

**COOPRESER EJEMPLO Y MEDIO PARA LA REALIZACIÓN DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA PROPUESTA DESDE  
TRABAJO SOCIAL**

**ADRIANA ALEJANDRA TABORDA IBARRA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2011**

**COOPRESER EJEMPLO Y MEDIO PARA LA REALIZACIÓN DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA PROPUESTA DESDE  
TRABAJO SOCIAL**

**ADRIANA ALEJANDRA TABORDA IBARRA**  
Trabajo De Grado Presentado Como Requisito Para Optar Al Título De  
**TRABAJADORA SOCIAL**

Directora  
**SANDRA MILENA RINCON REMOLINA**  
Trabajadora Social

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**  
**BUCARAMANGA**

2011

## DEDICATORIA

*A DIOS, quien cada día me brinda su amor incondicional y me llena de sabiduría para hacer realidad los anhelos de mi corazón.*

*A Gladys mi querida y adorada madre, la razón de mi vida, por su dedicación y amor inigualable, hoy mi triunfo es también el fruto de su esfuerzo.*

*A mi padre, porque sus ideales me enseñaron a luchar por los derechos de los demás.*

*A los que partieron de este mundo y desde el cielo me acompañan e iluminan.*

*A mi familia en especial a mi tita Beatriz por su ternura y su Fé, gracias a ti comprendí el valor de la perseverancia y la confianza en el ser supremo.*

*A mis mejores amigas y amigos, Leidy, Alejandra, Roberto, por su compañía, cariño, apoyo, escucha y amistad sincera durante todos estos años.*

*A todos y todas los que creyeron en mí y aportaron su granito de arena para alcanzar este sueño maravilloso.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A mí amada universidad industrial de Santander, gracias por abrirme las puertas del conocimiento y de la realidad social del mundo.*

*A mí apreciada profesora y amiga Sandra Milena Rincón Remolina, gracias por su motivación y apoyo constante, por cumplir su promesa de hacer realidad mi sueño profesional y,*

*Al cuerpo docente, gracias por compartir sus conocimientos y contribuir a mi crecimiento personal.*

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	14
1. CONSTRUCCIÓN ARGUMENTATIVA HACIA LA PRÁCTICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	17
1.1 LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA SOCIAL ABIERTO	18
1.2 ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	25
1.3 EL DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE DESDE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	35
2. UBICACION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL	39
3. CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO, RECICLAJE Y SERVICIOS COOPRESER	55
3.1 COOPRESER EJEMPLO Y MEDIO PARA LA REALIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	65
3.2 POBLACIÓN ASOCIADA A COOPRESER	66
4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL	70
4.1 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO SITUACIONAL	70
4.2 SITUACIÓN DIAGNOSTICA	70
4.3 ANÁLISIS DOFA	76
4.4 JUSTIFICACIÓN	81
4.5. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	82
4.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA EXPERIENCIA.	82
4.6.1. Objetivo general	82

4.6 .2. Objetivos específicos:	82
4.7 MATRIZ DE PLANEACIÓN	83
4.8. PROCESO METODOLOGICO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL	93
4.9. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL	94
4.10. EL PORTAL PARAÍSO NATURAL Y SU TALENTO HUMANO	108
5. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	134
6. ROL DE TRABAJO SOCIAL	139
7. PROPUESTA: HACIA UNA PROLONGACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	141
8. CONCLUSIONES	144
BIBLIOGRAFIA	147
ANEXO	150

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Los cuatro elementos esenciales del sistema	19
Figura 2. Stakeholders de la empresa	27
Figura 3. Objetivos de Desarrollo del Milenio ONU	34
Figura 4. Logotipo COOPRESER	55
Figura 5. Organigrama General cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER	62
Figura 6. Priorización de estrategias	80

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Estándares y guías internacionales que conducen la responsabilidad social empresarial	45
Tabla 2. Matriz DOFA	74
Tabla 3. Matriz de estrategias	79
Tabla 4. Planeación del proceso de intervención profesional. Objetivo No 1.	83
Tabla 5. Planeación proceso de intervención profesional. Objetivo No 2.	84
Tabla 6. Planeación proceso de intervención profesional. Objetivo No 3.	86
Tabla 7. Planeación proceso de intervención profesional. Objetivo No 4.	89
Tabla 8. Cronograma proceso de intervención profesional	90
Tabla 9. Matriz de cumplimiento de metas. Objetivo No 1.	101
Tabla 10. Información sociodemográfica talento humano sede administrativa El Portal.	110
Tabla 11. Información sociodemográfica talento humano sede campestre El Portal.	110
Tabla 12. Matriz de cumplimiento de metas. Objetivo No 2.	113
Tabla 13. Esquema metodológico actividad de capacitación.	115
Tabla 14. Matriz de cumplimiento de metas. Objetivo No 2.	120
Tabla 15. Información residuos generados club El Portal	123
Tabla 16: Matriz de cumplimiento de Metas. Objetivo No 3.	127
Tabla 17: Matriz de cumplimiento de metas. Objetivo No 4.	133

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Base de datos empresas posibles a vincular.	150
Anexo B. Formato de visita institucional	152
Anexo C. Reunión presentación y socialización propuesta de RSE.	153
Anexo D. Presentación educación ambiental en reciclaje	154
Anexo E. Actividad de capacitación sede administrativa club El Portal	155
Anexo F. Conversatorio	156
Anexo G. Formato material entregado a COOPRESER	159
Anexo H. Reunión socialización y fase asesoría sobre RSE.	160

## RESUMEN

**TITULO:** COOPRESER EJEMPLO Y MEDIO PARA LA REALIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.\*

**AUTORA:** ADRIANA ALEJANDRA TABORDA IBARRA. \*\*

**PALABRAS CLAVES:** Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Humano Sostenible, COOPRESER, Residuos Sólidos y Reciclaje.

**DESCRIPCIÓN:** COOPRESER es una cooperativa de trabajo asociado que presta los servicios de aseo y recuperación de residuos sólidos para su aprovechamiento, presentación y transformación, en Bucaramanga y su área metropolitana. Su gestión es reconocida a nivel local y nacional por estar orientada a la inserción social con desarrollo humano, a favor del cuidado del medio ambiente, con participación y responsabilidad social.

El objeto de esta experiencia de práctica fue fortalecer la responsabilidad social empresarial de COOPRESER al constituirse un ejemplo y medio que posibilita que otros sectores sociales como el empresarial, a partir de la práctica de la separación de residuos sólidos en la fuente, puedan cumplir con su compromiso ético de preservar y conservar el medio ambiente y cooperar con el mejoramiento de la calidad de vida de la población asociada dedicada a la actividad altruista del reciclaje.

La teoría que orientó la intervención fue la teoría general de sistemas, el enfoque de responsabilidad social empresarial y desarrollo humano sostenible, la cual permitió una visión integral de la función social que actualmente desempeña el sector empresarial, para proponer estrategias de responsabilidad social que promuevan buenas prácticas laborales, sociales y ambientales para contribuir al progreso y sostenimiento de la sociedad.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora de Proyecto: Sandra Milena Rincón Remolina

## ABSTRAC

**TITLE:** COOPRESER EXAMPLE AND MEANS FOR THE REALIZATION OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY. \*

**AUTHOR:** ADRIANA ALEJANDRA TABORDA IBARRA. \*\*

**KEYWORDS:** Corporate Social responsibility, Sustainable Human development, COOPRESER, Solid Waste and Recycling.

**DESCRIPTION:** COOPRESER is a cooperative working associate that lends the services of toilet and recovery of solid residuals for its use, presentation and transformation, in Bucaramanga and its metropolitan area. Their administration is recognized at local and national level to be oriented to the social insert with human development, in favor of the care of the environment, with participation and social responsibility.

The object of this practice experience was to strengthen the managerial social responsibility from COOPRESER when being constituted an example and half that facilitates that other social sectors as the managerial one, starting from the practice of the separation of solid residuals at the source, they can fulfill its ethical commitment of to preserve and to conserve the environment and to cooperate with the improvement of the quality of the associate population's life dedicated to the altruistic activity of the recycling.

The theory that guided the intervention was the general theory of systems, the focus of corporate social responsibility and sustainable human development, which allowed an integral vision of the social function that at the moment carries out the managerial sector, to propose strategies of social responsibility that promote good practical labor, social and environmental to contribute to the progress and maintenance of the society.

---

\* Work of grade

\*\* Faculty Of Human Sciences. School Of Social Work. The Director Sandra Milena Rincón Remolina.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el mundo se ha visto inevitablemente permeado por el fenómeno de la globalización experimentando el recrudecimiento de los problemas de pobreza, hambre, exclusión y contaminación ambiental produciéndose nuevas preocupaciones que demanda de la respuesta colectiva de los principales actores de la sociedad.

Ante este panorama coyuntural arriban nuevos procesos de cambio cuando se descubre que son las acciones, la conciencia y la responsabilidad social de cada persona agrupada en una organización u empresa pueden generar nuevas formas de cooperación para contribuir a la solución de los problemas sociales y ambientales, aún cuando las respuestas del Estado y la sociedad civil son insuficientes y nunca surtirán por sí solos los impactos esperados.

Así, emerge un nuevo enfoque de gestión denominado responsabilidad social empresarial el cual comparte los desafíos para el desarrollo buscando la articulación de los diferentes actores empresariales, quienes juegan un papel corresponsable para avanzar hacia el desarrollo humano sostenible de la sociedad. La responsabilidad social empresarial pretende que las organizaciones involucradas orienten sus procesos con base en fundamentos éticos que bajo la conciencia de los impactos y responsabilidades originen compromisos con la existencia de grupos de población cuyas condiciones de vida no son las deseables y con un entorno problematizado por su progresivo deterioro ambiental.

Afortunadamente, la responsabilidad de la concurrencia de los daños medioambientales producidos son compartidos por instituciones dedicadas a la actividad económica del reciclaje como lo es COOPRESER, una cooperativa de

Trabajo Asociado reconocida a nivel local y nacional por prestar los servicios de aseo y reciclaje en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana desde hace más de 23 años conformada orgullosamente por un porcentaje significativo de personas recicladoras de oficio que han podido dejar atrás su pasado basuriego para dar sentido a una experiencia única y exitosa de responsabilidad social y ambiental.

De esta manera, la práctica de Trabajo Social en la cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER se estableció con el objeto de fortalecer la responsabilidad social empresarial de la cooperativa por cuanto se constituye en un ejemplo y medio que posibilita que el sector empresarial de la ciudad, despierte su interés hacia las buenas prácticas empresariales que como el reciclaje en la fuente permiten la mitigación de los problemas de contaminación por basuras que hoy día amenazan el derecho de todos a un ambiente sano, al mismo tiempo que se ejerce una acción social positiva para la personas dedicadas a ejercer esta labor altruista de cuidado y protección del medio ambiente.

Por lo anterior, el presente trabajo de intervención profesional de Trabajo Social tiene como finalidad describir, analizar y exponer los resultados del proceso efectuado durante la experiencia de práctica efectuada durante el primer semestre del año 2011 en la cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER.

Como punto de partida, se encontrará la construcción argumentativa en la que se profundiza en la teoría General de Sistemas la cual abarcó la comprensión de COOPRESER como un sistema social abierto en cooperación permanente con su medio tanto interno como externo; el enfoque de responsabilidad social empresarial a partir del cual se plantea la relación teórica y metodológica que confluye en el desarrollo de un comportamiento responsable desarrollo humano

sostenible, este ultimo retomado como el enfoque que oriento el accionar de la practicas de RS.

En segunda instancia, se expondrá el marco contextual de la situación actual de la responsabilidad social empresarial en el contexto Colombiano e internacional, acompañado de un análisis de las disparidades de la forma en cómo la temática es abordada por algunos países y su influencia en el nivel de compromiso del sector empresarial.

En tercer lugar se encontrará una breve caracterización de COOPRESER, donde se desarrolló la experiencia práctica, retomando algunos elementos relevantes de su historia, misión, visión, valores y estructura organizacional el cual permitió una primera aproximación a su esencia y función social para el medio. En este mismo aparte, se hallará una descripción y análisis de la población involucrada, al considerarse importante el reconocimiento de los principales sujetos interactuantes, protagonistas e impulsores del proyecto ejecutado.

En cuarto lugar, se encontrará el proceso de diagnostico a partir del cual se formulan las alternativas y estrategias acordes a las demandas y requerimientos de la institución, delimitas en la etapa de planeación y posteriormente materializadas en el proceso de intervención profesional.

En los capítulos finales de este trabajo de grado, se podrá acceder al análisis y evaluación del proceso de intervención en donde se presentan sus principales alcances y limitaciones; los roles desempeñados por la estudiantes en práctica, así como también a la propuesta analítica-reflexiva de lo que se proyecta corresponda la prolongación de la experiencia del proyecto de RSE cuando aun se pueden involucrar un amplio grupo de organizaciones ubicadas dentro del área metropolitana de Bucaramanga.

## **1. CONSTRUCCIÓN ARGUMENTATIVA HACIA LA PRÁCTICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Trabajo Social como profesión, ubicada en el campo de las Ciencias Sociales y Humanas, que interviene en los espacios y procesos en donde los seres humanos se constituyen en los principales protagonistas de las prácticas de transformación social, se encuentra inmersa en un contexto cambiante y complejo que demandan una lectura holística, crítica e integral de la realidad concreta para abordar con una intencionalidad definida las situaciones problemáticas o situaciones de bienestar a desarrollar, cuando existe un firme compromiso con los derechos humanos y la justicia social.

Pues bien, el Trabajo Social que posee conocimientos aplicables a cualquier escenario social, encuentra en la organización un amplio e importante radio de actuación profesional para intervenir en las necesidades o demandas que allí se presentan y dinamizar la relación entre la organización, los seres humanos y el entorno, existiendo una conexión con lo que hoy día se conoce como la responsabilidad social empresarial, permitiendo esta premisa el despliegue del Trabajador Social en la construcción de una sociedad más justa y equitativa, donde exista una agenda de trabajo común entre la organización y sus actores involucrados para propiciar el desarrollo humano sostenible de la sociedad.

A continuación, se pretende lograr una fundamentación teórica y conceptual que permitan desde Trabajo Social intervenir en la gestión de la responsabilidad social empresarial de la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER, la cual estuvo enfocada a la construcción de un proyecto piloto que promueva en el sector empresarial la realización de la responsabilidad social empresarial a favor de la sociedad y el planeta.

## 1.1 LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA SOCIAL ABIERTO

Históricamente, las organizaciones han sido objeto de cambios en los diversos niveles de su estructura como resultado de las continuas relaciones y transacciones con el medio circundante bajo la influencia de una economía globalizada; cambios que deben ser cimentados a la luz de referentes teóricos que como la teoría general de sistemas TGS, permiten conceptualizar y estudiar la totalidad de los elementos que integran el sistema, la interacción dinámica entre sus elementos y su interdependencia entre sí, proceso que facilita la ordenación de los conocimientos acordes a la dinámica de la organización para una mayor eficiencia en la intervención profesional.

La Teoría General de Sistemas TGS o teoría de sistemas cuyo mayor exponente fue el Biólogo Alemán Ludwig von Bertalanffy en el año de 1925, facilita la comprensión de la organización desde una perspectiva holística e integradora, entendida en su dimensión más amplia como unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para el logro de objetivos específicos<sup>1</sup>, que dependen e intercambian información con un sistema mayor y sus partes menores donde se describen las relaciones del organismo dentro del sistema. No obstante, dependiendo de la manera en que la organización se relaciona con su ambiente es determinante para que esta sea considerada como un sistema abierto o cerrado. La distinción entre sistema abierto y cerrado está dada, porque el primero presenta una gran diversidad de entradas y salidas con el medio que la envuelve, mientras que el segundo pocas entradas y salidas con respecto al ambiente externo en donde opera. Por tanto, el organismo al efectuar un flujo considerable de entradas y salidas con el medio circundante y consigo mismo hace que las interacciones entre sus componentes esenciales afecten el sistema como un todo, así, la organización se puede considerar como:

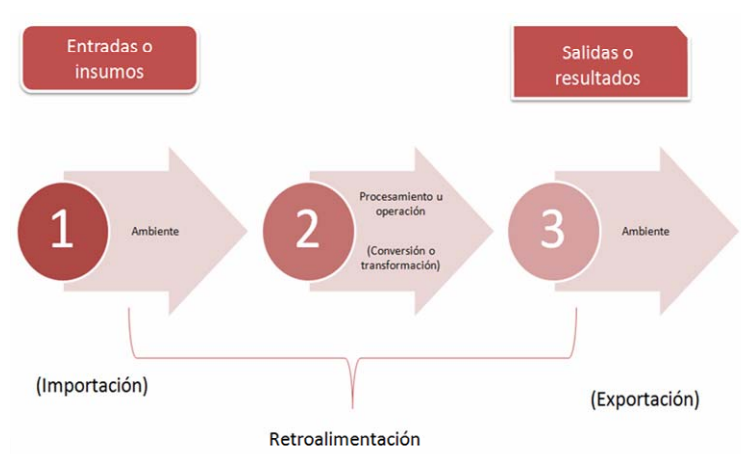
---

<sup>1</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. 8 ed. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill, 2007. 10 p.

Un modelo genérico de sistema abierto. Que está en continua interacción con el ambiente y establece un equilibrio dinámico en la medida en que mantiene su capacidad de transformación de energía o de trabajo. Sin el flujo continuo de entradas de transformación y flujo de salidas no podría sobrevivir, su objeto social no tendría sentido y perdería su posición en el medio económico y social<sup>2</sup>.

Por consiguiente, todo sistema existe gracias a su capacidad de intercambio continuo de resultados con su ambiente externo que posibilitan alcanzar un estado estable suficiente para asegurar así su carácter organizacional. Así, en esa compleja dinámica de entradas, energía, transformación y salidas se destacan cuatro elementos esenciales que un ciclo continuo permiten la acción y estabilidad del sistema.

**Figura 1. Los cuatro elementos esenciales del sistema**



Fuente: Chiavenato Idalberto. Administración De Recursos Humanos. Mc Graw Hill. 2000.

---

<sup>2</sup>TORRES, Carlos Eduardo. Visión Sistémica del Hombre en la Organización. Revista UIS Humanidades. Julio. 1998. p.

**Entradas o insumos**, todos los sistemas consiguen entradas (inputs) o insumos constituidos por recursos materiales y talento humano provenientes directamente del ambiente externo necesarios para su funcionamiento y operación.

**Procesamiento**, es el núcleo del sistema en el que las entradas son transformadas en salidas o resultados representadas por los productos o servicios importados por el sistema.

**Salidas o resultados**, son el resultado del procesamiento del sistema, a partir de estas (outputs) el sistema envía al ambiente externo el resultado de su operación, sean productos, desechos o personas capacitadas con experiencia particular.

**Retroalimentación**, (feedback) constituye la acción que ejerce las salidas sobre las entradas para el mantenimiento del equilibrio y funcionamiento del sistema dentro de ciertos límites. El sistema debe recibir entradas suficientes para mantener su operación y exportar elementos en buena cantidad para dar continuidad al ciclo<sup>3</sup>.

Lo anterior es posible cuando todos los elementos que la componen interactúan de manera permanente, respetando los procesos de cada área y permitiendo el flujo constante de información que contribuye a la cualificación de las actividades realizadas por cada uno de los sectores involucrados para garantizar su equilibrio dinámico. En este sentido, vale la pena dar privilegio al factor humano por cuanto este se identifica como el principal elemento que hace posible el proceso y operación del sistema, ya que, ninguna estructura social es autosuficiente por el contrario depende y está determinada sustancialmente de la competencia humana y de la energía de otros sistemas y del ambiente.

---

<sup>3</sup> Op, cit. p. 12.

Ahora bien, del enfoque de teoría de sistemas se aborda entonces la responsabilidad social de la organización, en cuanto a que esta institución presenta una interacción constante con varios grupos de personas tanto dentro como fuera de la organización, lo que impone adoptar un comportamiento social para cooperar con la satisfacción de las necesidades de quienes han contribuido directa o indirectamente al logro de los objetivos empresariales del sistema. A decir verdad la responsabilidad social empresarial corresponde a un modelo de gestión cuya intencionalidad debe estar presente en la conciencia de todas las áreas o partes del sistema en el conjunto de sus procesos desarrollados a fin de lograr un mayor nivel de motivación y gestión eficiente entre su factor humano reflejado en el ciclo de transformación del sistema y por ende en el nivel de servicio entregado a la sociedad. Para ello, es también relevante, puntualizar desde la perspectiva sistémica, el nivel de comportamiento que presenta de cada una de las partes que influyen en la dinámica funcional del sistema, por cuanto deja entrever la interacción entre la organización, la sociedad y las personas en una dimensión más amplia. En palabras de CHIAVENATO se define:

El Nivel de comportamiento social (la sociedad como macrosistema): permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacción entre ellas. Este nivel retrata las relaciones de la organización como un todo, con la sociedad. El nivel social funciona como la categoría ambiental del comportamiento organizacional.

El Nivel del comportamiento organizacional (la organización como un sistema): visualiza la organización como un todo, dentro del cual sus componentes interactúan entre si y también con los elementos relevantes del ambiente.

El Nivel del comportamiento individual (el individuo como un microsistema): permite una síntesis de varios conceptos sobre

comportamiento, motivación, aprendizaje etc. Y una mejor comprensión de la naturaleza humana. Este nivel refleja el comportamiento de las personas y de los grupos en la organización”<sup>4</sup>.

Esto tres niveles puede analizarse cuando la organización como un todo, susceptible al comportamiento del supra sistema y subsistema que la integran, puede verse poderosamente influenciada con un efecto mayor o menor por las diversas fuerzas que emergen de la categoría ambiental del sistema (suprasistema), donde existen múltiples factores con acción directa en el desarrollo de la totalidad de los procesos. El subsistema caracterizado por el componente humano imprime en la organización unas características especiales que permiten su diferenciación con respecto a las demás y más importante aún, su permanencia productiva en la sociedad.

Mediante la interpretación de lo anterior, es posible pensar en la organización como sistema social abierto sujeto a múltiples interacciones y comportamientos con diferentes sistemas que pueden llegar a contribuir o exigir, de conformidad con el papel social que desempeña en el medio y más aun, cuando, en el orden mundial vigente las exigencias sociales y ambiental son mucho mayores y demandan de la participación no solo del Estado sino además del sector empresarial el cual se ha empezado a constituir como ente corresponsable en el desarrollo de la sociedad.

Parece importante de precisar los puntos que ofrecen una orientación sobre cómo realizar la práctica de la responsabilidad social empresarial con los sistemas con los cuales se interactúa ineludiblemente, se experimenta una cooperación reciproca y forman parte activa del desarrollo del proceso productivo de cada

---

<sup>4</sup> Ibíd., p.3.

organización. Para ello se expondrán algunos elementos de la experiencia exitosa de la cooperativa de Trabajo Asociado, reciclaje y servicios COOPRESER la cual se configura como un cuerpo complejo de sistema social abierto que cumple con las características de los mismos; al ser parte del suprasistema (sociedad) con el cual intercambia valores, información, relaciones, servicios de forma continua y permanente, y estar integrada por el subsistema conformado por sus trabajadores asociados y equipo administrativo.

COOPRESER desempeña un papel social y ambiental significativo, al ser una de las pocas organizaciones encargadas del proceso de recolección y selección de residuos sólidos reciclables generados en la ciudad, que favorecen los procesos de descontaminación por basuras en la esfera planetaria. De tal modo, en un complejo de relaciones con las personas y todos los sistemas que la integran donde se produce un mutuo intercambio entre los objetivos individuales, sociales y los de la organización, ha interiorizado un comportamiento socialmente responsable en dos dimensiones a saber con los cuales mantiene una interacción continua.

En la dimensión interna, con su talento humano conformado por el equipo administrativo quienes han logrado una mayor integración con los niveles de dirección, posibilitando el suministro de las entradas a la cooperativa (Input) como fuerza de arranque para la generación de conocimiento, información, materias primas y, los trabajadores asociados que a partir de su fuerza de trabajo hacen posible la recolección y separación de residuos sólidos reciclables para su procesamiento y transformación (resultado output); hasta llegar a la fase de retroalimentación (feed back) donde se recibe del sistema mayor nuevas entradas para garantizar su funcionamiento y equilibrio funcional. COOPRESER en su compromiso con los derechos humanos, valora y reconoce al ser humano como actor activo y dinamizador, capaz de transformar su realidad y la del propio sistema, razón por la cual propicia las condiciones para que su talento humano,

goce de un ambiente laboral digno y seguro, a partir del diseño y ejecución permanente de programas de bienestar social y salud ocupacional de conformidad con la ley y como un aporte al desarrollo humano integral de su población trabajadora y sus familiares directos.

En la dimensión externa, COOPRESER al expresar claramente su compromiso con el medio ambiente y ser una institución dedicada al reciclaje en la fuente, se ha convertido en el medio facilitador para los habitantes de la ciudad, quienes reciben el beneficio de la recolección y disposición final de los residuos sólidos de carácter reciclable, puedan ejercer su deber ciudadano de disponer adecuada y responsablemente los residuos generados para cooperar con los fines de contribuir al sostenimiento del planeta. Desde el punto de vista de la cooperación recíproca que coexiste entre COOPRESER- sus trabajadores asociados y el medio externo se ha logrado satisfacer las necesidades tanto de su grupo de trabajo quienes han visto en este espacio vital la posibilidad de mejorar sus condiciones de vida; de las personas involucradas externamente quienes se surten del servicio de recolección de residuos en la fuente y de un entorno problematizado por contaminación de basuras que parece resolverse más rápido si se separan los residuos y se recicla continuamente.

Así, cuando existe la idea bien definida de que la organización ha sido creada para el mejoramiento de la calidad de vida de los seres humanos, se evidencia una mayor inclinación hacia una gestión responsable enfocada al bienestar social de quienes directa o indirectamente han hecho posible el éxito de la organización. COOPRESER ha experimentado el gozo de tener una conciencia social y ambiental al ejercer diariamente actividades encaminadas a privilegiar el factor humano y el medio natural como los fundamentos que permiten alcanzar su objeto social. Hoy día se constituye en un ejemplo de responsabilidad social empresarial y al mismo tiempo en el medio estratégico para fomentar en diversos

sectores de la sociedad la práctica de la separación en la fuente. Su experiencia ha sido exitosa y debe ser objeto de divulgación y multiplicación.

## **1.2 ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Los cambios producidos en el orden mundial vigente, han llevado a pensar al sector empresarial e incluso a la sociedad sobre los actos sociales y ambientales responsables que conllevan a un margen de ganancia mucho más elevado para la vida en el planeta. En especial en el escenario organizacional existe una motivación marcada por definir la responsabilidad social como una de las formas de cualificar la gestión de una empresa que no solo debe enfrentar los problemas de la satisfacción de las necesidades y los procesos productivos, sino además, mejorar su capacidad de crear beneficios para atender a los actores de una humanidad cada vez más golpeada por los problemas sociales, económicos y ambientales.

