

**TRANSMILENIO COMO ELEMENTO TRANSFORMADOR DE BOGOTÁ
DESDE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL SOSTENIBLE**



ELIANA MARCELA GUERRERO RINCON

SEMINARIO DE GRADO

ASESOR:

JESUS SALVADOR MONCADA

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA
BOGOTA D.C.
MAYO DE 2015**

Resumen

La presente investigación hace un recorrido del concepto de Responsabilidad Social a través de la historia, hasta llegar a una revisión conceptual a la luz de la norma ISO 26000 que la describe como el compromiso efectivo de las empresas con la calidad de vida de sus trabajadores, sus clientes o usuarios, y con los cambios para avanzar en el desarrollo humano y sostenible de la sociedad. Cuando la RSE permea la gestión interna y externa de una empresa mediante el desarrollo de programas y proyectos significativos se convierte en componente determinante de su imagen corporativa y de su reputación social, que aumenta los activos intangibles y genera mayor ventaja competitiva. Bajo las anteriores premisas, este documento devela como TRANSMILENIO S.A. y sus empresas concesionarias del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) desarrollan de manera conjunta un modelo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de alto impacto y visibilidad social, que promueve la cultura ciudadana entre los usuarios acompañando iniciativas cívicas relevantes para el desarrollo humano sostenible de las comunidades que aportan a la transformación social e impactan el contexto local, distrital, regional y nacional.

Abstract

This research makes a tour of the concept of Social Responsibility through history, reaching a conceptual revision in the light of the ISO 26000 standard describes a real commitment of the companies to the quality of life of its employees, customers or users, and changes to advance human and sustainable development of society. When CSR permeates the internal and external management of a business by developing important projects and programs it becomes crucial component of its corporate image and social reputation, increasing intangible assets and generates competitive advantage. Under the above assumptions, this paper revealed as TRANSMILENIO SA and its concessionaires of the Integrated System of Public Transportation (SITP) develop jointly a model of Social Responsibility and Sustainability high impact and social visibility, promoting civic culture among users accompanying relevant civic initiatives for sustainable human development communities that contribute to social transformation and impact the local, district, regional and national context.

Introducción

Para hablar de Responsabilidad Social es inevitable referirse al origen de las ideas capitalistas que fundamentan el modo de producción en el que se enmarcan las relaciones económicas, sociales y culturales que dan lugar a la cultura empresarial, así como reseñar las transformaciones que han incidido en la manera como es concebida la empresa o las organizaciones económicas alrededor de los derechos de los trabajadores y de los deberes de las empresas con el medio en el que se desarrollan, aspectos que mejoren la producción y traiga más ventajas competitivas.

La Responsabilidad Social se viene desarrollando de manera escalada a nivel mundial e involucra diferentes actores tanto del nivel público como privado, en donde basados en el respeto al entorno buscan impactar a las comunidades de una manera positiva en pro de un equilibrio al aprovechamiento que realizan de un determinado territorio; es así como nos encontramos con una aproximación a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), basada en una norma internacional ISO 26000, parámetro empresarial que anima a las organizaciones a ser cada vez más socialmente responsables permitiendo un desarrollo justo de las comunidades. En el mismo sentido, se plantean ideas modernas de desarrollo donde se da importancia al concepto de sostenibilidad, nacido en 1987 en Brundtland, encuentro que permitió repensar cual es el fin del ser humano y como se puede aportar al mismo, desde el aprovechamiento de los recursos presentes, garantizando los mismos para las generaciones futuras.

Por otra parte, vale la pena precisar, que la dinámica de desarrollo de las ciudades se transforma con la implementación de nuevos sistemas de transporte, en razón que éstos generan un acelerado crecimiento demográfico, una fuerte demanda de oportunidades laborales, así como la construcción de nuevos escenarios de encuentros sociales, deportivos y culturales entre otros. En el caso particular de Bogotá D.C. es claro que ha tenido un crecimiento acelerado y desordenado, a causa de una falta de planeación, pese a lo cual el sistema de transporte ha entrado a suplir necesidades y a favorecer la garantía de derechos

constitucionales que de alguna manera se relacionan con el principio básico de la Movilidad.

Para que el desarrollo de Sistema de Transporte público se de en Bogotá de una manera viable y sostenible, es fundamental contar con un sistema incluyente, donde las partes involucradas se sientan comprometidas y los procesos de mejoramiento se den no solo a nivel de desarrollos tecnológicos y de infraestructura, sino que se ponga en un lugar preponderante el constructo social.

Con base en lo anterior, a partir de esta investigación el lector encontrará en primer lugar una breve descripción del surgimiento de la Responsabilidad Social y sostenibilidad pasando por un acercamiento teórico y su impacto en el sector del transporte, para llegar de esta manera a explicar el papel que juega TRANSMILENIO S.A. como un transformador de la realidad de los diversos territorios en Bogotá mediante su modelo de Responsabilidad Social Sostenible.

