

Gestión social empresarial: análisis de efectos marginales para el mejoramiento reputacional

Corporate Social Management: Analysis of Marginal Effects for Reputational Improvement

Alejandro Guerrero Pájaro¹ & Milagro Elena Barraza Pava²

Copyright: © 2021

Revista Internacional de Cooperación y Desarrollo.
Esta revista proporciona acceso abierto a todos sus contenidos bajo los términos de la [licencia creative commons](#) Atribución–NoComercial–SinDerivar 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)

Tipo de artículo: Resultado de Investigación

Recibido: agosto de 2021

Revisado: septiembre de 2021

Aceptado: octubre de 2021

Autores

¹ Economista, Universidad Tecnológica de Bolívar (Colombia). Profesional del área de investigaciones y proyectos de la empresa ACD Consultores.
Correo electrónico:
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4172-537X>

² Economista, Universidad de Cartagena (Colombia). Líder del área de investigaciones y proyectos de la Empresa ACD Consultores.
Correo electrónico: mbarraza@acdesarrollo.org
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7166-9014>

Cómo citar:

Guerrero Pájaro, A. & Barraza Pava, M. E. (2021). Gestión social empresarial: análisis de efectos marginales para el mejoramiento reputacional. *Revista Internacional de Cooperación y Desarrollo*. 8(2), 33-40
DOI: [10.21500/23825014.5563](https://doi.org/10.21500/23825014.5563)

 OPEN ACCESS



Resumen

La gestión social corporativa se ha convertido en el derrotero del relacionamiento entre comunidad y empresa, por medio de este se pueden alcanzar resultados positivos de manera recíproca, partiendo de las realidades de las comunidades evaluadas a partir del levantamiento de líneas base, caracterizaciones, entre otras, que permiten un reconocimiento del entorno donde se ejecutan los diferentes proyectos que responden a las líneas de inversión de las empresas. Partiendo de la premisa de que las comunidades participan de dichos proyectos para mejorar las condiciones territoriales, se logra crear un ecosistema que se centra en el mutualismo y evita el comensalismo, socialmente hablando. A partir de la implementación de un modelo Probit se logró evidenciar estadísticamente la correlación existente entre la percepción de la gestión social frente a los proyectos que ejecutan las empresas, que generan mayor impacto y son aceptables de acuerdo con sus entornos socioeconómicos y culturales.

Palabras clave: gestión social; desarrollo sostenible; proyectos de desarrollo; comunidad; afrodescendientes.

Abstract

Corporate social management has become the path of the relationship between the community and the company, through these reciprocal positive results can be achieved, based on the realities of the communities evaluated from the lifting of baselines, characterizations, among others, which allow a recognition of the environment where the different projects that respond to the investment lines of the companies are carried out. Starting from the premise that communities participate in these projects to improve territorial conditions, it is possible to create an ecosystem that focuses on mutualism and avoids commensalism, socially speaking. From the implementation of a Probit model, it was possible to statistically show the correlation between the perception of social management compared to the projects that companies execute, which generate greater impact and are acceptable according to their socio-economic and cultural environments.

Keywords: Social Management; Sustainable Development; Development Projects; Community; Afro-descendant.

1. Introducción

La gestión social empresarial ha venido evolucionando a través de los años, empezó siendo totalmente rechazada en la década de los cincuenta por el tipo de sistema de maximización de utilidades empleado, para luego, poco a poco, irse adentrando y ubicándose como eje del éxito de las grandes empresas. Fue en los años noventa, cuando este término se empezó a escuchar con más frecuencia, gracias al auge que tuvo también la sostenibilidad socio ambiental (Server Izquierdo & Ricardo J., 2005). De esta forma, se han venido realizando estudios como el que realizaron Waddock y Graves en 1997, donde se encontró una relación directa entre las variables éxito financiero y la gestión social de las empresas.

Teniendo en cuenta esta información, se puede afirmar que existe una necesidad clara de poder corroborar si realmente esta gestión social que realizan las empresas representa un impacto positivo o negativo para la comunidad.