Como producto de este interés es que paulatinamente, se ha venido incluyendo en las políticas, estrategias y procedimientos más exclusivos de la organización, la existencia de valores éticos que guían la contribución al desarrollo social, económico y ambiental de la sociedad.

Aunque el término de la responsabilidad social empresarial presenta una gran variedad de definiciones, aquí se abordará la planteada por la organización internacional del trabajo OIT en cuanto menciona que:

La responsabilidad social de la empresa (RSE) es el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto

en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores<sup>5</sup>.

En otras palabras, la responsabilidad social empresarial, antes que nada, implica acatar y respetar las normas cuyo cumplimiento es obligatorio para garantizar las condiciones para el ejercicio de su labor económica, posteriormente asumir el compromiso de diseñar políticas que le permitan contribuir al mejoramiento económico, social y ambiental como dimensiones de la vida cotidiana. Los resultados de estos hechos han de valorarse como positivos en la medida en que atribuye un valor agregado a gestión de la empresa quien presenta una imagen corporativa favorable en el contexto inmediato, además del aporte para la transformación social de la realidad de los sujetos involucrados hacia su crecimiento humano integral.

Coherentemente con el planteamiento anterior en la existencia de una relación de impactos entre la organización, sus partes y entorno, con el propósito de fundamentar la gestión socialmente responsable de la organización hacia sus principales actores protagonistas, se abordaran los aportes de la Teoría de los Stakeholders o grupos involucrados proporcionada por Edward R. Freeman en 1984, la cual corresponde ser una base doctrinal realista de la ética y actuaciones de las organizaciones, en especial al exponer como elemento conceptual los stakeholders o partes interesadas para referirse a “aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización”<sup>6</sup>, término que posibilita definir y conocer los principales actores involucrados directa o indirectamente, a nivel interno o externo con la actividad económica de la

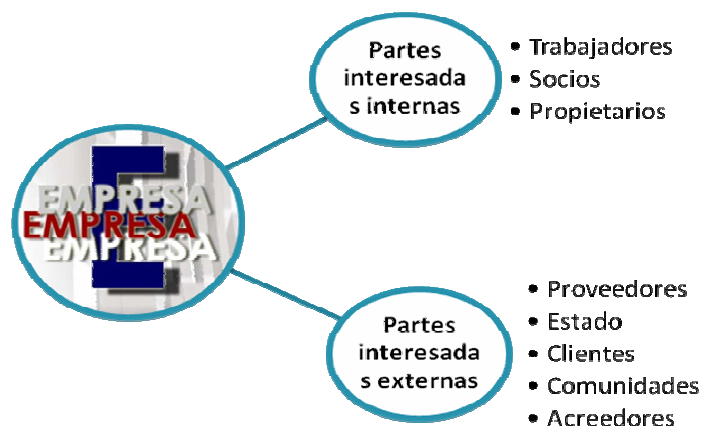
---

<sup>5</sup> ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Responsabilidad Social Empresarial. [En Línea]. [Citado 6 Abril, 2011]. Disponible en internet <<http://www.ilo.org/public/spanish/support/lib/resource/subject/csr.htm>>

<sup>6</sup> Teoría Stakeholders. “La Caixa” Chair of Corporate Social Responsibility and Corporate Governance 2009. [En Línea]. Madrid. [Citado 7 Abril, 2011]. Disponible en internet <[http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman\\_tcm5-39688.pdf](http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf)>

organización, quienes son los generadores de valor y primordial motivación para el fomento del desarrollo de la práctica de la responsabilidad social de los diversas esferas de la sociedad. Aunque se hace evidente cierta complejidad para la identificación de los diferentes stakeholders, debido a las múltiples características y formas que estos pueden adquirir, se han identificado aquellos que por décadas han interactuado con el mundo organizacional, legitimados e identificados por la sociedad, cuyo papel tradicional y representativo ha sido de gran trascendencia para el desarrollo de la organización y de la comunidad local.

**Figura 2. Stakeholders de la empresa**



Fuente: Autora. Adaptado Guía Iso 26000.

Evidentemente, la idea central de freeman consiste en señalar que la organización está llamada a cumplir con la exigencia ética y moral de tomar en cuenta los intereses de los diferentes **stakeholders**, para que estos sean involucrados de principio a fin tanto en el diseño como en la ejecución de todas las alternativas éticas tendientes a contribuir a la solución de sus problemas que se presentan como producto de la actividad empresarial o por factores del contexto inmediato<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*,

Por tanto, se debe motivar al establecimiento de una armoniosa y sensata relación entre las acciones éticas empresariales y los diferentes grupos de personas involucrados, puesto que históricamente, desde los tiempos de la creación del mundo, se tiene evidencia del papel activo y protagónico de los seres humanos como generadores de riqueza en los escenarios de actuación social.

Pero, ¿cómo lograr que una empresa establezca una armoniosa relación con sus grupos involucrados y al mismo tiempo con su medio natural?

En respuesta y sin lugar a equivocaciones, se puede afirmar que abordar la responsabilidad social empresarial como un enfoque en la gestión corresponde ser la mejor alternativa para sostener una relación armoniosa entre la organización y sus grupos de interés.

La responsabilidad social empresarial como un enfoque de gestión está orientada a integrar los diversos elementos teóricos y prácticos del término a todos los niveles y áreas de gestión presentes de la organización, a fin de compartir estrategias y procedimientos con los sistemas de gestión vigentes como la ISO 9000 de gestión de calidad, 14000 de gestión ambiental, OSHAS 18000 de higiene y seguridad industrial que permitirán la planificación, diseño y ejecución de políticas y acciones de RSE que contribuyan el mejoramiento del desempeño organizacional, social y ambiental<sup>8</sup>.

Una organización cuya gestión se considera socialmente responsable, es aquella que ha interiorizado en su estructura organizacional, una conciencia ética y responsable que reiterativamente le está motivando al reconocimiento de sus

---

<sup>8</sup> GONZALEZ RESTREPO, Ramiro. La Responsabilidad Social Empresarial Y Los Sistemas De Gestión. [En Línea]. Colombia. [Citado 5 de Abril, 2011]. Disponible en Internet <[http://www.buenanota.org/2/index.php?option=com\\_content&view=article&id=394:la-responsabilidad-social-y-los-sistemas-de-gestion&catid=44&Itemid=129](http://www.buenanota.org/2/index.php?option=com_content&view=article&id=394:la-responsabilidad-social-y-los-sistemas-de-gestion&catid=44&Itemid=129)>

grupos involucrados en su condición y dignidad humana, como sujetos de derechos en el desempeño de un rol significativo para la sociedad sea como trabajadores, clientes, proveedores, accionistas etc., lo que demanda que las acciones empresariales vayan más allá del mero cumplimiento de la ley, que a veces parece insuficiente, hacia un mejoramiento continuo del bienestar y calidad de vida de los sujetos. Así, las primeras acciones de RSE ha deben responder “al cumplimiento de la legislación vigente que exista con relación a la actividad económica de la organización, las segundas deberán responder a las demandas de sus grupos de interés o del entorno mismo”<sup>9</sup>, puesto que es un deber moral en la medida en que se le devuelve a la sociedad y medio natural parte de los activos recibidos sea por su fuerza de trabajo, por los productos consumidos o recursos naturales explotados, partiendo de la premisa de que la mayoría de los servicios y bienes que vende o presta la organización dependen y se sustentan de su entorno tanto interno (trabajadores) como externo (comunidad, medio ambiente, clientes, proveedores, consumidores).

Hablar de una buena y eficiente responsabilidad social empresarial es directamente proporcional a “una adecuada remuneración a sus trabajadores, jornadas laborales legales, pago de prestaciones sociales y seguridad laboral, no discriminación, procesos de producción limpia, protección al consumidor, protección de los recursos naturales, mejoras de las condiciones de las familias de los trabajadores”<sup>10</sup> entre otras tantos planes que se pueden llevar a cabo, cuando se ha asumido un compromiso total que trasciende de la teoría y se vivencia en el entorno inmediato que envuelve la organización.

---

<sup>9</sup> GÓMEZ, Pedro. Responsabilidad Social de la Empresa: Fundamentos y Enfoques de la Gestión Responsable. [En Línea]. España. [Citado 6 de Abril 2011]. Disponible en Internet <<http://www.foretica.com.ar/upload/doc/cuaderno1.pdf>>

<sup>10</sup> Responsabilidad Social Empresarial. Gobernanza, Medición y Control de Gestión. [En Línea]. [Citado 6 Abril, 2011]. Disponible en Internet <[http://comunicarseweb.com.ar/download.php?tipo=acrobat&view=1&dato=1305685296\\_RSE-Gobernanza-medicion-y-control-de-gestion.pdf](http://comunicarseweb.com.ar/download.php?tipo=acrobat&view=1&dato=1305685296_RSE-Gobernanza-medicion-y-control-de-gestion.pdf)>

Por consiguiente, ante la tendencia en crecimiento de la Responsabilidad Social en el escenario empresarial, paralelo se han desarrollado normas y estándares de orden mundial, cuyo propósito es apoyar y orientar a partir de un modelo de gestión integral la cercanía de las organizaciones hacia una gestión socialmente responsable.

En efecto, una de las mejores iniciativas en materia de responsabilidad social empresarial lanzadas hasta la fecha es la norma internacional ISO 26000, fundada por el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, antes de iniciar el nuevo siglo, en el año 1999 en la reunión del Foro Económico Mundial, en Davos, Suiza, aplicable para organizaciones de cualquier tamaño constituidas legalmente e inclusive sector de industria, privado o gobierno pertenecientes a cualquier contexto o país del mundo, construida con el propósito de facilitar que las empresas accedan a los lineamientos básicos que orientaran la consolidación formal de un comportamiento ético que:

- Contribuya al desarrollo humano sostenible.
- Tome en cuenta las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación y sea coherente con la normativa internacional y nacional.
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones<sup>11</sup>.

Igualmente, en el contexto colombiano se tiene la evidencia de la existencia de una guía técnica 180 ICONTEC, la cual define la responsabilidad social empresarial como el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las demandas que se generan en un dialogo con las partes interesadas stakeholders en materia de desarrollo humano integral, hasta avanzar hacia el

---

<sup>11</sup> Ibid.,

equilibrio ambiental, partiendo desde el cumplimiento legal. Esta guía se presenta como una herramienta de gestión de buenas prácticas adaptables a cualquier organización en el contexto nacional, proporcionando las directrices para:

- a) Establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión.
- b) Involucrar a las partes interesadas (stakeholders) en una gestión socialmente responsable.
- c) Comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes interesadas (stakeholders)<sup>12</sup>.

Adicional el mundo se percató de una serie de principios y objetivos universales que con el tiempo han tomado mucha fuerza como ejes prioritarios de trabajo para mitigar, reducir y erradicar las principales problemáticas sociales y ambientales que se presentan en la actualidad, que no solo son responsabilidad del Estado y la sociedad civil sino además del sector empresarial determinado por un sinnúmero de organizaciones cuya actividad inevitablemente genera un impacto que las hace responsables de lo que sucede en su entorno y por lo tanto, las compromete a contribuir en el desarrollo de todos aquellos sectores con los cuales interactúa y posibilita su existencia. Dentro de ellos cabe mencionar:

El GLOBAL COMPACT o pacto global creado por la organización de las Naciones Unidas, constituido como una propuesta que busca involucrar a todas las empresas del mundo para que hagan suyos y lleven a la práctica un conjunto de principios derivados de la declaración universal de derechos humanos, la declaración de principios de la organización internacional del trabajo y la declaración de Río sobre medio ambiente y el desarrollo. Los diez principios se encuentran organizados así:

---

<sup>12</sup> Proyecto Guía Técnica Colombiana GTC. Responsabilidad Social Empresarial. [en línea]. Colombia. [citado 7Abril, 2011]. Disponible en Internet <<http://www.larepublica.com.co/pdf/rse/DE590-03.pdf>>

### **Derechos Humanos**

*Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

*Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.*

### **Estándares Laborales**

*Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

*Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

*Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

*Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.*

### **Medio Ambiente**

*Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

*Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*

*Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

**Anticorrupción**

*Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno<sup>13</sup>.*

Los anteriores principios parten de la premisa de que en la sociedad debe existir una conciencia colectiva alrededor de los problemas globales que permitan una movilización activa de los sujetos para propender por la sostenibilidad de las generaciones presentes y futuras en armonía con el medio ambiente, por ello sin importar los obstáculos que existan, el pacto global hace un llamado a las organizaciones, para que entren a formar parte de lo que parece ser la mayor oportunidad para conducir a la sociedad en su conjunto por el camino de la prosperidad, hacia la construcción de un mundo más equitativo e incluyente. En este sentido se busca, que en el escenario de los negocios se consolide una red de trabajo para la solución de las problemáticas más agudas y evidentemente percibidas.

---

<sup>13</sup> PACTO GLOBAL. [en línea]. [citado 17 Junio, 2011]. Disponible en Internet<<http://www.un.org/es/globalcompact/sitemap.shtml>>

**Figura 3. Objetivos de Desarrollo del Milenio ONU**



Fuente: Autora Del Proyecto, Adaptado De Los Objetivos De Desarrollo Del Milenio De Naciones Unidas.

Así ante la necesidad latente de construir un marco ético empresarial para trabajar por los principales retos y desafíos de la compleja sociedad actual, se exhiben como base de la agenda de trabajo de la organizaciones los mencionados principios del pacto global y objetivos del desarrollo del milenio al ejercen una marcada influencia universal hacia tendencias sostenibles de la satisfacción de las necesidades de los grupos de involucrados en una respetuosa relación con el factor ambiental.

### **1.3 EL DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE DESDE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Mucho se ha hablado de los enfoques que han de sustentar desde diversas ópticas la realización de la responsabilidad social empresarial; y es aquí donde se halla una completa relación cuando de derechos humanos y ambientales trata el desarrollo humano sostenible.

En el marco de las Naciones Unidas hacia la década de los 50, se da inicio a la nueva concepción de desarrollo que después de un proceso de evolución es entendido como el desarrollo basado en universalidad de todos los derechos fundamentales del ser humano, al mismo tiempo en que hoy en día se presenta como modelo que fundamenta la reorientación de las actuaciones de los sectores gubernamentales y empresariales hacia la construcción de lazos de solidaridad y responsabilidad social empresarial<sup>14</sup>.

El concepto de desarrollo humano sostenible incluido en la carta de la Naciones Unidas, reforzado por los acuerdos asumidos por la Cumbre de la Tierra en 1992 y en la Conferencia de El Cairo sobre Población y Desarrollo (1994), plantea todo un esquema conceptual básico en la unión del desarrollo humano y desarrollo sostenible, comprendiendo el primero como “proceso de expansión de las capacidades de las personas que amplían sus opciones y oportunidades” (PNUD) y definido el segundo como “desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas” (Comisión Brundtland).

---

<sup>14</sup> Desarrollo Humano sostenible. [en línea]. [citado 6 Abril, 2011]. Disponible en Internet <<http://hdr.undp.org/es/desarrollohumano/>>

Respecto a lo anterior, en la visión integral de desarrollo, es posible retomar las bases del enfoque de DHS como fundamento de las prácticas de responsabilidad social empresarial, al imponer una exigencia sustancial en la conducta ética de las organizaciones hacia los propósitos universales de:

Distribuir los beneficios equitativamente; regenerar el medio ambiente en vez de destruirlo; potenciar a las personas en vez de marginarlas; ampliar las opciones y oportunidades de los sujetos para el ejercicio pleno de sus derechos. Un desarrollo que está a favor de los pobres, a favor de la naturaleza y a favor de la mujer, para avanzar hacia un crecimiento con empleo, un crecimiento con protección del medio ambiente, un crecimiento que potencie y empodera al ser humano, un crecimiento con equidad<sup>15</sup>.

Pues bien, esta nueva concepción de desarrollo pensado como una práctica generadora que repone y mejora las condiciones sociales y naturales que favorecen que un país avance sosteniblemente hacia el desarrollo social, económico y ambiental, es indiferente de la concepción tradicional del desarrollo entendido solo en términos de acumulación de bienes materiales y crecimiento económico.

De este modo, después de un avance substancial del carácter eminentemente instrumental del desarrollo, hablar de desarrollo humano sostenible en la práctica de la RSE también impone el reto de superar el enfoque filantrópico que por años ha orientado la gestión ética de algunos entes empresariales con la idea equivocada de que la ayuda al prójimo es responsabilidad social empresarial, cuando en realidad esto se convierte en una circunstancia que invalida las potencialidades del ser humano dejándolo sin posibilidad para superar su situación particular y ser el protagonista de su propia realidad.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*,

Por tanto, siendo coherente con los planteamientos del DHS, la organización debe entrar a formar parte de la dinámica de la sociedad como un ente proactivo en la búsqueda del empoderamiento del ser humano en el reconocimiento de sus capacidades, potencialidades y habilidades que debidamente orientadas pueden ser el mayor impulso hacia el crecimiento humano e integral del ser, en una respetuosa y armoniosa relación con su entorno natural.

En este sentido, como se ha sabido explicar, el enfoque de desarrollo humano sostenible ha de constituirse en el eje transversal de la responsabilidad social empresarial, en cuanto a que sus tres pilares fundamentales, el equilibrio económico, social y ambiental, se presentan como una oportunidad de reivindicación del sector empresarial ante la frágil y degradada especie humana excluida de los beneficios de acceder a las oportunidades de bienestar y calidad de vida, en un planeta en crisis por el deterioro masivo de sus recursos naturales siendo la causa natural de estos hechos la lógica depredatoria e incontrolada del sistema capitalista.

La anterior consideración aporta un elemento trascendental en la comprensión de atender el desarrollo como un derecho fundamental de la humanidad en los cuales se encuentran integrados también los derechos culturales, económicos, ambientales y sociales de los sujetos.

En perspectiva, si el ser humano es el centro del desarrollo y que este depende sustancialmente de múltiples factores en conexidad con las reivindicaciones vitales de las personas, como el disfrute de un ambiente sano en cuanto a que la naturaleza es el soporte de la vida humana, entonces la razón responde a la lógica de la protección y conservación del medio ambiente, como escenario en el cual se desenvuelve la existencia de todos los seres vivos.

Lo anterior posibilita pensar en la forma en cómo las empresas en cumplimiento de su responsabilidad social empresarial, deben abordar integralmente todas las dimensiones del escenario social patrocinando e invierto en iniciativas para la solución de los diferentes problemas de la propia organización, comunidad y medio ambiente, pero también, previniendo la aparición de los mismos a partir del incremento de situaciones deseables que propicien el desarrollo humano integral de los sujetos involucrados en la acción empresarial y, la sostenibilidad del planeta tierra, escenario natural necesario para que la vida de la generaciones presentes y futuras sea digna.

Así, las organizaciones están llamadas a retomar todas las normas, principios y enfoques especialmente relevantes para la práctica y acción eficiente de la responsabilidad social empresarial, como punto de partida para establecer en el esquema de la estructura organizacional una política coherente y específica en definición de la acción empresarial ética que permita responder sistémica, constructiva y eficazmente a la realidad social de quienes se ha identificado como grupos de interés y, en la variedad de impactos que ejercen presión en el medio natural.

Una organización solidaria con su entorno, responsable y preocupada por el bienestar de sus trabajadores, comunidad y con toda la sociedad eso si es un ejemplo de responsabilidad social empresarial.

## **2. UBICACION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL**

La responsabilidad social empresarial se presenta como un fenómeno en crecimiento que surge en un momento en donde el mundo atraviesa por una crisis social que demanda de una mayor atención y capacidad de respuesta por parte de los países y naciones ante las necesidades de la población.

Los antecedentes de la responsabilidad social empresarial se remontan al contexto internacional hacia al siglo XIX con el surgimiento de la forma moderna de empresa en los siglos XVII y XVIII en el marco de la práctica del cooperativismo y Asociacionismo.

Tanto así, que en la década de los 50s en los Estados Unidos se tiene evidencia de las primeras exigencias de ética empresarial por parte de un grupo organizado de activistas religiosos hacia las compañías que promocionaban productos nocivos para la salud de los consumidores, como el alcohol, el juego y el tabaco, en cuanto a consideraban a estas empresas inmorales al ejercer una influencia negativa en el tejido social. Un segundo momento se desencadenó hacia el año 1970 gracias al fenómeno de la mundialización y los escándalos por corrupción en algunas empresas multinacionales, situación que suscitó al mundo al cuestionamiento de las consecuencias sociales, económicas, políticas y ambientales del modelo tradicional empresa, apareciendo en este escenario Peter Drucker quien retoma los postulados del premio nobel de la economía Milton Friedman cuando argumenta que:

La empresa sólo tiene una responsabilidad: los resultados económicos. Conseguir esos resultados es la primera responsabilidad de una empresa, y la que no obtiene unos

beneficios por lo menos iguales al coste de capital es socialmente irresponsable; despilfarra los recursos de la sociedad. Pero el rendimiento económico no es la única responsabilidad de una empresa, como tampoco el rendimiento académico es la única responsabilidad de una escuela<sup>16</sup>.

Drucker comenzó a plantear las responsabilidades bajo la integración del discurso de Friedman en la relación entre la actividad propia de la organización y sus grupos de interés bajo el manto de una imagen y reputación favorable de la organización con respecto a la sociedad. Estas ideas paulatinamente fueron apoyadas y complementadas por grandes pensadores de la época como Abraham Maslow, Frederick Taylor y Henri Fayol, cuyos modelos de estudio se centraban en el comportamiento de las personas al interior de la organización en función de su eficiencia, eficacia y por supuesto productividad, al mismo tiempo, que intentaba incluir el bienestar del ser humano como una preocupación fundamental para la organización, en pocas palabras el interés primordial de los grandes pensadores de la época era promover la adaptación de compromisos sociales con su grupo de interés interno ósea el talento humano a fin de lograr un aumento de la eficiencia, la eficacia y la productividad de los trabajadores en la dinámica de una organización concentrada en la competencia del mercado<sup>17</sup>.

Tiempo después hacia los años 80s, la idea de hacer empresa evoluciona gracias a los medio de comunicación que una preocupación incesante por los asuntos de la responsabilidad social empresarial, empiezan a investigar el comportamiento de las empresas más representativas, obtenido resultados devastadores, escándalos

---

<sup>16</sup> VERGARA, María Paula y VICARIA, Laura. Ser o Aparentar la Responsabilidad Social en Colombia: Análisis Organizacional Basado en los Lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial. Trabajo de Grado para Optar por el Título de Comunicador Social con Énfasis en Comunicación Organizacional. Bogotá, Enero 2010. [en línea]. Colombia. [citado 26 Septiembre, 2011]. Disponible en Internet < <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis250.pdf>>

<sup>17</sup> *Ibíd.*,

contables y malas prácticas empresariales que fueron publicadas de manera inmediata, como lo fue el caso de la empresa Nike “en el año de 1993, cuando fue acusada de explotar a sus trabajadores que producían los balones en Indonesia”<sup>18</sup>; estas noticias generaron grandes impactos, partiendo en dos la historia de la organizaciones conduciéndolas hacia un nuevo camino de hacer empresa con sentido humano y social. Ya durante los 90s, “cuando se hace común al inversión de la RSE en el mundo financiero, las empresas de los diferentes sectores del mundo también se empiezan a percatar de el rendimiento económico y buenos resultados corporativos dependen en gran medida de buenas prácticas RSE”<sup>19</sup>, siendo estas consideraciones las que dieron inicio a la responsabilidad social empresarial donde el enfoque busca dinamizar la relación entre la organización, sus diferentes stakeholders y el entorno para atender de manera integral sus necesidades más apremiantes.

Fue así, en el escenario internacional, que a partir de la década de los noventa se abre camino hacia la nueva forma de hacer empresa con base en el enfoque de la responsabilidad social empresarial, en donde las expectativas del público son mucho más exigentes en la atención de los grupos más oprimidos de la sociedad y de los problemas ambientales que entran al espacio de preocupación mundial.

Sin embargo, las expresiones de la responsabilidad social empresarial en Colombia dentro del panorama de América Latina se constituyen en un fenómeno relativamente nuevo y al igual que las organizaciones que así lo promueven en comparación con los países de Europa. Las corporaciones creadas en los países latinoamericanos como mayor concentración en la generación de redes de trabajo en torno al quehacer de la ética empresarial; son conocidas por el desarrollo de procesos de aplicación de las acciones de responsabilidad social empresarial en su región, dentro de las más representativas: “El Instituto Ethos de Brasil en 1998,

---

<sup>18</sup> *Ibíd.*,

<sup>19</sup> *Ibíd.*,

Acción Empresarial de Chile en el 2000, la organización mexicana Cemefi en 1988, Perú 2021 creada en 1994 y por supuesto el Centro Colombiano de Responsabilidad Social CCRE en 1994”<sup>20</sup>. Por tanto, como uno de los países protagonistas en la realización de la RSE en América latina se encuentran: Brasil, Chile, México, Perú y Colombia.

La tradición de la responsabilidad social empresarial en Colombia ha tenido un amplio recorrido histórico que va desde “la creación de la primera fundación social instituida por el Padre jesuita José María Campoamor y las primeras empresas textiles antioqueñas como Fabricato y Coltejer, trilladoras de café o de Coltabaco e incluso Babarí con aplicación de métodos paternalistas articulados a la fe religiosa de sus trabajadores”<sup>21</sup>.

Durante los años de 1945, en este mismo escenario entra a incursionar la Asociación Colombiana de Empresarios Colombianos ANDI apoyando la creación del hospital ANDI, el pabellón infantil del Hospital San Vicente de Paul en Medellín y el Instituto Colombiano de Especialización Técnica en el Exterior. Para los años posteriores, se presenta el establecimiento de la cuota social ANDI en la reunión de fondos de carácter social provenientes de Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín de gran utilidad para la atención de iniciativas de interés social en el país. En los años 1960 a 1970, gracias al estímulo de la legislación tributaria se da el auge de un grupo importante de fundaciones de origen empresarial que hoy día se mantiene vigentes gracias a la cantidad y calidad de acciones a favor de la sociedad, entre ellas: la Fundación Mario Santo Domingo en Barranquilla; Fundación Codesarrollo en Medellín; Fundación Carvajal en Cali; Fundación

---

<sup>20</sup> AGÜERO Felipe. La Responsabilidad Social Empresarial En América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú. Un Informe Preliminar. Escuela de Estudios Internacionales. Universidad de Miami, Mayo 2002.