Pregunta de Investigación: Cómo deviene Bogotá en una Ciudad Sostenible a través de la responsabilidad Social en TRANSMILENIO S.A

Objetivos:

1. Explicar el modelo de Responsabilidad Social Sostenible a través del cual el ente gestor del Sistema de Transporte Público de la Ciudad interactúa con las comunidades.
2. Revisar el desarrollo histórico y teórico de los conceptos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.
3. Identificar los criterios de Responsabilidad Social y sostenibilidad y su impacto en el desarrollo de la Ciudad.

1. ACERCAMIENTO TEORICO: Antecedentes históricos y conceptos de responsabilidad social

El surgimiento de la industria y su transformación por los derechos humanos

Se habla de que la Revolución Industrial tuvo su origen en Inglaterra a finales del siglo XVIII y posteriormente se extendió por Europa y Estados Unidos. El Sociólogo Alvin Toffler afirma que existieron “Olas” las que cambiaron el desarrollo de la humanidad.

La primera Ola se asocia a la invención de la agricultura, en donde las tribus nómadas iniciaron los cultivos y organizaron su desarrollo alrededor del trabajo manual de la tierra y el medio rural. La segunda Ola, es la consecuencia de la transformación de las sociedades agrarias en comunidades urbanas e industriales. Este cambio según Toffler inicia en 1650. Para el autor la Revolución Industrial implantó dinámicas sociales alrededor de la estandarización, la especialización, el centralismo y la producción a escala mayor. Estos conceptos cambian no solo la manera de producir bienes y riqueza sino que organiza de una manera diferente el mundo, una nueva organización social basada en el desarrollo técnico y tecnológico para mejorar los modos de producción, es así como la obtención de energía para acelerar la producción en serie.

Del mismo modo, los asentamientos humanos pasan de ser en su mayoría rurales a ser urbanos, puesto que la organización de los trabajadores se desarrolla alrededor de la fábrica o los centros de fábricas que dan lugar al desarrollo de las ciudades como centro económico y social fundamental. Los avances en los modos de producción y la acelerada aparición de nuevas máquinas hacen que haya un aumento en la producción agrícola lo que deviene en una explosión demográfica acelerada. El desarrollo de las ciudades no tiene precedente y juegan un papel importante en la industria y la competitividad económica. (Historial Cultural , 2015)

Todos estos cambios trajeron sin duda una cultura diferente, las jornadas laborales, el salario, el empleo, el jefe o dueño de la fábrica, la producción en serie hacen que hombres y mujeres cambien sus modos de vida. En la primera Ola las personas cosechaban y tenían animales para su consumo, se mantenían relaciones de amo esclavo, o de señor y

feudal. En la era industrial el trabajador debe cambiar su fuerza de trabajo por un jornal que le permita comprar los bienes o servicios y continuar con el ciclo de oferta y demanda. La educación entonces es transformada por una educación para la fábrica o el trabajo, el manejo del tiempo se vuelve esencial en la fábrica. Hay un cambio en la concepción sobre el trabajo humano, como una actividad remunerada.

Condiciones de trabajo en la Revolución Industrial y Derechos Humanos

Si bien en las fábricas hay una ruptura con las relaciones de esclavitud, en la Revolución Industrial hay una serie de problemas sociales que tuvieron que ver con las condiciones de los trabajadores. Se encontraban niños trabajando. Las jornadas de un trabajador oscilaban entre 12 a 16 horas al día. *“Sólo el trabajo ininterrumpido y constante podía proporcionarles el suficiente dinero para seguir vivos, de modo que nos les quedaba más tiempo libre que el de comer y dormir y, puesto que se trataba de un país cristiano, rezar en domingo”* (Hobsbawn, 1982). Del mismo modo muchas de las fábricas tenían condiciones de riesgo biológico o físico para los trabajadores. Al producirse la explosión demográfica y muchos el crecimiento de las ciudades, varios eran los desocupados que buscaban trabajo en las fábricas lo que aprovechaban sus dueños para ofrecer bajos salarios. Estas condiciones conllevaron a la aparición de las primeras organizaciones de trabajo, huelgas que demandaban aumento de sueldos y mejores condiciones.

A partir de estas condiciones expuestas y el auge de la aparición de la Declaración de los Derechos Humanos que venían tomando fuerza con la Revolución Francesa, la unión de los trabajadores se fortaleció y así se realizaron las primeras leyes que protegían sus derechos y hubo un mejoramiento de su calidad de vida. Esta calidad de vida se empezó a asociar no solo con el desarrollo de un ambiente laboral sino que el dueño de la empresa empezó a analizar la importancia de mejorar la calidad de vida del entorno del trabajador como un elemento importante en la producción. Y desde luego un aspecto fundamental en el ciclo de consumo que necesita para que el sistema de oferta y demanda perdure.

Como se evidencia, la Revolución Industrial es sin duda el mayor antecedente de la Responsabilidad Social Empresarial, el auge de los Derechos Humanos y los derechos de los trabajadores hacen que la fábrica volqué su interés por tener un trabajador cómodo,

satisfecho y productivo que desde su bienestar aporte a la competitividad y desde su entorno pueda aportar al desarrollo de la empresa.

