

Concepciones de una organización no gubernamental*

Yanni Gabriel Guacaneme Álvarez **

Recibido: 13/10/2015
Aprobado: 03/02/2016

Forma de citar este artículo en APA:

Guacaneme, A. (enero-Junio 2016). Concepciones de una organización no gubernamental. *Revista Innovación Empresarial*, 2(1), Pág.15-24.

Resumen

Desde su nacimiento como entidades de servicios humanitarios, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG´s), han ido evolucionando de manera significativa hasta los tiempos actuales formando parte de aquellos actores inmersos en un Macroambiente Social- Empresarial, que pretenden abordar a comunidades en pro de una sociedad justa y con un mayor índice de calidad de vida, pero que también se han propuesto vincularse al ámbito empresarial en busca de oportunidades rentables en un mundo cada vez más involucrado en la globalización.

Actualmente las ONG´s se apropian de retos corporativos como la implementación de las Normas ISO, gracias a los grandes cambios por fenómenos mundiales como la apertura de mercados, que ha permitido avances en los procesos internos y externos de mejoramiento en gestión de la calidad, desde su estructura administrativa hasta el posicionamiento de marca a través de la responsabilidad social empresarial.

Palabras clave: ONG´s, Globalización, Normas ISO, Apertura de Mercados, Gestión de la Calidad, Responsabilidad Social Empresarial.

* Artículo de Reflexión no derivado de Investigación.

** Especialista en Gerencia de Proyectos. Instructor del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, vinculado a la Unidad de Emprendimiento y Empresarismo de la Regional Antioquia, Medellín- Colombia. Correo electrónico: gabrielgal@misena.edu.co

Conceptions of a non-governmental organization

Abstract

NGOs-Non-Governmental Organizations - , have evolved significantly to the present , where players are involved in macro- Social- Company environment, aiming to address communities towards a fair society and with the highest quality of life, looking forward to reach profiles business opportunities in a globalized world.

Today, NGOs are appropriated corporate challenges, implementing ISO standards, as the implementation of ISO standards, thanks to the great global phenomenon changes, such as opening markets, allowing advances in internal and external processes improvement in Quality Management, from its administrative structure to the brand positioning through Corporate Social Responsibility.

Keywords: NGOs, Globalization, ISO Standards, Open Markets, Quality Management, Corporate Social Responsibility

Introducción

Este artículo da a conocer el entorno en el que se desenvuelven las Organizaciones No Gubernamentales en un mundo dominado por la Globalización, así como el reconocimiento, retos, exigencias y escenarios a los que deben someterse para sobrevivir entre la afloración sin control de las mismas, la oferta de servicios sociales y empresariales que desempeñan, y la consiguiente competencia empresarial que esto genera dentro de un movimiento mundial cada día más apropiado y abusado como el de la responsabilidad social empresarial, permitiendo evidenciar grandes retos que desde la ética, no solo el entorno social sino el empresarial, exigen para el establecimiento pleno de una imagen corporativa cada vez más perseguida.

Dentro de los lineamientos indescifrables exigidos por la globalización y la expansión de ideas, movimientos y tendencias; éste fenómeno hace que la mayoría de ONG's y empresas hayan realizado un replanteamiento de sus actividades y opten por tener mejores prácticas administrativas que las conviertan en instituciones competitivas y óptimas para los requerimientos de la realidad colombiana y mundial por los cuales surgieron. Además de las posibilidades en distintos campos empresariales que se abren para masificar y dimensionar sus servicios. Factores como la Agenda Global, han abierto caminos que se tornan de carácter obligatorio para las ONG's, que por medio de la autosostenibilidad, entendida como el mecanismo fundamental para la aceleración de la competitividad, logren cubrir necesidades de una sociedad exigente y dinámica.

1. Agenda Global

La Agenda Global, caracterizada por las situaciones mundiales y regionales que afectan a toda la humanidad por igual o por niveles, han hecho que los seres humanos estén marchando a grandes revoluciones para ir a la par con otras personas distintas y complejas unidas por un imán conocido como planeta tierra.

