales y nacionales, que por diversos motivos cuentan con escaso respaldo financiero. El objetivo es trabajar mancomunadamente con el Estado en busca del bienestar común para la región.
- El proyecto de RSE de Llanogas pretende la movilización de la cultura escolar – mediante una nueva forma de aprendizaje y enseñanza - hacia la construcción de ciudadanía en ambientes pedagógicos en los que sea posible involucrar jóvenes en condiciones de vulnerabilidad, desconocedores de valores, competencias ciudadanas y formadas en contextos de violencia social.

- La RSE social de la compañía garantiza:

Conocimiento del entorno.

Relacionamiento estratégico exitoso.

Integración Social.

Mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad a la que pertenece la organización.

Igualdad de oportunidades.

Desarrollo sostenible.

LISTADO DE REFERENCIA

Empresa Desmarginalizar Consultores

Departamento de RSE Gas Natural Fenosa
<http://www.compromisorse.com/responsabilidad-social/energia-e-infraestructuras/gas-natural-fenosa/>

Fundación el Nogal. <http://www.fundacionelnogal.org.co/>

Departamento de RSE de Ecopetrol
<http://www.ecopetrol.com.co/contenido.aspx?catID=298&conID=41012>

RSE grupo ÉXITO

<http://www.grupoexito.com.co/index.php/es/fundacion-exito>

Departamento de RSE de la compañía EPM (Empresas Públicas de Medellín)

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

Secretaria de fomento y desarrollo de Villavicencio

Adriana Bonilla. Psicóloga experta en desarrollo de competencia de prevención de la violencia social

Gelda Buitrago. Psicóloga experta en desarrollo infantil

Norma Jimenez. Experta en RSE de la Universidad Unimeta