Finalmente en el marco histórico de la revolución, cabe desatacar que dentro de este escenario, la producción empieza con expandir las relaciones y se desarrollan mercados más amplios que necesariamente utilizan el sistema de transporte como una oportunidad para aumentar ganancias, desde este momento hasta hoy, convirtiendo el transporte en un elemento de desarrollo económico. De esta manera, desde la Era Industrial el sistema de transporte se convierte en una forma de aumentar la competitividad para el desarrollo. A la par del auge del transporte se desarrolla la infraestructura para ello (rieles, estaciones, puertos, vías, túneles, viaductos, etc.). Sin embargo, este desarrollo también trajo problemas de contaminación lo que avanza hacia un sistema de transporte sostenible ambientalmente, aspecto que será ampliado en el último apartado del documento.

Acercamiento teórico a la Responsabilidad Social

A pesar que la RSC es uno de los términos más destacados en la literatura académica y la realidad empresarial, se hace difícil aportar una definición precisa y completa del mismo, cada empresa debe elegir el enfoque en torno de la RSC que considere la mejor opción, haciendo coincidir sus objetivos empresariales con la estrategia corporativa como una respuesta a las circunstancias específicas en las que la compañía opera.

La responsabilidad social corporativa (RSC), es un estilo de gestión empresarial, que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa debe armonizar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección ambiental. De este modo, y conjuntamente con la sociedad civil y el Estado, la empresa asume un rol fundamental en el proceso destinado a lograr una sociedad más justa y sustentable (Baltera, 2005)

Son muchas las teorías que explican las actividades de RSE que realizan las empresas, sin embargo, para el desarrollo de éste Modelo de Responsabilidad Social

Sostenible se hará una revisión teórica desde el enfoque social (Marrewijk, 2003), el cual presenta una visión reciente y amplia en materia de RCS. Partiendo de este enfoque, las empresas son responsables frente a la sociedad de la que son parte integrante en su conjunto y deben operar con el fin de satisfacer las necesidades de una manera constructiva. La adopción de criterios de RSC permite a las empresas resolver los conflictos y distribuir el valor creado entre los distintos grupos de interés. Así mismo, los comportamientos socialmente responsables inducen efectos positivos a largo plazo que contribuyen a aumentar el rendimiento y el valor de las empresas. Esto es así porque las prácticas de RSC mejoran las condiciones del entorno en el que operan las empresas, reducen riesgos y aumentan su reputación (Fernandez, 2004).

Otros autores han analizado las ventajas que representan para las empresas adoptar políticas de RSC. Michael Porter y Mark Kramer (2002) defienden que entre la filantropía pura y el negocio puro puede haber un lugar de convergencia de intereses que incidirá positivamente tanto en el beneficio social como en el económico, creando un entorno más productivo y transparente.

En las últimas décadas, el cambio en el sistema de valores en el ámbito empresarial ha provocado un creciente interés y preocupación por los temas sociales y medioambientales, las empresas comienzan a dilucidar un comportamiento responsable a través de programas, estrategias y procedimientos que van más allá de una dimensión económica, a través del cual persiguen satisfacer las expectativas de sus diversos grupos de interés, mejorando las condiciones del entorno y aumentando el rendimiento de la empresa generando de este modo una importante ventaja competitiva.

LA RS como ventaja competitiva

“La RS otorga ventajas competitivas a las empresas al aumentar la productividad, bajar los costes y generar beneficios” (Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2009). Al tomar este componente como parte de la estrategia y de la razón de ser de las empresas, se agregan ventajas competitivas que se ven manifestadas no sólo en la disminución de los costes sino en un aumento significativo de la motivación de los trabajadores y por ende en la productividad de los mismos. Las organizaciones socialmente responsables muestran

constantemente que estos programas generan un impacto positivo en sus ventas, su imagen corporativa y muchas otras implicaciones positivas que se ven manifestadas en grandes mejoras de las condiciones de todos los grupos de interés. “En definitiva, la transparencia y una conducta empresarial ética son un buen negocio”. (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial IARSE, 2104)

Con el pasar de los años y en mundo tan competido como en el que se vive hoy en día, los clientes y consumidores potenciales esperan que las empresas den lo mejor de sí mismas para generar beneficios a los diferentes territorios, aumentar la calidad de vida de sus colaboradores y en general de la sociedad, por eso el componente de responsabilidad debe estar inmerso en la estrategia diaria para lograr así una ventaja competitiva, “se puede decir que la transparencia es más “sustentable” que la corrupción.” (Porter & Kramer, Estrategia y sociedad: Harvard Business Review, 2006, pág. 6)

2. ENFOQUE GENERAL: El Transporte Público de Bogotá y la RS

Un repaso por la Historia del transporte público en Bogotá

Si bien la movilidad es una necesidad manifiesta en cualquier civilización, fue hasta finales del siglo XIX que en Bogotá se realizó el primer intento por organizar un sistema de transporte público masivo. Motivado por el importante crecimiento que presentaba la ciudad y con ello las crecientes necesidades de contar con un sistema de transporte, desde el sector privado se creó la “Bogotá City Railway Company” para operar un tranvía que utilizaba mulas para moverse, que funcionó de 1884 a 1910. En el año de 1910, este servicio pasa a manos de la ciudad, para convertirse en un servicio público. Como un esfuerzo por modernizar este sistema de transporte, se hizo una sustitución gradual de los vehículos de tracción animal para convertir el sistema en un tranvía eléctrico, inspirado en la tecnología ya disponible en Europa y Norte América

En el periodo de 1942 a 1944, se realiza el primer estudio de metro para Bogotá, que no prosperó entre otras cosas por el Bogotazo del 9 de abril de 1948, que también marco el principio del fin del tranvía eléctrico, que rodó por las calles de Bogotá hasta el año 1951.