Específicamente en este caso, el estudio se realizó con la finalidad de poder obtener resultados que sirvan como eje para el desarrollo de la gestión social empresarial, desde el enfoque de la satisfacción que genera en las comunidades donde se desarrolla por medio de los proyectos o programas; igualmente, permitió evidenciar acciones específicas a las cuales deben dirigirse las estrategias sociales asociadas a la responsabilidad social corporativa, bien sean de carácter voluntarias u obligatorias.

Para ello, se desarrolló un análisis de las acciones ejecutadas por empresas asociadas al sector portuario en la ciudad de Cartagena, los cuales dentro de sus equipos sociales buscan fortalecer el relacionamiento con las comunidades cercanas a sus zonas de operación. Para el caso de este artículo, se focalizó a las comunidades de Ararca, Barú, Bocachica, Caño del Oro, Pasacaballos y Santa Ana, las cuales se ubican en la zona insular de la ciudad; esta focalización se realizó a través de la implementación de sus programas socioeconómico y socioculturales, para validar la probabilidad de incidencia de la gestión social sobre las acciones desarrolladas por las empresas a partir de sus diferentes programas desde el enfoque social y estratégico.

2. Metodología

Para lograr identificar los proyectos que generan una mayor incidencia en la gestión social empresarial, se desarrollaron encuestas y entrevistas semiestructuradas dirigidas a los representantes de los Consejos Comunitarios y líderes de asociaciones y cooperativas de pescadores Ararca, Barú, Bocachica, Caño del Oro, Pasacaballos y Santa Ana, con preguntas relacionadas con la satisfacción que generó la ejecución de proyectos, desde el ámbito sociocultural y socioeconómico, por parte de las empresas del sector portuario que operan cerca de estas comunidades o que hacen parte de su área de influencia. Igualmente, se contrastó la información levantada en campo, con los informes de gestión que reportan las empresas del sector portuario, con el fin de orientar el tipo de inversiones que las mismas desarrollaron en estas comunidades.

Para poder evidenciar los efectos que genera la implementación de políticas de responsabilidad social en los territorios, a través de proyectos, se utilizó un *modelo probit*, en el que se tomaron principalmente tres variables: la calificación hacia la gestión social de las empresas del sector, la calificación otorgada a la inversión en proyectos de pesca y proyectos etnoculturales.

Modelo Probit

$$P(Y_i=1) = F(\beta' X_i) = P_i$$

Donde,

Y_i=Gestión social de la empresa

X_i=Variables que afectan a la gestión social (Calidad de inversión

en pesca / Calidad de inversión en proyectos etnoculturales)

β= Vector de los parámetros asociados a cada variable que refleja el impacto de cada una de ellas en la probabilidad de considerarse pobre.

Para el desarrollo de este modelo se tomaron en consideración las preguntas realizadas a los líderes y lideresas representadas en los Consejos Comunitarios de las comunidades objeto de análisis, siendo estas organizaciones las máximas representantes de los territorios. Teniendo en cuenta que las preguntas permitieron identificar las variables sujetas al mo-

delo, se referencia que al ser estas de tipo cualitativo, se procedió a realizar su transformación a variables dummy,¹ donde las observaciones pasan a tomar el valor de uno (1) en caso de que la calificación sea buena, y cero (0) si es mala. Se decidió tomar como variable explicada o dependiente a la calificación de la gestión social, como proxy a la medición de la responsabilidad social empresarial y su relacionamiento con las comunidades que hacen parte del área de influencia de las operaciones de las empresas asociadas al sector portuario; y como variables explicativas las calificaciones otorgadas a los proyectos de pesca y etnoculturales respectivamente.

3. Discusión de los resultados

De acuerdo con el concepto de responsabilidad social, se plantea que este ha cambiado su enfoque a través de los años, donde ha pasado desde una perspectiva meramente económica, en que el único fin de la empresa era el de maximizar los beneficios para los accionistas y donde los recursos destinados por las empresas a acciones sociales eran considerados un gasto de la función de *marketing*, a una perspectiva mucho más amplia, en que se considera como parte del ser humano y como una obligación más de la empresa hacia sus *stakeholders*, dejando de ser considerado como un gasto, sino más bien como una inversión (Huerta P., Rivera C. & Torres A., 2015).

