

CAPÍTULO 2

*Estudio de caso: jornadas de salud integral humana  
en áreas de influencia de las centrales hidroeléctricas  
Hidromontañas y Río Piedras de Celsia S.A. E.S.P.*

Elaborado por

VALERIA BERNAL BENAVIDES, LINA JUANITA CORTÉS PRIETO,  
MARÍA CAMILA SANTAMARÍA YÁÑEZ Y MÓNICA TORIJANO NEIRA

Dirigido por

Profesor ÓSCAR IVÁN PÉREZ HOYOS



Se agradece, de manera especial, el acompañamiento del sociólogo JORGE ALBERTO CHICA VASCO, asesor social de Celsia S.A. E.S.P, por su apoyo en el proceso de sistematización del presente caso.

## INTRODUCCIÓN

Celsia S.A. E.S.P., es una compañía colombiana especializada en los negocios de generación y comercialización de energía eléctrica, perteneciente a uno de los grupos empresariales más importantes del país, el Grupo Argos. Actualmente cuenta con una capacidad instalada de generación de 2.387 Megavatios (MW), representada en veintisiete centrales ubicadas en Colombia, Panamá y Costa Rica, lo que la constituye como uno de los principales jugadores en el mercado energético, no solo en Colombia, sino en los otros dos países en los que opera.

En el 2011, la organización se propuso una meta estratégica muy ambiciosa que consistía en triplicar para el 2021 el ebitda<sup>1</sup> que habían alcanzado en dicho año. Como parte de esta meta, la Compañía logró internacionalizarse en el 2014, no sin antes reestructurar el direccionamiento estratégico de su modelo de sostenibilidad, teniendo como propósito fundamental el equilibrio en los temas económicos, sociales y ambientales (dimensiones del modelo de sostenibilidad de Celsia), para así crear valor y dar sostenibilidad a los proyectos emprendidos por la empresa para lograr su meta.

Conscientes de los objetivos estratégicos y los temas relevantes para sus grupos de interés, parte de la estrategia de sostenibilidad de Celsia hace hincapié en la dimensión social, en la que desarrolla la estrategia de Buen Vecino, cuyo objetivo es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades de las zonas de influencia de sus operaciones y así generar ambientes de mutuo beneficio, respeto y confianza que le permitan a la Compañía operar de manera rentable y sostenible en el tiempo [[www.celsia.com/sostenibilidad/Dimensión-Social/Buen-vecino](http://www.celsia.com/sostenibilidad/Dimensión-Social/Buen-vecino)].

---

1 Hace referencia al beneficio antes de intereses, depreciaciones y amortizaciones, es decir, el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.

Así pues, dentro de este foco, la organización viene desarrollando desde el 2014 las *Jornadas de Salud Integral Humana* en las veredas La Viña en el municipio de Jericó, Pandeazúcar en Don Matías y El Caney en Santa Rosa de Osos, zonas de influencia directa de las centrales hidroeléctricas Hidromontañas y Río Piedras, en el Departamento Antioquia.

Las jornadas consisten en prestar servicios de salud con especialidades como nutrición, odontología, psicología, optometría, entre otras, a estas comunidades que por sus condiciones económicas, sociales y territoriales no pueden acceder a servicios de calidad. Así mismo, en estas jornadas se desarrollan actividades de esterilización de mascotas que contribuyen a la salud pública del municipio, acompañadas de las charlas informativas en temas de salud que se imparten para la comunidad y en ocasiones también se realizan otras actividades que contribuyen al mejoramiento de la salud de los habitantes de la zona, como lo son las jornadas de vacunación.

En este sentido, Celsia S.A, E.S.P., contrata los servicios de salud con los hospitales locales de los municipios, gestiona y supervisa los recursos humanos, económicos, técnicos y materiales que son necesarios para realizar las jornadas.

Al 5 de noviembre de 2015, Celsia había desarrollado 6 jornadas de salud con 2.600 personas aproximadamente atendidas, 7 jornadas de esterilización de animales con un total de 304 mascotas beneficiadas, 2 jornadas de vacunación y, como parte complementaria de estas actividades, había desarrollado 2 charlas para impulsar el tema de Gestores Comunitarios en Salud Sexual y Reproductiva, y había dictado 2 cursos de primeros auxilios y manejo de extintores<sup>2</sup>.

En este sentido, el objetivo de esta investigación cualitativa es documentar y analizar el desarrollo de las Jornadas de Salud Integral Humana realizadas por Celsia en las Áreas de Influencia Directa, AID, de las centrales hidroeléctricas Hidromontañas y Río Piedras donde la organización tiene presencia: veredas La Viña en el municipio de Jericó, Pandeazúcar en Don Matías y El Caney en Santa Rosa de Osos, en el Departamento de Antioquia.

---

2 Los resultados expuestos son parciales, ya que a la fecha de preparación de este documento los datos no pudieron ser validados.

Los objetivos específicos se definieron así: i). Identificar en qué consiste el programa de responsabilidad social: Jornadas de Salud Integral Humana, desarrollado por Celsia S.A.; ii). Determinar cómo las Jornadas de Salud Integral Humana desarrolladas por Celsia cumplen con su propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las Áreas de Influencia Directa, AID, de las centrales eléctricas Hidromontañas y Río Piedras; iii). Establecer si el programa de responsabilidad social empresarial de Celsia contribuye al fortalecimiento de las relaciones de la empresa con las comunidades de sus zonas de influencia; iv). Identificar los impactos sociales, ambientales y económicos de las Jornadas de Salud Integral Humana realizadas por Celsia S.A. en las zonas de influencia directa a sus operaciones en las centrales eléctricas Hidromontañas y Río Piedras, en Antioquia; v). Evidenciar los factores de éxito del programa e identificar las oportunidades de mejora que el proyecto puede tener para presentar mayores impactos positivos en el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y en el relacionamiento de la Compañía con sus grupos de interés.

Para llevar a cabo el desarrollo del estudio de caso, el equipo de investigación se basó en diferentes herramientas cualitativas y empíricas, que permitieran conocer, interpretar y evaluar las actividades y prácticas que la compañía ejerce en función de las Jornadas de Salud Integral Humana contempladas en el componente “mejoramiento de la calidad de vida” en el marco de lo que la organización denomina foco Buen Vecino.

Cabe mencionar que el estudio de caso se entiende como una estrategia de investigación empírica que busca comprender, en el contexto de su desarrollo, la particularidad y complejidad de un objeto de estudio que es concreto, contemporáneo y no controlable por el investigador (Pérez, 2014). En este sentido, para llevar a cabo la documentación y el análisis del programa *Jornadas de Salud Integral Humana* del foco Buen Vecino en el asunto “Mejoramiento de la calidad de vida” de Celsia se desarrollaron tres pasos:

1. *Documentación inicial*: el cual tuvo por objeto la elaboración del primer reporte del estudio de caso en responsabilidad social empresarial, RSE, con base en la información bibliográfica y videografía disponible al público en general como lo son la página web de la organización, los documentos pu-

blicados en internet por distintas entidades y los reportes de sostenibilidad de la Compañía. Dentro de la información recolectada inicialmente, se pudo establecer el contexto organizacional y los detalles macro de la estrategia de sostenibilidad de la Compañía. Así mismo, se obtuvieron los primeros datos del programa de responsabilidad estudiado, por medio de la información suministrada por Jorge Chica, gestor social de Celsia S.A. E.S.P.

2. *Trabajo de campo*: en esta parte del estudio se buscó completar y validar la información recopilada en la documentación inicial, por medio de la realización de entrevistas con los *stakeholders* del programa de RSE estudiado, como las comunidades de las veredas de la AID, proveedores locales y representantes gubernamentales, entre otros; así como de observaciones cualitativas en los escenarios en donde se lleva a cabo el proyecto. Para lo anterior, se realizó una visita a las áreas de influencia directa, AID, beneficiadas por las jornadas de salud las cuales son: Vereda la Viña en Jericó, Vereda Pan de Azúcar en Don Matías y Vereda El Caney en Santa Rosa de Osos, en el Departamento de Antioquia. Las visitas se realizaron entre el 22 y el 24 de mayo de 2015, y participaron Valeria Bernal y Mónica Torijano, estudiantes de la especialización en responsabilidad social empresarial, Óscar Iván Pérez, docente de la Universidad Externado de Colombia, y Jorge Chica, en representación de la Empresa. Es importante destacar que las investigadoras también pudieron asistir y vivir de cerca el desarrollo de una jornada de salud, el 24 de mayo, en la vereda El Caney.

La visita de campo fue sistematizada y registrada en instrumentos diseñados por la Universidad y suministrados a los estudiantes, con el objetivo de soportar las entrevistas y observaciones cualitativas adquiridas durante la misma.