Con el fin del tranvía, el transporte de la Ciudad paso a manos de un operador público, que era la Empresa Distrital de Transporte Urbano de la Ciudad – EDTU, quien también fue la empresa a cargo de la operación de los trolebuses, por problemas administrativos la ciudad autoriza su liquidación y deja de operar en 1991. Con la liquidación de EDTU, el transporte público de la ciudad queda en manos de las empresas privadas de buses, quienes prestan un servicio de calidad deficiente, amparados por una débil regulación.

A finales del siglo XX y comienzos del XXI, El Sistema TransMilenio se convirtió en un primer paso en la transición del sistema caótico a un sistema ordenado de transporte, convirtiéndose en un modelo a seguir tanto en Colombia como en el resto del Mundo. Actualmente moviliza más de 2,4 millones de usuarios diarios y tiene una red de 113 kilómetros que conectan la ciudad de norte a sur y de oriente a occidente. Para continuar con la transición del caos al orden surge el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) para Bogotá, como un proyecto ordenado, eficiente y confiable que incluye una transformación en el modelo empresarial, la prestación del servicio, recaudo, información y cultura de uso del transporte,

La RS en TRANSMILENIO y la Norma ISO 26000

Cómo marco de referencia general para el enfoque de esta investigación, se toma la Norma Internacional ISO 26000 de RSE por ser el documento más integral producido hasta el momento sobre el tema con aportes de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales, y por ser una guía flexible, abierta y completa sobre RSE.

Como se muestra en el Gráfico N° 1, La Guía ISO 26000 plantea:

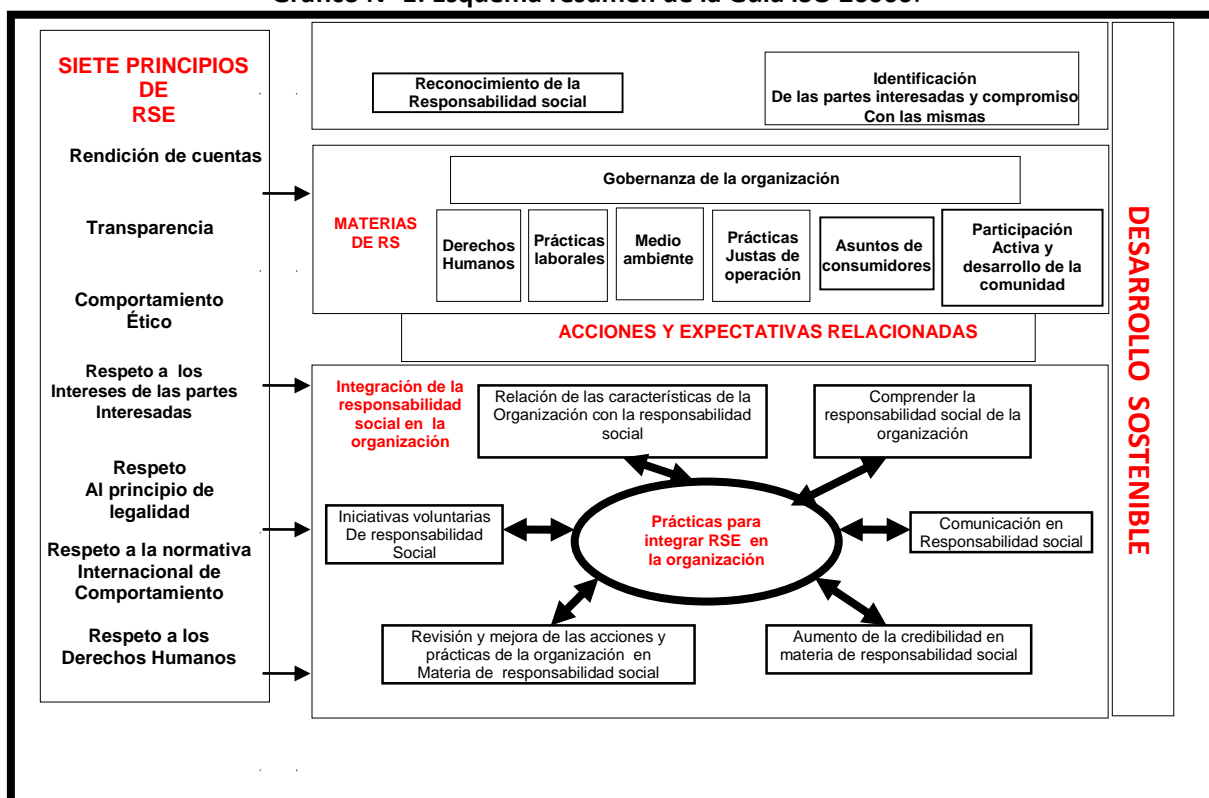
- a. Siete (7) principios de RSE
- b. Dos (2) prácticas fundamentales de RSE
- c. Seis (6) materias fundamentales de RSE, las cuales deben contribuir a la mejor gobernanza de la empresa o entidad
- d. Seis (6) prácticas permanentes que deben consolidarse en la empresas o entidades que desarrollen acciones de RSE y cumplan las expectativas relacionadas con la misma