Un ejemplo de ello son los conflictos del medio oriente traducidos al mundo occidental como problemas democráticos, no es más que un conflicto originado desde hace siglos por la preservación del poder que se quiere de las fuentes de agua, y actualmente de los recursos naturales renovables y no renovables, cuya producción y procesamiento hacen la vida más cara y difícil para la mayor parte de la población mundial, presentando dificultades con la comercialización y producción de commodities, crisis que se aumenta con la disyuntiva entre dar vía libre a la producción de biocombustibles en tierras destinadas a solucionar en algún modo las hambrunas y escases que viven muchos países.

Las Guerras creadas a partir del terrorismo y las contra-ofensivas de los países poderosos para contrarrestarlo como una posible amenaza, los problemas en armas nucleares, los problemas sobre el petróleo, las elecciones presidenciales y legislativas en más de una veintena de naciones al mismo tiempo, son de alguna manera, fenómenos sociales aislados, masivos y singulares que trastocan el desarrollo personal y empresarial, muchas veces sin que el mundo se dé cuenta. Es por ello que hoy, las visiones que se tenían sobre la academia y el hecho de formar profesionales, se ha traducido al hecho de que ante todo se deben formar personas, con un SOS máximo a sus valores más intrínsecos, y todo gracias a la cantidad de tendencias sociales, políticas y económicas vistas y conocidas de muchas maneras en todos los hemisferios. Sin embargo en la actualidad por ejemplo, el sentido de la ética y la responsabilidad social de todas las personas y profesionales frente a sus otros, ha sido diezmada por prácticas facilistas y simples que evitan el más mínimo análisis de racionalidad y razonabilidad. Por tal motivo conceptos como el de condición humana, dos vocablos del que tanto han hablado y escrito filósofos, eruditos y estudiosos, son hoy dos de las virtudes humanas más despreciadas por el mismo género humano; el acto de la conciencia es un juicio práctico que, al aplicar la norma remota a una situación concreta, produce el imperativo

moral (Termes, R. 1996). , entonces ¿Qué sería de los seres humanos si se castigara en estos inicios del Siglo XXI la falta de ética, moral y porque no de responsabilidad social? ¿Habría tantas celdas y espacios de reclutamiento para tanta gente al mismo tiempo dónde el objetivo sería el regeneramiento total de los sentidos humanos frente a la realidad?

Las respuestas confirmatorias no serían pocas, como tampoco las excusas de muchos a defenderse en el uso para decidir cuándo o no son éticos, morales y responsables bajo la figura del libre albedrío. En esta sociedad tan lapsa, todo es posible y todos tendríamos la razón para excusar nuestro proceder como profesionales y ciudadanos normales. ¿Quién sería el primero en levantarse para decir que ha sido el único que ha actuado en plena conciencia y que ha sido un pleno de virtudes? La crisis y la coyuntura son grandes y alarmantes. Los efectos son incalculables, muchas veces inverosímiles, pero se dan. Los casos a señalar abundan en todos los campos humanos, desde la misma forma en que se dan las relaciones en la familia, hasta los colectivos empresariales. Desde los fundamentos de fe en las comunidades, hasta sus aspiraciones de participación ciudadana y política.

En el sector empresarial está comprobado que de nada sirve la capacidad técnica, administrativa y financiera de un ser humano, si carece de principios o de una formación ética (Narvárez, D., 2007). Hoy por hoy no es mucho lo que se ha hecho frente al tema, y a lo mejor tenga que suceder en Colombia un conflicto de ideas y confrontaciones de todo tipo que generen una revolución total en la forma en que se está acostumbrado y enseñado a percibir el mundo. Seguramente se necesite un cambio generacional que quite a todos aquellos que han querido mantenerse en el anonimato a tanta cosa nueva y buena al propio beneficio y sobre todo, a quienes han introducido taras y barreras que nos permitan ser absorbidos por lo nuevo, lo bueno, lo provechoso, lo sano, lo ágil, lo humano y todo integralmente acomodado dentro de un panorama social, que incluya a todos por igual sin menoscabo de su proce-