<sup>21</sup> Expresiones de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia Durante el Siglo XX. [En Línea]. Colombia [Citado 26 de Septiembre, 2011]. Disponible en Internet <<http://es.scribd.com/doc/15592916/Historia-RSE-Colombia-Siglo-XX>>

Corona en Medellín; Fundación para la Educación Superior FES en Cali y, Fundación Antonio Puerto en Boyacá. Finalizando la década, el término de la responsabilidad social empresarial se empieza a debatir en los espacios académicos en la Universidad del Valle en una de sus cátedras de maestría en compañía de importantes empresarios colombianos. Posteriormente en 1977, empresas como Incoda y FES patrocinan la realización de un primer estudio acerca del nuevo compromiso que deben adquirir los empresarios colombianos, en el mismo año en que Fabricato y Enka realizan un primer Balance Social para medir su gestión socialmente responsable. Ya durante los años 80s, la ANDI elabora un primer modelo de Balance Social, cimentado en el modelo francés con la cooperación de algunas entidades quienes ya habían avanzado en la construcción de un modelo propio, obteniéndose en 1985 el Manual de Balance Social para Colombia. Durante los años 90, se consolida la función social gremial del país que posibilitó la creación de la Fundación Colombiana Empresarial. Mientras tanto se va constituyendo el Centro Colombiano de Filantropía en su misión de promover en el país, proyectos filantrópicos de desarrollo social auspiciados con recursos del sector empresarial y es precisamente, el sector empresarial que a lo largo de la década se constituye en el impulsor de la creación de corporaciones estratégicas para trabajar en los diversos sectores como: la Corporación Calidad, Transparencia por Colombia, Centro de Gestión Hospitalaria, Corporación Innovar, Corporación excelencia en la justicia, Corporación Mixta para el Desarrollo Comunitario y Fundación Ideas para la Paz. Finalmente, como uno de los logros más destacados para Colombia, se encuentra a la adhesión de un número significativos de organizaciones del país al capítulo nacional del Pacto Global<sup>22</sup>.

Del recorrido histórico del enfoque de la responsabilidad social empresarial en el espacio nacional e internacional, se pueden analizar ciertas consideraciones

---

<sup>22</sup> *Ibíd.*,

importantes, la primera de ellas en relación a la rica tradición filantrópica que indiscutiblemente acompañó el surgimiento de las prácticas de RSE en el mundo, que dejan entrever el fracaso inminente de muchas de las organizaciones que bajo el manto del altruismo, resultaron ser incapaces de responder al desarrollo humano integral de las poblaciones y sectores de influencia, por el contrario, su imagen corporativa se vio deteriorada cuando se logra descubrir una gran cantidad de vulneración de derechos fundamentales de las clases trabajadoras, en el interés individual de satisfacer las necesidades del crecimiento económica y la competitividad.

Lo anterior desencadenó el involucramiento del sector empresarial con el nuevo concepto de hacer empresa, cuando se comprende que las prácticas de RSE generan ventajas competitivas otorgándole a la organización en un sentido más amplio, un poder de influencia y capacidad de operación productiva mucho mayor. Sin embargo, esta consideración no resultó ser del todo una orientación sustantiva, situación que movilizó la participación de organizaciones internacionales para lograr la construcción de un enfoque de responsabilidad social empresarial integral con fundamento en los derechos humanos, los derechos laborales, la salud y seguridad laboral, el medio ambiente y la corrupción. Con esto se buscó prevenir recaer en las tendencias filantrópicas o mejor dicho a las equivocaciones de lo que indudablemente no es responsabilidad social empresarial<sup>23</sup>.

Así paulatinamente, la responsabilidad social empresarial fue adquiriendo un carácter institucional en la mayoría de los países del mundo, suscitando la creación numerosas guías y estándares internacionales que despiertan el interés de todos los sectores y actores de la realidad tanto nacional como internacional, en el desarrollo de un modelo nuevo e integral de gestión que permita dar

---

<sup>23</sup> *Ibíd.*,

respuesta a los principales problemas que se presentan en las distintas esferas de la sociedad.

Lo anterior, demanda de un esfuerzo importante para ubicar los diferentes estándares y guías internacionales que conducen a la integración de prácticas éticas y socialmente responsables en el diario vivir de la organización y que así mismo revelan los lineamientos que deberían adoptar todos los Estados en el ejercicio de sus propias acciones y en la exigencia a los diversos sectores empresariales que convergen en su territorio. A continuación una descripción de las principales normas y guías internacionales que orientan la realización de la RSE.

**Tabla 1. Estándares y guías internacionales que conducen la responsabilidad social empresarial**

GENERALES	
NOMBRE	DESCRIPCION
Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	El Pacto Mundial es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.
Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales	Las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) son recomendaciones dirigidas a las empresas multinacionales con el fin de promover un comportamiento responsable de las mismas, instaurar un clima favorable para la inversión internacional e incrementar las aportaciones positivas de las multinacionales en los campos económico, social y medioambiental.

<b>GENERALES</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Global Reporting Initiative (GRI)	La Global Reporting Initiative, una institución independiente en la que participan diversos stakeholders, elabora y promueve la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad". Se trata del estándar internacional más reconocido para elaborar Memorias de Sostenibilidad y ofrece principios e indicadores para que las organizaciones midan e informen sobre su comportamiento económico, ambiental y social.
AccountAbility 1000 (AA1000)	La serie de normas AA1000 del instituto británico AccountAbility orienta a las organizaciones para que establezcan procesos sistemáticos de responsabilidad que involucren a las partes interesadas en la generación de estrategias, políticas y programas, así como de indicadores asociados, objetivos y sistemas de comunicación, que guíen de manera efectiva las decisiones, actividades y los resultados organizacionales generales.
Normas de desempeño social y ambiental de la CFI ( Banco Mundial)	Las normas de desempeño social y ambiental elaboradas por la Corporación Financiera Internacional (CFI) del Banco Mundial definen los criterios para financiar proyectos del sector privado. Las ocho normas de desempeño establecen condiciones que el cliente debe cumplir durante la vigencia de la inversión de la CFI y pueden ayudar a las empresas a abordar los riesgos y oportunidades ambientales y sociales de sus proyectos.
Objetivos de Desarrollo del Milenio	En la Cumbre del Milenio celebrada en la sede de las Naciones Unidas en el año 2000, los representantes de 189 países aprobaron la denominada Declaración del Milenio, comprometiendo a sus países con una nueva alianza mundial para reducir los niveles de extrema pobreza y estableciendo una serie de objetivos, conocidos como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), y cuyo vencimiento del plazo está fijado para el año 2015.
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Declaración Universal de los Derechos Humanos	La Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948, representa el documento de referencia sobre el respeto de los derechos y libertades fundamentales de las personas.

Fuente: Tomado De La Página Web De La Cátedra Mango De Responsabilidad Social Empresarial.

<b>DERECHOS LABORALES</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Declaración Tripartita de Principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT	La Declaración Tripartita de Principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se basa en convenios y recomendaciones internacionales y ofrece a las empresas multinacionales, a los gobiernos, a los empleadores y a los trabajadores orientaciones en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y de vida y relaciones laborales.
Social Accountability 8000 (SA8000)	La norma SA8000 es un estándar auditable y certificable desarrollado por la entidad norteamericana Social Accountability International (SAI). La norma define requisitos para implantar un sistema de gestión para la mejora de las condiciones laborales en la empresa, basándose en las diferentes convenciones y recomendaciones de la OIT, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.

Fuente: Tomado De La Página Web De La Cátedra Mango De Responsabilidad Social Empresarial.

<b>MEDIO AMBIENTE</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>DESCRIPCION</b>
ISO 14000	La norma ISO 14001 pertenece a la serie de normas ISO 14000 de gestión ambiental promovidas por la Organización Internacional de la Estandarización (en inglés, ISO) y es certificable a través de entidades de certificación supervisadas por los organismos nacionales de acreditación. La norma ISO 14001 es de carácter voluntario y establece los requisitos para implantar un sistema de gestión ambiental, basado en el cumplimiento de la legislación vigente, la prevención de la contaminación y la mejora continua.
<b>CORRUPCION</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>DESCRIPCION</b>

Convención de la OCDE para combatir el soborno de funcionarios públicos.	La Convención para combatir el soborno de funcionarios públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) establece el carácter de delito y las sanciones correspondientes al soborno transnacional.
Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno de Transparency International	Los Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno han sido desarrollados por la organización independiente Transparency International, en colaboración con Social Accountability International (SAI) y un grupo multi-stakeholder en representación de sector privado, mundo académico, sindicatos y ONG. El propósito de este documento es proporcionar una guía genérica de buenas prácticas para combatir el soborno, adaptable a diferentes tamaños y contextos de empresa.

Fuente: Tomado De La Página Web De La Cátedra Mango De Responsabilidad Social Empresarial.

<b>SALUD Y SEGURIDAD LABORAL</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>DESCRIPCION</b>
OHSAS 18001	La norma OHSAS 18001 establece los requisitos de un sistema de gestión que permita a empresas de todo tipo y tamaño prevenir y controlar sus riesgos laborales. Basada en la norma británica original BS8800, fue creada por varias entidades nacionales de normalización, entidades de certificación y consultoría especializadas como estándar internacional para certificar sistemas de gestión de salud y seguridad laboral.

Fuente: Tomado De La Página Web De La Cátedra Mango De Responsabilidad Social Empresarial.

A pesar de que existe evidentemente una fundamentación coherente de la responsabilidad social empresarial con respecto a los derechos fundamentales de los seres humanos, no es suficiente para asegurar que sus prácticas igualmente cumplan con el propósito de propender por el desarrollo humano sostenible.

La RSE se encuentra en una encrucijada, en especial por la desigual capacidad de respuesta por parte de los diferentes sectores empresariales y Estados ante

las problemáticas sociales y ambientales del globo. Al parecer la RSE ha sido abordada por algunos Estados como un enfoque de carácter voluntario y por otros como un enfoque de carácter normativo.

Lo anterior lleva a múltiples debates acerca de la pertinencia de la RSE como una exigencia normativa de Estado, así lo muestran algunos antecedentes: entre primeros lugares con mayor respuesta a los principios de RSE se encuentran los países del Norte de Europa como Dinamarca y Reino Unido en donde se ha creado una Secretaría de Estado exclusiva para la responsabilidad social empresarial. Así mismo, Gran Bretaña, en un salto significativo, logro la creación de un marco fiscal para incentivar la actuación ética empresarial de su país. Suecia por su parte, trata de involucrar a las empresas de cierto tamaño y del sector público con los principios de la RSE a partir de la exigencia de presentar junto con el balance financiero un informe de impacto ambiental y, finalmente Francia en un esfuerzo mucho más diciente ha logrado el desarrollo de una normativa en materia de RSE<sup>24</sup>.

En contraste, están aquellos países que al no contar con un carácter de obligatoriedad en la prácticas de RSE se muestran menos comprometidos que mejoramiento social y ambiental del contexto en el cual desarrollo su actividad económica, como es el caso de “Alemania, España, Italia, Portugal y Grecia en donde se no se registra mucho avance, aun se requiere de un mayor nivel de conciencia social y voluntad de acción”<sup>25</sup>.

Así los países destacados por su esfuerzo en la integración de los principios de la RSE, muestran como las empresas de su región progresivamente se ha

---

<sup>24</sup> Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. [En Línea]. España. [Citado 25 de Septiembre, 2011]. Disponible en Internet <[http://www.observatoriosc.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=57&Itemid=97&lang=es](http://www.observatoriosc.org/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=97&lang=es)

<sup>25</sup> *Ibíd.*,

convertido en líderes en el abordaje de dicha temática. Sin embargo en el contexto nacional la realidad parece otra. Aunque en Colombia particularmente se ha sucintado numerosos esfuerzos por entender e integrar los distintos elementos de la responsabilidad social empresarial a la realidad compleja e incierta del país, este proceso no ha tenido un camino fácil, puesto que se requiere ante todo, exista una conciencia, ética y visión de la RSE hacia un enfoque de desarrollo humano sostenible que apenas Colombia está empezando a adquirir.

Paulatinamente, algunos de los sectores organizacionales del país se han puesto en la tarea de incorporar en su gestión ciertos estándares de las prácticas de RSE, situación al parecer es positiva cuando se existe el registro de algunas empresas ejemplo que a pesar de no estar condicionadas por un estado normativo, su gestión empresarial ha estado alineada con los objetivos universales y nacionales para el desarrollo humano sostenible de la sociedad. Según una encuesta de Responsabilidad Social Empresarial realizada por la ANDI en el año 2009 con datos de 210 empresas con ingresos por \$83.2 billones de pesos encuestadas en el 2008, muestra que el 64,5% de las empresas encuestadas cuentan con una política o estrategia de RSE y que el 61.7% cuentan con un cargo o área específica de RSE. Las áreas hacia las que se dirigió la inversión de RSE fueron: educación (31.4%), salud (18%), medio ambiente (9.2%), recreación (7.6%), vivienda (4.7%), infraestructura (4.3%), alimentación y nutrición (3,1%), capacitación laboral (2.2%), cultura (1,3%), seguridad industrial (1%), apoyo a poblaciones vulnerables (0.5%), formación en valores (0.2%), construcción de paz (0.2%), superación de conflicto (0.2%) y otros (12.5%)<sup>26</sup>.

---

<sup>26</sup> Informe Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2009. [en línea]. Colombia. [citado 1 Octubre, 2011]. Disponible en Internet <[http://www.andi.com.co/Archivos/2010/Comunicados/Docs/ANDI\\_Encuesta\\_RSE\\_2008-2009\\_20100120\\_083723.pdf](http://www.andi.com.co/Archivos/2010/Comunicados/Docs/ANDI_Encuesta_RSE_2008-2009_20100120_083723.pdf)>

Respecto a los ámbitos de aplicación de la RSE se resalta el esfuerzo de las distintas organizaciones por romper con la tradición altruista que permanentemente acompañaron las acciones de responsabilidad social empresarial en Colombia. La nueva perspectiva con la cual se abordan los intereses de los diferentes stakeholders se encamina al restablecimiento de los derechos fundamentales de las personas que posibilitan un incremento de sus potencialidades y capacidades para avanzar hacia su crecimiento humano integral. Sin embargo, las alternativas de RSE encaminadas al componente ambiental parecen quedarse cortas; el sector empresarial, la sociedad civil y el Estado en un llamado colectivo a cumplir a cabalidad con las responsabilidades propias del papel que cada cual desempeña en la sociedad no ha logrado responder a la necesidad irrenunciable de avanzar sosteniblemente hacia el desarrollo humano en armonía con el medio ambiente.

Ciertamente, en el contexto colombiano se denota una debilidad en cuanto a que todavía no se ha desarrollado una legislación que posibilite regular el comportamiento de las organizaciones en su función social y aun cuando las políticas existentes tampoco, proporcionan los lineamientos en razón a los actores directamente involucrados y de un entorno problematizado por el establecimiento de relaciones abusivas que deterioran y menoscaban los recursos naturales del planeta. Si bien es cierto, el mundo ha sido testigo del proceso que varios Estados han emprendido en la tarea de reeditar sus textos constitucionales de acuerdo al contexto de la realidad local y global, es común encontrar que en la mayoría de constituciones se le otorga una importancia limitada a una de las instituciones más importantes de la sociedad como lo es la empresa que en su función social desempeña un papel casi exclusivo y protagónico dentro de la dinámica social y económica.

La organización concebida en el quehacer cotidiano de sus relaciones jurídicas, políticas, administrativas y comerciales, con un impacto social tanto interna como

externamente, se encuentra definida en la Constitución Política de Colombia entendida en su función social señalado en el Título XII del régimen económico y la hacienda pública, capítulo 1, artículo 333:

La actividad económica y la iniciativa privada es un derecho de todos los ciudadanos y supone algunas responsabilidades: La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación<sup>27</sup>.

Por tanto, cabe mencionar el artículo 95 que contribuye al compromiso de los diferentes actores sociales del país cuando en su calidad de ciudadanos están llamados no solo al ejercicio de sus derechos y libertades sino también al cumplimiento de algunas responsabilidades y obligaciones:

- a) Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios;
- b) Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas;
- c) Defender y difundir los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica;
- d) Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país;
- e) Propender al logro y mantenimiento de la paz;

---

<sup>27</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991. [En Línea]. [Citado 3 Octubre]. Disponible en Internet < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>>

- f) Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano;
- g) Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad<sup>28</sup>.

Las puestas colombianas en la búsqueda de una integración del sector empresarial a la cultura de la responsabilidad social empresarial, muestran que además de la constitución existen organismos que han adoptado disposiciones legales nacionales e internacionales para crear dentro del territorio Colombiano una herramienta que provee de las bases necesarias para un enfoque de responsabilidad social empresarial en la organización.

Así, la mayor iniciativa lanzada en el país, responde al desarrollo de la guía técnica colombiana GTC 180 de responsabilidad social empresarial creada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas Colombianas y certificación INCONTEC, elaborada con base Guía Francesa– SD 21000, Norma Brasileña– ABNT NBR 16001 y la Norma SA 8000; con la participación y aportes valiosos de más de 50 organizaciones representantes del sector industria, trabajadores, consumidores, gobiernos y ONGs del país. La GTC aplicable a cualquier tipo de organización y de uso voluntario, se basa en los principios de respeto a la dignidad de la persona, desarrollo humano integral, solidaridad, responsabilidad legal, autorregulación ética y participación y proporciona las directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua un enfoque de RSE en la gestión para lograr que las organizaciones que lo incorporen contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana y la protección del medio ambiente. Se trata entonces de reconocer que en Colombia a pesar de no existir una normativa de RSE definida, se han logrado crear lineamiento interesante cuya connotación marca definitivamente el nuevo concepto de RSE mas allá del

---

<sup>28</sup> *Ibíd.*,

cumplimiento de la ley, que ayuda a que el empresario moderno adopte una nueva forma de hacer empresa con tendencia al desarrollo humano sostenible.

Ante esta nueva realidad, es imperativo empezar a construir un nuevo camino en donde la organización se reconozca en su función social para la sociedad y asuma con compromiso ético los pasos para mejorar la calidad de todos los seres humanos y contribuir al desarrollo de la sociedad. Este es un llamado oportuno, para que independientemente del tamaño de la organización sin necesidad de entrar al campo de la obligación legal se adopte la responsabilidad social con rigurosidad y con plena conciencia de los desafíos que imponen los procesos “globales” en la tarea de erigir una sociedad más justa, equitativa y respetuosa de los derechos humanos.

### **3. CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO, RECICLAJE Y SERVICIOS COOPRESER**

Una necesidad, una idea y una ilusión motivo la creación de lo que hoy se constituye en una de las mejores experiencias de organización, cooperación y responsabilidad social en el departamento de Santander, la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO, RECICLAJE Y SERVICIOS COOPRESER.

**Figura 4. Logotipo COOPRESER**



FUENTE: sistematización de experiencias COOPRESER.

COOPRESER como su nombre lo indica es una cooperativa de trabajo asociado que en el marco del programa de manipulación integral de residuos sólidos es una institución operadora que presta los servicios de aseo y recuperación de residuos sólidos para su aprovechamiento, presentación y transformación. Su experiencia única reconocida en el país, está orientada a la inserción social con desarrollo humano, generación y sostenimiento de trabajo, al cuidado del medio ambiente con participación y responsabilidad social.

Su representante legal la señora Elsa María López de Latorre ha acompañado la cooperativa desde sus inicios. Se encuentra localizado al Norte de la capital del Departamento de Santander, Bucaramanga en la Calle 19 # 20-46 en el barrio San Francisco en donde funcionan las oficinas administrativas y el centro de acopio principal. Lo más representativo de COOPRESER es su progreso durante más de 23 años de experiencia de trabajo a favor de la sociedad y el medio ambiente.

La historia de COPRESER se registra como una iniciativa que busco la cooperación de un colectivo de basurriegos quienes vivían en condiciones de pobreza, desprotección y exclusión. Refugiados en el del botadero de basuras municipal de Bucaramanga también conocido como el “Carrasco”, como su segundo hogar y su única fuente de ingresos para la satisfacción de las necesidades básicas propias y las del hogar; estas personas con la experiencia particular en separación y venta de residuos sólidos hicieron posible un proceso organizativo inigualable:

*En 1987 se constituye el grupo pre cooperativo Clasificadores de Especies Industriales de Santander, iniciando su actividad económica con la compra de material residual rescatado en el Carrasco y dando los primeros pasos para la labor de reciclaje en la fuente. Este proceso estuvo acompañado de las primeras labores de gestión con entidades nacionales e internacionales, las cuales dan como resultado, la consecución de la personería jurídica, la financiación del material para la primera campaña de educación comunitaria para la separación de los residuos sólidos aprovechables, estrategia básica para posibilitar el reciclaje en la fuente y la salida del Carrasco y, la formulación y presentación de un proyecto al Parlamento Alemán para la consecución de infraestructura.*

*En el período comprendido entre 1988 y 1990, es una etapa en que la idea de constituir empresa empieza a configurarse de manera más clara en los recicladores, gracias a dos elementos: la aprobación del proyecto presentado al Parlamento Alemán con la consecuente adquisición de recursos para infraestructura y, la consecución del primer contrato de barrido de calles con Empresas Públicas de Bucaramanga<sup>29</sup>.*

Los anteriores frutos motivaron al grupo pre cooperativo hacia el inicio de procesos de contratación con entes privados y gubernamentales en la búsqueda de una mejora progresiva de la cohesión social del grupo de recicladores y un avance representativo de las actividades propias de la asociación cuando empieza a concebirse como una fuente de trabajo paralela a la labor del reciclaje era también la prestación de servicios de aseo.

*Para ese tiempo, en términos de la estructura organizativa, se da la constitución de un primer equipo administrativo conformado por personal profesional no reciclador: gerente, tesorera y contadora.*

*De igual forma se amplían las acciones de prestación de servicios con entidades comerciales y educativas, concretando la contratación con una empresa que aún hoy es una fuente de trabajo para los asociados: El Terminal de Transportes. Allí se logra, además de prestar los servicios de aseo general y de equipajeros, iniciar el manejo del Restaurante “La Casona”, el cual atiende a personal de la cooperativa y público en general.*

---

<sup>29</sup> FONDO PARA LA ACCION AMBIENTAL Y LA NIÑEZ. Sistematización de la Experiencia de la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER. Noviembre 19 de 2008. [en línea]. Colombia. [citado 9 Abril, 2011]. Disponible en Internet <[http://www.accionambiental.org/sccs/detalles\\_item\\_listado.php?id\\_categoria=7&id=72&id\\_subcategoria=27](http://www.accionambiental.org/sccs/detalles_item_listado.php?id_categoria=7&id=72&id_subcategoria=27)>

*Esta línea de prestación de servicios, se convierte en un fuerte de la cooperativa, que le permite tener sostenibilidad dado que el sólo negocio de reciclaje no genera la rentabilidad suficiente para mantener una planta de personal en óptimas condiciones laborales (estabilidad laboral, seguridad social, dotación y elementos de protección) y un proceso constante de mejoramiento de condiciones de vida y desarrollo social<sup>30</sup>.*

Pues bien, producto del análisis de esta realidad y con la grandiosa experiencia de vida de estos hombres y mujeres, se consolida la estructura cooperativa de COOPRESER y se incluye la experticia de una Trabajadora Social quien entra a cualificar los proceso de manejo y gestión del talento humano.

Significativamente durante este tiempo se logra la ampliación de los sectores de recolección a partir del emprendimiento de una campaña educativa ambiental estructurada con el apoyo de la Red de Solidaridad Social.

*Para esta época, la ruta de reciclaje se institucionalizó, llegando a muchos más sectores de la ciudad con campañas educativas diferenciadas según poblaciones específicas. Dados los avances en la gestión de residuos sólidos recuperables y la visibilización del sentido social de esta cooperativa de reciclaje, entre el 2000 y el 2001, COOPRESER fue reconocido a nivel nacional, haciéndose acreedor de premios e incentivos específicos<sup>31</sup>.*

Grandiosamente los 23 años de experiencia organizativa de COOPRESER han surtido de sentido social y ambiental los espacios de actividad diaria, cultivando aprendizajes y reconocimientos que posibilitan que lo que en un principio se

---

<sup>30</sup> Ibid. p. 25.

<sup>31</sup> Ibid., p. 27.

concebía como una utopía, hoy se constituya en una realidad inspiradora, destacada y reconocida por su compromiso con la preservación y conservación del medio ambiente y el mejoramiento de las condiciones de vida de sus asociados.

En efecto, COPRESER enmarcada en la doctrina cooperativa fundamentada en valores como la solidaridad, equidad, democracia y responsabilidad social, una cooperativa de trabajo asociado que presta servicios de aseo y reciclaje con miras a alcanzar el crecimiento humano de todos sus asociados, familias y comunidad y propiciar con el aporte ciudadano, la generación de oportunidades de empleo y protección del medio ambiente, situación que se hace evidente en la prestación de una esfera variada de servicios que con el tiempo la ha posicionado exitosamente a nivel local, nacional e internacional.

La cooperativa de trabajo asociado, servicios y reciclaje COOPRESER en su objeto social establece "La generación de una experiencia colectivamente autogestionada, de vinculación voluntaria fundamentada en la solidaridad y orientada a la „"inserción social" con desarrollo Humano, generación y sostenimiento de trabajo, al cuidado del medio ambiente con participación y responsabilidad social"<sup>32</sup> presta los servicios propios de conformidad con su función social, respondiendo siempre a las necesidades y bienestar social de la comunidad local. Dentro de su portafolio de servicios se encuentra:

*Educación comunitaria en reciclaje; reciclaje en hogares, supermercados y empresas de la ciudad, barrido de calles y recolección de basuras, servicios de aseo en instituciones y hogares, atención de baños públicos, alquiler de utilería para*

---

<sup>32</sup> Ibid., p. 11.

*reuniones sociales y alquiler de montacargas y capacitación empresarial en manejo adecuado de residuos sólidos*<sup>33</sup>.

Dentro de las más representativas se encuentra la labor de educación comunitaria y reciclaje en la fuente realizada en los barrios pertenecientes a los estratos 3, 4, 5 y 6 de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca, territorio en el cual se ha estructurado una ruta de reciclaje que incluye la distribución de los barrios con cronograma semanal de operación, definición y asignación de funciones y procesos. Así mismo hacen parte de su escenario de acción algunas entidades comerciales y educativas a las cuales la cooperativa efectúa también la labor de educación ambiental y un proceso de compra y venta de los productos de carácter reciclable.

En cuanto a la línea de prestación de servicios, el convenio de barrido de calles con la empresa de aseo municipal EMAB ha permitido el sostenimiento de la actividad de COOPRESER prestando los servicios de limpieza y recolección de basuras en la ciudad. El Terminal de Transporte Terrestre de la ciudad, también ha sido un espacio fructuoso en el cual, además las labores de limpieza, se presta el servicio de restaurante tanto para asociados de la cooperativa como para funcionarios de la entidad y público en general.

Así, es que COOPRESER en su interés de continuar siendo una experiencia única de desarrollo humano sostenible y convertirse en la mejor empresa de prestación de servicios públicos de la ciudad con capacidad para implementar procesos eficientes con los más altos estándares de calidad, se esfuerza arduamente para el logro de sus principales objetivos propuestos como medio para alcanzar el posicionamiento deseado:

---

<sup>33</sup> Ibid., p. 12.