- e. Maximizar la contribución de la organización empresarial al desarrollo sostenible de la sociedad como fin último de la RSE

Ahora bien, esos componentes de la RSE se relacionan y articulan entre sí, de conformidad a la Guía ISO 26000, de la siguiente manera:

- En cada una de las 6 materias fundamentales o campos de acción de la RSE – aunque cada empresa o entidad puede abarcar una o más materias fundamentales-, se deben cumplir los 7 principios que tienen los alcances específicos descritos en la Tabla 1.
- Para desarrollar cualquier acción, además de reconocer y asumir la importancia de la RSE, se deben identificar con claridad las partes involucradas, tener en cuenta sus intereses y establecer compromisos mutuos entre ellas, sean trabajadores, usuarios, comunidades, entidades públicas o privadas.
- Las acciones de RSE, deben concretar una o más de las 6 prácticas para incorporar efectivamente la RSE a la empresa o entidad. Cuando las 6 prácticas se incorporan a la vida de la empresa, podemos decir que se trata de una empresa o entidad que practica de forma plena la RSE.
- La RSE tiene por finalidad principal que la empresa contribuya de forma clara y efectiva al desarrollo sostenible de la sociedad.

Gráfico N° 1: Esquema resumen de la Guía ISO 26000.



Fuente: ISO 26000

La práctica fundamental de identificar a las partes interesadas (trabajadores, usuarios, organizaciones sociales, entidades públicas o privadas, grupos sociales, gremios, comunidades, sociedad en general), y asumir compromisos con ellas, implica tomar decisiones de RSE que tengan muy en cuenta los diversos intereses y expectativas de los involucrados y mediante el diálogo llegar a acuerdos y suscribir compromisos de mutuo beneficio. Este aspecto es de la mayor importancia pues significa que los programas y proyectos de RSE no se construyen de forma unilateral, como mera oferta de las empresas a la sociedad, sino como resultado de un proceso de concertación con las partes con las cuales las empresas quieren desplegar sus acciones de RSE (ver Gráfico N° 2).

Es importante advertir que, distante de enfoques paternalistas, la ISO 26000 entiende la interacción de las empresas con usuarios y comunidades, como un ejercicio de corresponsabilidad en torno a problemas sociales que interesan a las partes involucradas.

Por otra parte, la guía ISO 26000 señala que la empresa socialmente responsable es aquella que acepta *tratar los impactos de sus decisiones y actividades* a través de un comportamiento transparente y ético presente en todas sus áreas de trabajo, y en todas sus relaciones con otros, y que procura en algunas situaciones influir sobre los demás para que actúen de forma semejante. Así, la RSE está atada, en primera instancia, a responder por los *impactos negativos* generados y a su manejo ya sea para evitarlos, mitigarlos o corregirlos. Sin embargo, es importante precisar que hace parte también de la RSE potenciar los *impactos positivos* de la actividad empresarial o comprometerse, en segunda instancia, con acciones que, sin estar directamente relacionadas con su quehacer, contribuyen al desarrollo sostenible de la sociedad.

Tabla N° 1: Alcances de los 7 principios de RSE

PRINCIPIO	ALCANCE
Rendición de cuentas	Informar públicamente sobre los impactos de las actividades de la organización en la sociedad y el medioambiente, aceptar el escrutinio adecuado y el deber de responder a ese escrutinio.
Transparencia	Difundir de forma clara, precisa y completa, en grado razonable y suficiente, la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable la organización, sin que ello deba involucrar información estratégica, legalmente protegida o que afecte la seguridad y privacidad de las personas
Comportamiento ético	En todo momento el comportamiento de una organización debe basarse en la honestidad, la equidad y la integridad, preocupándose por las personas, los animales, el medioambiente y teniendo en cuenta los intereses de las partes involucradas
Respeto a intereses de las partes	Respetar, considerar y responder a los intereses de las partes involucradas de una forma u otra con las acciones de la organización
Legalidad	Respetar siempre la supremacía del derecho para que ningún individuo, organización o gobierno esté por encima de la ley, contraponiéndose así al

	ejercicio arbitrario del poder.
Normativa internacional	Respetar, en la misma línea del principio de legalidad, los acuerdos, tratados y comportamientos internacionalmente aceptados
Derechos Humanos	Respetar los derechos humanos reconociendo su importancia y universalidad