3. *Análisis de la información*: la cual consistió en organizar, sistematizar y valorar los datos recolectados en la documentación inicial y el trabajo de campo (Pérez, 2014). En este sentido, el equipo investigador desarrolló un proceso de organización, verificación, análisis y evaluación de la información relevante, lo que permitió identificar los impactos económicos, sociales y ambientales, los factores de éxito y las oportunidades de mejora

del programa de RSE. Para lo anterior se utilizaron los siguientes instrumentos de análisis:<sup>3</sup>

- *Estrategia de análisis de acuerdo con su objeto principal*: la cual consistió en analizar la iniciativa en responsabilidad social e indicar cuáles son los principales propósitos a los que apunta el programa.
- *Cronología de implementación del programa de RSE*: con la cual se organizaron en una perspectiva cronológica los hechos más relevantes en la implementación del programa.
- *Triangulación de información*: ejercicio de confrontación y comparación de diferentes fuentes y estrategias de recolección de información en aspectos comunes del problema de investigación.
- *Análisis DOFA*: con el propósito de identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del programa de RSE, desde la perspectiva de los múltiples *stakeholders* el equipo investigador utilizó esta herramienta y evaluó la situación actual de la organización y del programa.
- *Identificación cualitativa de impactos del programa de RSE*: con la cual se determinó cuáles son los efectos que ha generado el proceso de implementación del programa sobre las dimensiones económicas, sociales y ambientales relevantes para sus grupos de interés.
- *Clasificación de los impactos*: con lo cual se quiso obtener un nivel de importancia de los impactos generados en la implementación y desarrollo del programa.

El desarrollo de la metodología antes expuesta nos permitió entender los diferentes ámbitos en el que se desarrolla el programa, identificar puntos críticos y llevar a cabo la elaboración del reporte de investigación que se plasma a través de este documento.

De esta forma, el presente documento está dividido en 3 partes: en la primera se realiza una breve descripción de la Organización y del sector en el

---

3 Instrumentos de la *Metodología de estudios de caso de la especialización en responsabilidad social empresarial* de la Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia.

que opera, con el fin de exponerle al lector el contexto en el que se desarrolla y facilitar el entendimiento sobre el papel que Celsia S.A. E.S.P., juega en el desarrollo del país. En la segunda parte se expone, de manera detallada, el modelo de sostenibilidad de Celsia, sus dimensiones y los objetivos que persigue. En la tercera parte, se desarrolla la descripción del programa de responsabilidad social (Jornadas de Salud Integral Humana), los objetivos, logros alcanzados y el tipo de responsabilidad social que representa y, finalmente, se presenta la evaluación de impactos del programa, así como los factores de éxito y las oportunidades de mejora del programa.

En este sentido, el estudio incluye información importante sobre las actividades realizadas en las jornadas de salud, sus resultados parciales y los retos que presenta este programa de responsabilidad social para la gestión de Celsia S.A. E.S.P.

## I. DESCRIPCIÓN DE CELSIA S.A. E.S.P.

### I. I. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Para hablar de Celsia, es necesario hablar primero del Grupo Argos, compañía holding con inversiones sostenibles en sectores estratégicos de la infraestructura como: cemento, energía, puertos, carbón e inmobiliario, y uno de los grupos empresariales más grandes e importantes del país. El Grupo Argos en la actualidad es uno de los referentes del sector energético por sus altos estándares en materia de sostenibilidad, transparencia y buen gobierno corporativo, y se ha mantenido por segundo año consecutivo en el *Índice Global de Sostenibilidad Dow Jones*<sup>4</sup>, por industria a nivel mundial. Por esta gestión, la organización recibió la distinción *Bronze Class* en el *Anuario de Sostenibilidad* de la firma RobecoSam.

---

4 Índice que destaca las mejores empresas con altos desempeños ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Celsia ingresó al Grupo Argos desde 2007 (Grupo Argos, 2014) cuando el *holding* decidió invertir en el sector energético y adquirir lo que en ese entonces era el portafolio de Colinversiones, hoy Celsia. En la actualidad, esta Compañía es una de las filiales más importante del Grupo.

Celsia es una empresa de servicios públicos del sector energético, especializada en los negocios de generación de energía eléctrica. Cuenta con operaciones en Panamá, Costa Rica y Colombia, representadas en 27 centrales, de las cuales 2 son centrales térmicas: Zona Franca Celsia (antes Termoflores) y Merieléctrica (Celsia, 2014), las cuales se encuentran ubicadas en Barranquilla y Barrancabermeja respectivamente. De igual manera, tienen dos pequeñas centrales hidroeléctricas Río Piedras, ubicada en Jericó (Antioquia) e Hidromontañitas en Don Matías y Santa Rosa de Osos (Antioquia). En la actualidad, Celsia cuenta con 1.400 colaboradores, más de 553.000 clientes en Colombia y una capacidad instalada de 2.387 Megavatios (Celsia, 2014) por sus adquisiciones en Panamá y Costa Rica.

Actualmente, Celsia S.A. cuenta en Colombia con el 50.01% (Celsia, 2014) de participación de la Empresa de Energía del Pacífico S.A. E.S.P. (EPSA), por medio de la cual participa en los cuatro componentes del negocio de energía: generación, transmisión, distribución y comercialización, y cuenta con presencia en los departamentos del Valle del Cauca, Chocó, Tolima y Cauca.

## 1.2. CUATRO COMPONENTES DEL NEGOCIO ENERGÉTICO

El negocio energético consta de cuatro componentes en las cuales Celsia, como ya se mencionó, se especializa en la generación y participa en los demás procesos gracias a la participación que tiene con epsa. Con el propósito de entender de manera más clara en qué consiste cada uno de los componentes, a continuación, se hace una breve explicación de cada uno (Empresa de Energía de Bogotá, 2014)

TABLA 3  
COMPONENTES DEL NEGOCIO ENERGÉTICO

Generación	Distribución	Transmisión	Comercialización
Actividad que consiste en la producción de energía eléctrica mediante una planta hidráulica o una unidad térmica conectada al Sistema Interconectado Nacional (SIN).	Actividad de transportar energía eléctrica a través de un conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 KV, que no pertenecen a un Sistema de Transmisión Regional (STR) por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.	Actividad consistente en el transporte de energía eléctrica a través del conjunto de líneas, con sus correspondientes módulos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kW, o a través de redes regionales o interregionales de transmisión a tensiones inferiores.	Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados, bien sea que esa actividad se desarrolle en forma exclusiva o combinada con otras actividades del sector eléctrico.

Fuente: Elaboración del autor a partir de información otorgada por la Empresa

### 1.3. HISTORIA DE LA COMPAÑÍA (CELSIA, 2014)

La historia de Celsia empieza en 1919 con el nacimiento de la Compañía Colombiana de Tabaco; y, a medida que avanzaba su desarrollo, la Compañía se convierte en pionera del reconocimiento de prestaciones sociales para los trabajadores y, además, en sus primeros 40 años, fomenta y consolida el cultivo del tabaco en Colombia e impulsa el mercado bursátil y otros sectores económicos del país, con inversiones en diferentes empresas.

En la década de los 70, en asocio con Kimberly Clark Corporation, Coltabaco crea Colombiana Kimberly S.A. Colkim, con el objetivo inicial de fabricar

papel para cigarrillo; sin embargo, luego amplía su objeto social para incluir la fabricación, venta y exportación de papeles.

En la década de los 90, el negocio de fabricación y venta de cigarrillos se había consolidado mundialmente, por lo tanto, entrando el nuevo milenio y gracias a una estrategia corporativa de transformación, la Asamblea Extraordinaria de Accionistas tomó la decisión de dividir la Empresa separando las actividades industriales y de inversiones, para dar origen, el 8 de octubre de 2001, a lo que hoy conocemos como Celsia S.A. E.S.P., una Empresa dedicada a desarrollar actividades de generación y comercialización de energía eléctrica.

## 2. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE CELSIA

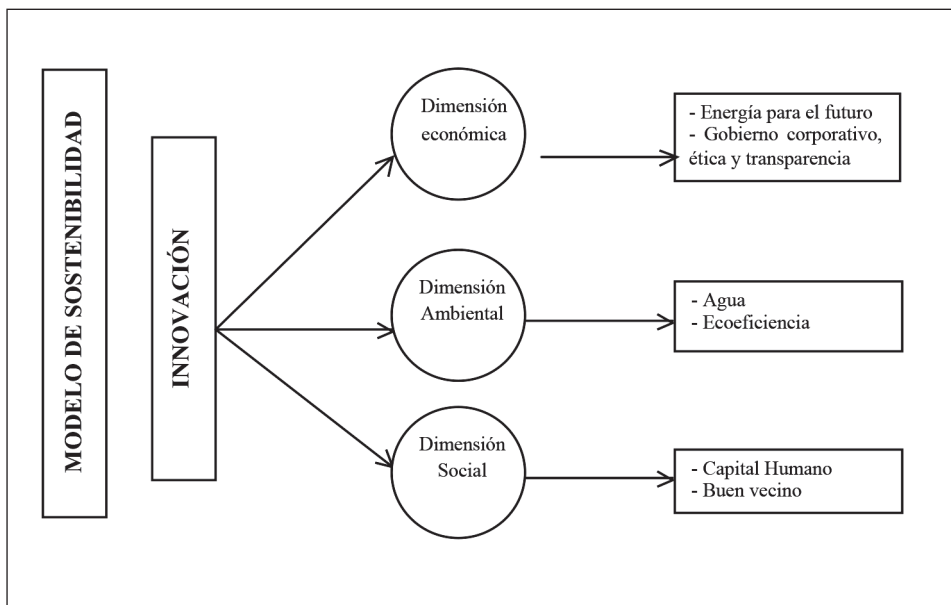
Una vez entendido cómo funciona el negocio de Celsia, es pertinente hablar de su modelo de sostenibilidad, sin embargo, para hablar de esto, es necesario describir la estrategia del Grupo Argos, ya que, como parte de su direccionamiento estratégico, todas las cuestiones relacionadas con los ámbitos social, ambiental y económico, se rigen por unos lineamientos marco a los que se acogen las empresas del Grupo, de acuerdo con sus políticas individuales. Dicha política “marco” del Grupo Argos tuvo como base tanto los objetivos estratégicos como los riesgos más significativos, mejores prácticas y los asuntos más relevantes, tanto de la Organización como de sus grupos de interés.