dencia y forma de pensar. Y es que hasta que no se comprenda al otro como diferente, hasta que no se acepte que se puede ser tan igual al otro; no se verá la opción de no tener que jugar sucio, no mentir, proceder sin temores y mayores preocupaciones, situaciones a las que se debe llegar para que todos sin dejar de ser éticos y responsables, se terminen acabando en este gran teatro social al cual con beneplácito se acepta y que cínicamente llaman contexto social de países.

2. El nacimiento de las Organizaciones No Gubernamentales.

Estos elementos de la psiquis de los colectivos sociales que han marcado el desarrollo de la historia y a través de todas las culturas, hicieron posible el surgimiento de movimientos y entes que velaran dentro de lo posible, por el deber ser del desarrollo de las cosas. Las Organizaciones para la ayuda social del mundo que nacieron hace centurias como una forma de contrarrestar los efectos negativos producidos por las complejidades de la condición humana, y para impulsar e incentivar los efectos positivos rescatables y generalizados de los pueblos.

A finales de los años 50 y principios de los 60 del Siglo XX, comenzó a gran escala el surgimiento de organizaciones de origen privado con el objetivo de realizar actividades que estaban encargadas al gobierno nacional y las Instituciones del Estado. Pronto la legislación colombiana dio cabida a estas nuevas variantes de empresa y asociación que hoy se conocen como Organizaciones No Gubernamentales ONG's, dedicadas a la veeduría de los derechos y deberes de los ciudadanos, al estudio de las poblaciones y variantes culturales, a la ejecución de proyectos de ayuda social para llenar los vacíos que la modernización ha provocado en el cumplimiento de los objetivos esenciales del Estado encargados constitucionalmente a los gobiernos de turno; y que dicho descuido ha generado la expansión de esta clase de entidades a cifras inmanejables, de hecho se habla que no hay un censo exacto sobre el número

ONG's en Colombia, debido a la falta de controles que sobre el mismo sector existen.

3. Estrategias de autosostenibilidad

Ser competitivos y pertinentes como ONG's, se ha convertido en un objetivo que vincula a todo el Recurso Humano de las instituciones, integrando el Capital Intelectual disponible en aras de lograr la idoneidad y el prestigio posible y potencial entre entidades similares, usuarios, clientes y terceros relacionados; garantizando la vigencia y permanencia como institución, recordación como una marca y signo de optima atención. Todo ello en nuevos contextos y escenarios de trabajo.

Por otro lado, para garantizar su subsistencia, las ONG's al tener casi las mismas connotaciones de una empresa legalmente constituida, han optado por auto manejarse como tales de manera que se les permite desarrollar sus propias estrategias y crear programas y planes de sostenimiento. La prestación de servicios académicos, de salud, de asistencia y de asesoría integral, han permitido que al interior de las ONG's que hoy son conocidas y que han subsistido todos estos años, hayan crecido por medio de ideas empresariales como la creación de Centros de Estudios Estratégicos e Investigativos (Caso CINDE¹); la creación de Colegios y Centros de Educación Formal y No Formal (Caso Aspaen²) y la puesta en marcha de IPS's (Instituciones Prestadoras de Salud) (Caso Asopormen³). Para ello han optado estar en concordancia con el mundo empresarial y la industria en general, por eso deben adquirir la calidad y estandarización posible en todos sus procesos a través de certificaciones, distinciones, reconocimientos de sus clientes, usuarios y beneficiarios en general.

4. Normatividad en las ONG'S

Hace más de 20 años las empresas (y todas sus acepciones) del mundo tenían como medida de calificación y medición de procesos la Norma Británica BS 5750 para la gestión de Sistemas de Calidad. En 1987 las normas son compiladas y enmarcadas para un nuevo escenario mundial llamado International Organization for Standardization – ISO⁴; donde hasta la fecha más de un millón de certificados se han expedido en 161 países, y este proceso continúa generando nuevos horizontes para mantener los niveles más altos en la gestión de calidad.