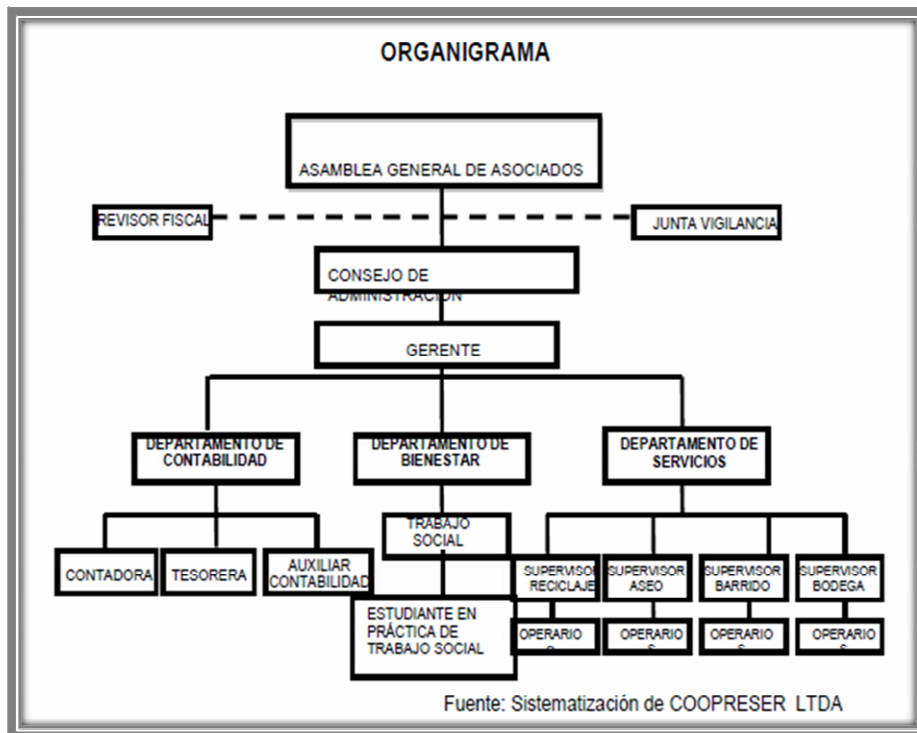
*Dignificar la vida y las condiciones ocupacionales de los asociados y generar alternativas de desarrollo social para sus familias; consolidarse como una empresa prestadora de servicios de reciclaje, aseo, recolección de basuras y similares, con amplio reconocimiento dentro de la ciudad y el país; facilitar la conversión del reciclaje y el aseo urbano en conducta permanente de los ciudadano y, promover y apoyar esfuerzos de investigación y de tecnología apropiada para la transformación y reaprovechamiento de los residuos sólidos<sup>34</sup>.*

Ahora bien, COOPRESER se encuentra estructurada administrativamente con un organigrama vertical de relaciones jerárquicas regidas por Estatutos cooperativos de obligatorio cumplimiento por todos los asociados.

---

<sup>34</sup> *Ibíd.*, p. 13.

**Figura 5. Organigrama General cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER**



COOPRESER regida por la lógica cooperante integra en su estructura organizativa a la Asamblea General de Asociados o reunión de todos sus asociados(as), la cual representa el máximo Órgano de la administración que con base en la democracia participativa tiene potestad, voz y voto en la toma de las decisiones en razón al bienestar social de sus asociados y progreso de la institución. Paralelo a ello, aparece funcionando la junta de vigilancia y el revisor fiscal como un departamento staff nombrados por la asamblea general. Después de la cabeza principal en la toma de decisiones, se encuentran el Consejo de Administración integrado por diez cooperantes y cinco miembros principales y cinco suplentes, subordinados a las directrices y políticas de la Asamblea General, funcionando como un órgano permanente de administración en el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

Ahora bien, en cuanto al cumplimiento de las labores de carácter gerencial, administrativo y operativo se encuentran un grupo de profesionales y asociados en el desempeño de los siguientes cargos respectivamente:

- Gerente nombrado por el Consejo de Administración de la Cooperativa, ejecutor de las políticas o directrices fijadas por la Asamblea General de Asociados y el Consejo de Administración
- Revisor fiscal nombrado por la Asamblea general con respectivo suplente. Encargado de verificar y ejercer control sobre los movimientos contables y financieros de la cooperativa.
- Secretario nombrado por el Consejo de la Administración, encargado de las funciones de la secretaria de todos los comités: de educación, de solidaridad, de apelación, de agasajos
- Tesorero nombrado por el Consejo de Administración, encargado de atender el movimiento de los caudales, percibiendo todos los ingresos, efectuando los respectivos pagos, entre otras funciones asignadas.
- Contador y el auxiliar contable nombrados por el gerente o por el Consejo de Administración, encargado de ejecutar todas las operaciones de contabilidad conformes a las normas del DANSOCIAL y sistematizar la información contable, con soporte en un software especializado.
- Trabajador Social nombrado por la Gerente general, está encargado de la coordinación de las actividades de reciclaje, asesoría y motivación de los asociados, apoyo a la capacitación y a las diferentes áreas de acción de la Cooperativa, directamente vinculados con el bienestar social de los asociados.
- Supervisores nombrados por el Gerente, encargados de ejecutar las labores de coordinación de las diferentes áreas de trabajo (reciclaje, aseo, barrido de calles, bodega, etc.) y los operarios

quienes desempeñan oficios varios nombrados por la gerente bajo el mando de los(as) supervisores<sup>35</sup>.

De lo anterior, se desprende el área específica en la que se inserta la práctica profesional de Trabajo Social ubicada en el departamento de bienestar bajo la dirección y orientación de la Trabajadora Social Olga Lucia Rueda Salas con el apoyo de una auxiliar de dicha profesión.

El objeto de la intervención profesional se centro en el fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial de la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER, en su interés de seguir siendo un ejemplo pero a la vez convertirse en un medio estratégico para que el sector empresarial desarrolle un comportamiento socialmente responsable que lo lleve a contribuir a un doble objetivo a partir de la práctica del reciclaje en la fuente en la preservación y conservación del medio ambiente y el mejoramiento de la calidad de vida de la población asociada a COOPRESER. Sin embargo, el quehacer profesional se despliega a desarrollar, acompañar y fortalecer otros procesos del área de bienestar como así se ha establecido en los estatutos, en razón a dinamizar la relación cooperativa-asociados, cooperativa-comunidad y medio ambiente, ejecutando entre otras acciones: acompañamiento ruta de educación comunitaria; desarrollo campañas de educación ambiental en reciclaje; acompañamiento ruta de reciclaje; apoyo programa salud ocupacional y bienestar social.

---

<sup>35</sup> *Ibíd.*, p. 15-16.

### **3.1 COOPRESER EJEMPLO Y MEDIO PARA LA REALIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

En alusión a la muy acertada definición de COOPRESER como ejemplo y medio para la realización de la responsabilidad social empresarial se ha de entrar en un análisis profundo de las condiciones que así lo confirman:

Para el año 2007, COOPRESER partiendo de la situación de vulnerabilidad de sus asociados descubre que una de sus mayores prioridades era el desarrollo humano integral de sus trabajadores asociados. Esta poderosa razón motivo a la ejecución de procesos de cualificación continua orientados a:

- Dignificación de trabajo y preparación para nuevos campos laborales.
- Atención a necesidades de capacitación y resocialización
- Adecuación al sistema de trabajo cooperativo.
- Generación y fortalecimiento de valores en las relaciones interpersonales.
- Elevación de autoestima y búsqueda de mecanismos de crecimiento personal.
- Monitoreo permanente de conductas con miras a la prevención: alcoholismo, drogadicción, maltrato infantil y conyugal y, violencia interpersonal<sup>36</sup>.

Como respuesta permanente se dio la creación de proyectos de formación en pymes, de gestión y administración, de competencia lector escritora y alfabetización de niños y adultos, de educación ambiental y de autoestima y relaciones interpersonales que gracias al apoyo y orientación de los profesionales y practicantes de Trabajo Social se pudo incluir a profesionales de otras áreas

---

<sup>36</sup> *Ibíd.*, p. 33.

dentro de la cooperativa y sectores de la sociedad originar servicios en función a la atención integral de las necesidades básicas de los asociados y sus familias.

Como producto de este proceso constante de responsabilidad social interna, es que se percibe a COOPRESER como una organización especialmente exitosa cuando es capaz de integrar en sus procesos una visión que le da un sentido social y ambiental único detectándose avances significativos en la mejora de la calidad de vida de quienes integran la cooperativa y hacen posible el cumplimiento diario de la función social de llegar a diferentes sectores de la ciudad a vincular familias enteras, empresarios y demás actores sociales en general, al programa de recuperación de residuos sólidos en la fuente, en el propósito de concientizar a los seres humanos sobre la importancia que representa la practica responsable del manejo adecuado de los residuos sólidos, como alternativa que permite reducir drásticamente los problemas de contaminación por basuras.

Ya no cabe duda, de COOPRESER es un ejemplo de RSE cuya experiencia debe ser objeto de divulgación para que los sectores interesados en vincularse al comportamiento ético y social que representa la actividad del reciclaje como alternativa ocupacional para la población asociada y fuente de preservación y conservación del medio ambiente.

### **3.2 POBLACIÓN ASOCIADA A COOPRESER**

En 1986 por órdenes de las empresas municipales de aseo, la población de basuriegos que trabajaba y convivía debía ser desalojada del relleno sanitario del botadero de basuras municipal de la ciudad de Bucaramanga también conocido como El Carrasco.

Ante esta realidad, se visibiliza y dimensiona el número y las condiciones de vida de quienes habitaban y trabajaban en medio de la basura, llevando consigo una dura y cruel realidad de pobreza, exclusión y desprotección que los deja por fuera del sistema, sin posibilidades de acceder a las garantías sociales y laborales, ni siquiera a unos mínimos para satisfacer sus necesidades básicas. Para ese tiempo, el Carrasco se constituía en el segundo hogar y única fuente de ingresos para la satisfacción de las necesidades básicas propias y las del hogar, de un número significativo de personas provenientes de los estratos 0,1 y 2, para quienes las labores de separación de los residuos de la basura significaba la única fuente de ingresos por ser esta la única labor que conocían y sabían hacer o porque el sistema laboral no deja muchas alternativas.

*El Carrasco era el espacio en el que cohabitaban hombres y mujeres que podían ser, desde adictos a las sustancias psicoactivas hasta personas cabeza de familia. Era normal encontrar allí, tanto individuos aislados que asistían por un corto tiempo a garantizarse la materia mínima necesaria para sacar algún dinero, como grupos de familias y vecinos que permanecían la mayor parte del día, desde tempranas horas de la mañana, tratando de sacar la máxima rentabilidad<sup>37</sup>.*

En este espacio donde se evidencia la consolidación informal de una fuente de ingresos permanentes al mismo tiempo, se tejen relaciones de fraternidad, compañerismo y solidaridad que crean un sentido de pertenencia e identidad entre quienes allí cohabitaban. Esta situación dificultó la labor de desalojo de las empresas de Aseo Municipal de Bucaramanga EMAB, quienes tuvieron que acudir al apoyo de un grupo de profesional de Trabajadores Sociales de la Universidad Industrial de Santander UIS para mediar el proceso de desalojo.

---

<sup>37</sup> *Ibíd.*, p. 17-18.

Ante la presencia de un problema social caracterizado por la presencia de población vulnerable y excluida:

*Basuriegos que trabajan y conviven en condiciones infrahumanas, en donde hay presencia de recicladores con familias completas, presencia de menores de edad y trabajo infantil, condiciones indignas de alimentación, labor desempeñada sin ningún instrumento de protección ante los riesgos de la manipulación de basura sin seleccionar, reglas implícitas de trabajo y convivencia, intermediación injusta, consumo de sustancias psicoactivas acoso sexual y falta de presencia del Estado<sup>38</sup>.*

Un grupo de profesionales y practicantes de Trabajo Social asumen el reto de intervenir la población de recicladores en la búsqueda de una alternativa de solución concertada a un desalojo inevitable y a ante la posibilidad de construir una realidad sostenible y viable de organización autogestionaria manteniendo la labor tradicional del reciclaje pero en condiciones dignas con miras a la garantía de productividad económica y acceso a mejores condiciones de vida.

Es así como fue posible fundar una experiencia colectivamente autogestionaria conformada voluntariamente por recicladores de oficio quienes progresivamente han abandonado su pasado basuriego para hoy estar vinculados a diferentes áreas de servicio de la cooperativa haciendo posible la consolidación de la organización en la sociedad.

Actualmente COOPRESER está integrada por aproximadamente 120 asociados, hombres y mujeres en grave condición de vulnerabilidad que se dedicaban a la labor del reciclaje de manera informal quienes han vivido todo un proceso de

---

<sup>38</sup> *Ibíd.*, p. 21.

sensibilización y concientización por su entorno y la vida, transformación de algunos conceptos y prácticas que permiten un mejor funcionamiento familiar y organizativo, detectándose avances significativos en la satisfacción de necesidades básicas y el mejoramiento de sus condiciones de vida y trabajo.

Los asociados se consideran los sujetos principales de la realidad humana de COOPRESER; que mediante sus esfuerzos de trabajo, prestando diariamente servicios sociales y ambientales a la población de la ciudad, posibilitan el mantenimiento de la experiencia en la cual son protagonistas y encuentran un medio de autorrealización personal y laboral.

Hoy por hoy son los asociados, los dueños de su propia empresa y tiene la potestad para demostrarle a la sociedad y al mundo que es posible desarrollar formas organizativas cooperativas y solidarias con intencionalidad transformadora de la realidad social.

## **4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL**

### **4.1 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO SITUACIONAL**

COOPRESER durante años de arduo trabajo ha experimentado el gozo de contribuir a la protección y conservación del medio ambiente con la colaboración de la población del área metropolitana de Bucaramanga por medio de los programas de recolección de residuos sólidos domiciliarios, proceso que ha permitido no solo el sostenimiento de la cooperativa y sus asociados, sino también, un importante aporte en la disminución de la cantidad de residuos que generan un impacto ambiental severo.

### **4.2 SITUACIÓN DIAGNOSTICA**

Teniendo como marco de referencia lo anteriormente mencionado, producto de un proceso de ubicación y conocimiento de la realidad de COOPRESER, se ha de señalar que el desarrollo del diagnóstico estratégico involucro fundamentalmente la participación de algunos de los asociados y administrativos, quienes mejor conocen la realidad de su cooperativa por estar inmersos en ella la mayor parte del tiempo. Sus percepciones y conocimientos facilitaron conocer la situación actual de la responsabilidad social empresarial de COOPRESER, los hogares, instituciones educativas y sector empresarial actualmente involucrados. Para ello, se realizaron las siguientes acciones específicas orientadas a la revisión y recolección de información apropiada para la elaboración del diagnóstico.

*Revisión documental de los antecedentes de prácticas de Trabajo Social:* Esta acción que posibilitó conocer los procesos ejecutados con anterioridad por las

estudiantes en práctica de Trabajo Social especialmente orientados al fortalecimiento del área de bienestar social de la cooperativa, entre ellos: experiencia de investigación social para la Implementación del Modelo de Manejo de Residuos Sólidos Reciclables; implementación primera fase del programa de educación comunitaria para la separación de residuos en la fuente; Investigación social cuantitativa sobre los aspectos que inciden en la vinculación y permanencia de los usuarios que participaron en el programa de separación de residuos sólidos en la fuente en estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga y Floridablanca; implementación y fortalecimiento del COPASO, diseño manual de funciones de la cooperativa y estructuración proceso de inducción y re inducción de los asociados que forman. Ciertamente lo expuesto obedece a una gestión eficiente y pertinente a resaltar, sin embargo, existe una tendencia general en el desempeño del quehacer profesional hacia los procesos de salud ocupacional o investigación social, desconociendo que existen en la cooperativa otros procesos a desarrollar o fortalecer que igualmente demandan la atención y abordaje integral por parte de Trabajo Social.

*Acompañamiento programa de educación comunitaria puerta a puerta realizada por algunas asociadas, agentes educadoras de la cooperativa:* Durante este acompañamiento y mediante una observación participante del proceso de educación comunitaria 40 familias se evidencio que: 35 de los 40 hogares que escucharon la charla se lograron vincular 25 familias al programa de recuperación de residuos sólidos en la fuente, de esas 29 familias solo 4 nunca había realizado reciclaje en la fuente. Notándose existe una mayor prevalencia hacia la práctica del reciclaje y un pequeño porcentaje de familias desinteresadas en el tema del cuidado del medio ambiente. Por tanto, se debe seguir insistiendo en la educación puerta a puerta como un medio para lograr sean más las familias vinculadas al programas y mas los actores sociales comprometidos con el cuidado del medio ambiente a partir de la práctica del reciclaje.

*Acompañamiento charla de educación ambiental en instituciones educativas realizada por la Trabajadora Social de COOPRESER y la estudiante de Trabajo Social asistente del área de bienestar social.* Durante este acompañamiento mediante una observación no participante, se encontró que las temáticas sobre el medio ambiente tiene gran acogida por parte de la comunidad educativa, en especial en los estudiantes, principales promotores de las enseñanzas aprendidas, quienes durante la charla, se mostraron atentos, propositivos y participativos. Al mismo tiempo es posible observar que los docentes al aportar sus conocimientos en materia ambiental incentivan a la participación y aprendizaje de los estudiantes quienes serán los principales multiplicadores del mensaje. Está claro que la realización de este tipo de charlas corresponde ser una actividad sencilla y aplicable a cualquier contexto y situación, que facilita el intercambio de información entre alumnos, docentes y expositoras con el propósito de lograr la sensibilización y concientización de los sujetos sobre la importancia de contribuir en la preservación del medio ambiente mediante la práctica del reciclaje. Sin embargo, la charla al tener una intencionalidad definida, debe estar acompañada de un proceso que evidencie si la educación ambiental implementada en las instituciones educativas han surtido un efecto positivo o negativo en las percepciones, conocimientos y prácticas de los sujetos y si estos impactos se han hecho visibles en la cantidad de material que llega a la cooperativa.

*Diálogos con los asociados y estudiante de Trabajo Social, auxiliar del área de bienestar social de COOPRESER.* En conversaciones informales con lo asociados surgen varios aportes interesantes ligados a la necesidad latente de promover en otros sectores de la sociedad la práctica de separación de residuos sólidos en la fuente, puesto que según el material registrado mensualmente aparece como el menor contribuyente el sector empresarial y las pocas organizaciones que entregan el material lo hacen en calidad de venta buscando siempre su mayor beneficio y rentabilidad económica, invalido la función social que desempeña COOPRESER para la sociedad.

*Diálogos informales auxiliar de Trabajo Social en el departamento de bienestar social:* La auxiliar de Trabajo Social actualmente asistente del área de bienestar social presenta un año de experiencia de trabajo con COOPRESER específicamente en el desarrollo de las actividades educativas. Su permanencia en la cooperativa le ha permitido desarrollar un conocimiento profundo sobre su dinámica y funcionamiento continuo, razón por la cual, las conversaciones con la estudiante posibilitó un acercamiento a la realidad de la cooperativa, para determinar sus necesidades y requerimientos. En este sentido, al conversar con ella surge una línea de trabajo determinada por la necesidad de desarrollar una propuesta de intervención orientada a fortalecer la responsabilidad social empresarial de COOPRESER, tema que ha sido trabajado como una actividad asilada dentro de un proyecto específico, sin establecer un proceso riguroso que evidencie los resultados de la acción profesional de Trabajo Social al beneficio de la sociedad.

Por consiguiente y con base en los cimientos de la experiencia de responsabilidad social empresarial con el desarrollo humano sostenible de la cooperativa surge una temática de trabajo innovadora orientada al fortalecimiento de la experiencia de RSE que valdría la pena difundir y replicar hacia otros sectores sociales de la ciudad y más aun cuando se tiene en conocimiento que los cambios organizacionales en el mundo demandan adquirir compromisos de responsabilidad social empresarial.

De esta manera, después de tener en cuenta las particularidades de la cooperativa y el área en la que se enmarcó la práctica de Trabajo social, resulto indispensable hacer un análisis de los componentes con los que cuenta la cooperativa tanto a nivel interno, las fortalezas y debilidades, como a nivel externo, las oportunidades y amenazas que se constituyen en elementos generadores de impactos positivos y negativos el interior de la organización.

**Tabla 2. Matriz DOFA**

<b>MATRIZ DOFA</b>	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p><b>1.</b> El programa de recolección de residuos sólidos en la fuente actualmente cubre zonas residenciales y algunos centros comerciales pero aun no opera en entidades industriales y comerciales del área metropolitana de Bucaramanga.</p> <p><b>2.</b> Escaso personal administrativo para trabajar en las políticas de responsabilidad social empresarial de la cooperativa.</p> <p><b>3.</b> Para el proyecto de educación ambiental en instituciones educativas se emplea una metodología de charlas y entrega de kits ecológicos, sin la existencia de un proceso de seguimiento y evaluación para conocer el impacto que tiene el proyecto al adoptar este tipo de metodología con la población intervenida.</p> <p><b>4.</b> La cooperativa no cuenta con un proceso de asesoría y acompañamiento para las entidades industriales y comerciales que deseen hacer efectiva su responsabilidad social empresarial por medio de COOPRESER.</p> <p><b>5.</b> Las compensaciones recibidas por los trabajadores asociados encargados del proceso de selección de los materiales es bajo en comparación con los ingresos de otros asociados, puesto que su compensación está dada por la cantidad de material seleccionado</p>	<p><b>1.</b> Reconocimiento de la cooperativa en el área metropolitana de Bucaramanga, a nivel nacional e internacional por su grandiosa gestión en la protección y conservación del medio ambiente.</p> <p><b>2.</b> Amplia Normatividad en materia ambiental y gestión de residuos sólidos en Colombia y el mundo: Artículos 79, 80 y 313 Constitución Política de Colombia; Decreto 838 de 2005 Gestión Integral de Residuos Sólidos; Resolución 1045 de 2003 Plan nacional gestión Integral de Residuos Sólidos; Objetivo de Desarrollo del Milenio.</p> <p><b>3.</b> Estándares y normas internacionales de RSE.</p> <p><b>4.</b> Presencia de políticas y experiencias de responsabilidad social empresarial en organizaciones del sector público y privado en Colombia y en el mundo entero.</p> <p><b>5.</b> Existencia de grupos y ONG'S promotoras de iniciativas para la defensa, protección y cuidado del medio ambiente.</p> <p><b>6.</b> Interés por parte del sector educativo y empresarial en las prácticas de responsabilidad social empresarial y el cuidado del medio ambiente por constituirse en un valor agregado y ventaja competitiva para sus organizaciones que favorece el cumplimiento de la normatividad en materia ambiental y social.</p>

	<p>7. Gran numero de campañas, planes, programas y proyectos que promueven el cuidado del medio ambiente a nivel nacional e internacional.</p> <p>8. Amplio campo de actuación para la cooperativa en entidades industriales y comerciales ubicadas en el área metropolitana de Bucaramanga en los sectores de influencia de la cooperativa que aun no han sido vinculadas al programa de recolección de residuos sólidos.</p>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyo de la estudiante en práctica de decimo semestre de Trabajo Social de la universidad industrial de Santander.</li> <li>2. Personal altamente calificado para desempeñar las funciones administrativas y de talento humano en la cooperativa.</li> <li>3. Misión de la cooperativa enfocada al desarrollo de los trabajadores asociados y al cuidado del medio ambiente lo que posibilita cumplimiento de las políticas de responsabilidad social empresarial.</li> <li>4. Información actualizada sobre normatividad ambiental y funcionamiento de las cooperativas.</li> <li>5. Interés de las directivas por el mejoramiento continuo del funcionamiento de la cooperativa y su crecimiento corporativo.</li> <li>6. Convenios con entidades gubernamentales como Gobernación de Santander, Área Metropolitana de Bucaramanga, Emab que apoyan los programas de la cooperativa.</li> <li>7. Existencia de un programa de recolección de residuos sólidos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencia desleal por parte de algunas cooperativas y empresas dedicadas a la recolección de los materiales reciclables al operar en los sectores y barrios asignados únicamente y exclusivamente a COOPRESER.</li> <li>2. Desinterés y falta de responsabilidad social y ambiental por parte de algunos sectores de la ciudad según lo observado en el acompañamiento a la ruta de educación comunitaria, proyecto de educación y experiencia de la cooperativa.</li> <li>3. Las empresas encargadas de la fabricación de nuevos productos con el material recuperado lo pagan a muy bajo costo lo que dificultad el sostenimiento de la cooperativa y de sus asociados.</li> <li>4. Inexistencia de programas de separación de residuos sólidos en algunos hogares e instituciones educativas según lo observado en el proceso de acompañamiento de la ruta de educación y proyecto de educación en instituciones educativas.</li> </ol>

<p>domiciliarios que opera en diferentes barrios y algunos centros comerciales del área metropolitana de Bucaramanga</p> <p>8. Existencia de un proyecto de educación ambiental en reciclaje para la comunidad y las instituciones educativas.</p>	
--	--

Fuente: Autora Del Proyecto.

### 4.3 ANÁLISIS DOFA

Para la elaboración del diagnóstico fue pertinente tomar en consideración los elementos de la matriz DOFA y realizar un proceso de análisis profundo acerca de sus principales componentes.

En cuanto a las fortalezas, se evidencia una gran variedad de elementos constitutivos como la misión enfocada en la buena prestación del servicio y el objeto social hacia la RSE hacen de COOPRESER una organización consolidada y ejemplar para establecer convenios firmes con instituciones gubernamentales como la Gobernación de Santander, el Área Metropolitana de Bucaramanga y las Empresas Públicas de Aseo de Bucaramanga EMAB, quienes enteradas de su trayectoria están dispuestas a apoyar la cualificación de los programas de educación y recuperación en la fuente. Así mismo, se resalta como un valor muy positivo la asistencia y acompañamiento permanente de profesionales altamente calificados de diversas áreas de las ciencias sociales y contables para llevar a cabo los procesos administrativos y de talento humano de forma eficiente.

En cuanto a las debilidades, la ausencia del personal administrativo calificado para trabajar continuamente en los proyectos y políticas de responsabilidad social, es una necesidad que se ha logrado cubrir gracias a la existencia de un convenio de

pasantías con la escuela de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander, que cada semestre provee a la cooperativa de un estudiante en práctica, que con su destreza profesional entra a dinamizar los proyectos del área de bienestar social. Del mismo modo, se reconoce que el programa de recolección de residuos sólidos no cubre la totalidad de sectores presentes en la ciudad, por tanto, en ocasiones es poco el material recolectado y son los asociados los que por esta circunstancia experimentan una reducción en su compensación salarial que influye directamente en su actitud frente a las actividades laborales desempeñadas a diario.