Fuente: ISO 26000

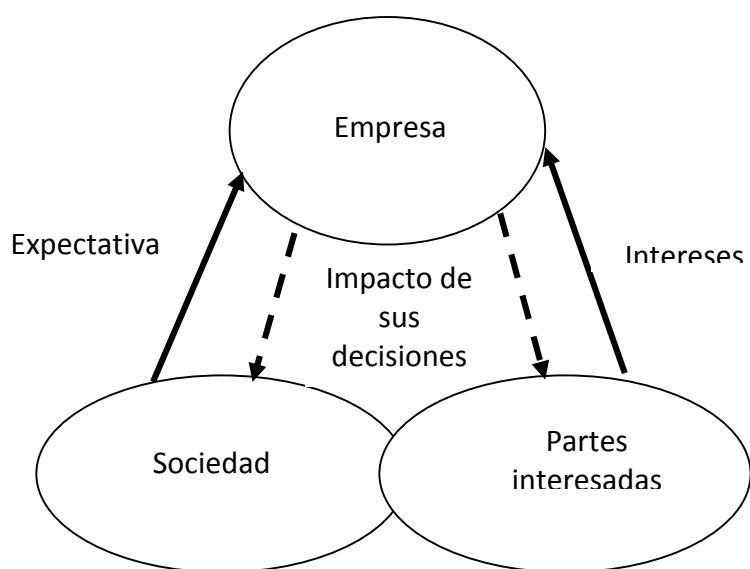
De las 6 materias fundamentales señaladas por la ISO 26000, las 4 primeras (derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación) aluden principalmente a la forma como se debe llevar a cabo la actividad empresarial con respecto a sus trabajadores y en los procesos de producción y comercialización de sus productos.

El modelo de RS y Sostenibilidad de las empresas de transporte masivo de la ciudad de Bogotá da prioridad a las otras 2 materias fundamentales denominadas en la ISO 26000 “asuntos de consumidores” y “participación activa y desarrollo de la comunidad”. La primera se centra en la forma como se establecen las relaciones directas entre las empresas y los clientes externos que adquieren mercancías o son usuarios de bienes y servicios, tratándose en este caso, de los usuarios o pasajeros de los sistemas TransMilenio e Integrado de Transporte Público. La segunda hace referencia a las relaciones de la empresa con las comunidades que se ven afectadas negativa o positivamente por los impactos que la actividad empresarial genera, en este caso, las comunidades localizadas en el entorno inmediato de las rutas de transporte masivo y, especialmente, en el entorno de las estaciones principales de acceso a los sistemas de transporte masivo de la ciudad.

En lo atinente a la participación activa de la comunidad en su desarrollo, la ISO 26000 comienza por señalar que las empresas deberían considerarse a sí misma como parte de la comunidad; reconocer y respetar los derechos de la comunidad a *tomar sus propias decisiones para maximizar recursos y oportunidades; reconocer y respetar las características y la historia de la comunidad* al interactuar con ella; reconocer el valor de trabajar en alianza con otras organizaciones intercambiando experiencias, maximizando esfuerzos y recursos.

Al focalizar el programa en el compromiso de las empresas con los usuarios de los sistemas de transporte masivo y con el desarrollo humano y sostenible de las comunidades localizadas en sus entornos inmediatos, este programa opta por trabajar en aquellas áreas de la RSE en las que hay más por construir de forma mancomunada entre el ente gestor y los operadores, como quiera que con respecto a los trabajadores, o cliente interno, la normativa nacional y contractual promueve diversos componentes de RSE y al respecto las empresas del sistema han avanzado de forma visible.

Gráfico N° 2: Interacciones entre una empresa socialmente responsable y Otros interesados



Fuente: ISO 26000

En el marco mencionado, la RSE para TRANSMILENIO y sus empresas concesionarias, consiste en comprometerse con la construcción *colectiva* de *procesos comunitarios* orientados a la optimización de oportunidades y generación de valor social entendido como el mejoramiento del entorno y la calidad de vida de los habitantes *del área de influencia* de nuestra actividad empresarial, a través de la generación de un *engranaje cultural, ambiental y económico*, gestionado mediante la *innovación, el talento humano y el conocimiento*, para hacer viable la *autonomía* de los sujetos sociales.

Sostenibilidad

Tal como lo señala la Organización de las Naciones Unidas, “el desarrollo humano (...) busca garantizar el ambiente necesario para que las personas y los grupos humanos puedan desarrollar sus potencialidades y así llevar una vida creativa y productiva conforme con sus necesidades e intereses (lo que implica) ampliar las opciones que tienen las personas para llevar la vida que valoran (para lo cual) es fundamental construir capacidades humanas (para) llevar una vida larga y saludable, tener acceso a los recursos que les permitan vivir dignamente y tener la posibilidad de participar en las decisiones que afectan a su comunidad (...) las personas deben ser libres de realizar sus opciones y participar en las decisiones que afectan sus vidas” (PNUD)

Por su parte, la definición clásica del desarrollo sostenible señala que es aquel que “*satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades*” (UNESCO) Posteriormente, el concepto de sostenibilidad ha sido asociado también a la continuidad en el tiempo de los procesos de desarrollo gracias a la interacción constructiva entre Estado y sociedad civil y a la consolidación de la equidad en la distribución de los beneficios económicos y en el acceso a bienes y servicios públicos, para que las características específicas del desarrollo sean socialmente sostenibles al contar no sólo con respaldo legal, sino con la legitimidad otorgada por el apoyo de la población a tales características.