“Con visión de largo plazo, el Grupo Argos gestiona inversiones y negocios dentro del marco de su política de sostenibilidad, buscando el crecimiento sostenible como centro estratégico para generar valor responsable a sus accionistas, entendiendo la integridad ética como fundamento de sus actuaciones empresariales. La política, definida dentro de la estrategia de creación de valor, consta de principios y lineamientos que enmarcan los planes, proyectos y programas del *holding* y sus filiales. Grupo Argos ha direccionado sus decisiones y fortalecido sus capacidades humanas y técnicas, para constituirse como un inversionista comprometido con la sostenibilidad, logrando hacer progresivamente de este tema un sello de calidad que garantiza la marca” (Grupo Argos, 2014, p. 70).

Para el caso puntual de Celsia, el modelo de sostenibilidad fue diseñado como parte indispensable del direccionamiento estratégico de la Organización,

con el fin de establecer una línea equilibrada entre sus asuntos sociales, económicos y ambientales. Así las cosas, en el 2014, la organización avanzó en la consolidación de una cultura de sostenibilidad que permitiera fortalecer los procesos de gestión de los diferentes asuntos materiales definidos por la Compañía. Dicho modelo integra las dimensiones social, ambiental y económica, por medio de las cuales establece un énfasis en dos focos por dimensión, tal como se evidencia en el Gráfico 4.

GRÁFICO 4  
MODELO DE SOSTENIBILIDAD DE CELSIA



Fuente: Celsia (2014, p. 62).

Para el caso de la dimensión social, se puede evidenciar que sus dos focos principales son Capital humano y Buen vecino, siendo estas dos estrategias un marco para establecer un

“relacionamiento con las comunidades de sus zonas de influencia durante la planeación, construcción y operación de los activos de generación y comercialización, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes, aportar al desarrollo social y generar un ambiente de confianza y respaldo, que permita la generación de valor compartido” (Celsia, 2014, p. 142).

No obstante, en el foco Buen vecino, estrategia en la que nos concentraremos en este estudio de caso, la Compañía desarrolla una serie de actividades que le apuntan a diferentes tipos de inversión, no solo a la generación de valor compartido.

Para el desarrollo de estos programas y proyectos, la Organización estableció cuatro asuntos de actuación (Celsia, 2014, p. 144), mediante los cuales gestiona actividades en términos de acceso a la energía, desarrollo comunitario, fomento a la educación y mejoramiento de la calidad de vida.

Dentro del asunto “Mejoramiento de la calidad de vida”, se realizan diferentes actividades de infraestructura comunitaria, actividades culturales, ambientales, artísticas y deportivas, programas para mitigar fenómenos naturales y, por último, la ejecución de acciones de salud a través de Jornadas de Salud y Zoonosis, las cuales son el objeto de estudio del presente trabajo.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, RSE: JORNADAS DE SALUD INTEGRAL HUMANA

En respuesta al compromiso que tiene Celsia con sus *stakeholders* externos, específicamente con las comunidades de las áreas de influencia directa, aledañas a las hidroeléctricas Hidromontañas y Río Piedras, en Antioquia, la organización ha venido desarrollando desde el 2014 las Jornadas de Salud Integral Humana en las veredas La Viña, en el municipio de Jericó, Pandeazúcar, en Don Matías, y El Caney, en Santa Rosa de Osos.

Estas actividades se venían desarrollando en cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental, PMA, de la Compañía. (Las acciones en salud hacen parte del programa de Fortalecimiento a los servicios de salud establecidas en el PMA de la central Hidromontañas en la etapa de construcción, por tanto, es un asunto de obligatorio cumplimiento.) Sin embargo, desde el 2015, debido a la gran acogida que tuvo el programa en la comunidad, la organización decidió

continuar con dichas jornadas de manera voluntaria y con el firme propósito de mejorar la calidad de vida y contribuir con la salud pública de estos municipios.

En este sentido, las Jornadas de Salud Integral Humana surgen como parte de una inversión de doble componente; es decir, nacen con carácter obligatorio en cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental, PMA, y los estudios de Impacto Ambiental, EIA (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2010, p. 29), exigidos por la autoridad ambiental Corantioquia, la cual establece una serie de lineamientos y requerimientos obligatorios para que una organización pueda desarrollar un proyecto de infraestructura en un territorio determinado. Estas acciones responden al estudio de impacto ambiental y se establecen para prevenir, corregir, compensar o mitigar. De acuerdo con la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, ANLA:

“A partir de la evaluación ambiental desarrollada para el proyecto se deben formular las estrategias, programas y proyectos orientados al establecimiento de medidas de prevención, mitigación, corrección y compensación. Las medidas de manejo ambiental deben contener entre otros aspectos: tipo de impacto, tipo de medida, localización (ubicación cartográfica cuando aplique), objetivos, metas, descripción técnica, actividades, cronograma, costo y responsable. Se deben presentar de manera clara y precisa indicadores ambientales de evaluación y seguimiento que permitan evaluar el cumplimiento y efectividad de las medidas de manejo planteadas” (Zapata, D. y Londoño, C. (Eds.), 2010).

Adicionalmente, dichas actividades realizadas como parte de los PMA que desarrolla la Compañía, cuentan con un componente de carácter voluntario que evidencia el compromiso de la organización con las regiones donde tiene presencia y que son ejecutados a través de los programas y proyectos de la Gerencia socio-ambiental.

*¿En qué consisten las Jornadas de Salud Integral Humana?* Las Jornadas de Salud lideradas y gestionadas por Celsia consisten en la prestación de servicios de salud de calidad a las comunidades de las zonas de influencia de sus operaciones; son realizadas durante un día y son coordinadas entre la comunidad, más específicamente con las Juntas de Acción Comunal (organizaciones legalmente constituidas), los hospitales municipales y la organización.

Así mismo en las jornadas se prestan servicios de zoonosis para el control y cuidado de los animales.

### 3.1. OBJETIVO DE LAS JORNADAS

– Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las zonas de influencia a las centrales hidroeléctricas Hidromontañas y Río Piedras, en Antioquia.

– Establecer relaciones de confianza y beneficio mutuo entre la Compañía, las entidades municipales y las comunidades de las AID, que permitan la sostenibilidad de las operaciones.

– Posicionar a Celsia como un Buen vecino, comprometido con el desarrollo de las comunidades en donde tiene presencia<sup>5</sup>.

### 3.2. ¿QUÉ SERVICIOS O ESPECIALIDADES SE PRESTAN?

Los servicios médicos que se prestan varían entre una jornada y otra ya que según las necesidades de la comunidad y los acuerdos a los que llegue la organización con este grupo de interés se planean y se ejecutan las jornadas, sin embargo, en la mayoría de las jornadas se presentan los siguientes servicios:

TABLA 4  
SERVICIOS MÉDICOS PRESTADOS EN LAS JORNADAS DE SALUD

Medicina general
Bacteriología hemoglobina – hematocrito
Odontología
Psicología
Optometría
Fisioterapia

5 Es importante mencionar que la organización no tiene un documento oficial en donde estén establecidos los objetivos del programa, por lo cual los objetivos aquí descritos fueron redactados de acuerdo con las entrevistas con los diferentes actores involucrados en el programa de RSE.

Medicina general
Nutrición
Enfermería
Citología
Tamizaje mamario
Higiene oral
Vacunación
Charlas educativas
Aplicación de flúor

Fuente: Elaboración del autor a partir de información otorgada por la Empresa

### 3.3. ¿EN QUÉ CONSISTEN LOS SERVICIOS O LAS ESPECIALIDADES OFRECIDAS? (CENTRO DE INVESTIGACIONES MÉDICAS DE ANTIOQUIA, CIMA, 2014).

TABLA 5  
EXPLICACIÓN SERVICIOS MÉDICOS Y ESPECIALIDADES OFRECIDAS

Servicio / Especialidad	Descripción
Medicina general	Para la realización de las consultas la organización pone a disposición de la comunidad dos médicos.
	Las consultas tienen una duración de 20 minutos en los cuales se atienden las necesidades de los usuarios, se les otorga la fórmula médica y esta es entregada, si no el mismo día, a más tardar la semana siguiente.
	Los motivos de consulta más frecuentes son: enfermedades cardiovasculares, osteomusculares, gastrointestinales, pulmonares y cefaleas.