Otros autores coinciden en relacionar la responsabilidad social corporativa de las empresas con los niveles reputacionales, principalmente desde el enfoque empírico, es decir desde la experiencia de las empresas en términos de las acciones que realizan hacia los diversos grupos de interés, centrándose en los trabajadores y las comunidades de influencia, siendo estos los que determinan mejoras en los niveles reputacionales de la organización, convirtiendo a la RSC en un elemento clave en la medición de la Reputación Empresarial. (Sánchez, I., Morán, J. & Pérez, J., 2020)

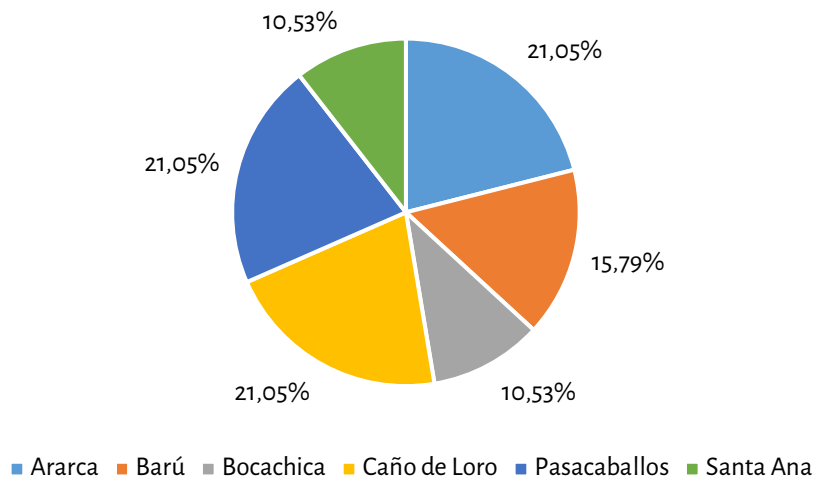
Para Brammer & Pavelin (2003), existe una relación positiva entre el desempeño social corporativo y la Reputación, donde las acciones estratégicas de la empresa conllevan al mejoramiento de la reputación de las organizaciones. Por otra parte, según CAT Sirsly & Lvina (2019), *referencian que la Reputación es una ventaja competitiva. La rapidez con la que puede cambiar la reputación de una empresa depende del sector al que pertenece*, siendo esto coincidente con los resultados identificados para las comunidades. De igual forma, diversos autores reconocen que el desarrollo de una gestión social con calidad, beneficia a la empresa, especialmente a la reputación de la misma con sus *stakeholders*.

Las empresas dentro de su política de responsabilidad social, buscan mejorar las condiciones de las comunidades donde intervienen, por medio del desarrollo de acciones sostenibles de acuerdo con las necesidades del entorno. Para el caso de las comunidades que hacen parte de la zona insular de la ciudad de Cartagena, se identifican necesidades que van desde temas asociados al mejoramiento de necesidades básicas hasta el desarrollo de iniciativas que contribuyan al fortalecimiento de la identidad cultural o territorial. En este marco, se analizan cómo las acciones de la gestión social de las empresas que tienen incidencia en estas comunidades han contribuido a mejorar dichas condiciones, focalizando las inversiones hacia proyectos que mejoren las condiciones de las comunidades y su entorno.

Del total de instrumentos aplicados en las comunidades analizadas, se resalta que las mismas pertenecen a la zona insular de Cartagena de Indias D.T. y C., Colombia, donde se trató de tener cantidades similares de persona por cada comunidad como se evidencia en la siguiente figura, esto con el fin de obtener información más clara y certera.