Al articular las ideas anteriores surge el concepto integrador de desarrollo humano sostenible (Gráfico N° 3) que busca distribuir los beneficios del desarrollo equitativamente, regenerar y conservar el medio ambiente en lugar de destruirlo y fortalecer a la gente en lugar de marginarla, lo que está asociado a fortalecer el capital social. (Villegas, 2007) Este último hace referencia a los niveles de confianza, horizontalidad y solidaridad presentes en las interacciones sociales.

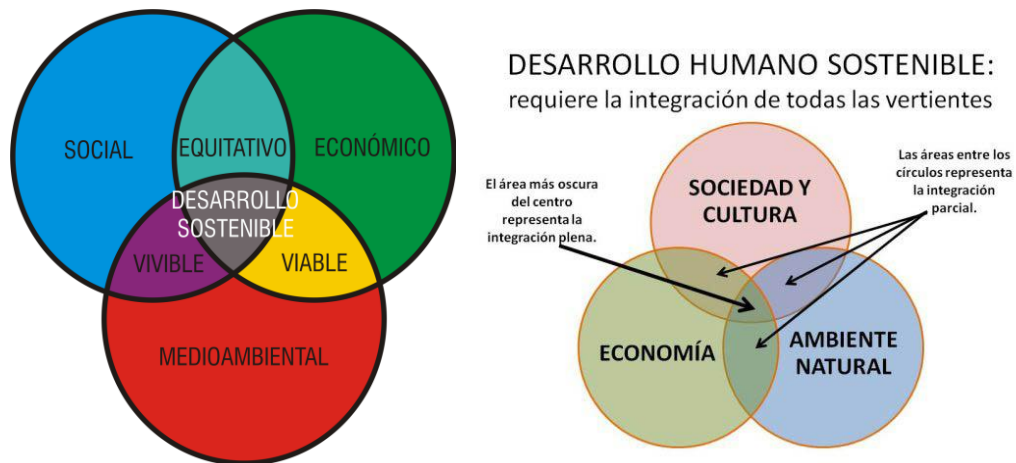


Gráfico N° 3: Desarrollo humano sostenible. Fuente: PNUD

3. A MODO DE CONCLUSION: La RSE y el desarrollo sostenible de las comunidades impactadas por el transporte masivo en Bogotá

En lo que respecta a las comunidades, la Responsabilidad Social y Sostenibilidad debe apuntar a estructurar y dar continuidad en el tiempo a procesos que incrementen sus potencialidades y sus formas de organización para escoger libremente y llevar a cabo opciones de vida que promuevan la equidad, regeneren y preserven los recursos naturales y que incentiven la confianza, la horizontalidad y la solidaridad en las interacciones al interior de las comunidades y entre éstas y entidades públicas y privadas que tienen que ver con su vida cotidiana.

En este contexto, en lo que respecta a la interacción con las comunidades impactadas por la implementación de Sistema de Transporte Masivo y El Sistema Integrado de Transporte, dentro del programa de RS y Sostenibilidad se aplican los siguientes criterios:

- 1°. Incentivar la participación de la comunidad para prevenir y resolver problemas colectivos.
- 2°. Preservar y promover la cultura, y en particular la cultura ciudadana, de forma compatible con el respeto a los derechos humanos, para generar impactos positivos en la cohesión social y en el desarrollo

- 3°. Crear empleo, desarrollar habilidades laborales, generar riqueza e ingresos en las comunidades mediante el incremento de la productividad y los emprendimientos económicos
- 4°. Estimular el acceso de las comunidades a la tecnología e incentivar su desarrollo tecnológico
- 5°. Identificar participativamente oportunidades para llevar a cabo inversiones sociales que estén alineadas con las necesidades y prioridades de las comunidades, teniendo en cuenta las prioridades establecidas por las políticas locales y nacionales.

Dado que los sistemas de transporte masivo en la ciudad han tenido claros impactos positivos en medio ambiente y generación de ingresos, a la vez que han desplazado actividades laborales ligadas al transporte público tradicional, y que con el paso de los años han generado impactos negativos en la cultura ciudadana de los bogotanos, a la vez que han recibido impactos negativos por la incultura ciudadana de los mismos, y dado que la seguridad vial es un aspecto que debe ser prevenido de forma constante en la prestación del servicio, el modelo de RS y Sostenibilidad de TRANSMILENIO trabaja con las comunidades en 4 áreas temáticas, a saber:

- a) Medio ambiente
- b) Cultura ciudadana
- c) Seguridad vial
- d) Productividad y emprendimientos

Como ya se señaló, con respecto a los usuarios o pasajeros el énfasis de este modelo es la cultura ciudadana al interior de los sistemas de transporte masivo, mientras que en las comunidades el área de cultura ciudadana aludirá a la práctica de la misma en los barrios más directamente impactados de forma positiva o negativa por los sistemas de transporte masivo de la ciudad, siempre y cuando la promoción de dicha cultura haga parte de iniciativas relevantes desarrolladas en esas comunidades.

