



ARCHIVO GUMILLA

Una alianza para servir

Responsabilidad social con corazón

Margarita Capote*

La responsabilidad social no es algo que solo promueven y dirigen los directivos de las instituciones, sino que cada uno puede aportar desde lo que es y lo que está dispuesto a dar al otro, no por obligación, sino porque los resultados que han obtenido llenan de amor y gozo al corazón

Durante el primer semestre del año 2014, se concretó la alianza entre el Banco Venezolano de Crédito y las fundaciones Fe y Alegría y Centro Gumilla; dichas organizaciones se incorporaron en un ambicioso programa que venía adelantando el BVC denominado: “Fortaleciendo nuestra identidad institucional”. Esta propuesta fue concebida y planificada desde sus inicios por la presidencia del banco, bajo la responsabilidad del doctor Germán García Velutinni, y la vicepresidencia de Recursos Humanos, bajo la responsabilidad de Ana María López, con el absoluto apoyo de toda la directiva de la institución y el gran equipo de recursos humanos.

La idea fue incorporar a este programa una actividad de formación práctica, a través de talleres dirigidos a todos los trabajadores (1.900

personas a nivel nacional), y cuyo objetivo estuvo dirigido a fortalecer los procesos organizacionales y de identidad institucional a partir del afianzamiento de la coherencia entre los lineamientos de vida, valores y objetivos personales, y los lineamientos, valores y objetivos de la filosofía y cultura de la institución, con énfasis especial en los procesos de responsabilidad social personal y responsabilidad social empresarial.

El programa estuvo constituido por tres módulos.

- Convencidos de que todo proceso de cambio se inicia desde la persona, el primer módulo abarca la denominada *dimensión personal*, y su objetivo es propiciar espacios de reflexión personal y prácticas que permitan reconocer e incorporar competencias de autoconocimiento, para fortalecer el desarrollo como personas, generando coherencia entre el ser, el creer, valores y objetivos de vida, en el marco de la vida personal y social.
- El segundo módulo se denominó *dimensión organizacional*, y persigue contribuir con el proceso de identificación, desarrollo y consolidación de las competencias generales laborales, coherentes con los valores personales y la sensibilidad hacia “el otro”.
- Por último, el tercer módulo, denominado *dimensión institucional*, busca promover la internalización de la misión, visión y valores de la organización, como rectores formales de la vida organizacional, y bases que sustentan los procesos de identidad institucional, sentido de pertenencia y compromiso, haciendo énfasis especial en los programas y proyectos de responsabilidad social del BVC.

Una vez se lograban conformar equipos de 300 personas ya formadas, se realizaron los llamados “Extramuros” o jornadas de cierre, donde, a través de una conferencia motivacional dictada por la profesora Luisa Pernalette (Fe y Alegría) y otras actividades lúdicas, se promovió el reforzamiento de los contenidos vistos en los talleres de forma vivencial.

Vistos los resultados, la vicepresidencia de Recursos Humanos solicitó el apoyo de la Fundación Centro Gumilla para la realización de otras actividades de formación enmarcadas dentro del programa “Fortaleciendo nuestra identidad institucional”, que correrían en paralelo con el programa inicial, y que estarían dirigidas a otros segmentos de trabajadores.

De esta manera, las fundaciones Fe y Alegría y Centro Gumilla hemos liderado el desarrollo de:

- Programa de Campamento Juvenil para los hijos adolescentes de los trabajadores del BVC donde, en una actividad de cuatro días continuos, se dieron herramientas de vida a los jóvenes, haciendo énfasis en el autoconocimiento, autocuidado, inteligencia emocional, responsabilidad y proyecto de vida, entre

otros, contando el último día con la participación de los padres.