En cuanto a las amenazas, se encuentra la bien llamada irresponsabilidad social y ambiental del sector empresarial de la ciudad. Las organizaciones enmarcadas en los principios del mercado y la economía solo intercambian relaciones de compra y venta con la cooperativa, sin mostrar mayor interés en su función social. Por tanto, en los últimos años, el esfuerzo para adelantar un convenio de prestación de servicios de aseo a cambio de la entrega del reciclaje en calidad de donación ha sido en vano. Sin embargo, es posible pensar en un proyecto con una intencionalidad diferente que ofrezca a las organizaciones la posibilidad de trascender de la actividad económica tradicional hacia el desempeño de una función social como ente solidario y responsable.

A pesar de efectuar diariamente un proceso de educación ambiental puerta a puerta aun no existe la cultura del reciclaje en los hogares y se sigue registrado apatía y desinterés en el cuidado del medio ambiente, por lo tanto se ha de trabajar fuertemente en la continuación de las actividades de educación puerta a puerta pero con un enfoque metodológico de terapia de juego que quizás pueda incentivar el interés de las familias.

Para nadie es un secreto que en todos los espacios y ámbitos de actividad económica la presencia desleal es una constante. COOPRESER actualmente

lucha con la competencia desleal de organizaciones que dedicadas a la misma actividad venden el material de carácter reciclable a muy bajo costo a las grandes industrias encargadas de su procesamiento, quienes aprovechan la situación y permanentemente quieren continuar pagando por el material a precio de huevo. Estas mismas, cooperativas en ocasiones operan sus rutas de reciclaje en los barrios no asignados por la empresa de aseo EMAB restándole trabajo y oportunidades a las demás asociaciones.

No obstante, COOPRESER ha sido muy estratégica para apropiarse de las oportunidades que el medio le ofrece. COOPRESER como un ejemplo de compromiso social y ambiental ha recibido significativos premios por su labor desempeñada, lo que ha generado una imagen favorable en el medio que la ha abierto las puertas en distintos sectores para ampliar su radio de influencia, logrando establecer convenios de trabajo con importantes empresas de la ciudad como el Terminal de Transportes de Bucaramanga, Almacenes Éxito, Carrefour, entre otras tantas.

Por último los oportunidades se expresan cuando en el área metropolitana de Bucaramanga se configura un gran y amplio campo de actuación para la ruta de reciclaje, para alcanzar el objetivo de vincular los sectores como las organizaciones e instituciones educativas que comparte una corresponsabilidad con el cuidado del medio ambiente, aprovechando existe también en la ciudad entes interesados en desarrollar prácticas de responsabilidad social empresarial y una gama considerable de normatividad ambiental vigentes y estándares Internacionales que así lo fundamentan.

Teniendo en cuenta el diagnostico estratégico realizado en la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios, COOPRESER, a continuación se dará a conocer las estrategias que serán utilizadas para intervenir las debilidades y amenazas mediante un correcto aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades presentes.

**Tabla 3. Matriz de estrategias**

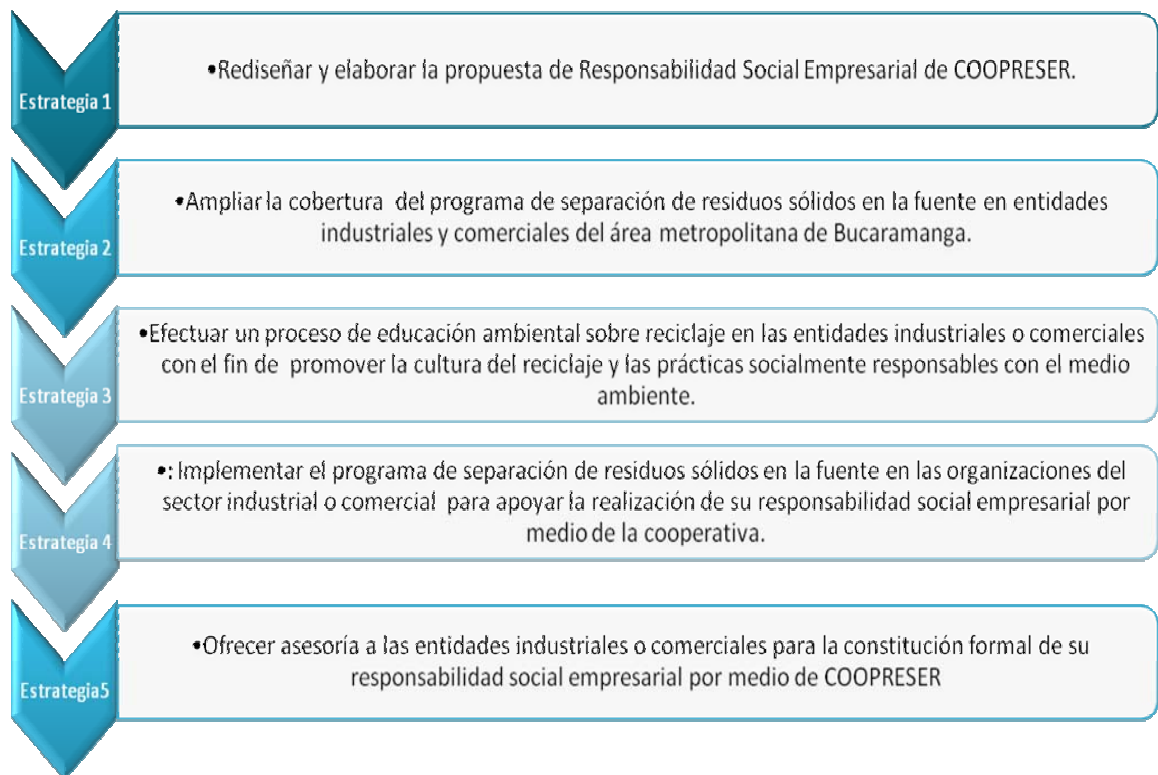
<b>ESTRATEGIA FO</b>	<b>ESTRATEGIA FA</b>
<p>F2-F3-O1-O2-O3</p> <p>Rediseñar y elaborar la propuesta de responsabilidad social empresarial de COOPRESER para que sea presentada y aprobada de forma efectiva.</p> <p>O1-O4-O6</p> <p>Con el apoyo de Ong's ambientalistas y principales entidades gubernamentales crear campañas de sensibilización, concientización y promoción de la cultura de reciclaje y el cuidado del medio ambiente</p>	<p>F3-F7-A4</p> <p>Implementar el programa de separación de residuos sólidos en la fuente en las organizaciones del sector industrial o comercial para apoyar la realización de su responsabilidad social empresarial por medio de la cooperativa.</p> <p>F3-F6-F8-A2</p> <p>Efectuar un proceso de educación ambiental sobre reciclaje en las entidades industriales o comerciales con el fin de promover la cultura del reciclaje y las prácticas socialmente responsables con el medio ambiente.</p>
<b>ESTRATEGIA DO</b>	<b>ESTRATEGIA DA</b>
<p>D1-D2--O1-O8</p> <p>Ampliar la cobertura del programa de separación de residuos sólidos en la fuente en entidades industriales y comerciales del área metropolitana de Bucaramanga.</p> <p>D5-O1-O2-O3-O5-O7</p> <p>Ofrecer asesoría a las entidades industriales o comerciales para la constitución formal de su responsabilidad social empresarial por medio de COOPRESER.</p> <p>D4-O1-O5-O7</p> <p>Brindar acompañamiento y apoyo al proyecto de educación ambiental en instituciones educativas mediante un proceso seguimiento y evaluación que facilite conocer el impacto que</p>	<p>D2-A3</p> <p>Concertar con las empresas encargadas de procesar el material reciclable, un mejor pago de los residuos recolectados por la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER, situación que contribuirá al sostenimiento de la cooperativa y sus trabajadores asociados.</p>

tiene el proyecto en la comunidad intervenida.

Fuente: Autora Del Proyecto

Por tanto, a partir de las estrategias anteriormente mencionadas con base en el diagnóstico estratégico y análisis situacional realizado, se procede a la priorización de aquellas que coherentemente respondan a los intereses del proceso de intervención profesional, teniendo en cuenta las limitantes de tiempo de la práctica académica. Las estrategias son:

**Figura 6. Priorización de estrategias**



Fuente: Autora Del Proyecto

#### **4.4 JUSTIFICACIÓN**

En el nuevo orden mundial se evidencia como las problemáticas sociales y ambientales se agudizan con el transcurrir del tiempo. Ante esta tendencia y en conocimiento de la existencia de actores corresponsables llamados a contribuir en la generación de alternativas de solución, se pretende hacer un llamado especial a las organizaciones que forman parte integral de la sociedad, hacia la adopción de un nuevo enfoque de gestión: la responsabilidad social empresarial. La organización como un actor social con exigencias y demandas de su medio, ha de desarrollar un comportamiento ético y responsable hacia la configuración de un nuevo escenario de acción en dirección al desarrollo humano sostenible.

Concibiendo a la organización de esta manera, se define como un espacio significativo para el ejercicio profesional de Trabajo Social, donde en posible aplicar todos los conocimientos adquiridos en su proceso de formación académica para provocar situaciones de completo bienestar y desarrollo humano de los seres humanos; aportar al sostenimiento ambiental del entorno natural hacia la edificación de una sociedad más justa y equitativa para todos.

De esta manera, el despliegue de la acción de Trabajo Social estuvo orientado a fortalecer la responsabilidad social empresarial de la cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER por constituirse en un ejemplo de actuación ética y solidaria en cuanto la generación de beneficios ambientales y sociales trascendentales para la sociedad y el planeta y, medio estratégico al constituirse en un modelo a seguir que provoca el interés del sector empresarial hacia un conjunto de responsabilidades concretas de carácter social y ambiental. Lo que motiva a la creación de un proyecto piloto de RSE bajo el nombre “EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES CON EL CUIDADO DEL PLANETA, EL BIENESTAR DE LA COMUNIDAD Y EL DE TODA LA SOCIEDAD”

## **4.5. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

Dentro del despliegue de práctica profesional se buscó formular los objetivos enfocados a fortalecer la gestión social y ambiental de COOPRESER como ejemplo y medio para la realización de la RSE.

## **4.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA EXPERIENCIA.**

### **4.6.1. Objetivo general**

Fortalecer la responsabilidad social empresarial de la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER, para que siga siendo un ejemplo y se convierta en un medio estratégico para la realización de la responsabilidad social empresarial del sector empresarial del área metropolitana de Bucaramanga con el fin de lograr una mayor contribución en la preservación y conservación del medio ambiente y compromiso con el bienestar social de la población vulnerable asociada a la cooperativa.

### **4.6 .2. Objetivos específicos:**

- 1.** Consolidar y ejecutar la propuesta de responsabilidad social empresarial de COOPRESER
- 2.** Extender el campo de actuación de las prácticas de responsabilidad social empresarial de COOPRESER hacia las pequeñas o medianas empresas sean industriales o comerciales ubicadas en el área metropolitana de Bucaramanga.
- 3.** Lograr que las entidades industriales o comerciales realicen el proceso de separación de residuos sólidos en la fuente
- 4.** Estructurar un proceso que permita apoyar la consolidación formal de la responsabilidad social empresarial de las entidades vinculadas.

#### 4.7 MATRIZ DE PLANEACIÓN

**Tabla 4. Planeación del proceso de intervención profesional. Objetivo No 1.**

<b>OBJETIVO No 1:</b> Consolidar y ejecutar la propuesta de responsabilidad social empresarial de la cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER.
<b>ESTRATEGIA 1:</b> Rediseñar y elaborar la propuesta de Responsabilidad Social Empresarial de COOPRESER.

ACCION ESTRATEGICA	META	INDICADORES	RESPONSABLES	RECURSOS
Realizar la revisión documental sobre temas de interés sobre responsabilidad social empresarial y la propuesta existente.	Recopilación la información pertinente sobre RSE	Fichas bibliográficas.	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social	Equipo de cómputo Material de papelería
Organizar la información que será utilizada para el rediseño y elaboración de la propuesta.	Clasificación de la información en una semana	Fichas bibliográficas con la información clasificada.	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social	Equipo de cómputo Material de papelería
Rediseñar y elaborar la propuesta de responsabilidad social empresarial.	Propuesta terminada para el mes de Junio.	Documento con la propuesta de RSE.	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social	Equipo de cómputo Material de papelería

Fuente: Autora Del Proyecto

**Tabla 5. Planeación proceso de intervención profesional. Objetivo No 2.**

<b>OBJETIVO No 2:</b> Extender el campo de actuación de las prácticas de responsabilidad social empresarial de COOPRESER hacia las empresas sean industriales o comerciales ubicadas en el área metropolitana de Bucaramanga.				
<b>ESTRATEGIA 2:</b> Ampliar la cobertura del programa de separación de residuos sólidos en la fuente.				
Visitar las entidades industriales y comerciales	Entablar contacto directo responsable cada entidad	# contactos establecidos /total de visitas	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social	-Equipo de cómputo.
<b>ACCION ESTRATEGICA</b>	<b>META</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RECURSOS</b>
seleccionadas entidades industriales o comerciales ubicadas dentro del área metropolitana propuesta de Bucaramanga responsabilidad social empresarial a las entidades	Elaborar base de datos con las entidades industriales o comerciales ubicadas en el área metropolitana de Bucaramanga.	realizadas * 100% de organizaciones ubicadas en la base de datos / el total de organizaciones propuestas investigadas * 100%	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social	Material de papelería. Transporte
Seleccionar que se puede establecer contacto de se desean vincular al programa de separación de residuos sólidos en la fuente.	Obtener el listado de la entidades seleccionadas	#100% de entidades seleccionadas / el total de entidades visitadas * 100%	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social	Equipo de cómputo. Transporte. Material de papelería

<p>Establecer compromisos y cronograma de trabajo con las entidades vinculadas al proyecto.</p>	<p>Lograr establecer los compromisos y cronograma de trabajo.</p>	<p>Acta de reunión firmada por las partes interesadas con los compromisos y cronograma de trabajo.</p>	<p>-Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social -Directivas cada entidad.</p>	<p>Equipo de cómputo. -Material de papelería. -Transporte.</p>
---	---	--	---	--

Fuente: Autora Del Proyecto

**Tabla 6. Planeación proceso de intervención profesional. Objetivo No 3.**

<b>OBJETIVO No 3:</b> Lograr que las entidades industriales y comerciales realicen el proceso de separación de residuos sólidos en la fuente para hacer efectiva su responsabilidad social empresarial.
<b>ESTRATEGIA 3:</b> Efectuar un proceso de educación ambiental sobre reciclaje en las entidades.
<b>ESTRATEGIA 4:</b> Implementar el programa de separación de residuos sólidos en la fuente en cada entidad.

ACCION ESTRATEGICA	META	INDICADORES	RESPONSABLES	RECURSOS
Preparar de la presentación de educación ambiental en reciclaje.	Rediseñar la presentación con los temas en lo referente al reciclaje.	Presentación terminada documento Power Point.	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social.	-Equipo de cómputo. -Material de papelería.
Realizar actividades de Capacitación con el talento humano de cada entidad.	Capacitar el 100% del talento humano de cada entidad.	# De personas asistentes a la capacitación / total de personas de la entidad.	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social.	-Equipo de cómputo. -Material de papelería.
Realizar un conversatorio sobre los temas de la capacitación y el proyecto de RSE.	Retroalimentar y fortalecer la información entregada en las actividades de capacitación y conocer los puntos de vista	# De asistentes al conversatorio / total de personal de cada entidad.	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social.	-Equipo de cómputo. -Material de papelería.

	de los trabajadores involucrados.			-Transporte.
Realizar un diagnostico sobre el manejo de residuos sólidos en la organización vinculada.	Conocer el tipo de residuos generados por cada entidad.	Documento soporte con el diagnostico.	-Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social -Trabajadores empresas .vinculadas. -Estudiante de Ingeniería Ambiental.	-Equipo de cómputo. -Material de papelería. -Transporte.
Elaborar un plan de contingencia.	Obtener las recomendaciones para el programa de separación de residuos sólidos.	Documento soporte plan de contingencia.	-Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social.	Equipo de cómputo. -Material de papelería. -Transporte.
Recolectar los residuos generados por cada entidad semanalmente.	Aumentar la cantidad de residuos reciclados en la empresa vinculada y entregados a COOPRESER.	Cantidad de residuos recolectados en cada entidad.	-Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social -Asociados encargado ruta de reciclaje de	-Equipo de cómputo. -Material de papelería. -Transporte.

			COOPRESER	
Realizar el seguimiento al programa de recolección de residuos sólidos.	Determinar si el talento humano del club está realizando la separación en la fuente y si ese material generado es entregado a COOPRESER.	Ficha de registro material entregado a COOPRESER.	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social -Asociados encargado ruta de reciclaje de COOPRESER.	Equipo de cómputo. -Material de papelería. -Transporte.

Fuente: Autora del Proyecto

**Tabla 7. Planeación proceso de intervención profesional. Objetivo No 4.**

II

<b>OBJETIVO No 4:</b> Estructurar un proceso que permita apoyar la realización de la responsabilidad social empresarial de las entidades industriales y comerciales.*
<b>ESTRATEGIA 5:</b> Ofrecer asesoría a las entidades para la constitución de la responsabilidad social empresarial por medio de COOPRESER.*

ACCION ESTRATEGICA	META	INDICADORES	RESPONSABLES	RECURSOS
Diseñar y elaborar una guía con toda la información para la constitución formal de la responsabilidad social empresarial.	Guía terminada con la información oportuna	Documento terminado	Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social	-Equipo de cómputo -Material de papelería
Entregar del documento a las entidades vinculadas al proyecto de RSE.	Documento entregado	# de documentos entregados / el total de entidades vinculadas al programa de separación de residuos sólidos de la cooperativa *100%	-Alejandra Taborda Ibarra estudiante de Trabajo Social -Directivas entidades	-Equipo de cómputo -Material de papelería -Transporte

Fuente: Autora Del Proyecto

**Tabla 8. Cronograma proceso de intervención profesional**

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER																									
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL																									
PROGRAMACION PRACTICA PROFESIONAL COOPRESER																									
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2011																									
FASE	ABRIL					MAYO					JUNIO					JULIO					AGOS TO				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>OBJETIVO ESPECIFICO ESTRATEGICO No1</b>																									
Realizar la revisión documental sobre temas de interés sobre responsabilidad social empresarial y la propuesta ya existente en la cooperativa.																									
Organizar la información que será utilizada para el rediseño y elaboración de la propuesta																									
Rediseñar y elaborar la propuesta de RSE de COOPRESER.																									
<b>OBJETIVO ESPECIFICO No2</b>																									
Investigar las entidades industriales o comerciales que se encuentran en el área de influencia de COOPRESER.																									
Seleccionar las entidades industriales o comerciales que se desean vincular al programa de separación de residuos sólidos en la fuente.																									





#### **4.8. PROCESO METODOLOGICO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL**

El proyecto de RSE se fundamenta en el enfoque de responsabilidad social empresarial cuya articulación, permite la integración de valores éticos al interior de las organizaciones para incentivar al comportamiento responsable que posibilite la realización de acciones acordes a la realidad de sus grupos de interés cuyo fundamento sea el respeto y la garantía de los derechos fundamentales de los seres humanos; partió del interés por lograr la vinculación del sector empresarial del área metropolitana de Bucaramanga al propósito de impactar positivamente mediante la puesta en práctica de una acción responsable como lo es el reciclaje en la fuente, alternativa que permite la generación de beneficios ambientales, económicos y sociales.

Fue pensado como una prueba piloto debido a que en la cooperativa hasta el momento no se registra evidencia alguna de una experiencia similar sobre la responsabilidad social empresarial que pueda orientar el proceso. Así mismo, el periodo de práctica para la estudiante, resulta ser un tiempo muy corto para abordar a todas las empresas existentes en el área metropolitana de Bucaramanga con las que se desea crear alianzas estratégicas.

A continuación una descripción y análisis del proceso metodológico de intervención profesional en la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER.

#### **4.9. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL**

En relación al primer objetivo de la práctica “**Consolidar y ejecutar la propuesta de responsabilidad social empresarial de COOPRESER**” se efectuaron las siguientes acciones estratégicas:

- Realizar la revisión documental sobre temáticas de responsabilidad social empresarial y la propuesta existente en la cooperativa.

Para la consecución del objetivo propuesto, se partió de la elaboración de una propuesta fundamentada en el enfoque de responsabilidad social empresarial, relacionada con el objeto social de la cooperativa de contribuir en la protección del medio ambiente y el bienestar de la población recuperadora asociada a la misma, debido a la importancia que representa hoy en día para el sector empresarial la realización de acciones de responsabilidad social empresarial en la dimensión ambiental y social. Partiendo de esta base se da inicio a la etapa de revisión documental necesaria para elaborar la propuesta” EMPRESAS RESPONSABLES CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, BIENESTAR DE SU COMUNIDAD Y EL DE TODA LA SOCIEDAD “que constituye el medio de presentación formal del proyecto de RSE.

La revisión documental se llevo cabo mediante el uso de la web, con la búsqueda inicial de la información pertinente sobre responsabilidad social empresarial, conceptos, definiciones, características, historia entre otros temas relacionados, encontrando una gran cantidad de textos académicos, trabajos de grado, revistas científicas, noticias, comentarios de los cuales se pudo extraer información que fue recopilada en una ficha de registro bibliográfico, a manera de resumen y en reproducción textual especificando el autor o fuente de referencia de cada uno de los textos referenciados, entre ellos: La guía ISO 26000, norma internacional para

la gestión de la responsabilidad social empresarial que aplica a cualquier empresa o institución ya sea del sector de industria, privado o de gobierno, la cual se alinea con las normas de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 y ambiental ISO 14001; el pacto mundial, una iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial la cual plantea a las empresas la posibilidad de adoptar diez principios universales que puedan ser llevados a la práctica en razón de los derechos humanos, medio ambiente, normas laborales y lucha contra la corrupción y, el documento de responsabilidad social empresarial realizado por LUZ AMPARO MACÍAS QUINTANA, Coordinadora Grupo de Análisis del Riesgo y Prácticas Empresariales de la Superintendencia de sociedades del Ministerio de comercio, Industria y Turismo de la República de Colombia, el cual busca instruir al lector acerca de la importancia que ha tomado la RSE como exigencia del mundo actual. Su estructura presenta antecedentes de la evolución de la responsabilidad social empresarial y sus enfoques, concepto, percepción de la RSE en Colombia, beneficios de las practicas de RSE y casos empresariales en Colombia y en el mundo.

De igual forma se realiza la revisión documental de la propuesta de portafolio de servicios institucional de RSE existente en la cooperativa, creada por la anterior estudiante en práctica como una iniciativa para lograr la vinculación de instituciones públicas o privadas a los programas de recolección de residuos sólidos domiciliarios. La revisión detallada de la propuesta de portafolio de servicios de COOPRESER arrojó que aunque la propuesta haga una presentación de la cooperativa, sus programas y servicios, no contiene la descripción de un plan de trabajo y de inversiones que en detalle explique a las empresas objeto de intervención, las etapas de trabajo y los recursos requeridos en las cuales se deben ser participes para el buen desarrollo del proyecto de RSE. Pues bien, esta fase de revisión documental resultó ser determinante en el proceso de rediseño y elaboración de la nueva propuesta en la medida en que permitió corregir y ajustar las falencias en su elaboración y retomar algunos elementos que resultan

apropiados en relación a la información interna de la cooperativa, su historia, misión, servicios y reconocimientos obtenidos.

- Organizar la información que será utilizada para el rediseño y elaboración de la propuesta.

Una vez es recopilada la información en las fichas bibliográficas, se procede a realizar la respectiva clasificación de los temas consignados que servían de insumo para el rediseño y elaboración de la nueva propuesta. Para ello se utilizó la herramienta de sombreado por colores la cual facilita organizar y clasificar la información para su categorización: Color azul información muy importante, Color verde información importante, Color amarillo información menos importante.

La información clasificada obedece a la historia, misión, empresas vinculadas y reconocimientos de COOPRESER, enfatizando en la relevancia que tiene elucidar en la propuesta información sobre la cooperativa, como institución que lidera el proyecto de RSE, su experiencia, objeto social y fines esenciales categorizados como información muy importante. Posteriormente, la información que hace referencia el concepto de RSE y sus beneficios del documento de la Superintendencia de Sociedades, los diez principios del pacto Global y las áreas o categorías de grupo involucrados en las acciones de RSE según la guía ISO 26000 es catalogada como información importante que permitió la construcción de la introducción de la propuesta al mismo tiempo que la retroalimentación de los conocimientos sobre RSE. La información restante sobre la historia, antecedentes de RSE fue categorizada como menos importante, debido a que la propuesta debe ser de ser clara, precisa, concisa. La información clasificada como con las categorías de muy importante e importante fue la información teórica-conceptual que fue tomada para la elaboración de la propuesta de RSE.

- Rediseño y elaboración de la propuesta de RSE de COOPRESER

Como resultado del proceso de recopilación y clasificación de la información se procede al rediseño y elaboración de la propuesta bajo el lema “EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, EL BIENESTAR DE SU COMUNIDAD Y EL DE TODA LA SOCIEDAD” cuyo enunciado fue pensado en relación con los objetivos de la cooperativa, a fin de despertar la identidad y el sentido de pertenencia de las empresas que serán involucradas en el proyecto. La propuesta fue elaborada con la información recopilada y seleccionada, estructurada de la siguiente manera:

**INTRODUCCIÓN:** Explicación general de la importancia que ha venido adquiriendo la responsabilidad social empresarial en el mundo, como una iniciativa de carácter ético que puede ser puesta en práctica por cualquier entidad a favor de los diferentes actores y sectores involucrados directa o indirectamente en la actividad empresarial, como una alternativa que permite el posicionamiento exitoso de la empresa al mismo tiempo que el desarrollo y progreso de la sociedad.

**OBJETIVO:** Cuya formulación expone la razón de ser del proyecto de RSE, articulado a al objeto social de COOPRESER para que la empresa vinculada integre esfuerzo para responder a las metas y objetivos comunes de tener impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente a partir de la práctica de recuperación de materiales aprovechables directamente desde la fuente. El objetivo creado responde a:

*Ofrecer a su empresa la oportunidad de hacer efectiva su responsabilidad social empresarial por medio de la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER mediante la implementación de un programa de separación integral de residuos sólidos que facilite la adecuada separación y recuperación de los*

*residuos, el fortalecimiento de la cultura ambiental y social de su talento humano a fin de lograr que su organización sea socialmente responsable contribuyendo a la preservación y conservación del medio ambiente y al bienestar social de la población de recuperadores vinculados a COOPRESER.*

PRESENTACIÓN DE COOPRESER: Incluye un breve resumen de la historia de COOPRESER relacionada con su misión, empresas actualmente vinculadas su programa de recolección de residuos sólidos domiciliarios, puntualizando en los reconocimientos obtenidos y en su trayectoria como líder en acciones de RSE que al ser un ejemplo claro de desarrollo humano sostenible, reconocido por la ciudad, a nivel nacional e internacional como una iniciativa que emerge desde la pobreza, cuya actividad económica le apunta a dos objetivos importantes al permitir la descontaminación del planeta y la generación de oportunidades de empleo para la población menos favorecida, era imprescindible dar a conocer esta notoria fortaleza que resulta estratégica para la vinculación de las empresas al proyecto.