Servicio / Especialidad	Descripción
Enfermería	En las jornadas se cuenta con la presencia de 2 auxiliares de enfermería debidamente capacitados y con gran experiencia.
	Se prestan los servicios de planificación familiar, control de hipertensión arterial, control de crecimiento y desarrollo.
	Así mismo se realizan tamizajes mamarios y citologías, actividades que buscan prevenir en la población femenina el cáncer de cuello uterino y el cáncer de mama, principales causantes de la morbimortalidad en las mujeres.
Odontología	En esta especialidad se brindan los siguientes servicios:
	– Examen clínico odontológico.
	– Amalgamas principales y adicionales.
	– Exodoncias.
	– Resinas.
– Casos de urgencias.	
Higiene oral	En este servicio se realizan:
	– Controles de placa más detartraje.
	– Controles de placa más flúor.
	– Profilaxis.
	Este procedimiento tiene como finalidad la eliminación de la placa dento-bacteriana y cálculos supragingivales.
A los menores de edad, se les entrega <i>kits</i> de higiene bucal y se les enseña el procedimiento de lavado de dientes.	
Nutrición	En esta especialidad se procura evaluar el estado nutricional de los pacientes, definir el riesgo de desnutrición aguda infantil y adolescente, y se tratan casos de sobrepeso y obesidad.

Servicio / Especialidad	Descripción
Optometría	En este servicio se hacen valoraciones de la calidad visual de las personas, a través del tamizaje visual del paciente y, de acuerdo con su estado, el optómetra determina si requiere o no de lentes. Si los requiere, expide la fórmula y a los 8 días se le hace entrega de los respectivos lentes.
Fisioterapia	Se realizan ejercicios osteomusculares y se enseña a los usuarios a realizarlos para continuarlos en la casa.
Psicología	En este servicio se atienden casos de estrés físico y mental y en caso de ser requerido se sugiere hacer las consultas directamente con la IPS.
Charlas educativas	De acuerdo con las jornadas, las charlas tratan sobre diversos temas de interés para la comunidad.
	Las charlas están diseñadas bajo un marco de promoción y prevención y durante todo el día se cuenta con una psicóloga, un auxiliar de enfermería y un funcionario de la gobernación de Antioquia (en algunos casos). Los temas tratados son:
	– Cuidado del medio ambiente y cómo tratar el agua.
	– Proyecto de vida.
	– Salud mental y física.
– Consumo de sustancias psicoactivas.	
–Planificación familiar entre otros.	
Vacunación	Este servicio no se presta en todas las jornadas. Son actividades que buscan prevenir enfermedades como la influenza en los menores de edad.

Fuente: Elaboración del autor a partir de información otorgada por la Empresa

### 3.4. ACTIVIDADES DE LA BRIGADA DE SANIDAD ANIMAL

Como se mencionó anteriormente, las Jornadas de Salud Integral Humana desarrolladas por Celsia cuentan también con actividades de sanidad animal con el fin de contribuir a la salud pública de sus AID, Áreas de Influencia Directa.

Para tal fin, Celsia contrata directamente los servicios de zoonosis con la Unidad Móvil de Atención Veterinaria, UMAV, quien, previo a la actividad central, realiza el censo de los animales de la zona, reparten volantes informativos relacionados con los cuidados previos y posteriores a las cirugías de esterilización. Así mismo, comparten información correspondiente sobre la tenencia responsable de animales de compañía. Para prestar este servicio se cuenta con 3 médicos veterinarios y 2 auxiliares quienes realizan las cirugías de esterilización de animales como gatos y perros.

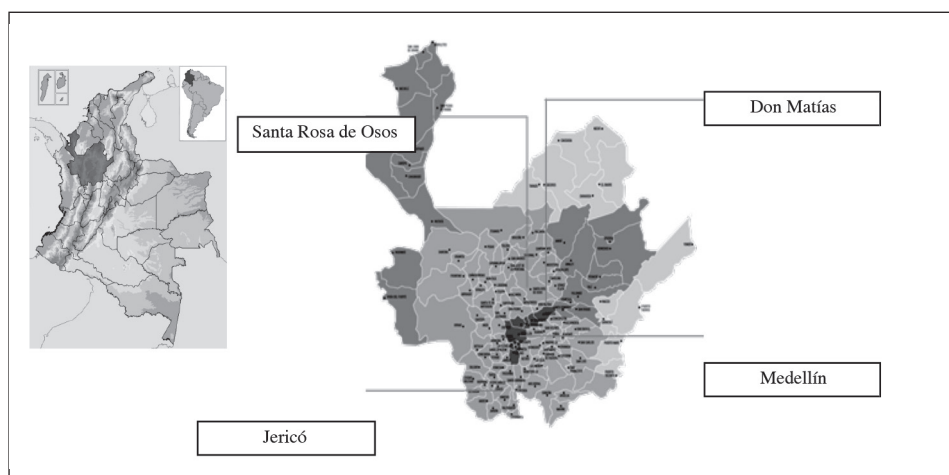
Antes de la realización de las cirugías, se realiza el pesaje de los animales, se diligencia el consentimiento informado y se realiza la difusión de la información relacionada con el cuidado de los animales. Posteriormente se realiza la intervención quirúrgica (ovarihisterectomía en hembras, orquiectomía en machos); finalmente, en la zona de recuperación, se realizarán los cuidados posquirúrgicos y se entregan los animales conscientes, con la fórmula médica, las indicaciones posquirúrgicas, los medicamentos e implementos necesarios para su recuperación. Adicionalmente a los animales se les aplica la primera dosis de antibiótico y anti inflamatorio y son entregados con puntos reabsorbibles (umav, 2014).

Es importante mencionar que estas actividades son muy bien recibidas por las personas beneficiadas y por la comunidad en general, ya que las personas de las veredas demuestran una buena respuesta a todas las actividades realizadas para llevar a cabo la brigada (asistencia a la socialización, inscripción, brigada y revisión). Según un informe de la Unidad Médica de Atención Veterinaria (UMAV S.A.S.), se señala que “la mayoría de personas son conscientes acerca de la importancia de la esterilización, pero no cuentan ni con los recursos, ni con los medios para hacer la intervención, por eso la comunidad valora estas brigadas”.

### 3.5. ¿CUÁLES SON LAS COMUNIDADES BENEFICIADAS CON EL PROGRAMA?

Como ya se ha mencionado, el proyecto se desarrolla en Jericó, Don Matías y Santa Rosa de Osos. Desde el punto de vista climático, las tres zonas muestran diferencias importantes. Jericó, por ejemplo, se ubica al suroeste de Antioquia, entre tanto, Don Matías y Santa Rosa de Osos, están ubicadas al noreste del Departamento, lo cual hace que la temperatura varíe entre 18°, 29° y 24° respectivamente. Por el contrario, las características físicas son muy similares: las tres regiones son rurales y se encuentran ubicadas en zonas montañosas, cuentan con bosques robustos, gran variedad hidrográfica y biodiversidad, el acceso a las mismas se dificulta debido a lo retiradas que se encuentran de las vías principales del Departamento.

GRÁFICO 5  
ZONAS EN LAS QUE SE DESARROLLA EL PROYECTO



Fuente: Celsia, 2014

Las anteriores condiciones hacen que llegar a las veredas sea complejo, razón por la cual el acceso a servicios y atención en salud es limitado, pues los ser-

vicios ofrecidos por el gobierno solo garantizan la atención en la zona central del municipio.

En este sentido, las personas difícilmente se trasladan hasta el hospital del pueblo para acceder a los servicios de salud, lo que genera a su vez que las condiciones de salud de los habitantes sean deficientes, pues muchos no cuentan con una historia clínica de su estado de salud y mucho menos con un seguimiento y control del mismo; de hecho, existen adultos con dolencias de articulaciones, lumbares, entre otras, que jamás habían tenido una consulta a servicios de salud. Fue solo hasta que Celsia, en el marco de la ejecución del PMA, brindó dichos servicios, que muchas personas tuvieron acceso a la atención médica.

Sumado a lo anterior, la condición socioeconómica de los habitantes de las veredas oscila entre el estrato 1 y 2, lo cual restringe mucho más la capacidad de acceso de las personas a dichos servicios, ya que, por cuestión de las largas distancias de desplazamiento, las personas se ven en la necesidad de pagar para la movilización.

### 3.5. ¿CUÁL ES EL PAPEL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS Y CÓMO ES SU RELACIONAMIENTO CON CELSIA?

Para el desarrollo de las Jornadas de Salud Integral Humana realizadas en las veredas La Viña en el municipio de Jericó, Pandeazúcar en Don Matías y El Caney en Santa Rosa de Osos, en el Departamento de Antioquia, Celsia contrata los servicios de los hospitales municipales –San Juan de Dios de Santa Rosa de Osos y Francisco Eladio Barrera en Don Matías–. Cabe resaltar que este último hospital también es contratado para prestar los servicios de las jornadas en La Viña (Jericó), pues el hospital de este municipio no cuenta con la infraestructura ni las capacidades logísticas de asumir una jornada como tal.

En este sentido, Celsia no solo destina recursos monetarios para los hospitales, sino que lidera y supervisa la gestión de estos con los dineros entregados. La Compañía establece el presupuesto de cada jornada y mediante el procedimiento establecido al interior de la organización por el Área de Adquisiciones y Logística (compras), se le solicita al proveedor una cotización de los servicios establecidos de conformidad con los términos de referencia

preparados desde la Gerencia Ambiental y Social, con criterios específicos. Es así como, frente al cómo prestar los servicios, es Celsia quien lo determina, con criterios de calidad y pertinencia. El proveedor se ajusta a lo contratado y tiene que cumplirlo.