- Programa de Desarrollo Gerencial, dirigido a los gerentes actuales o en formación del BVC. Bajo la premisa de que “Antes de ser gerente debemos ser gente”, el programa busca sensibilizar de manera integral a todos los que tienen la responsabilidad de dirigir personas; el énfasis recae en el autoconocimiento, la comunicación, la inteligencia emocional, el liderazgo y la ética.
- Programa para Aprendices en Formación: el BVC es por excelencia una empresa que estimula el denominado “primer empleo”; por esa razón forma aprendices a nivel nacional para incorporarlos luego como trabajadores. La idea fue realizar una adaptación del programa inicial para los jóvenes en formación, de manera que se produjera desde ya la sensibilización y la adaptación a los valores y principios rectores de la institución.
- Por último, se decidió dar continuidad al programa general inicial dirigido a la totalidad de los trabajadores a través de la llamada “fase II”.

De esta manera y con la premisa de abordar algunas de las áreas de oportunidad de mejora detectadas en la fase I, iniciamos esta segunda fase teniendo como base fundamental la integración de participantes de diferentes niveles en los equipos de formación. Esto con la finalidad de trabajar en conjunto los aspectos detectados como prioritarios y que se espera impacten, de manera positiva, en la labor del día a día, así como en el bienestar personal y colectivo de todos los colaboradores y a todo nivel.

Se tiene como objetivo generar espacios de reflexión y acción conjunta que faciliten la toma de conciencia acerca de la responsabilidad personal y grupal, relacionada con el establecimiento y mantenimiento de óptimas relaciones entre todos los miembros de la organización; integrando equipos de personas que ocupan diferentes cargos y responsabilidades; buscando la puesta en práctica de relaciones auténticas, duraderas y eficientes, tanto consigo mismo como con el entorno, logrando así la comprensión, la fluidez y la eficiencia de los procesos organizacionales y, por lo tanto, el logro de los objetivos trazados. Este programa consta de cuatro módulos:

- Inteligencia Intrapersonal. Relación con uno mismo: su objetivo es comprender la importancia de las relaciones con uno mismo como base fundamental e insustituible para el establecimiento de relaciones óptimas con otros, profundizando en los aspectos que nos impactan de manera personal y cómo manejarlos, enfatizando en el compromiso, la coherencia y la responsabilidad personal.
- Inteligencia Interpersonal. Relación con los otros: su objetivo es desarrollar estrategias y planes que nos permitan desarrollar, optimizar

y mantener nuestras relaciones interpersonales, tomando conciencia de la importancia de las conversaciones con otros y concientizando la responsabilidad de nuestras acciones en el bienestar de nuestro entorno: familia, compañeros de trabajo, comunidad y sociedad.

- **Inteligencia Espiritual.** Relación con el otro: su objetivo es desarrollar la conciencia acerca de la importancia de nuestra existencia en la vida y su impacto, trabajando las maneras de relacionarnos con nosotros mismos, con los otros y con el otro (espiritualidad), de manera íntegra e integral, analizando el impacto de las acciones y comprendiendo nuestro sentido de trascendencia; asumiendo la responsabilidad plena por las consecuencias de nuestros pensamientos, sentimientos y acciones en todos los ámbitos en que nos desenvolvemos.
- **BVC y sus comunidades:** su objetivo es contactar de manera directa a los trabajadores con la experiencia del trabajo social a través de actividades diseñadas por ellos mismos y ejecutadas en las escuelas de Fe y Alegría, permitiendo que vivencien la experiencia y contribuyan, a través de su participación y aporte, al fortalecimiento y rescate de los valores en estudiantes, docentes, trabajadores y comunidad.

Estas visitas a las escuelas empezaron a realizarse en marzo de 2016. Hasta ahora se han visitado seis colegios de Caracas: María Rosa Molas (Catia), Las Mayas (Las Mayas), Virginia de Ruíz (La Silsa), Virgen Niña (Casalta ID), Abraham Reyes (23 de Enero), y Eugenio Andrés Mendoza (km 3 El Junquito). La población estudiantil con la que han trabajado son estudiantes de preescolar y primaria, con edades comprendidas entre 4 a 12 años.



ARCHIVO GUMILLA

Siendo estas actividades reflejo de lo que los participantes han aprendido en la formación previa, se han realizado actividades formativas que tienen que ver con el manejo de las emociones, el valor de la persona y de la familia, la aceptación de sí mismo y del otro, sus sueños a futuro, el valor del trabajo, la responsabilidad, el compañerismo, la empatía, entre otros.