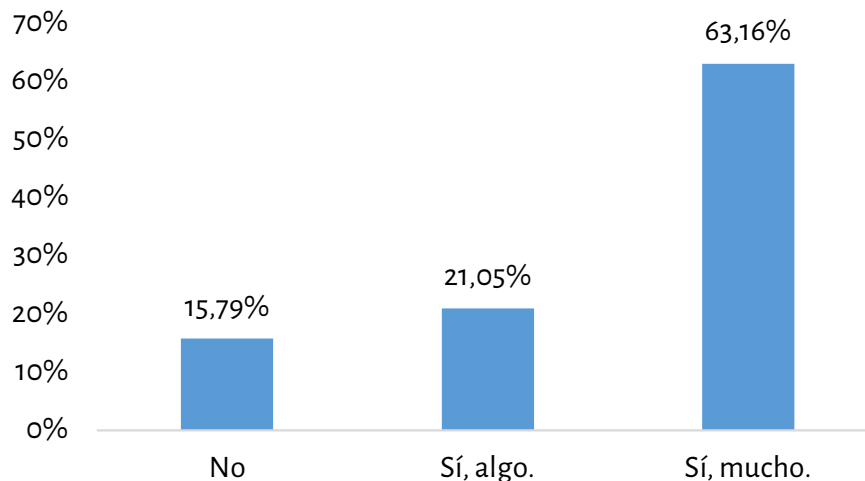
¹ *Variable Dummy*: tipo de variable que funciona como representación de una variable cualitativa para poder realizar análisis cuantitativos, suelen tomar valores de 1 y 0, dependiendo de cuál sea la categoría base a estudiar.

Figura 1. Comunidades intervenidas



Fuente: ACD Consultores. Cálculos de los autores con base en información primaria.

Figura 2. ¿Considera que las intervenciones realizadas en el marco de los programas socioeconómicos del PMA mejoraron sus condiciones de vida?



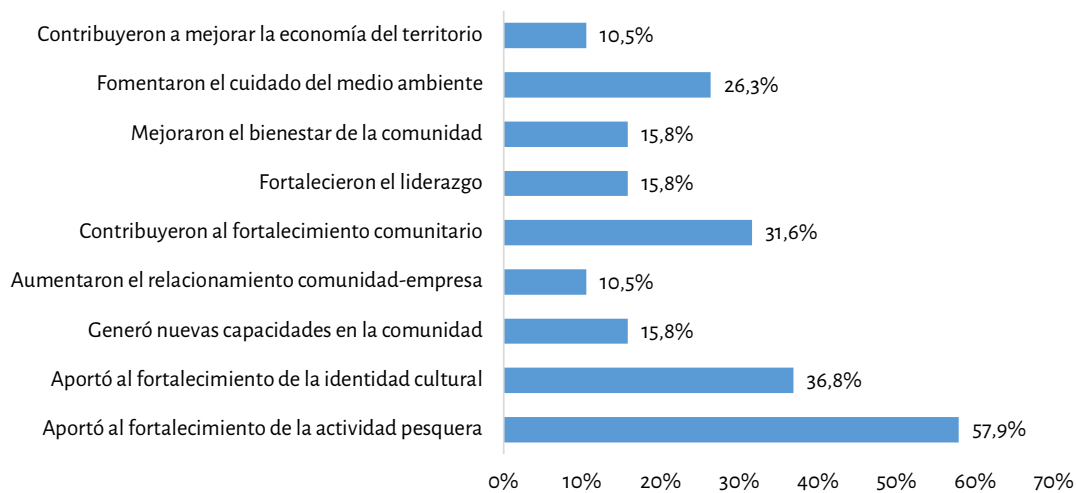
Fuente: ACD Consultores. Cálculos de los autores con base en información primaria.

Se logró referenciar dentro de los resultados, la percepción de las comunidades sobre la gestión social asociada a los proyectos de las empresas. Se encontró que se aportó al mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades en un 84%, lo cual se da principalmente por insumos o recursos que se destinan a fortalecer actividades económicas en el territorio.

Asimismo, el desarrollo de proyectos que se ejecutaron en el marco de la inversión social de las empresas, han logrado que las comunidades se referen-

cien los beneficios o cambios que se han generado en sus territorios, entre estas se resalta de la figura 3 que el 58% manifiesta que ha permitido fortalecer sus actividades productivas, que para el caso de este tipo de comunidades ubicadas en la zona insular, es la pesca, aunando esfuerzos desde las empresas a generar una pesca sostenible, aprovechando su cercanía con los cuerpos de agua de la zona de bahía, igualmente, se determinan los programas que aportan al fortalecimiento cultural (37%).