No obstante, ciertos temas, como el caso de las temáticas de las charlas educativas o asuntos relacionados con una mejor prestación del servicio, son hablados y trabajados entre Celsia y el hospital, creando así una dinámica de corresponsabilidad en donde lo que buscan ambas partes es que la comunidad pueda obtener mejores beneficios de los que conseguirían si cada actor trabajara por separado.

Una vez desarrollada la jornada, los hospitales municipales rinden un informe a Celsia de todo lo que se realizó, en términos de personas atendidas, disposición de basuras, gasolina y otros recursos físicos utilizados. En relación con los animales esterilizados, la información es suministrada por la UMAV S.A.S, como proveedor del servicio de zoonosis.

### 3.6. ¿CÓMO SE LLEVA A CABO UNA JORNADA DE SALUD INTEGRAL HUMANA?

Para cumplir con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de estas zonas, por medio de la prestación de servicios de salud de calidad, las jornadas son programadas entre Celsia y la comunidad, con el objeto de definir la fecha y los servicios a brindar. Por medio de unas charlas con los líderes de la comunidad, se establecen cuáles son las necesidades médicas de los ciudadanos de estos municipios, se evalúa la viabilidad de cumplir con los requerimientos y, finalmente, se pacta con la comunidad un consenso sobre los servicios médicos que se van a prestar en la jornada a desarrollar, teniendo en cuenta la oferta que brinde el hospital prestador del servicio.

Posteriormente, la empresa coordina lo relacionado con los requerimientos para garantizar la atención en salud y para ello contrata los servicios con el hospital municipal respectivo, por medio del cual asegura el recurso humano y toda la logística necesaria (medicamentos, insumos, transporte, refrigerios, etc.). Dichas jornadas se realizan en un solo día y por lo general son los fines de semana, pues son los días en que las personas tienen disponibilidad para

asistir a las mismas. El lugar suele ser en las instalaciones de la Junta de Acción Comunal o de la institución educativa de la vereda atendida, ya que, como bien lo expone Celsia,

“El relacionamiento con las comunidades se da a través de los líderes comunitarios y de agentes del sector educativo, para así construir en conjunto los proyectos que se desarrollarán. Este relacionamiento se basa en los principios corporativos que acogen el respeto a la multiculturalidad y pluralidad étnica, la inclusión e igualdad social, la sostenibilidad y el apoyo a los procesos comunitarios” [[www.celsia.com/sostenibilidad/Dimensi%C3%B3n-Social/Buen-vecino](http://www.celsia.com/sostenibilidad/Dimensi%C3%B3n-Social/Buen-vecino)].

En la visita realizada a la jornada de salud llevada a cabo en la vereda El Caney, el 24 de mayo de 2015, se pudo evidenciar de manera directa la dinámica en torno a la realización de la misma: en horas de la mañana del día programado, llegan los suministros al centro educativo de la vereda con todos los elementos e insumos requeridos para realizar con éxito la actividad: camillas, cortinas con las cuales separan los consultorios móviles, sillas, escritorios, tableros, marcadores, implementos para el aseo como escobas, traperos, recogedor, cajas con los implementos necesarios para que los profesionales en el área de salud puedan brindar sus servicios como estetoscopio, metro, balanza, guantes desechables, jeringas, pisa-lenguas, batas, bolsas de basura, canecas verdes, rojas y azules para depositar los desechos correspondientes; como también la nevera en la cual llegan los medicamentos refrigerados para conservar la temperatura apropiada.

Los suministros llegan con los médicos, odontólogos, psicólogos, enfermeras y demás profesionales del área de la salud, así como las personas de apoyo para empezar a acondicionar el espacio y adecuar las instalaciones para brindar, en óptimas condiciones, los servicios de salud. Es así como uno a uno van ayudando a descargar todos los elementos del camión y empiezan a ubicarlos en las zonas asignadas, no sin antes haber aseado el lugar.

De manera paralela, en el exterior de las instalaciones de la institución, se van acomodando los escritorios sobre los cuales ubican la agenda con las citas asignadas, hojas para el control de asistencia y también folletos con campañas de prevención y promoción en temas de embarazos en adolescentes, consumo de sustancias psicoactivas, vida saludable como principal factor para prevenir

enfermedades, alimentación sana, cuidados cardiovasculares, hábitos alimenticios, tiempo de descanso, manejo de la ansiedad, entre otros.

Así mismo, para que los niños puedan vivir las jornadas de una manera diferente y como una experiencia enriquecedora, durante la cual aprenden la importancia que tiene cuidar su salud, se encuentra una persona acomodando el material necesario para maquillar los rostros de los niños, o como es llamado en Antioquia “Pintacaritas”, que van a hacer uso de los servicios. En las afueras del colegio van armando un castillo inflable destinado para el entretenimiento de los menores, mientras sus padres están en consulta médica.

Cuando se acerca la hora de apertura, empiezan a llegar los adultos y los niños quienes deben pasar a identificarse de conformidad con la agenda de inscritos y registrarse en la hoja de asistencia. Mientras esperan ser llamados, algunos hacen fila para ser maquillados, otros juegan en el castillo inflable y corren por las instalaciones de la institución y otros, por su parte, esperan junto a sus padres o cuidadores en la sala acondicionada para dicho propósito.

Paralelamente a la atención en salud, en un espacio adecuado para ello, se realizan charlas educativas en las cuales abarcan los temas promocionados en los folletos mencionados. Vale la pena mencionar que de conformidad con la información suministrada por los habitantes de otras veredas a las que se hizo visita, en las charlas también abarcan temas como enfermedades crónicas, nutrición y tenencia responsable de mascotas, entre otros asuntos, los cuales son desarrollados de acuerdo con lo solicitado por la comunidad, y a las cuales pueden asistir tanto las personas como los acompañantes mientras son atendidos.

Las jornadas de salud de Celsia suelen ir acompañadas de jornadas de zoonosis, para evitar la sobrepoblación y propagación de cualquier enfermedad propia de los animales que accidental e incidentalmente puede transmitirse a los habitantes de la zona donde tiene presencia la Compañía. Para ello realizan campañas de vacunación, esterilización, desparasitación, jornadas de educación y sensibilización y todas aquellas labores encaminadas al control de la sobrepoblación de animales domésticos (canina y felina), lo cual reduce a su vez los índices de accidentalidad vial y brinda bienestar a la mascota.

“Este tipo de actividades son importantes porque ayudan a mitigar la sobrepoblación de perros y gatos callejeros y por ende a reducir posibles transmisores de enfermedades zoonóticas, la contaminación en las calles de los municipios, los índices de accidentalidad vial y tiene repercusiones positivas sobre el bienestar animal”, Según informe entregado por la Unidad Médica de Atención Veterinaria, UMAV a Celsia.

La jornada transcurre a lo largo de ocho horas en las cuales una persona puede acceder a todas las especialidades que se estén ofreciendo, siempre y cuando se haya inscrito; si por alguna razón, una persona no se pudo inscribir y asiste a la jornada para ser atendida, esta debe solicitar autorización del representante de Celsia, quien consulta si se le puede dar o no la cita, la cual está sujeta a disponibilidad de espacio en la agenda de los doctores. El único tiempo que se toman los profesionales para sí mismos es el de la hora de almuerzo.

Una vez finalizada la jornada de salud, los profesionales de la salud, así como las demás personas que brindaron apoyo para que la jornada se llevara a cabo empiezan a desinstalar las adecuaciones y guardar el material de trabajo. El castillo inflable deja de funcionar y como todo lo demás, es empacado. El grupo de profesionales empieza a limpiar, organizar, empacar sus elementos de trabajo y a desmontar sus consultorios improvisados, y así como en horas de la mañana desempacaron todo, empiezan a subir sus elementos y herramientas de trabajo al camión.

### 3.7. ¿QUÉ OPINAN LAS COMUNIDADES DE LAS JORNADAS?

Durante la visita de campo, el equipo investigador pudo hablar con las personas beneficiadas con las Jornadas de Salud, y en todos los casos se pudo encontrar una buena respuesta y un reconocimiento positivo de la labor desempeñada por Celsia. A continuación se comparten algunos testimonios.

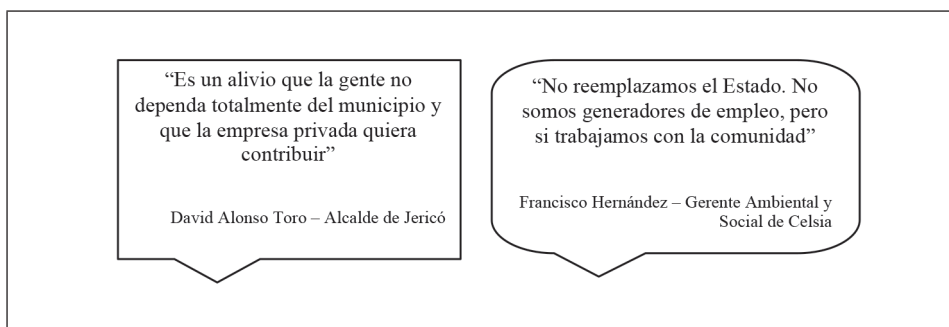
GRÁFICO 6  
TESTIMONIOS DE “STAKEHOLDERS”



Fuente: Bernal, V. y Torijano, M. (2015a, 2015b, 2015c).