Las Normas ISO y los Sistemas de Calidad conocidos han tenido éxito en todas las regiones del mundo pues responden a una necesidad latente en el ámbito industrial, que con el tiempo han ido expandiendo sus injerencias al sector de los servicios. Durante esta era industrial y de propagación empresarial, es quizás la primera vez que exista a disposición; una norma reconocida por el máximo organismo mundial de normalización para la gestión de la calidad. Esto induce, que en un plazo de tiempo cercano la norma ha sido adoptada por la mayoría de entidades de normalización nacionales, dejando de paso obsoletas las normas locales, que por otro lado no habían logrado su aceptación.

Toda las organizaciones, entidades, instituciones y figuras de derecho privado y público que tengan sustento legal concordante con alguna normativa nacional, disponen en este momento de una norma común, de unificación colectiva en las formas de calificación de procesos y elementos que son vitales y constantes en el actuar empresarial y legal. Donde todos los actores de estas cadenas sociales y ramas variadas del saber sean contemplados como

1 CINDE: Centro de investigación y desarrollo sin ánimo de lucro para la creación de ambientes adecuados para el sano desarrollo de los niños

2 ASPAEN: Entidad colombiana, sin ánimo de lucro, con visión internacional, que dirige instituciones educativas

3 ASOPORMEN: Asociación sin ánimo de lucro que ofrece Educación especial para el trabajo y el desarrollo humano de formación académica y humanista en habilitación para el desarrollo psicomotriz y cognitivo.

4 ISO: Sigla de la expresión inglesa *International Organization for Standardization*, 'Organización Internacional de Estandarización', sistema de normalización internacional para productos de áreas diversas.

actores exponenciales de calidad, estudio, verificación y mejoramiento constante. Todo ello en pro de estandarización de procesos, servicios, productos y la satisfacción integral de todos los involucrados.

Todo este proceso está basado en modelos de referencia; dichos modelos de evaluación que permiten conocer la situación en un momento específico de la organización y el grado de progreso que ha alcanzado hasta el momento de someterse bajo el Proceso de Gestión de Calidad y las potencialidades de desarrollo que alcanzará a partir del mismo.

En el año 2015, la ISO 9001 hizo una revisión y aunque seguirá siendo genérica, se realizaron leves ajustes para que entidades como las ONG, puedan de manera más asequible implementar la norma.

ISO ha acordado una estructura de alto nivel común para todas ellas. Esta estructura deberá aplicarse en las revisiones de las normas de sistemas de gestión y en la redacción de todas las nuevas que puedan surgir, pudiendo añadirse requisitos específicos de la disciplina determinada que corresponda en este caso, de gestión de la calidad (Ferrás, T., 2007, pág. 3).

4.1 Ventajas de la normatividad

Todas las ONG's deben optar por implementar un sistema de gestión de calidad que les permita estandarizar sus procesos administrativos, productivos y de atención; equiparándolos a los mismos procesos que se llevan a cabo en otras latitudes del mundo por empresas similares y/o afines. Esto permite tener una competencia, nivel de participación y de representación en las mismas condiciones dentro del sector en que se desenvuelva.

También y desde hace poco, los procesos de licitación y contratación dentro del sector público y privado a nivel externo e interno, han hecho que muchas entidades determinen su entrada al nuevo mundo de opciones que se descubren al interior de una empresa cuando reconoce los potenciales de los Sistemas de gestión de calidad. Igualmente, las nue-

vas exigencias de los concursos y licitaciones solo permiten entrar en pugna y consideración aquellas compañías que tengan certificados todos sus procesos como una referencia mundial de mejoramiento continuo. Por ello, las ventajas de la apropiación e implementación de un sistema de gestión de calidad pueden ser:

- Disposición de un sistema de organización para el manejo de documentación que respalde todos los procesos de la empresa.
- Alcanzar el fundamento sobre el cual desarrollar cualquier tipo de mejora y evaluar las ganancias obtenidas mediante un sistema de gestión de calidad.
- Tener conocimiento sobre otras normas, como la UNE-ENISO9000; la cual es condición necesaria para competir con garantías en los mercados internacionales, si el objeto empresarial lo permite.
- Capacitación al interior de la empresa para adelantar procesos de revisión y auditoría que permiten el sostenimiento de la calidad.
- Mejoramiento de la organización y control a todo nivel.
- Obtención y cumplimiento de la variedad de requisitos que puedan ser exigidos por los clientes en cuanto al aseguramiento de la calidad.
- Gracias a la certificación, se incrementa mayor confianza entre los clientes actuales.
- Desarrollo de una cultura de participación entre todos los miembros de la empresa, generando mayor sentido de pertenencia.
- Tener una ventaja competitiva diferencial frente a los competidores.
- Acceso a nuevos mercados y posibilidad de participar en concursos y licitaciones que requieren de certificación.

5. Las ONG's y su actual representación

La gran mayoría de la población es indiferente ante la diferencia que por razones geográficas, intelectuales y políticas tienen que

vivir millardos de personas. Acrecentado el problema que por catástrofes naturales y otras veces por mano directa del hombre, dieron vía a que grupos pro-congeneritas decidieran configurar lo que hoy en día representan las Organizaciones No Gubernamentales⁵ ante los enfermos, pobres, habitantes de calle, niños y niñas en alto riesgo, mujeres cabeza de familia, iniciativas de emprendimiento y fomento empresarial, desplazados y todos aquellos colombianos y connacionales de otras latitudes quienes no encuentran respuesta a sus problemas en sus Estados, representantes políticos e instituciones pensadas como solución ante estas crisis. Hoy las ONG's representan la vía expedita para que los problemas y avances de la sociedad logren eco, participación, rechazo y apoyo desde cualquier lugar del mundo, hasta el sitio más remoto del planeta.

Este movimiento que llegó de forma tardía al país, pero del cual las instituciones antes mencionadas son pioneras en brindar respuesta oportuna y en contribuir con la defensa y promoción de los derechos y potestades de los niños, jóvenes y adultos vulnerables, han logrado un impacto positivo en las personas beneficiadas, sus familias y comunidades en general; generando confianza en la sociedad quien ha creído en sus servicios profesionales donde todos los días se posicionan como una institución de autoridad y liderazgo por los logros alcanzados y demostrables en la población objetivo que atienden.

Por otra parte el cambio de los procesos empresariales auspiciados por los nuevos fenómenos mundiales como la globalización, la apertura de mercados y la celebración de tratados de libre comercio o en su defecto los procesos de integración multilateral; han hecho que la oferta de bienes y servicios, el libre tránsito de personas y capitales, sean factores que presionen a las empresas, las economías de todos los países y a los gobiernos a dar un paso adelante, principalmente en el mejoramiento de sus procesos internos en la gestión

de empresa, buenas prácticas administrativas, el mejoramiento de las condiciones laborales y calidad de vida de sus habitantes al igual que el perfeccionamiento de las técnicas y herramientas para la satisfacción y servicio de los clientes.

Las deficiencias presentes en los sistemas políticos y sociales, en los esquemas ciudadanos de muchas naciones, han dado paso a la creación de entidades privadas que por iniciativas comunitarias propenden en dar solución a problemas que no cuentan con una respuesta idónea por parte de las autoridades, entes o grupos encargados para dicho fin.

Es tanta la incidencia y preponderancia de esta clase de entidades, las cuales y por su razón de conformación, enfoque de actividades y población de objetivo y procesos en que fundan su existencia; que han tenido un desarrollo jurídico y de control bastante extenso en la legislación interna de casi todos los países del mundo. Desde los temas más disímiles hasta la propuesta y creación de políticas públicas al más alto nivel, se establece el rango de acción de las organizaciones no gubernamentales hoy conocidas como fundaciones, asociaciones, redes, corporaciones, entre otras.