Estas experiencias de encuentro con el otro, han generado grandes aprendizajes, tanto para los niños, niñas y docentes, como para los colaboradores del BVC que tienen la oportunidad de poner en práctica lo que planificaron. Al finalizar la visita a la escuela, tienen un espacio para reunirse, cerrar la formación y autoevaluarse.

Algunos de los comentarios o reflexiones que se han llevado a cabo en ese cierre son las siguientes:

Ver que existe un mundo más allá de tu cubículo, necesitamos despertar y ser empáticos, solidarios y permitirnos un cambio, evolucionar. Con esto seguir creciendo gracias a esta herramienta y poder expandir horizontes.

El aprender a concientizar, el poder ayudar a otras personas, enseñarles y aprender de ellos es algo que se valora muchísimo. Tener empatía y dar siempre nuestro granito de arena. El poder ser mejor cada día con las herramientas necesarias para contribuir al país, en mi familia y crecer cada día más.

Queda claro que con esta segunda fase se busca dar un paso más allá, de manera que los trabajadores BVC vivencien realidades fuera del ámbito laboral y comprendan que para la institución a la que pertenecen, este es un tema fundamental que está debidamente enmarcado dentro de sus principios rectores y que tiene que ver con la responsabilidad social; pero, lo más importante de todo es que los participantes están vivenciando que la responsabilidad social no es algo que solo promueven y dirigen los directivos de las instituciones, sino que cada uno puede aportar desde lo que es y lo que está dispuesto a dar al otro, no por obligación, sino porque los resultados que han obtenido llenan de amor y gozo al corazón.

Hemos comenzado a recoger, con mucho agrado y optimismo, los frutos de lo sembrado. No nos detenemos en esta noble y fructífera alianza; por lo tanto, seguimos diseñando, en conjunto, programas que fortalecen la formación integral, reforzando la conciencia plena y la acción como protagonistas de los cambios deseados en todos los ámbitos.

Es satisfactorio escuchar a los colaboradores del BVC diciendo que ahora se sienten más responsables de sus propias vidas, siendo mejores personas, mejores amigos, mejores padres, me-



ARCHIVO GUMILLA

jores compañeros de trabajo, mejores vecinos, mejores Seres Humanos..., *disfrutando el ser protagonistas activos de sus propias vidas.*

En este sentido, nos hemos trazado nuevos objetivos donde los colaboradores del BVC seguirán interactuando en lo social y desarrollándose como seres humanos integrales. Tendremos más actividades con los niños de las escuelas, así como talleres de formación para los padres y madres del BVC y los maestros de Fe y Alegría. Así mismo, y para seguir avanzando en las actividades del “Dar a otros para contribuir a un mundo mejor”, vamos también a trabajar en la comprensión cabal del contexto actual en el que nos desenvolvemos; nos prepararemos para enfrentar de manera óptima y activa la posibilidad de dialogar y buscar soluciones a los problemas que vivimos en el día a día, los cuales deben ser asumidos y gestionados con la participación de todos.

Nos proponemos promover procesos y espacios que permitan superar y neutralizar la fragmentación del tejido social y la polarización, a través de herramientas para cultivar la fraternidad en la vida cotidiana y concientizar sobre el horizonte común. Para ello es necesario conocer y reconocer en uno mismo los efectos de la situación política y social actual, así como pasear-

nos por la historia de cómo llegamos al aquí y el ahora, para entonces evaluar nuestro propio rol y reconocernos como sujetos activos para la transformación necesaria.

En definitiva, hemos perseguido incrementar, de manera progresiva, los niveles de conciencia de los colaboradores del BVC, para que internalicen la premisa de que, *servir a los demás es la labor que más nos enriquece como personas, como familia, como trabajadores y como miembros de una sociedad;* entidades estas que nos necesitan siempre activos, ubicados en el presente y dispuestos a dar lo mejor de nosotros mismos.

Seguimos sembrando valores de convivencia sana, con responsabilidad y corazón.

*Coordinadora del Programa Fortaleciendo Nuestra Identidad Institucional.