En la propuesta también fue incluido un plan de trabajo diseñado con el propósito de facilitar información detallada de las fases de trabajo del proyecto, las contraprestaciones recibidas por parte de COOPRESER y las responsabilidades que han de adquirir las organizaciones involucradas. El plan de trabajo fue elaborado por fases respectivamente, fundamentado en un proceso de educación ambiental, programa de separación integral de residuos sólidos en la fuente y consolidación formal de la responsabilidad social empresarial así:

***FASE 1: Asesoría para la implementación del programa de separación de residuos sólidos en la fuente.***

Esta fase pensada estratégicamente en función de orientar al talento humano de la organización vinculada acerca de un adecuado proceso de separación, clasificación, manejo y aprovechamiento de residuos sólidos generados, puesto

que se espera que una vez la empresa implemente dicho programa tomando atenta nota de las recomendaciones realizadas sea más fácil el proceso de recolección de los residuos.

***FASE 2: Capacitación talento humano de su empresa sobre manejo de residuos sólidos en la fuente.***

En esta etapa corresponde a un proceso de educación, concientización y sensibilización el talento humano de la empresa vinculada entorno a la importancia de un adecuado manejo de los residuos sólidos. Con esta fase de trabajo se espera incentivar a la cultura del reciclaje y que las lecciones aprendida puedan ser aplicadas a todos los contextos de la vida cotidiana.

***FASE 3: Recolección semanal de los residuos sólidos aprovechables generados por su organización.***

Después de un proceso de trabajo arduo, la empresa debe entregar a COOPRESER, el material que ha sido previamente separado quien se encargara de su selección y disposición final para fines de transformación y aprovechamiento.

***FASE 4: Asesoría para la consolidación formal de la responsabilidad social empresarial de su organización.***

Finalmente en esta fase, la empresa ha de recibir en contraprestación por su compromiso con la práctica del reciclaje responsable, una asesoría profesional para la consolidación formal de su RSE, puesto que este enfoque de gestión deberá integrarse a la estructura de cada organización y traducirse a buenas acciones hacia el entorno interno.

Plan financiero viable: Descripción de la única inversión que la empresa vinculada ha de realizar para efectos de adquirir los puntos ecológicos o contenedores que serán localizados en sitios estratégicos dentro de las instalaciones de operación y que facilitaran una disposición adecuadamente los residuos sólidos generados.

**PLAN No 1**

<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>VALOR UNIDAD</b>	<b>SUBTOTAL</b>
<i>Punto ecológico Rimax: Base metálica y 3 contenedores de 50 Lts.</i>	1	\$ 320.000	\$ 320.000
<i>Paquete Bolsas plásticas</i>	1	\$ 800	\$ 800
		<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$320.800</b>

**PLAN No 2**

<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>VALOR UNIDAD</b>	<b>SUBTOTAL</b>
<i>Contenedor 50 Lts tapa móvil</i>	2	\$ 52.000	\$ 104.000
<i>Paquete Bolsas plásticas</i>	1	\$ 800	\$ 800
		<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$ 104.800</b>

**NOTA:**

- *Precios con IVA incluido*
- *Colores azul, verde, gris, rojo y blanco*
- *Cotizado en RIMAX PLAST*

Para la elaboración del plan financiero se inicio una búsqueda de los principales proveedores existentes en el mercado. Por vía telefónica se pidió la cotización de los precios según las necesidades del programa de recolección de residuos sólidos. El listado llega a manos de la estudiante vía e-mail, lo que posibilito el estudio y selección del proveedor más económico del mercado.

**Tabla 9. Matriz de cumplimiento de metas. Objetivo No 1.**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ALCANCES</b>
Realizar la revisión documental sobre temáticas de responsabilidad social empresarial y la propuesta existente.	Para la primera semana del mes de Junio se recopila la información sobre RSE y la propuesta existente en la cooperativa.	Ficha bibliográfica información recopilada.	Esta meta se cumplió en un 100 % al lograr recopilar la información sobre la temática de RSE y la propuesta existente en COOPRESER.
Organizar la información que será utilizada para el rediseño y elaboración de la propuesta.	En una semana se clasifica y ordena la información que será utilizada para elaborar la propuesta	Ficha bibliográfica información clasificada.	Esta meta se alcanzo en su totalidad (100%) al clasificar la información en el tiempo pactado para la elaboración de la propuesta de RSE
Rediseñar y elaborar la propuesta de RSE de COOPRESER.	Durante la segunda semana del mes de Junio se obtiene la propuesta de RSE terminada.	Documento con la propuesta de RSE.	Se cumplió la meta satisfactoriamente en un 100% al obtener la propuesta de RSE lista cuyo contenido especifica información detallada sobre el plan de trabajo y de inversiones.

Fuente: Autora Del Proyecto

En relación al segundo objetivo específico **“Extender el campo de actuación de las prácticas de responsabilidad social empresarial de COOPRESER hacia las empresas sean industriales o comerciales ubicadas en el área metropolitana de Bucaramanga”**

Las siguientes acciones estratégicas se realizaron ante la evidencia de un problema de contaminación por manejo y disposición inadecuada de residuos sólidos que se presentan en la capital santandereana y por la necesidad latente de garantizar el sostenimiento de la cooperativa, de la cual se sustentan económicamente 120 asociados proveniente de los estratos 0,1 y 2. La cooperativa que desde sus inicios se ha extendido a prestar también los servicios de aseo en diversas instituciones complementando la actividad del reciclaje para contribuir a su mantenimiento, requiere de una alternativa que represente un nuevo ingreso económico para apoyar la iniciativa. Por ello, se plantea ampliar la cobertura del programa de recolección de residuos sólidos en entidades comerciales e industriales para aumentar la cantidad de materiales que pueden ser aprovechables generándose producto de esta actividad beneficios sociales, económicos y ambientales.

- Investigación entidades industriales y comerciales ubicadas dentro del área metropolitana de Bucaramanga

En primera instancia, fue necesario emprender la búsqueda del listado de las industrias que actualmente mantiene algún tipo de relación comercial con COOPRESER, para así determinar cuáles deben ser las características de las empresas que posiblemente podrán vincularse al proyecto.

La revisión de la base de datos de la información financiera de la cooperativa, en compañía de la auxiliar de contabilidad, posibilitó la obtención del listado de las empresas que actualmente se encuentran adscritas al convenio de compra y venta

de material recuperable, entre ellas: Almacenes ÉXITO, CARREFOUR, Supermercados MAS POR MENOS y MERCONFENALCO, CINECOLOMBIA, INSURCOL, FALCON, AL PIE, COPI DROGAS, TERMINAL DE TRANSPORTES DE BUCARAMANGA, Locales CENTRO COMERCIAL LA FLORIDA, UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, destacándose entre ellas las características de tipo, tamaño y ubicación: Medianas y grandes empresas, de tipo comercial e industrial, catalogadas con grandes generadoras de material recuperable ubicadas dentro del área metropolitana de Bucaramanga.

La anterior información obtenida fue posteriormente complementada cuando en diálogos informales con la profesional de contabilidad, quien tiene la experiencia acerca de porque este tipo de empresas registran una gran cantidad de residuos de carácter aprovechable. La profesional precisa que las empresas medianas o grandes con actividad económica de tipo industrial o comercial generan una mayor cantidad de residuos aprovechables puesto que su actividad económica demanda de la presencia del componente humano, las cuales se consideran son la principal fuente generadora del residuo (el consumidor). Teniendo presente este tipo de características se inicia la investigación a partir de la revisión documental de la base de datos de las páginas amarillas del directorio telefónico 2010-2011 de Publicar S.A, consultando su índice principal, para por orden alfabético comenzar la búsqueda de las empresas en consideración con las características recomendadas, para extraer del total de empresas existentes en el directorio telefónico, un listado de 56 empresas que integran la base de datos elaborada en Excel, la cual facilita el acceso a la información básica: nombre, dirección, teléfono, representante legal y tipo de servicio o producto, este último determina la actividad económica de la empresa (ver anexo A).

- Selección de las entidades industriales o comerciales que se desean vincular al programa de separación de residuos sólidos en la fuente.

De la base de datos actualizada se seleccionan 5 de las 56 empresas existentes a razón de que el tiempo destinado para la práctica académica es muy reducido, lo que impide el proyecto se ejecute en la totalidad de las empresas. Para efectos de selección se establecieron los siguientes criterios: ubicación de la organización o empresa en un área de fácil acceso para la ruta de reciclaje y tamaño sean medianas o grandes empresas puesto que esta consideración incide directamente en la cantidad de residuos generados que pueden ser posteriormente aprovechados. Entre las empresas seleccionadas: Cinemas Cinemark Centro Comercial la Florida, Club el Portal Paraíso Natural, cadenas restaurante Mercagan, cadenas restaurante Jarris y lechesan

- Visitar las entidades industriales y comerciales ubicadas en el área de influencia de la cooperativa.

Las empresas seleccionadas para formar parte del proyecto de RSE se encuentran ubicadas en distintas zonas del área metropolitana Bucaramanga, situación que motivo a la programación de las visitas institucionales por sectores efectuando las primeras en las empresas ubicadas zona sur: Cinemark, Lechesan y restaurante Jarris sucursal autopista, segundas visitas empresas zona oriente: el Portal Paraíso Natural sede administrativa y restaurante Mercagan sucursal cabecera.

Igualmente este proceso de visita institucional estuvo acompañado de la entrega de una carta elaborada estratégicamente que respondió al protocolo de formalidad para dar a conocer a las empresas una propuesta de gran importancia para la sociedad. Dichas visitas se manejaron a partir del diligenciamiento de un formato de visita efectiva (ver anexo B) el cual fue creado con el propósito de obtener los datos de la persona responsable de cada entidad y establecer el contacto directo. Aún cuando el total de las visitas realizadas no fueron efectivas, se logró entregar la carta de presentación del proyecto a tres de las cinco empresas visitadas,

estableciendo el contacto directo con: administrador cadena restaurante restaurantes Mercagan, ingeniero alimentos encargado del departamento de calidad del restaurante Jarris y el gerente general el club el Portal Paraíso Natural.

Este primer acercamiento con la empresa permitió un empalme con los fines del proceso y un poder conocer a profundidad la percepción, interés y compromiso de la empresa con relación al tema de la responsabilidad social y el medio ambiente. Dentro de los resultados de dicha gestión vale la pena resaltar la gratificante sorpresa que se vivencia al encontrar que por lo menos una de las empresas visitadas como lo fue el restaurante Jarris ya tiene dentro de su gestión un programa para el manejo de los residuos sólidos los cuales son aprovechados mediante un proceso interno y vendidos a una empresa autorizada para su transformación. Aunque esta empresa no se pudo vincular, se tiene la evidencia de un compromiso ético y ambiental.

Por su parte, el club el Portal Paraíso Natural y el restaurante Mercagan, a pesar de no registran ningún tipo de experiencia vinculada a este tipo de prácticas, su posición con respecto a las temáticas ambientales y sociales deja entrever un amplio interés y empatía para iniciar con la ejecución de alternativas guiadas a favor del cuidado del planeta y bienestar de la sociedad. Esta premisa fue determinante para avanzar hacia un nivel de compromiso mayor logrando que estas dos empresas aceptaran continuar con el siguiente paso definido por la etapa de presentación formal del proyecto de RSE.

No obstante, en las empresas donde no fue posible establecer el contacto, se hizo un seguimiento a partir de llamadas telefónicas con la intención de no abandonar la lucha y motivar permanentemente su participación, pero, la poca disponibilidad de tiempo que presentaba sus directivas, impidieron se entablara dialogo en durante la ejecución de proyecto.

- Presentar la propuesta de responsabilidad social empresarial a las entidades seleccionadas.
- Establecer compromisos y cronograma de trabajo con las entidades

Para la presentación de la propuesta de responsabilidad social empresarial fue necesario programar una reunión formal con las directivas de cada una de las empresas involucradas a fin de socializar paso a paso la propuesta de RSE diseñada.

La primera reunión (ver anexo C) se realiza en las instalaciones de la sede administrativa del club el Portal ubicada en el barrio el Prado en la sala de juntas de la sede, bajo el siguiente esquema metodológico:

Siguiendo el orden en que fue estructurada la propuesta de RSE, se inicia con la socialización del proyecto mediante la ampliación de la temática de responsabilidad social empresarial y su importancia para el mundo, luego la exposición del objetivo, la presentación de la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER: Su historia, misión, visión servicios, reconocimiento obtenidos y empresas actualmente vinculadas. Para finalmente, explicar en forma detallada el plan de trabajo y plan financiero los cuales proporcionan una visión más específica de las responsabilidades y compromisos que deben adquirir las dos partes involucradas, COOPRESER-EL PORTAL.

Durante la reunión las directivas del club se muestran atentas a la presentación, realizando intervenciones ocasionales con preguntas específicas sobre el proyecto y la cooperativa, situación que evidencia el interés por la temática presentada, los comentarios fueron positivos y productivos a favor del proyecto de RSE, admirando y resaltando de labor desarrollada por la cooperativa y sus asociados. Al final del encuentro, sus expresiones alegres daban indicios de que la reunión

había sido efectiva, pues con una respuesta afirmativa, el gerente general le da su total aprobación y respaldo a la iniciativa.

Hubo un espacio propicio para el diálogo y concertación entre las partes, donde se acuerda programar en cada encuentro las actividades a realizar, puesto que se debe contar con el tiempo y participación de los trabajadores del club, para evitar tomar decisiones inapropiadas y autoritarias. Así, a medida que se avanzaba en la ejecución de las fases de trabajo se programaban los pasos a seguir referenciados en las actas de reunión utilizadas en cada encuentro que se convirtieron al mismo tiempo en el planeador de las actividades.

La segunda reunión que se planeaba realizar en las instalaciones del restaurante Mercagan ubicada en la sede de Cabecera no pudo ser efectiva por encontrarse en medias razones personales muy fuertes que impidieron la asistencia del administrador y su gerente general.

Es importante mencionar, que después de todo lo efectuado en este proceso, ante las diversas dificultades y barreras que impidieron la vinculación de todas las empresas visitadas, se toma la decisión en consenso con la Trabajadora Social de COOPRESER y la supervisora de práctica de avanzar con el proceso planeado con la empresa cuya vinculación a sido efectiva, en este caso del club el Portal Paraíso Natural que cumple con los criterios establecidos al ser una empresa grande perteneciente al sector comercial, con amplio compromiso y disposición para ejecutar las acciones de RSE y aun más si se considera que este es un proyecto piloto y que su importancia radica es hacer un proceso organizado y completo que permita evidenciar su validez y viabilidad para que sea replicado en un futuro.

#### **4.10. EL PORTAL PARAÍSO NATURAL Y SU TALENTO HUMANO**

El Portal Paraíso Natural es una empresa constituida como Club Privado, Parque Temático y Hotel, que garantiza a sus afiliados, huéspedes y visitantes, el disfrute en familia de un ambiente saludable de paz, tranquilidad, integración y armonía, en un entorno campestre de belleza natural y manejo amigable del agua y del medio ambiente, promoviendo responsablemente el desarrollo integral de la región y el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores.

El Portal nació hace 15 años como un hermoso sueño, fruto del espíritu emprendedor de una familia santandereana Acevedo Rueda y un socio industrial, de su visión de futuro, de su valor y tenacidad, y en gran medida, de la confianza en el potencial de la tierra santandereana y sus gentes laboriosas y honradas. Adquirieron una centenaria hacienda cañera, prácticamente en estado de abandono, y empezaron a construir su sueño en medio de grandes dificultades y carencias de todo tipo. Eran tiempos agitados y violentos, la zona era considerada “roja” por la presencia y actividad de los grupos armados, y predominaba el temor y la zozobra diaria. Faltaban los recursos económicos, pero sobraba agua y naturaleza en el territorio, y coraje y tenacidad en los corazones. Con estos recursos se fue motivando un valioso grupo de “pioneros” que contribuyeron decisivamente a hacer realidad en corto tiempo, el sueño de dar a la vida un “Paraíso Natural” en las montañas de Rio negro, en territorio santandereano. Poco a poco pero sin descanso fueron saliendo a la luz grandes logros de este esfuerzo: la restauración de la casona centenaria de tapia pisada y bahareque y la construcción del Restaurante “La Hacienda”; el lago de pesca “El Resplendor”, en recuerdo del mágico efecto de la luz del sol en los cañadulzales; el sendero “Huelas del Pasado” bordeando la acequia de aguas tranquilas y cristalinas construida por los antiguos propietarios alemanes; la imponente cascada que da

vida a las bellas piscinas naturales; los pozos naturales como “burbujas” y “cascadas” que revivieron la tradición del paseo en familia al río <sup>39</sup>.

El Portal reconocido como el lugar ecoturístico número uno del oriente colombiano, brinda a sus diferentes grupos familias afiliadas, visitantes y huéspedes la oportunidad de disfrutar de una recreación sana e integración familiar en un ambiente natural rodeado de la incomparable flora y fauna, aguas cristalinas y vegetación exuberante.

Hoy día cuenta con una excelente infraestructura hotelera de Cabañas y Habitaciones, capaz de albergar hasta 102 personas por noche; dos restaurantes de comida típica e internacional (La Hacienda y Mi Viejo San Juan); el Bar “Caña Dulce”; tres cafeterías, los lagos de pesca, los senderos ecológicos, las piscinas y pozos; la pista de ciclomontañismo y el sendero para cabalgar; los amplios espacios del Polideportivo y las canchas de bolo criollo y minitejo; “Bossco”, Spa Campestre, y la casa de la sede administrativa.

El club se caracteriza por conjugar fundamentalmente las familias santandereanas, residentes en Bucaramanga y su área metropolitana; los visitantes y huéspedes de todas las regiones del país y del extranjero y, el talento humano constituido en gran medida por personal de la región de Rionegro, Santander.

El club opera en dos sedes de trabajo ubicadas en los municipios de Bucaramanga y Rio Negro Santander. La sede administrativa se encuentra localizada en la zona occidente en la capital Santandereana, en la Cra 36 No 41-62 en el barrio El Prado, allí funcionan permanentemente las oficinas de administrativas y de dirección conformadas por 11 profesionales a cargo de los

---

<sup>39</sup> SANTOS SERRANO, Pablo Francisco. Gerente Administrativo Club El Portal Paraíso Natural.

departamentos de gerencia operativa y administrativa, cartera, afiliaciones, reservas y sistemas. Su información sociodemográfica se está dada por la distribución por sexo y tipo de vinculación:

**Tabla 10. Información sociodemográfica talento humano sede administrativa El Portal.**

Población	Hombres	Mujeres	Total
DE PLANTA	6	5	11

Fuente: Autora Del Proyecto.

Su sede campestre se encuentra en el Municipio de Rio negro- Santander, a sólo 45 minutos de Bucaramanga, sobre la vía principal que conduce hacia la Costa Atlántica, exactamente en el kilómetro 24. Allí el club ofrece los 365 días del año las 24 horas del día sus más variados servicios.

En esta sede su talento humano está conformado por 42 trabajadores la mayor parte de ellos provenientes del casco urbano y rural de la región de Rio Negro, Santander, en su mayoría desempeñando funciones de carácter operativo referenciadas a las áreas de servicio del club. Su información sociodemográfica se está dada por la distribución por sexo y tipo de vinculación:

**Tabla 11. Información sociodemográfica talento humano sede campestre El Portal.**

Población	Hombres	Mujeres	Total
DE PLANTA	9	15	24
OTROS	11	7	18
TOTAL	20	22	42

Fuente: Autora Del Proyecto.

Dentro de sus principios y más importantes valores institucionales se encuentran:

Valoración y respeto por todas las persona: Lo más importante es siempre la persona humana, por tanto en “El Portal” se tendrá como criterio valorar y respetar la condición humana de todas las personas en general, sin discriminación de clases sociales o de nivel académico, raza y credo político o religioso, especialmente de quienes tiene relación directa con la empresa en calidad de Afiliados, Invitados, Huéspedes, Visitantes, Proveedores o Talento Humano.

Valoración y preservación de medio ambiente: Al igual que con las personas, El Portal valora y aprecia esencialmente la naturaleza y está comprometido con la preservación del medio ambiente en general y del entorno natural de su sede campestre en particular. Solidaridad y trabajo en equipo para el desarrollo de la empresa y el progreso de la región: Todas las relaciones en la empresa estarán fundadas en la solidaridad y el trabajo en equipo como medio para construir las bases del desarrollo de la empresa y contribuir al progreso de la región donde realiza sus operaciones<sup>40</sup>.

Por consiguiente, El Portal en su interés de desarrollar una gestión eficiente de su actividad económica que representan una fuente de empleo para la población de la región y espacio de recreación para las familias del país, igualmente expresa su compromiso con las prácticas que favorecen la preservación y conservación del medio ambiente para un área que podría ser considerada de especial reserva natural. Por tanto espera ser para el año 2012:

Una empresa certificada en calidad del servicio y manejo ambiental con las Normas ISO, se habrá categorizado en el

---

<sup>40</sup> *Ibíd.*,

estándar que seleccione; habrá optimizado sus servicios actuales y los ampliará con la Recepción Hotelera, el Salón de Eventos y la Capilla; contará con una completa señalización interactiva de servicios, seguridad y manejo ambiental; todo su personal estará capacitado profesionalmente con certificación académica en lo relacionado con los servicios ofrecidos a sus clientes; y contará con un grupo de mil (1.000) afiliados activos<sup>41</sup>.

Dentro de sus antecedentes de gestión, el club desde hace ya varios años ha intentado la inclusión en su gestión de una política de RSE que conlleve al diseño y ejecución de programas con sentido social y ambiental. Sin embargo, estos intentos no se han logrado materializar en acciones coherentes y eficientes a razón de la falta de recursos financieros.

Aunque, el Portal ha experimentado un compromiso social con los trabajadores de la región afectados por la última ola invernal al prestar ayudas de carácter económico y en especies, aun requiere la orientación oportuna para logara formalizar sus acciones en respuesta a su intereses de preservar el entorno natural como atractivo especial y característico del Club realizando las intervenciones que resulten indispensables, aplicando los criterios de sostenibilidad, manejo responsable y compensación ambiental.

Por consiguiente, se visiona en el club el Portal como el escenario oportuno para la ejecución del proyecto RSE con miras a fomentar la práctica responsable del reciclaje en la fuente cuyos beneficios harán del Portal un ente responsable en el cuidado del medio ambiente y el bienestar social de la población asociada, gestora y protagonista de la COOPRESER, quienes definen en la actividad del reciclaje su única fuente de empleo directo.

---

<sup>41</sup> Ibid.,

**Tabla 12. Matriz de cumplimiento de metas. Objetivo No 2.**

ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	ALCANCES
Investigar las entidades industriales o comerciales ubicadas dentro del área metropolitana de Bucaramanga.	Para la segunda semana del mes de Junio se obtuvo la base de datos con las empresas que podrán formar parte del proyecto de RSE.	# de organizaciones ubicadas en la base de datos / el total de organizaciones investigadas * 100%	Esta meta se cumplió en su totalidad teniendo en cuenta que se logro la ubicación en la base de datos las organizaciones que cumplen las características para formar parte del proyecto de RSE, ubicando 56 empresas con respecto a las investigadas.
Seleccionar las entidades industriales o comerciales que se desean vincular al programa de separación de residuos sólidos en la fuente.	Durante la segunda semana del mes de Junio se obtiene el listado de las empresas seleccionadas.	# de entidades seleccionadas / el total de entidades de la base de datos * 100%	Esta meta se cumplió satisfactoriamente en un 100% puesto que se seleccionan 6 empresas respectivamente de la base de datos existente.
Visitar las entidades industriales y comerciales seleccionadas.	Producto de las visitas realizadas se establece el contacto directo con las personas encargadas del direccionamiento de cada empresa.	# contactos establecidos /total de visitas realizadas * 100%	Esta meta se cumplió en su totalidad (100%) al lograr establecer el contacto con cuatro de las seis empresas visitadas.
Presentar la propuesta de responsabilidad social empresarial a las entidades con las que se pudo establecer el	Para la última semana del mes de Junio se aprueba la propuesta de RSE en el club el Portal Paraíso Natural.	# de propuestas aprobadas / el total de propuestas presentadas *100%	Se logra cumplir la meta en un 100% al obtener la aprobación de la propuesta de RSE en el club el Portal Paraíso Natural que por su actividad

ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	ALCANCES
contacto directo.			económica es catalogada como un gran generador de residuos aprovechables.
Establecer compromisos y cronograma de trabajo con las entidades vinculadas al proyecto.	Durante la última semana del mes de Junio se establece el cronograma del plan de trabajo con la empresa vinculada al proyecto.	Acta de reunión firmada por las partes interesadas con los compromisos y cronograma de trabajo.	En un 100% se cumple la meta al establecer con la persona responsable de la entidad los compromisos y cronograma de trabajo correspondientes a las fases del proyecto.

Fuente: Autora del Proyecto.

Con relación al tercer objetivo de **“Lograr que las entidades industriales o comerciales realicen el proceso de separación de residuos sólidos en la fuente para hacer efectiva su responsabilidad social empresarial”** se ponen en marcha las acciones estratégicas correspondientes a la estrategia de efectuar un proceso de educación ambiental sobre reciclaje en la empresa que se logra vincular al proyecto.

- Preparar de la presentación de educación ambiental en reciclaje.

Para la preparación y montaje de la presentación de educación ambiental cuyo tema central fue la separación integral de residuos sólidos en la fuente, se realiza una revisión documental correspondiente a la presentación institucional utilizada por la cooperativa para el desarrollo de los procesos de educación en colegios, retomando aquellos temas importantes relacionados con el referente teórico sobre del proceso del reciclaje como: definiciones, pasos para realizar una separación adecuada de residuos, cuidado a tener en cuenta en este proceso, materiales que

se pueden reciclar, beneficios de este tipo de prácticas, adecuándola con la información de la cooperativa, su historia, misión, visión y servicios, el logo del proyecto de RSE y la cooperativa, herramienta visual utilizada en las actividades de capacitación empresarial. (Ver anexo D).

- Realización actividades de capacitación talento humano Club El Portal.

Durante el proceso se programaron dos capacitaciones respectivamente en tiempos y lugares diferentes para abordar la totalidad de trabajadores que conforman el talento humano del club el Portal Paraíso Natural, quienes ejercen sus funciones en las dos sedes de influencia ubicadas en los municipio de Bucaramanga y Rio Negro, Santander. Así la primera capacitación efectuada se desarrollo en la sede ubicada en el municipio de Bucaramanga, capital Santandereana, dirigida a los trabajadores del área administrativa, con el apoyo y acompañamiento de una asociada de la cooperativa quien retroalimentó el proceso y aportó al componente de concientización y sensibilización de los trabajadores mediante la narración de su experiencia organizativa y personal.