Ahora bien, para poder focalizar este modelo con las comunidades, inicialmente se trabaja solamente en los barrios colindantes con puntos significativos de las rutas de transporte masivo, a saber: patios, portales, estaciones de mayor demanda, puntos de inicio de ruta (PIR) y otros puntos aledaños a las rutas en los cuales que presenten iniciativas significativas en alguna de las 4 áreas temáticas señaladas.

Para el efecto, se identifican iniciativas ciudadanas significativas, por su cobertura poblacional, antigüedad y logros, en las 4 áreas temáticas señaladas y en los barrios de estratos 1, 2 y 3, colindantes a los puntos ya mencionados de las rutas de transporte masivo, organizando información proveniente de empresas, entidades, Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y líderes comunitarios, la cual se organizará en una base de datos que permita comparar, calificar y priorizar las iniciativas, para posteriormente construir consensos con ellas y llevar a cabo con ellas el programa de RSE.

En la actualidad, las empresas operadoras de los sistemas de transporte masivo de la ciudad, desarrollan una serie de importantes acciones de RSE que sirven como punto de partida para nutrir este programa (Tabla N° 2), junto con las iniciativas ciudadanas que se identifiquen en los barrios y mediante el procedimiento ya señalado de forma general.

Tabla N° 2: Resumen de acciones de RSE desarrolladas por operadores de transporte masivo en Bogotá

ÁREAS	ACCIONES DE LOS OPERADORES
SEGURIDAD VIAL	Prevención de accidentalidad
	Pactos zonales
CULTURA CIUDADANA	Escuelas deportivas
	Convivencia en las Zonas Libres de Pobreza (ZOLIP) promovidas por el gobierno nacional
	Asesoría psicológica, jurídica y contrajornada escolar para mejorar la convivencia
	Recorridos culturales
AMBIENTE	Preservación zonas verdes y ecosistemas
	Campañas reciclaje, manejo de residuos y uso de tecnologías limpias
PRODUCTIVIDAD Y EMPRENDIMIENTOS (Acciones promovidas por el Distrito Capital)	Pacto Motor
	Terceros afectados
	Pacto para el trabajo decente
	Vinculación laboral de personas vulnerables y del entorno

Finalmente, cabe mencionar que el modelo comprende una gestión de acompañamiento que facilita la interacción y relaciones entre acompañados (usuarios y comunidades) y acompañantes (empresas operadoras, ente gestor, autoridades competentes) a través de procesos informativos, formativos y de asesoría os cuales acontecen de forma simultánea.

Trabajos citados

- Baltera, P. &. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial. Alcances y potencialidades en materia laboral* . Santiago de Chile .
- Fernandez, A. N. (2004). Responsabilidad social corporativa: la ultima inovvación en management . *Universia Business Review*, 28-39.
- García, F. N. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica Segunda Edición* . España : ESIC EDITORIAL .
- Historial Cultural* . (27 de Abril de 2015). Obtenido de Causas de la Revolución Industrial <http://www.historiacultural.com/2010/07/causas-revolucion-industrial.html>
- Hobsbawn, E. (1982). Los resultados humanos de la Revolución Industrial. En *Industria e Imperio*. Madrid: Alianza.
- Instituto Argentino de responsabilidad Social Empresarial IARSE. (25 de Agosto de 2104). *IARSE*. Obtenido de www.iarse.org
- Instituto Coombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. (2008). *Guía Técnica Colombiana Responsabilidad Social*. Bogotá.
- Marrewijk, V. (2003). Conceptos y definiciones de RSE y sostenibilidad corporativa. *Revisata de Etica y negocios* , 95-105.
- Mijailov. (2003). *La Revolución Industrial* . Bogota: Panamericana.
- Morelba, B. (2007). GObernanza Empresarial: Etica, Responsabilidad Social y Rentabilidad en la Era POs-Enrom. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 183-206.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (2009). www.pactomundial.org. Obtenido de http://www.pactomundial.org/recursos/doc/Publicaciones/ASEPAM/31970_24112411201093234.pdf
- PNUD. (s.f.). *Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo*. Obtenido de www.pnud.org.co
- Toffler, A. (2006). *La Revolución de la Riqueza*. Bogotá : Debate.
- TRANSMILENIO S.A. (2015). www.transmilenio.gov.co. Obtenido de <http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/objeto-y-funciones>
- UNESCO. (s.f.). *Organizacion de las Naciones Unidas para la Educación, las Ciencias y la Cultura* . Obtenido de www.unesco.org: <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/>
- Villegas, M. R. (2007). *El Concepto de Desarrollo Humano sostenible*. Santo Domingo: República Dominicana .