Figura 3. ¿Considera usted que la implementación de los programas?

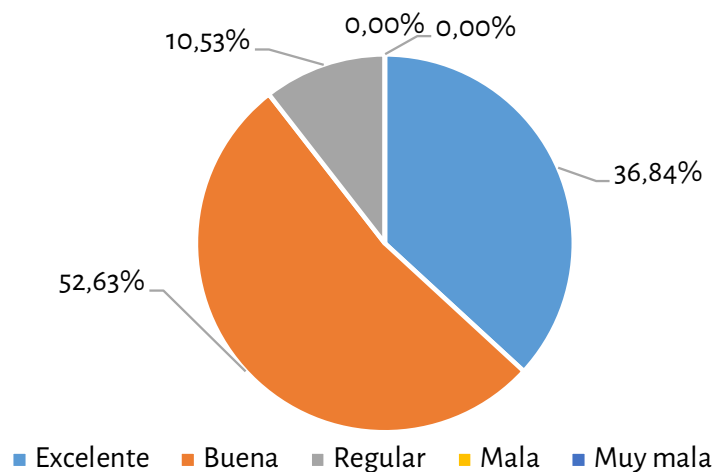


Fuente: ACD Consultores. Cálculos de los autores con base en información primaria.

Los resultados mostraron inicialmente que sí se logró un impacto en la comunidad del AI (Área de Influencia) de la empresa analizada, partiendo de que, si se escoge una persona al azar del total de encuestados, la probabilidad de que califique la gestión social como buena es del 87% aproximadamente, la cual se compara con el 53% de percepción referenciado en la figura 4 desde las comunidades. Incluso, se pudo identificar cuál de las dos iniciativas analizadas tuvo una mejor acogida en cuanto a bienestar

y valor social para la comunidad. Por consiguiente, vinculando este resultado con los aportes que desde la comunidad se consideraron mejoraron sus condiciones, se orienta desde el modelo probabilístico cómo estos dos grupos de proyectos aportaron, en mayor medida, a la gestión social realizada por las empresas en las comunidades de la zona insular, la cual validará los resultados obtenidos desde el análisis cualitativo asociado a las calificaciones de la gestión por parte de las comunidades

Figura 4. Calificación de la percepción de la gestión social.



Fuente: ACD Consultores. Cálculos de los autores con base en información primaria.

Por medio del programa STATA se desarrolló el análisis de un modelo que reflejó la incidencia de las variables en la calificación de la gestión social, considerando para su validación que existe significancia entre variables, así como las diferentes pruebas que permiten comprobar la validez del modelo. Estas variables fueron escogidas a través de las encuestas realizadas a la comunidad, donde uno de los criterios para la escogencia estuvo relacionado con la pertinencia de los proyectos partiendo de la percepción de las personas participantes.

En el cuadro 1 se observan los resultados obtenidos al realizar la regresión entre la variable explicada y las explicativas, y es posible observar que, aunque se pudo obtener un coeficiente de determinación aceptable, las variables no lograron tener una signi-

ficancia en el modelo, ni individual ni conjuntamente como se muestra en el cuadro 2, donde Prob>chi2 es mayor al 0.015 (indica que no hay significancia conjunta). Es decir, que probabilísticamente, estos tipos de modelaje generan una significancia estadística cuando se comparan con más iniciativas o proyectos, o se dan comparaciones entre empresa de un mismo sector, donde las variables no tengan un comportamiento lineal (perfectamente iguales o muy parecidos), para evitar problemas de fuerte correlación en las variables explicativas; para el caso de los insumos generados en la evaluación realizada, las preguntas asociadas con respuestas similares y de poco cambio, generaban una tendencia proporcional, que no permitían brindar respuesta a los cambios que se podrían dar a la gestión social.