La segunda capacitación se ejecutó en la sede campestre ubicada en el municipio de Rio Negro, Santander donde labora la mayor parte del personal del club proveniente de la misma región y zonas aledañas, cuyas funciones son de carácter netamente operativo(ver anexo E). Las capacitaciones se manejaron mediante el siguiente esquema metodológico:

**Tabla 13. Esquema metodológico actividad de capacitación.**

<b>TITULO</b>	Separación integral de residuos sólidos en la fuente
<b>LUGAR</b>	Sede administrativa y sede campestre
<b>DURACION</b>	Una hora
<b>RESPONSABLES</b>	Alejandra Taborda Ibarra, practicante Trabajo Social UIS.

**RECURSOS**

Técnico: video beam, Computador, parlantes.  
Materiales: Hojas de papel tamaño carta, esferos.  
Humano: Acompañamiento asociada COOPRESER.

**OBJETIVO**

Educar, concientizar y sensibilizar al talento humano del club el Portal Paraíso Natural sobre la importancia de proteger el medio ambiente y contribuir al bienestar de la comunidad mediante acciones responsables como lo es el reciclaje a fin de lograr el manejo eficiente e integral de los residuos sólidos en el club y la adhesión de la cultura ciudadana y ambiental.

**METODOLOGIA**

A continuación una descripción de las etapas que dieron lugar a la capacitación:

- Presentación de la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER, su historia, misión, visión y servicios.
- Video institucional de COOPRESER.
- Introducción separación integral de residuos sólidos.
- Explicación de la estrategia de las tres "R"
- Concepto de reciclaje
- Explicación ciclo del reciclaje
- Beneficios ambientales, sociales y económicos de esta práctica.
- Explicación 5 grupos de materiales que se pueden reciclar: Papel y cartón, Plástico, Vidrio, Aluminio y metal, Otros
- Cuidados a tener en cuenta a la hora de separar los residuos
- Concepto de separación en la fuente
- Sensibilización y concientización
- Imágenes sobre problema de basuras en Bucaramanga
- Imágenes de desastres naturales ocurrido en el departamento de Santander como consecuencia del cambio climático.
- Video calentamiento global
- Espacio para preguntas y sugerencias.
- Intervención asociada de COOPRESER
- Intervención final practicante de Trabajo Social, Alejandra Taborda.
- Agradecimientos.

Fuente: Autora Del Proyecto

Durante el desarrollo de las capacitaciones fue posible hacer un paralelo de la postura y reacciones de los trabajadores con relación a la temática trabajada en las distintas sedes de trabajo. En la sede administrativa, se observó en los trabajadores una actitud permanente de escucha y atención, interés en la temática, preguntas frecuentes y comentarios positivos y propositivos a favor del proyecto de RSE, totalmente motivados por contar allí con la presencia de una de

las asociadas quien mediante su experiencia apporto a la sensibilización de los trabajadores elevando su nivel de participación, proceso que fue complementado por un conversatorio de donde se obtuvieron ideas para el proyecto.

Por el contrario en la sede campestre, se evidenció en los trabajadores que aunque mostraron interés en la temática, la actitud fue pasiva, de solo escucha y atención más que de participación, lo que dificultó de cierto modo la actividad posterior de conversatorio recibiendo muy pocos aportes y comentarios. Esta situación refleja que aunque existe interés por parte de los grupos poblacionales abordados en los temas relacionados con el medio ambiente que resulta ser muy positivo para el buen desarrollo del proyecto de RSE, existen factores que relacionados con el nivel educativo y el contexto en el cual se enmarca el diario vivir de los trabajadores influyen en las habilidades de comunicación y participación de los sujetos.

- Realización conversatorios

Junto con los integrantes del talento humano del club, aprovechando la disponibilidad de tiempo, se logro organizar una sesión de conversatorio que en ese mismo espacio permitió impulsar la participación de los sujetos para conocer las sugerencias, opiniones y comentarios con respecto a los temas trabajados, al proyecto de RSE en el cual entran a formar parte y sobre las acciones que se planean desarrollar para implementar un programa de separación de residuos sólidos en la fuente. Los conversatorios se llevaron a cabo en la misma jornada en que fueron programadas las capacitaciones a fin de complementar en proceso de educación, sensibilización y concientización del personal, relacionadas con los objetivos de contribuir en la protección del medio ambiente y generación de bienestar da la población vulnerable vinculada a COOPRESER.

Se efectuaron respectivamente dos sesiones de conversatorio manejados mediante la siguiente metodología: se definió el eje temático del conversatorio el cual respondió al tema central abordado en la capacitación sobre separación integral de residuos sólidos en la fuente y al proyecto de RSE, se asignaron dentro de los participantes los roles de moderador y relator, se definió el tiempo de intervención de dos minutos para cada participante y las reglas de la actividad, donde se especifica que para intervenir se deberá levantar la mano, el moderador será la única persona encargada de dar la palabra y se respetara la palabra del otro y los tiempos estipulados para la discusión.

En la medida en que se avanza en las etapas de trabajo, se alcanza un mayor nivel de interacción con el personal del club de donde van surgiendo ideas y comentarios productivos que son tomadas en cuenta para el buen desarrollo del proceso, algunos de ellos vale la pena traerlos a colación. En el conversatorio efectuado en sede campestre del club, uno de los asesores comerciales aportó la valiosa idea de aprovechar las fortalezas del club para gestionar un canje de afiliación con el proveedor de los puntos ecológicos. Otro aporte, a resaltar, surge por parte de un trabajador operativo de la sede campestre, quien expone la importancia realizar un reconocimiento de los lugares de mayor confluencia de personas dentro de las instalaciones de la sede campestre del club para poder hacer una distribución adecuada de los puntos ecológicos. Aun cuando no todos los trabajadores participaron, se cumplió el propósito de conocer las sugerencias, opiniones y comentarios de la mayor parte de ellos (Ver anexo F).

Del conversatorio se concluye que la mayoría del personal del club se muestran comprometidos con el cuidado del medio ambiente ante la presencia de problemas ambientales, cuyos efectos se han hecho evidentes en el municipio de Rio Negro, Santander con la pérdida de una gran número de viviendas y vidas humanas que dejan un panorama desolador por causa de la ola invernal que en el año 2010 azotó al país. Esta crisis impactó positivamente en la conciencia de los

trabajadores del club, quienes vivieron de cerca la situación y hoy manifiestan reconocer las consecuencias nefastas de las acciones desconsideradas de los seres humanos para asumir una postura proactiva que permita apoyar una alternativa responsable como el reciclaje. El talento humano del club se muestra comprometido con los objetivos del proyecto y ratifica su participación activa en las acciones necesarias para la puesta en marcha del programa de separación integral de residuos sólidos en la fuente.

**Tabla 14. Matriz de cumplimiento de metas. Objetivo No 2.**

ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	ALCANCES
Preparar de la presentación de educación ambiental en reciclaje.	Se logra rediseñar y organizar la presentación de educación ambiental con los temas referentes al reciclaje.	Documento con la presentación en power point.	Esta meta se cumplió satisfactoriamente (100%), al obtener la presentación terminada de educación ambiental sobre reciclaje que será utilizada para la realización de las actividades de capacitación.
Realizar actividades de Capacitación con el talento humano de cada entidad	Para la primera semana del mes de Julio se logra capacitar sobre manejo de residuos sólidos al talento humano del club el portal paraíso natural de la sede.	# De personas asistentes a la capacitación / total de personas de la entidad.	La meta se cumplió en un 90% al lograr la mayor parte del talento humano del club el portal paraíso natural participara en las actividades de capacitación.
Realizar un conversatorio sobre los temas de la capacitación y el proyecto de RSE.	Para la primera semana del mes de julio se realizan dos conversatorios donde fue posible retroalimentar la información obtenida en la capacitación y conocer los puntos de vista de los trabajadores involucrados.	# De asistentes al conversatorio / total de personal de cada entidad.	Esta meta se cumplió satisfactoriamente (100%) el conversatorio posibilito la comunicación de sugerencias y comentario positivos para el buen desarrollo del proyecto, al mismo tiempo, que se complementa la información difundida en la capacitación.

Fuente: Autora Del Proyecto.

En relación al tercer objetivo de **“Implementar el programa de separación de residuos sólidos en la fuente en las organizaciones del sector industrial o comercial para apoyar la realización de su responsabilidad social empresarial por medio de COOPRESER”** las acciones realizadas se describen así:

- Realización diagnóstico sobre el manejo de residuos sólidos en la entidad.

Para determinar la situación actual en materia de manejo y disposición final de residuos sólidos en las instalaciones de la sede campestre del club el Portal fue necesario la realización de un diagnóstico donde fue consignada la información recolectada en un documento elaborado siguiendo la metodología utilizada para elaborar un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIR, gracias a la asesoría del estudiante de octavo semestre de ingeniería ambiental de la Universidad Pontificia Bolivariana. El diagnóstico se realizó mediante el siguiente esquema:

Junto con el apoyo de las directivas del club, la participación activa de algunos de sus trabajadores y la asesoría de un estudiante de ingeniería ambiental, se programó una jornada de trabajo de campo con el propósito de observar, indagar e inspeccionar acerca del manejo de los residuos sólidos en las diferentes áreas de servicio de la sede campestre del club. La fase operativa se inició el viernes 8 de Junio y finalizó el sábado 9 de Junio del 2011, mediante el siguiente proceso metodológico:

1. Indagación directa con los actores responsables de la recolección para determinar el tratamiento que se le está dando a los residuos sólidos aprovechables y no aprovechables.
2. Inspección residuos sólidos generados, contenedores utilizados para su almacenamiento y de los espacios de disposición final dentro del club.

La jornada de trabajo de campo se desarrolla con la visita de las áreas de servicio del club donde se presenta mayor confluencia de personas como lo es restaurante, piscina, lago y hotel. La visita incluyó la comunicación directa con las personas responsables de cada área, quienes mejor conocen el funcionamiento interno del club para indagar acerca de las personas encargadas de la recolección y su disposición final de los residuos dentro del club, para luego proceder a realizar la inspección de las canecas, vaciando los residuos en un espacio abierto y clasificándolos en los grupos de materiales recuperables para establecer el tipo de residuo que se genera en mayor cantidad. Así este procedimiento dio lugar al diagnóstico de manejo de los residuos sólidos dentro del club, determinándose lo siguiente:

Los trabajadores de cada área: recepción, servicio al cliente, administración restaurantes, piscina, spa, lago, hotel y cabañas, se encargan de la recolección de los residuos sólidos generados por la respectiva área y su traslado a contenedor principal estipulado por el club. Los residuos son almacenados en un cuarto aislado que no cuenta con las condiciones reglamentadas en el decreto 1713 en cuanto tiene las siguientes características: Elaborado con material poco resistente, sin señalización y de fácil acceso para roedores y otros animales. Posteriormente, la empresa de aseo del municipio de Rio Negro se encarga de la recolección y disposición final de los residuos orgánicos y de carácter recuperable en un relleno sanitario de Bucaramanga conocido como el Carrasco. A pesar de que en algunas áreas de servicio del club se realiza un proceso de separación de los residuos sólidos, esta práctica resulta inútil principalmente por:

- La clasificación de los materiales no se está realizando de manera adecuada
- Los materiales aprovechables y no aprovechables terminan mezclándose en el contenedor principal perdiendo de esta manera sus propiedades, dificultando su correcto aprovechamiento

- Las personas encargadas de la recolección de los residuos sólidos depositados en las canecas distribuidas por las instalaciones del club están realizando el aprovechamiento de una parte de los residuos en especial los que representan mayor valor entre ellos: latas y cartón, desperdiciando así la posibilidad de reciclar una gran proporción de materiales importantes<sup>42</sup>.

En efecto, el club el Portal Paraíso Natural se cataloga como un gran generador de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables. Los estudios realizados permitieron un análisis de los residuos sólidos producidos en mayor cantidad incluyendo los dos tipos de residuos mencionados obteniendo así, el siguiente resultado:

**Tabla 15. Información residuos generados club El Portal**

<b><i>Papel</i></b>	<b>5%</b>
<b><i>Cartón</i></b>	<b>10%</b>
<b><i>Vidrio</i></b>	<b>20%</b>
<b><i>Metal</i></b>	<b>15%</b>
<b><i>Plástico</i></b>	<b>25%</b>
<b><i>Residuos orgánicos</i></b>	<b>10%</b>
<b><i>Papel contaminado</i></b>	<b>15%</b>
<b><i>TOTAL</i></b>	<b>100%</b>

**Fuente: Autora Del Proyecto.**

Todo lo anterior fue posible a partir de un trabajo interdisciplinar donde se pudo integrar conocimientos con otra profesión para elaborar un diagnóstico fundamentado en la formulación de planes de gestión orientados a la prevención

---

42

de generación de residuos sólidos, por la cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos. Situación que permitió el análisis de la dinámica interna del club en relación al manejo de residuos sólidos en la fuente, cuyos resultados revalidan la decisión tomada de ejecutar el proyecto de Responsabilidad Social Empresarial en una empresa que según se evidencia, efectivamente es catalogada como una gran generador de residuos sólidos de carácter recuperable.

Así mismo, el diagnóstico facilitó tomar las decisiones sobre las acciones adecuadas acordes a la situación actual del club definidas en un plan de contingencia para la implementación eficiente del programa de separación integral de residuos sólidos en la fuente.

- Elaboración plan de contingencia con las acciones recomendadas

Para la elaboración del plan de contingencia se partió de la revisión detallada del diagnóstico realizado en el cual se halla una descripción de las situaciones problemáticas que en materia de manejo de residuos sólidos se presentan en las instalaciones del club. Estos referentes guiaron la elaboración del plan de contingencia que incluye las acciones recomendadas a efectuar con el propósito de dar solución a las problemáticas que se presentan mediante la implementación del programa de separación integral de residuos sólidos en la fuente. El plan de contingencia se estructuró mediante el siguiente esquema:

*Número y ubicación de los contenedores necesarios para la separación de los residuos sólidos “recuperables” y “no recuperables”:* La forma, tamaño y color de cada tipo de contenedor permite su fácil identificación, para lo que se recomienda realizar una distribución teniendo en cuenta el color de clasificación de los

residuos así: Color verde para los desechos orgánicos (no aprovechables) y Color gris para los desechos aprovechables

Distribución de las canecas dentro de las instalaciones del club: 29 canecas distribuidas en las 40 hectáreas construidas. Para ello se recomienda una distribución así:

Parqueadero principal: 1 contenedor color gris

Restaurantes: 1 punto ecológico

Piscina: 2 puntos ecológicos

Lago: 2 puntos ecológicos

Hotel: 1 contenedor color gris y 1 contenedor color verde

Cabañas: 1 contenedor color gris y 1 contenedor color verde

*Materiales requeridos y lugar de disposición final dentro del club:* Bolsas plásticas para cada contenedor a fin de facilitar el traslado de los desechos a los respectivos puntos de almacenamiento.

*Ubicación bodega de almacenamiento residuos sólidos aprovechables:* Se sugiere un lugar limpio y fresco de fácil acceso; cuarto estadero principal.

- Recolectar los residuos generados por cada entidad semanalmente.

Para la puesta en marcha de esta acción estratégica se requirió establecer con las directivas del club un acuerdo acerca de la responsabilidad que debe ser asumida por las dos partes para el traslado respectivo de los residuos generados en las dos sedes de actividad laboral. Para ello en una reunión se logra definir una responsabilidad compartida entre COOPRESER y el Portal, la cual queda estipulada así: el traslado de los residuos separados por la sede campestre ubicada en el municipio de Rio Negro, Santander será transportados por el camión del Portal y llevados directamente al centro de acopio principal de la cooperativa.

Los residuos generados por la sede administrativa del club ubicado en el barrio El Prado serán recolectados semanalmente por la ruta de reciclaje de COOPRESER.

Durante el transcurso del proyecto se logro recolectar de la sede administrativa del Portal material de archivo (papel) con un peso de 30 Kilos entregado en calidad de donación a la cooperativa. Esta etapa del proceso fue muy importante para conocer el resultado de un arduo trabajo que requirió de la realización de diversas acciones para lograr que la empresa objeto de intervención realice la separación de los residuos sólidos y los entregue en calidad de donación a la cooperativa. Estos residuos sólidos que pudieron ser recuperados son la evidencia más clara de que si es posible lograr que las empresas se comprometan con la sociedad y el planeta y ejecuten practicas socialmente responsables como lo es el reciclaje en la fuente.

- Realizar el seguimiento al programa de recolección de residuos sólidos.

Por consiguiente, para determinar la efectividad del proyecto de RSE y las acciones realizadas se efectuó un proceso de seguimiento al programa de separación integral de residuos sólidos en la fuente mediante la creación de un formato de registro de material entregado por la respectiva empresa, cuyo contenido especifica: nombre de la empresa, dirección, teléfono, representante legal, una matriz que detalla fecha y hora de entrega, el tipo y peso del material, quien entrega y quien recibe.

El formato fue el instrumento por el cual se pudo evaluar el nivel de compromiso de la empresa y su talento humano con las prácticas de RSE, una vez se obtiene el registro del material entregado por parte del club, demostrando que en este primer ejercicio práctico que los trabajadores del Portal han participado en el proceso de separación de los residuos sólidos en la fuente en las distintas sedes de trabajo (Ver anexo G).

Realizar el seguimiento al programa de separación de residuos sólidos en la fuente implicó hacer visibles los resultados de las acciones desarrolladas durante el proceso de intervención profesional, hacer evidentes los cambios que se propiciaron con respecto a una empresa que no reporta experiencia en la práctica del reciclaje, realizando un ejercicio de separación de residuos sólidos directamente desde la fuente con la conciencia de cuidar el medio ambiente y favorecer a la población vulnerable, compromiso que le permite desprenderse de los intereses materiales para tener un comportamiento ético y responsable.

**Tabla 16: Matriz de cumplimiento de Metas. Objetivo No 3.**

ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	ALCANCES
Realizar un diagnostico sobre el manejo de residuos sólidos en la organización vinculada.	Durante la segunda semana del mes de Julio se realiza el diagnostico sobre el manejo de residuos sólidos, tipo de residuos y disposición final dentro del club.	Documento soporte con el diagnostico	Se logra cumplir la meta en un 100% al obtener la información sobre los residuos que en mayor proporción s generan en el club, entre ellos vidrio y plástico cuya disposición final se da en el cuarto de almacenamiento para los residuos orgánicos.
Elaborar un plan de contingencia con las acciones recomendadas.	Se elabora el plan de contingencia con las acciones recomendadas indicando el número y sitio de los contenedores, los recursos materiales necesarios y el sitio para su almacenamiento dentro del club.	Documento plan de contingencia.	Esta meta se cumplió en su totalidad (100%) al obtener el documento con las indicaciones del número requerido y ubicación de los contenedores de acuerdo a las áreas de servicio del club, los materiales requeridos (bolsas plásticas) y el sitio de disposición final, cuarto del estadero

ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	ALCANCES
			principal.
Recolectar los residuos generados por cada entidad durante semanalmente.	Se logra aumentar la cantidad de residuos sólidos aprovechables generados por el club y entregados responsablemente a COOPRESER.	Ficha de registro material entregado.	Esta meta se logro en un 100% al conseguir el traslado de los residuos sólidos aprovechables clasificados por los trabajadores del club y entregados directamente a la cooperativa en las dos últimas semanas del mes de Julio.
Realizar el seguimiento al programa de recolección de residuos sólidos.	Se logro que el talento humano del club el Portal Paraíso Natural realizara el proceso de separación en la fuente.	Ficha de registro material ingresado a COOPRESER semanalmente.	Esta meta se cumple en un 50 % puesto que solo se le pudo hacer seguimiento a la misma semana en la que se entrega el material después de terminado la ejecución del proyecto en la respectiva entidad.

Fuente: Autora del Proyecto.

En relación con el cuarto objetivo estratégico de la propuesta de intervención” **Estructurar un proceso que permita apoyar la responsabilidad social empresarial de las entidades por medio de la cooperativa**” las acciones desarrolladas responde a:

- Diseñar y elaborar una guía con toda la información para la constitución formal de la responsabilidad social empresarial

El diseño y elaboración de la guía responde a la necesidad de asesorar a las empresas vinculadas al proyecto de RSE de COOPRESER para que incorporen dentro de su estructura organizativa los lineamientos que conducen la realización de prácticas de RSE tanto dentro como fuera de la organización logrando así la articulación entre teoría y práctica.

En principio, las primeras acciones comprendieron un proceso de revisión y recopilación de información en la web y en las fichas bibliográficas ya elaboradas, esta información fue organizada y consignada en reproducción textual en las fichas de registro bibliográfico citando el autor de referencia de cada texto. La información encontrada hace referencia a: Documento implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Punto Dorado en Colombia, el cual muestra las etapas que dieron lugar a la incorporación de la responsabilidad social empresarial en dicha organización; Guía de responsabilidad social empresarial realizado por la New Technology Products, NTP en el año 2007 en Lima, Perú, la cual contiene los principios rectores que conducen la actuación ética de la NTP y, Manual primero pasos de DERES (Desarrollo de la Responsabilidad Social) Uruguay, organización creada por diversas empresas e instituciones que se han integrado en procura de una concientización de los actores de la sociedad uruguaya sobre el nuevo rol que juega el sector empresarial y la incorporación del concepto de RSE en la gestión de las organizaciones. El manual fue creado como una herramienta que facilita a las empresas la implementación e incorporación de la RSE en su gestión.

La información de los documentos rastreados fue tomada como referente teórico, conceptual y jurídica para la elaboración de la guía de responsabilidad social empresarial. De cada uno de ellos se extrae la información importante para hacer

una compilación de temas y elementos integrados en un solo documento siguiendo el esquema de la norma ISO 26000, la cual provee a las organizaciones de unos lineamientos prácticos y operacionales para la consolidación de la RSE. La guía fue diseñada y desarrollada con un contenido de forma simple, clara y entendible, la cual inicia con una breve introducción al tema de responsabilidad social empresarial y el objetivo de la misma, posteriormente en los aspectos generales se aborda el concepto de RSE tomado de la Organización Internacional del Trabajo OIT.

*La Responsabilidad Social Empresarial es el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que sólo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación.*

Posteriormente se describen los pasos que enuncian los asuntos esenciales que deben ser considerados por las organizaciones para iniciar o mejorar las acciones de responsabilidad social empresarial detallados en los aspectos metodológicos siguiendo las especificaciones de la norma ISO 26000.

- 1. Obtener el compromiso del talento humano que apoyara y participara activamente en las actividades de RSE.*
- 2. Elegir un "líder" ó "responsable" que lidere el proceso de consolidación de la RSE.*
- 3. Analizar la actividad de la empresa para determinar los puntos a favor o en contra.*
- 4. Crear el código de ética que contendrá los principios rectores de la empresa*

5. *Definir las políticas internas y externas*
6. *Realizar el balance social de la actuación de la empresa.*
7. *Comunicar los resultados del balance social en un informe social para que sean retroalimentados.*

En los aspectos metodológicos, se realiza una descripción detallada de los pasos anteriormente mencionados, caracterizados en 7 fases de trabajo: reconocimiento de la empresa; creación del código de tica; definición de las políticas internas y externas; actuación y balance social; comunicación e informe social; responsables del balance social e informe social y, retroalimentación que responden a las acciones que deben realizar las empresas cuya responsabilidad social debe estar también definida en su estructura organizacional. Así, la guía de elaborada se convierte en el marco orientador para la empresa vinculada al proyecto de RSE de COOPRESER, al permitir la integración en su sistema de gestión, las consideraciones formales que evidencian su compromiso ético y social.

- Entregar del documento a las entidades industriales o comerciales vinculadas al proyecto de RSE.
- Socializar la guía con las directivas de cada entidad.

Una vez se obtiene la guía elaborada, mediante un reunión programada con la asistencia y participación de las directivas del club, se logra hacer la entrega efectiva de la guía de responsabilidad social empresarial al mismo tiempo que puede ser socializada efectuando una explicación detallada paso por paso de la metodología utilizada para su elaboración. En esta misma etapa, fue indispensable crear un espacio de dialogo donde fluctuaron las inquietudes por parte de las directivas en relación a las etapas del proceso, previniendo dificultades y problemas futuros para asegurar que el club, realice de forma adecuada los pasos para la consolidación formal de su responsabilidad social empresarial.

- Asesorar a las entidades sobre el proceso de constitución formal de la responsabilidad social empresarial mediante la guía

En esta etapa final del proceso, los conocimientos profesionales de la estudiante en práctica afloran para orientar al club el Portal, una organización sin experiencia que apenas incursiona en el campo de la RSE. La estudiante en práctica, procede a realizar algunas recomendaciones sobre la agenda de trabajo a seguir para la constitución formal de la RSE, teniendo en cuenta el Portal actualmente se encuentra en el ciclo de ejecución del programa de separación integral de residuos sólidos en la fuente, cuyos resultados se convertirán en el insumo para avanzar hacia el desarrollo de la totalidad de los aspectos para la gestión eficiente de la RSE.

Por tanto, se recomienda al club abordar los primeros pasos de la guía de RSE estipulados en su capítulo I: los aspectos metodológicos: fase 1 (reconocimiento de la empresa); fase 2 (creación código de ética) y fase 3 (definición políticas internas y externas), en espera de los resultados que arroja el programa de reciclaje en la fuente en cuanto la cantidad de materiales de carácter recuperable entregados a COOPRESER para proceder a la ejecución de las fases 4,5,6 y 7 que corresponde al balance social de la RSE de la organización.