Así mismo, los diferentes entes gubernamentales describen de manera positiva lo que hace Celsia por los municipios en donde tiene presencia:

GRÁFICO 7  
OTROS TESTIMONIOS



Fuente: Bernal, V. y Torijano, M. (2015d, 2015e).

### 3.8. ¿CUÁLES SON LOS RESULTADOS DE LAS JORNADAS?

Como resultado del desarrollo de las 6 jornadas de salud, Celsia ha logrado atender a más de 2.600 personas distribuidas así: 146 en Jericó, aproximadamente 1.000 en Don Matías y más de 1.000 en Santa Rosa de Osos, con una inversión total que supera los 300 millones de pesos<sup>6</sup>.

En relación con el control de la población de mascotas, la comunidad de las tres veredas, manifiesta que se ha hecho evidente el resultado: la reproducción se ha controlado y la proliferación de animales se ha reducido; y en el caso de Jericó, el alcalde manifestó que el número de animales rescatados que tienen en el resguardo para darlos en adopción, se ha reducido. Es importante resaltar que, aunque no se cuenta con un estudio que soporte la relación directa del programa de zoonosis de Celsia con la reducción de animales en el resguardo la comunidad, si se han notado cambios al respecto. A la fecha de la culminación de este estudio, se habían esterilizado 304 mascotas.

En cuanto a los resultados de las jornadas, si bien se quisiera dar información mucho más detallada sobre su efectividad o impacto, este propósito se dificulta teniendo en cuenta que Celsia no tiene una línea base la cual permita hacer una medición precisa, que facilite dar cuenta del estado de salud de las personas antes de iniciar las jornadas y el cambio del perfil epidemiológico de las mismas posterior a la intervención.

Cabe resaltar que aunque la Compañía cuenta con matrices de inversión social corporativa, en las cuales se registra la inversión social de cada año, para el caso de la especificidad de las Jornadas de Salud Integral Humana, la Compañía se encuentra construyendo sistemas de registros de información que permitan obtener resultados confiables, que faciliten medir los impactos cuantitativos relacionados con el número de beneficiarios desagregados de acuerdo con el género, la edad, el grupo etario y otros indicadores de diversidad, al igual que las razas y el sexo de las mascotas atendidas.

---

6 Cabe resaltar que en la información suministrada por Celsia, se encontraron variaciones significativas entre los documentos, lo cual impidió dar una cifra exacta del número de beneficiados de las jornadas, es decir, estos resultados son parciales.

#### 4. VALORACIÓN DEL PROGRAMA JORNADAS DE SALUD INTEGRAL DE CELSIA

##### 4.1. ¿POR QUÉ INVERTIR EN SALUD VALE LA PENA Y POR QUÉ EL PROYECTO ES PERTINENTE?

En el preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, acordado en 1946, se define a la salud como un “estado de completo bienestar físico, mental y social y no meramente la ausencia de males o enfermedades”, así mismo, se establece que el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano, ya que una persona con mala salud no podrá estudiar o trabajar adecuadamente y no podrá gozar completamente de su vida.

Lo anterior nos lleva a pensar que la salud es algo más que la ausencia de enfermedades; es un factor importante en el desarrollo personal, familiar y social y, por ende, un factor clave en el desarrollo de las comunidades y, por supuesto, de países enteros.

Desde la publicación del primer informe del Índice de Desarrollo Humano, IDH, elaborado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, se ha reconocido una visión del desarrollo mucho más amplia; antes se creía que la economía, liderada por el libre mercado, era el único determinante para que las naciones se desarrollaran eficazmente, sin embargo, con el IDH se ha entendido que el propósito de este es extender las opciones de las personas (mayor acceso al conocimiento, mejor nutrición, servicios de salud, etc.), y así tener el acceso a oportunidades de libertad efectiva que le permitan a las personas “ser” o “hacer” lo que deseen, lo que se traduce, en términos de Amartya Sen, premio Nobel en Economía en 1998, en “la libre agencia de los individuos o la agencia razonada, aspecto constitutivo del desarrollo humano”.

Así mismo, la Conferencia sobre Desarrollo Sostenible de la ONU, celebrada en Río de Janeiro en junio de 2012, se movió en una línea similar, afirmando en su documento final que “la salud es condición previa y resultado de las tres dimensiones del desarrollo sostenible” (ONU, 2012), es decir, económica, social y medioambiental.

Ahora bien, aunque medir en forma cuantitativa los impactos económicos, sociales y ambientales de las jornadas de salud desarrolladas por Celsia S.A. E.S.P., resulta una tarea compleja, ya que hoy en día no se cuenta con estadísticas sobre los impactos en la calidad de vida o el mejoramiento de la salud de las personas de las comunidades de sus zonas de influencia, el proceso de investigación realizado nos permite inferir que se trata de un proyecto pertinente afirmar que estas jornadas contribuyen a que la salud sea uno de los pilares fundamentales del capital humano y la base de la productividad económica de estas personas, ya que garantizando el acceso a una atención sanitaria oportuna, aceptable, asequible y de calidad, la economía y el desarrollo local de estos municipios se va a ver beneficiada en el largo plazo. Así como lo afirma la Comisión sobre Macroeconomía y Salud de la OMS “A largo plazo la buena salud de la población es un factor esencial para la reducción de la pobreza y el crecimiento y desarrollo económicos”.

Por otra parte, las jornadas de salud desarrolladas por Celsia no solo están enmarcadas en los conceptos anteriormente desarrollados; en el 2000, en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas, todos los jefes de Estado y de gobierno del mundo firmaron unos compromisos llamados Objetivos de Desarrollo del Milenio para eliminar la pobreza humana, dentro de estos compromisos había tres relacionados con la salud de las personas:

- Reducir la mortalidad infantil.
- Mejorar la salud materna.
- Combatir el VIH/sida, el paludismo y otras enfermedades.

De esta forma, las agendas internacionales nos recuerdan que la salud es un medio para alcanzar el objetivo de lograr un desarrollo sostenible, por lo que no solo los gobiernos deben crear las condiciones que permitan que todas las personas puedan vivir lo más saludable posible, sino que también otros sectores sociales y económicos deban trabajar para tal fin, ya que las contribuciones al sector salud determinarán, en gran medida, la eliminación de la pobreza extrema, las desigualdades y la creación de oportunidades para el desarrollo humano.

#### 4.2. IMPACTOS DEL PROGRAMA

Las situaciones de exclusión a las que ha estado expuesta la población rural en Colombia están dadas por la incapacidad de los gobiernos por asegurar el acceso a servicios de salud, lo que lleva a que se presenten condiciones de desigualdad y de inequidad frente al logro de un factor del desarrollo humano, como es el estar saludable dentro del ámbito rural.

En ese sentido, el propósito de las Jornadas de Salud Integral Humana contribuye enormemente al mejoramiento de la calidad de vida de estas poblaciones que durante muchos años han sido olvidadas no solo por el gobierno sino por los demás actores del sistema.

No obstante, resulta difícil evidenciar cómo las jornadas favorecen, de manera puntual, la eliminación de la pobreza, las desigualdades y sobre todo el mejoramiento de la calidad de vida en los términos en que las tendencias internacionales lo describen; pero sí resulta necesario definir y plantear los impactos inmediatos que se generan en las veredas de las Áreas de Influencia Directa de las centrales en operación en las que se desarrollan las jornadas, que a fin de cuentas son acciones que suman a las iniciativas de todos los actores para alanzar el desarrollo.

A continuación, enumeramos los principales impactos que se pueden observar de las jornadas de salud o los factores que pueden contribuir al desarrollo de estas comunidades:

##### *Comunidades:*

- Las Jornadas de Salud contribuyen a la prevención e identificación de enfermedades.
- La comunidad reconoce la importancia de gozar de buena salud y se genera conciencia de la adopción de buenos hábitos en salud.
- Se genera camaradería y confianza entre los habitantes de la zona, ya que entre ellos mismos, por medio de la voz a voz, se comunican los horarios de las jornadas.

- Las Jornadas de Salud fortalecen el relacionamiento entre los miembros de la comunidad y de estos con su entorno, ya que la comunidad reconoce el rol que cada actor tiene y respeta los compromisos y obligaciones de cada uno.
- Se fortalece el papel de las juntas de acción comunal y de sus líderes, ya que a través de ellos la Compañía se relaciona para conocer las necesidades de la comunidad.
- Se contribuye a la educación sexual y reproductiva de los jóvenes.

*Entidades locales:*

- La comunidad reconoce el papel que juegan entes como el hospital municipal y las alcaldías, ya que uno de los objetivos de Celsia es contribuir al fortalecimiento de estas instituciones para no generar dependencia de la empresa privada.
- Apoyo y buen relacionamiento entre la Compañía y los entes gubernamentales, ya que todos los actores ven a Celsia como un Buen vecino.