La gran mayoría de ellas comparten como ejes fundamentales la educación y la salud como campos y temáticas en los que se fundamenta el desarrollo de los pueblos y la sostenibilidad de las generaciones. Temas esenciales, que mereciendo una atención integral y globalizada, no gozan del apoyo y acompañamiento suficiente; por lo que millones de personas carecen de asistencia y entrenamiento que permitan mejorar la calidad de vida de las familias y el nivel competitivo de los países. Esta es la razón que sustenta la existencia de esta clase de instituciones, que a partir de la reducción del estado y la neolibertación de las instituciones públicas, hacen que iniciativas privadas como estas se abanderan de esta clase de necesidades, las vuelva públicas e internacionales, ha-

5 Fundaciones, instituciones, asociaciones, centros, etc.

gan sentir y ver sus efectos de forma masiva a personas que jamás han tenido interés por la realidad y suerte que viven los más pobres y vulnerables, quienes esperan una respuesta y absolución a su problemas a través de las organizaciones no gubernamentales, que sin ser el estado, lo representan todo como esperanza y posible solución.

Estas entidades cuya naturaleza es el ser *sin ánimo de lucro*, ofertan una serie de servicios muy necesarios en el desarrollo y acontecer diario de un país y una comunidad. Desde asesoría y manejo de proyectos, trabajo comunitario, intermediación entre el impacto y desarrollo urbano, industrial y tecnológico frente a las comunidades y su áreas naturales para una vida sustentable, el cuidado de niños y ancianos con enfermedades que demandan gran atención, la implementación de estrategias empresariales, ejecución de investigaciones en temas socio políticos, el manejo de programas educativos especiales y la asistencia con portafolios completos en salud; hacen que las ONG's se conviertan en empresas multifuncionales y adaptables a los cambios que el mercado y la sociedad exigen con el paso del tiempo. Como si fuera poco la imagen corporativa en estas organizaciones ha comenzado a ser protagonista dentro de sus ejes estratégicos de posicionamiento en el mercado, tal como como afirma Chávez, N., (1994): su "imagen" se convierte en arma estratégica para los diseños comerciales.

Así mismo, en la sobreoferta de servicios que hay en el mercado; la certificación de todos los procesos y servicios se convierte en una herramienta que permite la diferenciación de las demás entidades que están focalizadas en la misma población para la cual se tienen diseñados los servicios y acciones. De igual forma, las entidades quienes ofertan servicios a empresas de salud, fondos de empleados y demás entidades que a través de figuras como las subcontratación y/o outsourcing buscan lugares donde atender a sus usuarios y clientes.

Con la venta de dichos portafolios, se obtienen los fondos y el apoyo seguro que permi-

te el funcionamiento y ejecución de las iniciativas humanitarias que tienen las ONG's para seguir vigentes, continuar adelantando sus labores sociales y ampliar sus proyecciones empresariales desde el presente hacia el futuro.

6. Las ONG's y su responsabilidad social empresarial

Frecuentemente se cita la "Codicia", anteriormente llamara "avaricia" como el único móvil de la vida de los negocios, y por consiguiente la historia de la ética de los negocios no es muy halagadora para éstos. (Solomon, R., 1994). Es por este tipo de comportamientos que mundialmente se hace necesario un esfuerzo de coherencia y visibilidad por parte de las ONG's para poder visualizar y dimensionar que sucede, quién es quién y quién hace qué cosa; de manera que conduzca a una tendencia de estandarización de prácticas y de transparencia de las mismas.