Cuadro 1. Regresión relacionamiento

```
. probit d_gestionsocial d_calidadproyectopesca d_calidadetnocultural, robust

Iteration 0:  log pseudolikelihood = -8.4541818
Iteration 1:  log pseudolikelihood = -7.4024794
Iteration 2:  log pseudolikelihood = -7.3878724
Iteration 3:  log pseudolikelihood = -7.387864
Iteration 4:  log pseudolikelihood = -7.387864

Probit regression                               Number of obs   =           20
                                                Wald chi2(2)    =           2.14
                                                Prob > chi2     =          0.3433
                                                Pseudo R2      =          0.1261

Log pseudolikelihood = -7.387864
```

d_gestionsocial	Robust				
	Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
d_calidadproyectopesca	-.2319616	.8201805	-0.28	0.777	-1.839486 1.375563
d_calidadetnocultural	1.12423	.7708785	1.46	0.145	-.386664 2.635124
_cons	.5480633	.7054278	0.78	0.437	-.8345498 1.930676

Fuente: ACD Consultores. Cálculos de los autores con base en información primaria.

Otra estrategia para abordar este tipo de modelo, es el análisis de efectos marginales, el cual, permite identificar cambios porcentuales en una variable que son causados por el aumento unitario o cambio controlado de otra variable; para ello, se ejecuta dentro del programa STATA., el comando (mfx) necesario para poder encontrar los efectos marginales de cada variable, y se encontró que, si una persona

considera que la calidad del proyecto de pesca (d_calidadproyectopesca) fue buena, se espera una disminución del 4,4% en la probabilidad de que esta persona catalogue como buena la gestión social de empresas asociadas al sector portuario.

Por otro lado, teniendo en cuenta los resultados observados en el cuadro 2 si una persona confirma

estar de acuerdo con que la calidad del proyecto etnocultural (d_{cali-a}^*) es buena, se espera un aumento del 28,71% en la probabilidad de que la persona considere como buena la gestión social de la empresa. Por último, analizando de manera indivi-

dual a la variable explicada, se pudo encontrar que la probabilidad de que uno de los encuestados afirmara que la calidad de la gestión social fue buena es de 87,71%.

Cuadro 2. Efectos marginales

```
. mfx
Marginal effects after probit
      y = Pr{d gestionsocial} (predict)
      = .87718986
```

variable	dy/dx	Std. Err.	z	P> z	[95% C.I.]	X
d_{cali-a}^*	-.0440658	.14806	-0.30	0.766	-.33426	.246128		.75
d_{cali-l}^*	.2871431	.22359	1.28	0.199	-.151091	.725377		.7

(*) dy/dx is for discrete change of dummy variable from 0 to 1

Fuente: ACD Consultores. Cálculos de los autores con base en información primaria.

Con estos resultados, se evidencia que cualitativamente, se mejora la gestión social de empresas vinculadas al sector portuaria contribuyendo a su reputación con las comunidades, cuando se invierten en proyectos que son de carácter sociocultural o relacionados con el Patrimonio Cultural Inmaterial—PCI—, y que mejoran las condiciones de su entorno a partir de la promoción de sus actividades cotidianas.

Entre los comentarios mencionados por las comunidades, se resaltan los siguientes a modo de conclusión, como parte de los aprendizajes que desde la perspectiva comunitaria se han logrado gracias a la realización de proyectos ejecutados en las comunidades en el marco de su responsabilidad social empresarial:

“Las compensaciones recibidas como pescadores, han sido excelente, de las cosas más significativas ha sido el fortalecimiento cultural” (Líder de la comunidad de Santana).

“Con los proyectos implementados se fortalecieron los aspectos culturales de la región; el reinado, las fiestas patronales, el acompañamiento a jóvenes, todo esto fue

primordial para conseguir buenos resultados” (Líder de la comunidad de Pasacaballo).

“Me parece que todas las acciones implementadas por las empresas son importantes, independiente que no solo sea un producto sólido que se lleve a la comunidad, puesto que los conocimientos logran un objetivo mucho más amplio para el colectivo, que es lo que buscamos en últimas” (Líder de la comunidad de Barú).