*Proveedores:*

- Los hospitales reciben recursos económicos que les permiten prestar mejores servicios de salud y contar con mejores recursos.
- Las organizaciones locales se han fortalecido económicamente ya que Celsia contrata sus servicios para el desarrollo de las jornadas y no busca proveedores externos; es decir, todas las actividades que tienen que ver con las jornadas son desarrolladas por proveedores de las comunidades.

*Medio ambiente:*

- Con las jornadas de zoonosis, las probabilidades de propagación de enfermedades se reducen y se controla el número de animales en las zonas.
- Las personas son conscientes de la importancia de cuidar y proteger a los animales.

*Empresa y accionistas:*

- Sostenibilidad de las operaciones ya que nunca se han presentado conflictos con la comunidad que detengan las actividades de las centrales eléctricas; y esto se ha dado producto del buen relacionamiento de la Compañía con sus grupos de interés.
- Reconocimiento de la empresa como buen ciudadano corporativo o Buen vecino por parte de las comunidades de sus zonas de influencia.

#### 4.3. ¿QUÉ TIPO DE INVERSIÓN CONSTITUYEN ESTAS JORNADAS?

Las iniciativas sociales que son desarrolladas y lideradas desde las organizaciones del sector privado están marcadas, entre otras cosas, por los objetivos estratégicos de las compañías, sus intereses particulares, su contexto y sus necesidades, y a su vez, estos aspectos hacen que los tipos de inversión social varíen no solo de una empresa a otra sino también dentro de las diversas iniciativas o proyectos desarrollados dentro de una misma organización.

Es por esto que, para ampliar un poco más la importancia de las Jornadas de Salud Integral Humana y entender la perspectiva estratégica de Celsia al querer desarrollar, de manera voluntaria, estas Jornadas, quisimos determinar qué tipo de inversión social es este proyecto, cuáles son las motivaciones de la empresa y los resultados que se esperan.

Ahora bien, aunque Celsia denomina su modelo de sostenibilidad como una estrategia de valor compartido, el programa estudiado en el presente estudio no se puede catalogar dentro de esta misma línea de inversión social, ya que según la documentación y las entrevistas realizadas, el tipo de inversión de las Jornadas es una *inversión en comunidades*, ya que esta no está motivada por expectativas a corto plazo en términos de rentabilidad económica a pesar de que exista una expectativa de rentabilidad en el mediano y el largo plazo, cuyo propósito principal es estratégico.

A continuación justificamos el porqué de este tipo de inversión, teniendo como fundamento los “*Principios para la inversión social: experiencia de los participantes del Pacto Mundial y el Caribe*”, un documento realizado por el

Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe en apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe en apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas, 2012):

– *Las empresas dedicadas a la inversión social se ven frecuentemente como buenos ciudadanos corporativos que cultivan una amplia visión de su propio interés, mientras instintivamente y simultáneamente buscan las maneras de alinear su propio interés con el bien general.* Con las Jornadas de Salud, la organización contribuye a mejorar las condiciones de vida y el bienestar de las comunidades que residen en sus áreas de influencia directa, y esto es percibido de manera positiva por los beneficiarios, quienes además reconocen el rol de Buen vecino que ejerce Celsia y la importancia de que esta organización participe y contribuya al desarrollo de su municipio. *Las inversiones son de un perfil más alto, buscando ejecutar importantes objetivos sociales y económicos, mientras se dirigen a zonas de contexto competitivo, donde la compañía y la sociedad se benefician porque la Compañía aporta activos y experiencia únicos.* Si bien las Jornadas de Salud no tienen ninguna relación con la actividad principal de Celsia y no están motivadas por las expectativas de rentabilidad económica a corto plazo, no se puede decir que las Jornadas son un tema de filantropía (otro tipo de inversión social que se contempló para dar respuesta a esta pregunta de investigación) ya que los objetivos de las Jornadas son ambiciosos en el sentido de querer contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y además tienen impactos importantes en el desarrollo y el adecuado desarrollo del negocio.

– *Las inversiones en desarrollo social pueden ser más específicas o centradas en el contexto, implicando mejoras del contexto competitivo en los lugares en los que operan.* Sí se identifica un propósito estratégico, que le apunta a una expectativa de rentabilidad en el mediano y largo plazo, pues para la empresa es importante tener una buena relación con la comunidad y fortalecerla cada vez más, de manera que le permita garantizar una correcta operación y diferenciarse de las demás empresas que tienen presencia en la zona, pero que no participan o contribuyen a la calidad de vida de los habitantes de sus AID.

– *En el corto plazo, el caso empresarial para la inversión social es evidente e incluye la creación de un mayor reconocimiento de marca.* De hecho, en las visitas realizadas en las AID, es evidente el buen concepto que la comunidad tiene de Celsia, ya que la ven como una empresa comprometida con los habitantes de

la zona, lo cual garantiza una gran reputación, reconocimiento y, por ende, posicionamiento de la Organización ante la comunidad.

#### 4.4. FACTORES DE ÉXITO

De acuerdo con la información antes presentada, se realizó un análisis del programa planteado y se identificaron unos factores de éxito que se presentan a continuación:

– *Atención a necesidades básicas*: dado que las comunidades de las AID tienen dificultad para acceder al servicio de salud, Celsia ha facilitado el acceso a esta, a través de las Jornadas de Salud Integral Humana, solucionando una necesidad prioritaria de las comunidades locales.

– *Desarrollo de proveedores locales*: se establece que las entidades gubernamentales, y en particular los hospitales municipales, se vieron fortalecidas con la relación con la Compañía, puesto que la contratación de los servicios de salud por parte de Celsia ha fortalecido progresivamente la capacidad económica de los mismos y los ha impulsado a emprender actividades independientes en pro del relacionamiento con la comunidad y atender así las necesidades insatisfechas en salud.

– *Contratación de los servicios de salud con sector público y privado para la prestación de servicios médicos*: otro de los puntos a destacar favorablemente, se encuentra en la creación de un “modelo” o una estrategia de co-responsabilidad en donde las partes suman ideas, autoridad, recursos económicos y humanos para atender los problemas colectivos en salud de las comunidades de las veredas de las zonas de influencia. En este sentido, se movilizan conocimientos especializados en beneficio de la población, se facilita la coordinación de recursos para optimizar la cobertura y el impacto, y con esta estrategia se facilita la coordinación que genera apropiación de las partes.

– *Implementación de Jornadas de Salud Integral (humana y animal)*. Como se ha planteado, dichas Jornadas de Salud Integral y Zoonosis, han contribuido al control de la propagación de enfermedades causadas por animales, favoreciendo así la disminución de riesgos en salud pública y, a su vez, han dedicado importantes esfuerzos en la promoción de una cultura de vida saludable por

medio de las charlas de nutrición, educación sexual, etc., que desarrollan en el marco de las jornadas de salud.

#### 4.5. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Así mismo, se encontraron dentro del programa oportunidades de mejora que permitirían contribuir a potencializar los resultados y los impactos de las actividades de RSE diseñadas y ejecutadas por Celsia, así como también permitirán en un mediano plazo que el programa tenga un alcance mucho más estratégico.

– *Planeación de las jornadas*: aunque Celsia cuenta con una planeación de las Jornadas de Salud en términos de procesos internos en donde se llevan a cabo las etapas de activación del proceso de compras, contratación del proveedor, acuerdo de términos de referencia (alcance y servicios a prestar), sugerimos que, para que este programa tenga un mayor impacto y alcance, se establezca el diseño y estructuración detallada de las Jornadas de Salud y Zoonosis, en términos de los principales objetivos y metas de impactos sociales en el corto, mediano y largo plazo, preferiblemente asociándolos con unos indicadores de medición de las actividades y unos planes de acción para ejecutar dichas metas. Es importante mencionar que en la actualidad los indicadores de medición de las jornadas de salud responden única y exclusivamente a indicadores de gestión.

– *Plan de trabajo*: contar con un cronograma tentativo de ejecución, o un tablero de mando donde se establezcan los beneficiarios esperados, la logística de las jornadas, los principales responsables y los recursos (tangibles e intangibles) permitiría una evaluación mucho más estratégica, real y medible del programa.

– *Plan de acción*: aunque las Jornadas iniciaron como compromisos obligatorios de los Planes de Manejo Ambiental, se sugiere que, en esta nueva etapa en donde la Jornada se realiza como una actividad voluntaria de la organización, se agrupen las diversas acciones enfocadas en salud dentro de una estrategia/programa marco que abarque las diferentes actividades realizadas dentro del asunto “Mejoramiento de la calidad de vida”, con el fin de contar con un programa estructurado en el que se incluyan las otras actividades realizadas en torno a la salud de las comunidades, con el fin de contar con un mayor

control y conocimiento de las condiciones de salud y los impactos positivos/negativos de las Jornadas.

– *Implementar un sistema de documentación y medición de las Jornadas de Salud*: hace referencia a la documentación de la implementación de las diferentes etapas de las Jornadas, con el fin de contar con información cuantitativa y cualitativa que permita medir los beneficios, impactos y riesgos antes mencionados, facilitando la gestión de la información de la Compañía para estos asuntos. Para ello es importante articular la alineación entre el hospital y la Compañía, para hacer un seguimiento de las patologías y perfil epidemiológico de los miembros de las comunidades, que permitiría un mayor entendimiento de la situación actual de las comunidades y facilitaría el establecimiento de una línea base que permita responder a las sugerencias planteadas en relación con la medición de los impactos de las actividades.