Todos los actores vinculados al ámbito de los negocios tienen un interés común por conocer integralmente el panorama al que se enfrentan. Los inversionistas se interesan por su afán en disminuir los riesgos, los Estados para controlar lo que se está haciendo dentro y entre sus fronteras, la gente por ser los usuarios de los productos y servicios de las empresas, y todos aquellos competidores en el mercado que necesitan de referencias comunes y de un mínimo de conductas justas de carácter universal. Por tanto es clave que la responsabilidad social empresarial tanto en las ONG's como en las empresas tradicionales, busque saber que está pasando en la organización, como abordar el comportamiento del sistema actual, dar cuentas a las partes interesadas de lo que sucede y comparar una organización con otra para evaluar su desempeño. Esto le permitirá conocer la calidad del desempeño que tiene la organización para sus clientes, la legalidad y ética de la empresa frente al personal de trabajo, accionistas y el Estado, dimensionar la huella ecológica de la organización sobre el medio ambiente y conocer anticipadamente los resultados y tendencias en el futuro.

La responsabilidad social requiere requisitos tales como respeto al derecho sobre la propiedad, confianza, ausencia de corrupción, transparencia, responsabilidad gubernamental, educación, incentivos tributarios, equidad distributiva y protección del medio ambiente (Correa, E., 2004).

La responsabilidad en la cadena de negocios, el enfoque global sobre el medio ambiente, la ética en los negocios como tema de gestión, la publicidad responsable, el comercio justo, el consumidor consciente, la estandarización de los sistemas de gestión de calidad por toda la industria, los reportes de sostenibilidad, la consideración de los impactos globales, la cultura del diálogo con las partes interesadas; llevan a tomar la responsabilidad social como un enfoque de gestión que permite incrementar positivamente una reputación social. Sobre todo en estos tiempos donde algunas compañías superan el PIB de muchos países en desarrollo y se corre la suerte de no tener control sobre los riesgos predecibles o controlables que nacen de la acción colectiva e imprevisible en el mercado mundial. (DIRECCIÓN GENERAL, 2011).

Por lo tanto, las organizaciones deben estar comprometidas para desarrollar y promover respuestas efectivas a desafíos específicos de nivel social, económico, educativo, científico, cultural, cívico y medioambiental; además de otras causas legítimas que preocupan la sociedad actual.

Las ONG's pueden cumplir su rol respaldando a terceros interesados o llevando a cabo programas operacionales en sus comunidades o fuera de ellas. Deben además reconocer la importancia de actuar en pro del beneficio público y de servir a la sociedad en grande, buscando ser sensibles a las necesidades sociales y operar con el debido aprecio y respeto por las normas sociales.

Igualmente, admiten la necesidad y el valor de la independencia y autonomía en sus esfuerzos para construir una sociedad justa, sostenible y pluralista. Las acciones en responsabilidad social empresarial son un ejemplo de cómo una organización busca una sinergia destinando recursos a proyectos sociales que concuerdan con sus valores y misión empresarial. Pues las empresas están mejor preparadas para ser catalizadores de innovación y transformación para un ambiente sostenible ya que disponen de la tecnología, los recursos, la capacidad y el alcance global necesario para ello. Generando entonces, activos intangibles de reputación social, cultura corporativa y legitimidad; transformándose en su plataforma de oportunidades en el futuro.

Referencias bibliográficas

- Chávez, N. (1994). *La Imagen Corporativa*. Editorial Gustavo Gilo. España.
- Correa, E. (2004). *Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: Una Visión Empresarial*. Chile.
- DIRECCIÓN GENERAL (2011). *Responsabilidad Social y Sustentabilidad*. Recuperado de: http://www.economicas.unlz.edu.ar/extension/imagenes/RSE_y_Sustentabilidad.pdf
- Ferras, T. (2007). *Nueva ISO 9001:2015 adaptada las ONG's*. Recuperado de: www.solucionesong.org.
- Narváez, D. (2007). *Códigos de Ética Empresarial*. Universidad de Yacambú. Venezuela.
- Solomon, R. (1994). *Above the bottom line: An introduction to business ethics* 2da Ed, Harcourt Brace. USA, New York.
- Termes, R. (1996). *Algunas reflexiones sobre los códigos éticos*. I Congreso Portugués de Ética Empresarial. Oporto, Portugal.