Referencias como estas son las que las comunidades manifiestan, y las cuales para las empresas son valiosas, dado que permiten evidenciar que el camino trazado desde la ejecución de proyectos que aporten a su desarrollo social o cultural, ha sido positivo para las comunidades. Es posible resaltar el último comentario, donde se da mayor importancia a los conocimientos que a las cosas materiales, haciendo referencia a un mayor aporte en cuanto a conocimientos culturales con el proyecto etnocultural, en vez de la entrega de materiales con el proyecto de pesca. Lo anterior también va en línea con lo manifestado al inicio del artículo, donde se resalta la importancia de la gestión social, evidenciando que

las comunidades responden positivamente ante iniciativas que se ajusten a su realidad social, cultural y económica.

Se afirma que “la cultura ofrece un ideal de hacer las cosas bien, de la cultura como el cultivo y el mantenimiento de la vida ... Esto hace posible pensar en la sostenibilidad y el desarrollo sostenible como procesos, en curso y en proceso, no como estados fijos” (Dragićević M., & Balta J., 2017). Luego de esta afirmación, existe la posibilidad de evidenciar la importancia que juega la cultura en la vida de los seres humanos, y quizás las personas participantes de estos proyectos noten esta relevancia de hacer prevalecer su cultura frente a otras cosas.

4. Conclusiones y recomendaciones

Uno de los aspectos a resaltar del proceso evaluativo de los proyectos y programas que ejecutan las empresas que están vinculadas al sector portuario, es la percepción positiva que desde las comunidades se genera, considerando las condiciones previas a la ejecución de las mismas, las cuales se caracterizan y se visibilizan con ausencias de oportunidades y que se proyectan mejorar con la intervención social de las empresas; en este sentido, el modelo probit, permitió evidenciar la importancia de la correcta gestión social empresarial y el valor que la comunidad les da a los diferentes proyectos ejecutados.

En los resultados del análisis se evidenció que los efectos marginales en la implementación de proyectos etnoculturales son mayores que los efectos generados en proyectos asociados a la pesca, estos potencian una mayor valoración de la calidad de la gestión social y relacionamiento de las empresas del sector portuario entre la comunidad y la empresa; los resultados van en concordancia con lo manifestado por las comunidades a partir de diversas técnicas metodológicas, como la entrevista y la encuesta de satisfacción frente a programas sociales implementados, logrando que las comunidades transmitieran todo un sentir por conservar activas sus tradiciones culturales y lograr mantener el legado y esencia del territorio; bien lo señalan los miembros de las comunidades en las entrevistas, las cuales aportan valor a los resultados obtenidos.

Se concluye que, en términos probabilísticos, es posible sustentar, que la obtención de un mayor reconocimiento por parte de las comunidades sobre la gestión desarrollada por la empresa puede verse influida por acciones encaminadas a afianzar la identidad cultural en el territorio, que generen espacios colectivos donde se manifiesten actividades de tipo cultural, social, patrimonio inmaterial o material relacionado con usos y tradiciones de las comunidades.

5. Referencias

- Huerta, P.; Rivera, C. & Torres, A. (2010). Análisis de la relación entre responsabilidad social corporativa y los resultados empresariales: un estudio por estrategia corporativa. *Revista Horizontes Empresariales*, 9(2). <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2030/1894>
- Sánchez, I., Morán, J. & Pérez, J. (2020). Revisión de las principales investigaciones sobre responsabilidad social corporativa y reputación. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*. 1, 155-181. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/5401/5065>
- Server Izquierdo, R. J., & Villalonga Grañana, I. (2005). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (53), 137-161. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405311>
- Waddock, S. & Graves, S. (1997). The Corporate Social Performance-Financial Performance Link. *Strategic Management Journal*, 18(4), 303-319. <http://www.jstor.org/stable/3088143>
- Dragićević M., & Balta, J. (2017). “Cultural rights and their contribution to sustainable development: implications for cultural policy”. *International Journal of Cultural Policy*, 23(2), 159-173.