– *Periodicidad*: aumentar la frecuencia de las Jornadas de Salud a las comunidades, que permita un seguimiento continuo a la salud y un mayor impacto al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

– *Incorporación de los empleados de Celsia con las Jornadas*: en relación con el rol de la Compañía en las Jornadas de Salud, se sugeriría el establecimiento de un rol más activo por parte de la Compañía en su realización, involucrando a los colaboradores en las actividades, fomentando el voluntariado corporativo y socializando dichas actividades de manera directa con otros grupos de interés.

## CONCLUSIONES

A partir de la compensación de una necesidad de la comunidad (salud, específicamente) que no ha suplido el Estado colombiano u otro actor nacional o local, se demuestra la preocupación de esta organización por fortalecer el relacionamiento con sus grupos de interés, en especial con las comunidades de las Áreas de Influencia Directa, AID, de las centrales hidroeléctricas, quienes, después de conversaciones con Celsia para crear los PMA, demandaron servicios de salud de calidad y de fácil acceso. En este sentido, Celsia, por medio de sus Jornadas de Salud Integral Humana, y acatando las peticiones de la comunidad, no solo manifiesta su interés por tener buenas relaciones con estas, sino que también demuestra su interés y disposición por contribuir al mejoramiento

de la calidad de vida de las personas y al desarrollo social y económico de los municipios en donde opera, aspectos que hacen que las comunidades perciban a la Organización como un Buen vecino que ha sido pionero en la región por construir y ejecutar acciones que los beneficien.

La sinergia entre Celsia y los diversos actores involucrados en el proceso (alcaldías, hospitales, entre otros) ha permitido fortalecer el rol que tiene cada uno para las comunidades de las AID, ya que aunque Celsia es el líder y coordinador de las actividades, el trabajo que desarrolla con los diferentes entes permite que la población reconozca las responsabilidades y acciones que ejecuta cada uno para lograr que las Jornadas de Salud sean exitosas, sin que se genere confusión sobre la naturaleza y las funciones de cada ente, pues la comunidad tiene claro que son los hospitales y el Estado quienes deben suplir las necesidades de salud, y que Celsia contribuye al desarrollo de estos en el marco de su estrategia o foco de Buen vecino de la dimensión social de su modelo de sostenibilidad, desarrollando sus actividades de manera voluntaria, posteriores al cumplimiento de las disposiciones obligatorias desencadenadas del PMA.

Si bien las Jornadas de Salud Integral Humana ejecutadas por Celsia contribuyen significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas que habitan en la Áreas de Influencia Directa, AID, es importante que las mismas se estructuren con un plan de acción que establezca objetivos a corto y mediano plazo, una metodología de control y evaluación que permitan identificar, de mejor manera, los impactos reales del proyecto. Así mismo, dado que la salud no solo es un tema coyuntural en el ámbito local sino que también está en la agenda internacional, es importante la centralización de todas las iniciativas que Celsia lleva a cabo en pro del mejoramiento de la salud de las comunidades para que, por medio de un cuadro de mando se puedan visualizar y analizar todos los impactos positivos que se obtienen de esta inversión social y así Celsia logre posicionar su iniciativa como un tema de gran relevancia que aporta a los objetivos nacionales e internacionales para lograr un desarrollo sostenible.

Las actividades y programas desarrollados por Celsia en el marco de su estrategia de sostenibilidad deben estar enmarcadas dentro del direccionamiento estratégico de la Compañía, para que dichos programas permitan evidenciar la gestión realizada como respuesta a los intereses, preocupaciones

y expectativas más relevantes tanto de Celsia como de sus grupos de interés, priorizados en el ejercicio de identificación de los asuntos más relevantes para la compañía y sus grupos, teniendo así una coherencia entre los objetivos estratégicos y la gestión de sostenibilidad de la Compañía, entendida como una sola. Así mismo, la estrategia de sostenibilidad de Celsia debe tener en cuenta no solo el contexto interno y directo de la compañía, sino también esos asuntos emergentes, tendencias y referentes internacionales que permitan realizar una apropiación clara ante nuevas problemáticas, iniciativas y acontecimientos nacionales y globales que a futuro deberán ser incluidos en las estrategias empresariales, tales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la etapa de posconflicto colombiano.

Lo anterior permitirá articular las diferentes iniciativas que la Compañía realiza en el marco del o los programas de responsabilidad social empresarial con el objeto social, lo cual a su vez contribuirá a cuantificar los aspectos cualitativos permitiéndole identificar, analizar, controlar y obtener evidencia de aquellos planes que le generan rentabilidad a la Compañía. Lo anterior, permitiendo comunicar a los accionistas y grupos de interés que la labor ejecutada por la compañía no solo genera beneficios reputacionales, sino que está aportando al desarrollo social, generando rentabilidad y previniendo riesgos operacionales a corto y mediano plazo.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Así vamos en Salud. (2015). Entrevista ‘Las decisiones dependen de la rentabilidad financiera, no de la prioridad de la comunidad’, realizada a Gloria Marín el 26 de noviembre de 2014, en [[www.asivamosensalud.org/actualidad/entrevista-las-decisiones-dependen-de-la-rentabilidad-financiera-no-de-la-prioridad-de-la](http://www.asivamosensalud.org/actualidad/entrevista-las-decisiones-dependen-de-la-rentabilidad-financiera-no-de-la-prioridad-de-la)].

Así vamos en Salud. (2014). *Radiografía de la atención primaria en salud muestra importantes desafíos para Colombia*, Así vamos en salud, en [[www.asivamosensalud.org/actualidad/radiografia-de-la-atencion-primaria-en-salud-muestra-importantes-desafios-para-colombia](http://www.asivamosensalud.org/actualidad/radiografia-de-la-atencion-primaria-en-salud-muestra-importantes-desafios-para-colombia)].

Bernal, V. y Torijano, M. (2015a). Entrevista a miembro de la Comunidad el 22 de mayo de 2015.

- Bernal, V. y Torijano, M. (2015b). Entrevista realizada a miembro de la Comunidad Pan de Azúcar el 22 de mayo de 2015.
- Bernal, V. y Torijano, M. (2015c). Entrevista realizada a miembro de la Comunidad El Caney el 22 de mayo de 2015.
- Bernal, V. y Torijano, M. (2015d). Entrevista realizada al señor David Alfonso Toro, alcalde del municipio Jericó el 23 de Mayo de 2015.
- Bernal, V. y Torijano, M. (2015e). Entrevista realizada al señor Francisco Hernández, gerente ambiental y social de Celsia el 23 de mayo de 2015.
- Celsia S.A. (2014). *Reporte integrado 2014*, Celsia S.A.
- Celsia S.A. (2015). Sobre Celsia en [[www.celsia.com.co/sostenibilidad](http://www.celsia.com.co/sostenibilidad)].
- Centro de Investigaciones Médicas de Antioquia. (20-09-2014). *Informe Brigada de Salud en la vereda el Caney*, 20 de septiembre.
- Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe (2012). *Principios para la inversión social*. Bogotá: Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe y Universidad Externado de Colombia.
- Cortés, A. (2013, Junio). Por qué la salud es importante para el desarrollo humano. *Revista Campaña Mundial*, 68(2), p. 5.
- Empresa de Energía de Bogotá. (2014). *Trasmisión de electricidad*, Bogotá: Empresa de Energía de Bogotá, en línea [[www.eeb.com.co/transmision-de-electricidad/sector-energetico-en-colombia](http://www.eeb.com.co/transmision-de-electricidad/sector-energetico-en-colombia)].
- Grupo Argos. (2014). *Reporte Integrado 2014*, Grupo Argos.
- OMS. (2015). *Nota descriptiva derecho a la salud*, Organización Mundial de la Salud, en línea [[www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/](http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/)].
- Pineda, B. C. (2012). “Desarrollo humano y desigualdades en salud en la población rural en Colombia”, *Univ. Odontol*, ene-jun; 31(66), Bogotá: Universidad de los Andes, pp. 97-102, en [<file:///C:/Users/Dar%C3%ADo/Downloads/2717-11237-1-PB.pdf>].
- Revista Humanun* (2015). Los objetivos de Desarrollo Sostenible son una deuda moral, en *Revista Humanum*, en [[www.revistahumanum.org/revista/los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-son-una-deuda-moral/](http://www.revistahumanum.org/revista/los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-son-una-deuda-moral/)].

Sen, A. (1999). *Development as freedom* [Desarrollo y Libertad], Bogotá: Planeta, en [file:///C:/Users/Dar%C3%ADo/Downloads/desarrollo\_y\_libertad\_-\_amartya\_sen.pdf].

Unidad Móvil Veterinaria. (08-11-2014). *Informe de actividades Brigada de Salud Animal en la vereda La Viña de Jericó*.

Zapata, D. y Londoño, C. (Eds.) (2010). *Metodología general para la presentación de estudios ambientales*. Viceministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.