En efecto, el proceso de socialización, orientación y asesoría ofrecida permitió una mayor comprensión por parte de las directivas del club acerca de la rigurosidad e importancia de las prácticas de responsabilidad social empresarial, no solo en el curso de su ejecución sino también en la formulación e interiorización de ciertos lineamiento, políticas y procedimientos en la estructura organizacional. La preparación de la guía RSE se convirtió en un modelo de dirección para encauzar a la empresa hacia la consolidación formal de su RSE, al abarcar conceptos, metodologías para la formulación, planeación, ejecución y evaluación de las prácticas de RSE. (Ver anexo H)

**Tabla 17: Matriz de cumplimiento de metas. Objetivo No 4.**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ALCANCES</b>
Diseñar y elaborar una guía con toda la información para La constitución formal de la responsabilidad social empresarial.	Se diseña y elabora la guía de responsabilidad social empresarial la cual contiene los pasos para realizar su consolidación formal.	Documento soporte guía de RSE.	Esta meta fue cumplida en un 100% al elaborar la guía con la información pertinente para orientar el proceso de consolidación formal de la RSE de las entidades interesadas.
Entregar del documento a las entidades vinculadas al proyecto de RSE.	Se logra entregar la guía al club el Portal Paraíso Natural.	# de documentos entregados / el total de entidades vinculadas al programa de separación de residuos sólidos de la cooperativa *100%	Satisfactoriamente se logra cumplir la meta en un 100% al entregar la guía al club el Portal Paraíso Natural, empresa que se ha mostrado comprometida con el proyecto.
Socializar la guía con las directivas de cada entidad.	Durante la última semana del mes de Julio se da a conocer la guía de RSE a las directivas del club.	Acta de reunión firmada con las partes interesadas.	Se logra cumplir la meta en su totalidad (100%) a lograr socializar oportunamente la guía de RSE con las directivas del club.
Asesorar a las entidades sobre el proceso de constitución formal de la responsabilidad social empresarial mediante la guía.	Para la última semana del mes de Julio se orienta a las directivas del club sobre los pasos a seguir para la consolidación de su RSE de acuerdo a la guía realizada.	Acta de reunión firmada con las partes interesadas.	Se cumplió la meta en un 100% puesto que se pudo orientar a las directivas del club sobre los pasos que se deben realizar para la consolidación de la RSE, resolviendo duda, ofreciendo alternativas que faciliten el proceso.

Fuente: Autora del Proyecto.

## **5. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN**

La práctica profesional de Trabajo Social realizada en la cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicio COOPRESER, durante el periodo comprendido entre el mes de Abril y el mes de Agosto del año 2011 tuvo lugar en cuatro etapas de trabajo a saber: ubicación institucional, diagnóstico y planeación, ejecución y evaluación; argumentadas en el presente escrito.

En cada una de las etapas vividas se conjugo la fundamentación teórica y metodológica de la profesión, que se constituyo en una oportunidad para el análisis y abordaje de la realidad particular de COOPRESER y el establecimiento de reflexiones en cada unidad del proceso de intervención. Con base en lo elementos emergentes en cada etapa de trabajo, se introdujeron los ajustes que se consideraron pertinentes por el camino por cuanto respondían a los objetivos del proyecto de RSE.

El conocimiento de los diversos aspectos organizacionales de la cooperativa permitió vislumbrar las posibilidades de acción determinadas por su objeto social. Se considero como importante tomar como base fundamental, la historia de la cooperativa, pues esta refleja el proceso de responsabilidad social que ha experimentado con sus grupos involucrados y el medio ambiente; referente que la posiciona como un ejemplo inspirador para la sociedad actual.

La motivación principal del proceso práctico impulsado por la estudiante de Trabajo Social cuyo objetivo respondió a la necesidad de fortalecer la responsabilidad social empresarial de COOPRESER cuando su compromiso aun no está inacabado y debe trascender hacia otros sectores de la sociedad, permitió reafirmar su función social y significar las prácticas de RSE.

El marco general de actuación profesional dio un giro inesperado, produciendo un cambio de lo que hasta hoy habían sido los procesos de intervención de Trabajo Social en COOPRESER, gestándose un nuevo y renovado proyecto de RSE orientado a la vinculación del sector empresarial del área metropolitana de Bucaramanga con los fines de contribuir en la preservación y conservación del medio ambiente y el bienestar de la población asociada de COOPRESER a partir de la práctica del reciclaje en la fuente.

Para la ejecución del plan de trabajo pactado se requirió del muy oportuno abordaje de los postulados del enfoque sistémico para entender a COOPRESER como un sistema social abierto que de conformidad con sus funciones sociales y ambientales se relaciona continuamente con el contexto interno y externo; conjunto de interrelaciones articuladas de donde se revela como un ente socialmente responsable y un medio estratégico para otros sistemas sociales pueden cumplir con sus compromisos éticos. Del mismo modo, con la adopción del enfoque de desarrollo humano sostenible se dotó de sentido el proyecto piloto de RSE cuando en una nueva concepción integral de desarrollo se involucra la dimensión social y ambiental, permitiendo que las responsabilidades de la organización vinculada se extiendan hacia el desarrollo humano la población asociada gestora de COOPRESER y el cuidado del medio ambiente. Así mismo, como se contó con una influencia teórica para comprender la realidad social del medio, la profesión pudo hacer uso de diferentes técnicas y metodologías orientadas particularmente a cada momento del proceso de ejecución. Evidentemente se trató de un saber estrechamente ligado a la acción cuya pertinencia visibilizan un progreso en el quehacer profesional y la consecución de los objetivos propuestos. Un modelo participativo donde confluyeron los aportes de los diferentes actores implicados como lo fue el talento humano del club El Portal y los asociados y trabajadores administrativos de COOPRESER, lográndose que el proyecto construido atendiera a las pretensiones del colectivo, cuando sus intereses están asociados; una institución con deseos de ser

destacada por el cumplimiento de su RSE y una institución con la firme intención de involucrar el sector empresarial con las acciones de compromiso ético y social.

La adecuación y uso de una metodología estratégica permitió identificar los elementos presentes en el medio interno y externo a partir de la herramienta de matriz DOFA, facilitando la construcción de acciones posibles para el fortalecimiento de la función y responsabilidad social de COOPRESER. Así mismo, el análisis de dicha matriz, posibilitó la definición del objeto de la praxis de la práctica de Trabajador Social dentro de la cooperativa.

La ejecución del proceso acompañado por una amplia gama de acciones estratégicas ligadas a la consecución de los objetivos profesionales propuestos arroja alcances y logros a destacar: Entre ellos, la creación de la propuesta y la guía de RSE que supone la introducción de nuevas apuestas por parte de la estudiante en práctica en la producción intelectual de documentos de gran utilidad tanto para la cooperativa como para el ámbito organizacional, en cuanto a que su contenido teórico y técnico le da coherencia y sentido a la realización de acciones responsables.

La ampliación de la cobertura de las prácticas de RSE mediante la vinculación del total de organizaciones seleccionadas presento algunas dificultades por cuanto aun existe una marcada indiferencia y apatía por parte de dicho sector hacia las problemáticas sociales y ambientales presentes en el contexto. En este sentido parece pertinente resaltar, que todo proceso se encuentra influenciado por aquellas condiciones sociales que se presentan tanto en el medio interno y externo que de una u otra manera pueden afectar su curso. A pesar de estas circunstancias, se logró la vinculación del club el Portal Paraíso Natural, una empresa reconocida a nivel local y nacional cuya participación tuvo gran significado y trascendencia para COOPRESER cuando por años se han sostenido los ideales de alcanzar el bienestar social y garantizar un entorno natural optimo

que favorezca el libre ejercicio de los derechos de los seres humanos. El club el Portal contó con el apoyo interdisciplinar la practicante de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander y el estudiante de Octavo Semestre de Ingeniería Ambiental de la Universidad Pontificia Bolivariana para la implementación del programa de separación de residuos sólidos en la fuente, que con éxito posibilitó la primera entrega de material de carácter reciclable. Igualmente se resalta de vital relevancia las acciones de formación, sensibilización e información acerca de la importancia del proceso de reciclaje en la fuente y el cuidado del planeta las cuales fueron efectuadas a través de actividades de capacitación y conversatorio que generaron reflexiones y aportes para la cualificación del proceso de ejecución.

La calidad de los procesos desarrollados con el profesionalismo y ética de la estudiante en práctica facilitaron un mayor compromiso, colaboración, disposición y participación activa del talento humano del club El Portal en el desarrollo de las diversas etapas del proyecto, además de un cambio positivo en sus aptitudes y actitudes acerca del ejercicio de la separación de los residuos sólidos en la fuente y la labor social que desempeñan los asociados de COOPRESER para una ciudad con presencia de contaminación ambiental por disposición inadecuada de basuras.

En definitiva, el ejercicio práctico del proyecto de RSE arroja como resultado, la formalización de una alianza estratégica entre COOPRESER y el Club El Portal Paraíso Natural.

Una vez culminado el proceso de práctica académica, el club ratifica las responsabilidades y compromisos adquiridos con COOPRESER en alusión a la entrega oportuna de los residuos sólidos generados e inicia el camino hacia la consolidación formal de su RSE integrando dichas prácticas al conjunto de sus políticas como en el resto de su estructura organizacional, aprovechando la muy

oportuna asesoría y orientación que ha recibido por parte de la estudiante en práctica. Así mismo, el Portal con el ánimo de contribuir a los fines del proyecto de RSE, visibiliza ante las directivas de COOPRESER, en un encuentro programado por la estudiante en práctica en compañía de la supervisora, nuevas vías de acción en el sector hotelero ubicado dentro del área metropolitana de Bucaramanga, mostrándose como un actor participativo y gestor dispuesto a ser el canal para establecer el contacto directo con la Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO en la cual se encuentran inscritos todos los hoteles del país,

Hoy día el Portal y COOPRESER comparten responsabilidades comunes de ser los multiplicadores de la experiencia en otras organizaciones por cuanto el interés es aumentar la cantidad de empresas socialmente responsables con el cuidado del medio ambiente, el bienestar de sus trabajadores, comunidad y el de toda la sociedad.

## 6. ROL DE TRABAJO SOCIAL

Trabajo Social como profesión de las ciencias sociales y humanas con amplia formación científica, metodológica, política ética, epistemológica, científica e investigativa, anteponiendo a su actuación profesional los principios fundamentales de los derechos humanos y la justicia social, promueve el cambio social, aporta para la resolución de los problemas sociales, interviene en los puntos donde los seres humanos interactúan con su contexto para romper con las barreras que obstaculizan su desarrollo, es por ello que sin importar desde donde se intervenga, el Trabajador (a) Social se convierte en un agente de cambio para la familia, la comunidad, la organización y sociedad en general.

Pues bien, partiendo de esta premisa de que el Trabajo Social inmerso en un contexto social cuya complejidad advierte los cambios y sucesos inesperados, se destaca que toda acción profesional requiere de algunos elementos indispensables para alcanzar el éxito; condición ineludible de donde surgen las alternativas de solución a partir de las cuales es posible abordar determinadas problemáticas o necesidades, así, la participación y compromiso de los sujetos involucrados sin lugar a duda es ese componente esencial, sin aislar el hecho de que también es importante la presencia de profesionales dispuestos a trabajar en pro del bienestar y la calidad de vida de la población. De este modo, la intervención profesional de la estudiante en prácticas en dicho campo, respondió a las funciones y roles del quehacer del Trabajador (a) Social y de las demandas del área específica de actuación laboral. Roles que se consolidaron en las diversas etapas del proceso: educador (a), gestor (a), promotor (a), planificador (a) y coordinador (a).

Como planificador (a) en el desarrollo de las fases de ubicación institucional, diagnóstico y planeación, cuando inmerso en una nueva realidad compleja y dinámica se crea un proyecto acorde a las necesidades de COPRESER; se diseña y elabora la propuesta de RSE en la búsqueda de una herramienta adecuada para despertar el interés y deseo de vinculación del sector empresarial de la ciudad al proyecto de RSE; al organizar y preparar las acciones a ejecutar mediante un proceso por etapas hasta llegar a la consecución de las metas propuestas.

Como gestor (a) la practicante de Trabajo Social en desempeño de sus responsabilidades, pone en práctica aquellas cualidades y habilidades personales que solo se desarrollan de cara a la realidad: capacidad de hablar en público de manera fluida, comunicación asertiva y relaciones de empatía. Otro rol desempeñado y uno de los más importantes corresponden ser el rol de educador (a) reflejado en los procesos de capacitación y sesiones de conversatorio llevados a cabo con la intención de difundir y retroalimentar los conocimientos sobre la separación integral de residuos sólidos en la fuente, a fin de lograr que las personas participantes adquieran habilidades para la vida aplicables a cualquier ámbito, creando conciencia sobre la importancia del cuidado del medio ambiente asumiendo posturas responsables entorno al planeta y el desarrollo personal.

Finalmente, afloran los roles de coordinador (a), cuando es necesario establecer acuerdos para priorizar las actividades a realizar, , la programación de las capacitaciones, reuniones y demás actividades complementarias efectuadas por petición del campo de práctica. Dentro del rol de asesor (a), se destaca la orientación práctica oportuna en cuanto a los pasos de la consolidación formal de la responsabilidad social empresarial del club el Portal Paraíso Natural, al igual que la asistencia ofrecida para implementar el programa de separación integral de residuos sólidos en la fuente.

## **7. PROPUESTA: HACIA UNA PROLONGACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La responsabilidad social empresarial conviene una cooperación positiva, declarada en la gestión de prácticas cotidianas a favor de la empresa, la sociedad y el planeta; supone ampliar los escenarios de actuación e incorporar actores responsables y conscientes de la realidad social y ambiental mundial, que optimicen y generen beneficios y al mismo tiempo minimicen los impactos desfavorables sobre las personas involucradas y el entorno social y ambiental inmediato.

Para lo anterior es necesario conjugar estratégicamente dos consideraciones: La formulación de proyectos y programas proactivos para atender la compleja trama de la realidad social y ambiental del mundo y la participación y compromiso social de los diferentes actores empresariales en dichos proyectos.

Particularmente, la experiencia práctica de Trabajo Social en la cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER se orientó a la formulación del proyecto de RSE ejecutado en el periodo comprendido entre el mes de Abril al mes de Agosto del año 2011 contando con la participación y compromiso social tanto de la cooperativa como del club el Portal Paraíso Natural como los principales actores empresariales interactuantes.

Desde el diseño hasta la ejecución del proyecto emergieron diversos elementos teóricos, metodológicos y experienciales que hoy día se constituyen en las principales razones que motivan a no desperdiciar los resultados enriquecedores del proceso para la profesión de Trabajo Social y para los diferentes entes involucrados, en cuanto a que proporciona un marco orientador oportuno para dar

continuidad al propósito de vincular otras organizaciones locales al gran objetivo de extender los beneficios sociales y ambientales de la práctica del reciclaje hacia los diversos ámbitos de la sociedad.

Ciertamente la experiencia del proyecto de RSE ejecutado, indiscutiblemente revela su carácter incluyente que desencadenan el compromiso y la corresponsabilidad social del sector empresarial, es especial en un contexto en donde se evidencia una marcada tendencia hacia la evasión de las principales responsabilidades sociales y ambientales por parte de los diferentes actores sociales.

Si bien es cierto, la sociedad está marcada por las consecuencias nefastas de un intensificado proceso de globalización que impiden el desarrollo humano de los sujetos y el sostenimiento del planeta para las generaciones presentes y mucho menos para las futuras, entonces se hace necesario incrementar el número entes empresariales convencidos de su función social y con capacidad de respuesta y solución ante las repercusiones de los vertiginosos cambios del mundo actual.

Ante esta inacabada realidad social, más vale aprovechar todas las alternativas de solución disponibles en el medio para transforma las situaciones problemáticas que se presentan.

Al respecto conviene llamar la atención acerca del valor que representan dar continuidad al proceso del proyecto de RSE pensado a razón de la necesidad latente de combatir con la irresponsabilidad ambiental y social del sector organizacional de la ciudad y más aún cuando se cuenta con la experiencia práctica y las demandas sociales de una importante institución como lo es COOPRESER, la cual concibe que su responsabilidad social se fortalece y termina en donde empieza la responsabilidad de los actores sociales llamado a cumplir con este deber.

Por tanto, se proyectan un mayor impacto y cambio social a largo plazo si el proyecto de RSE logra ampliar el radio de influencia de la práctica responsable del reciclaje en la fuente en la mayor parte de las organizaciones ubicadas dentro del área metropolitana de Bucaramanga como se había planteado. En términos más claros, se estaría hablando de beneficios sociales y económicos para quienes de esta labor satisfacen sus necesidades básicas y personales y, beneficios ambientales para el planeta, escenario por excelencia ligado a la supervivencia humana.

Así, la acción del Trabajador Social se inscribe en el reconocimiento de la acción de otros profesionales y actores sociales que de alguna manera han tratado de atender las demandas de lo social y ambiental en un contexto caracterizado por la indiferencia y la irresponsabilidad por parte del Estado, el sector empresarial y la sociedad civil.

En este preciso momento, entraría en juego los principios relacionados con la ética y la responsabilidad propia de los Trabajadores Sociales quienes al encontrarse frente de una realidad claramente expresada, debe estar dispuesto a dar prioridad a la razón social, al bien común y, a los derechos humanos se estos se encuentran directamente amenazados o vulnerados, como es el caso del derecho colectivo a un ambiente sano directamente relacionados con el disfrute de una buena salud y una vida que están siendo quebrantados por causa de la contaminación masiva del planeta.

Por consiguiente, el Trabajador (a) Social al darle continuidad al proceso del proyecto de RSE estarán experimentado el gozo de un proceder ético y responsable cuando a partir de su nueva mirada de la realidad social pueda llegar a aportar muchos conocimientos y elementos que posibilitaran se generen los impactos positivos deseados hacia el desarrollo humano sostenible de la sociedad.

## 8. CONCLUSIONES

Estar de cara a la realidad social de un grupo poblacional vulnerable organizado en función de la satisfacción de sus necesidades y la superación de las barreras que entorpecen su bienestar humano y social, es sin lugar a dudas una experiencia sin precedentes para cualquier estudiante a puertas de su graduación.

En el escenario de la práctica donde se entrecruzan el contexto de actuación y la fundamentación teórica, subyace la reflexión en torno a los interrogantes que emergen de la confrontación de los conocimientos y principios adquiridos desde el Alma Mater aplicados a la realidad social intervenida, relacionados con el manejo del acervo teórico y metodológico del enfoque de responsabilidad social empresarial que a pesar de ser tan necesarios para el ejercicio profesional en el ámbito organizacional, nunca se consolidaron como objetivos de trabajo en ningún semestre o materia de la carrera; ante lo cual se hace un llamado a las diferentes unidades académica para ahondar en este nuevo enfoque de gestión organizacional. Sin embargo, la estudiante en el ejercicio de su ética y autonomía profesional se ocupa de conocer y profundizar en los elementos del enfoque de responsabilidad social empresarial oportunos para abordar con otra intencionalidad la realidad de COOPRESER. A pesar de que en la cooperativa no existían antecedentes de intervención relacionados con la temática de la RSE, se decide asumir el reto de cambiar la orientación de los procesos de práctica para crear un proyecto diferente en razón a la función social y ambiental de COOPRESER, que en otras palabras es hablar de su responsabilidad social empresarial.

Al existir tantas expectativas por parte del componente humano de la cooperativa, el club El Portal y por supuesto de la estudiante de Trabajo Social, fue necesaria

una permanente actitud evaluativa en cada etapa del proceso para poder llegar a comunicar los principales resultados que en términos de sus alcances y limitaciones determinan la pertinencia e integración del proyecto de RSE.

Uno de los más importantes y significativos alcances del proyecto de RSE se sitúa en el campo de la producción de conocimiento de carácter metodológico por cuanto la ejecución exitosa de cada una de las fases de trabajo se presenta como un marco orientador para profesionales, académicos y estudiantes interesados en retomar la experiencia o crear un proyecto similar. En el ámbito de COOPRESER se produce un cambio representativo en el direccionamiento de los procesos de práctica de Trabajo Social que en los últimos años habían estado anclados en el plano de la salud ocupacional; hoy inscritas a un nuevo eje de trabajo: la gestión de la RSE. Desde la intervención profesional finalmente se logró apoyar, orientar y ejecutar las acciones y estrategias pertinentes hacia el cumplimiento del objetivo de la práctica: fortalecer la responsabilidad social empresarial de COOPRESER al constituirse en un ejemplo y medio para que otras organizaciones como el club el PORTAL PARAISO NATURAL asumieran de forma adecuada sus compromisos sociales y ambientales con la sociedad.

Aunque evidentes las falencias y limitantes determinadas por la falta de interés y responsabilidad que aun se percibe en el sector empresarial y por la inexistencia de una normativa que motive y movilice a los actores corresponsables hacia la contribución al mejoramiento de la sociedad. Se ha podido ver con satisfacción como la comprensión del concepto y los alcancen de la RSE se ha venido incorporando a la estructura organizacional del club El Portal que traducidas en prácticas de carácter social y ambiental aportan al crecimiento y desarrollo humano de los asociados de COOPRESER y al cuidado del medio ambiente. No obstante, se debe involucrar a otras organizaciones de la ciudad, ya que la visión del proyecto explicita extender las prácticas de la RSE hacia el sector empresarial

para lograr un mayor número de entes desempeñando acciones con verdadero impacto social.

El desarrollo de las prácticas académicas en el último nivel de formación representa para el estudiantado un primer acercamiento con las contradicciones y problemáticas complejas de la cuestión social, cuya comprensión prepara a las nuevas generaciones de trabajadores sociales para asumir las responsabilidades y roles que demandan los diferentes contextos de la sociedad. Así mismo, las prácticas en el área organizacional son definitivamente importantes para romper con el esquema tradicional y cambiar la orientación instrumental y operativa de la actuación profesional que por años ha sido motivo de discusión que da cuenta de las reducidas y limitadas acciones paliativas de algunos Trabajadores (as) Sociales.

Hoy, con una nueva mirada de la realidad social, entendiendo las particularidades propias de las organización, los Trabajadores (as) Sociales, en un incesante proceso reflexivo deben repensar el enfoque y rumbo que han tomado en los últimos años los proceso de intervención, puesto que es importante la reconstrucción del quehacer profesional en el escenario organizacional fundamentado desde los enfoques de derechos y responsabilidad social empresarial, cuyos postulados conducen la acción social hacia la dignidad humana, la satisfacción de la necesidades humanas y sociales y la preservación y conservación del medio ambiente.

Por tanto, como aporte adicional para el gremio y la academia establece el articular el enfoque de RSE a la actuación profesional de Trabajo Social en el ámbito organizacional lo que significa implementar estrategias a favor de los diferentes grupos de interés en el reconocimiento de sus derechos fundamentales para no solo atender sus demandas sino también dinamizar y humanizar las relaciones entre el ser humano y el entorno.

## BIBLIOGRAFIA

- AGÜERO Felipe. La Responsabilidad Social Empresarial En América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú. Un Informe Preliminar. Escuela de Estudios Internacionales. Universidad de Miami, Mayo 2002.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991. [En Línea]. [Citado 3 Octubre]. Disponible en Internet < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>>
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. 8 ed. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill, 2007. 10 p.
- Desarrollo Humano sostenible. [En línea]. [Citado 6 Abril, 2011]. Disponible en Internet < <http://hdr.undp.org/es/desarrollohumano/>>
- Expresiones de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia Durante el Siglo XX. [En Línea]. Colombia [Citado 26 de Septiembre, 2011]. Disponible en Internet <<http://es.scribd.com/doc/15592916/Historia-RSE-Colombia-Siglo-XX>>
- FONDO PARA LA ACCION AMBIENTAL Y LA NIÑEZ. Sistematización de la Experiencia de la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER. Noviembre 19 de 2008. [En línea]. Colombia. [Citado 9 Abril, 2011]. Disponible en Internet < [http://www.accionambiental.org/sccs/detalles\\_item\\_listado.php?id\\_categoria=7&id=72&id\\_subcategoria=27](http://www.accionambiental.org/sccs/detalles_item_listado.php?id_categoria=7&id=72&id_subcategoria=27)>

- GÓMEZ, Pedro. Responsabilidad Social de la Empresa: Fundamentos y Enfoques de la Gestión Responsable. [En Línea]. España. [Citado 6 de Abril 2011]. Disponible en Internet <<http://www.foretica.com.ar/upload/doc/cuaderno1.pdf>>
- GONZALEZ RESTREPO, Ramiro. La Responsabilidad Social Empresarial Y Los Sistemas De Gestión. [En línea]. Colombia. [Citado 22 de Septiembre, 2011]. Disponible en Internet <[http://www.buenanota.org/2/index.php?option=com\\_content&view=article&id=394:la-responsabilidad-social-y-los-sistemas-de-gestion&catid=44&Itemid=129](http://www.buenanota.org/2/index.php?option=com_content&view=article&id=394:la-responsabilidad-social-y-los-sistemas-de-gestion&catid=44&Itemid=129)>
- Informe Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2009. [En línea]. Colombia. [Citado 1 Octubre, 2011]. Disponible en Internet <[http://www.andi.com.co/Archivos/2010/Comunicados/Docs/ANDI\\_Encuesta\\_RSE\\_2008-2009\\_20100120\\_083723.pdf](http://www.andi.com.co/Archivos/2010/Comunicados/Docs/ANDI_Encuesta_RSE_2008-2009_20100120_083723.pdf)>
- OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO ODM. [En línea]. [Citado 20 Junio, 2011]. Disponible en Internet <<http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>>
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. [En Línea]. España. [Citado 25 de Septiembre, 2011]. Disponible en Internet <[http://www.observatoriorsc.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=57&Itemid=97&lang=es](http://www.observatoriorsc.org/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=97&lang=es)>
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Responsabilidad Social Empresarial. [En línea]. [Citado 6 Abril, 2011]. Disponible en internet <<http://www.ilo.org/public/spanish/support/lib/resource/subject/csr.htm>>

- PACTO GLOBAL. [En línea]. [Citado 17 Junio, 2011]. Disponible en Internet <<http://www.un.org/es/globalcompact/sitemap.shtml>>
- Proyecto Guía Técnica Colombiana GTC. Responsabilidad Social Empresarial. [En línea]. Colombia. [Citado 7 Abril, 2011]. Disponible en Internet <<http://www.larepublica.com.co/pdf/rse/DE590-03.pdf>>
- Responsabilidad Social Empresarial. Gobernanza, Medición y Control de Gestión. [En línea]. [Citado 6 Abril, 2011]. Disponible en Internet <[http://comunicarseweb.com.ar/download.php?tipo=acrobat&view=1&dato=1305685296\\_RSE-Gobernanza-medicion-y-control-de-gestion.pdf](http://comunicarseweb.com.ar/download.php?tipo=acrobat&view=1&dato=1305685296_RSE-Gobernanza-medicion-y-control-de-gestion.pdf)>
- Teoría stakeholders. “La Caixa” Chair of Corporate Social Responsibility and Corporate Governance 2009. [En línea]. Madrid. [Citado 7 Abril, 2011]. Disponible en internet <[http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman\\_tcm5-39688.pdf](http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf)>
- TORRES Carlos Eduardo. Visión Sistémica del Hombre en la Organización. Revista UIS Humanidades. Julio. 1998. p.
- VERGARA, María Paula y VICARIA, Laura. Ser o Aparentar la Responsabilidad Social en Colombia: Análisis Organizacional Basado en los Lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial. Trabajo de Grado para Optar por el Título de Comunicador Social con Énfasis en Comunicación Organizacional. Bogotá, Enero 2010. [En línea]. Colombia. [Citado 26 Septiembre, 2011]. Disponible en Internet <<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis250.pdf>>

**Anexo A. Base de datos empresas posibles a vincular.**

<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>SERVICIO / PRODUCTO</b>
ACUEDUCTO METROPOLITANO	PARQUE DEL AGUA DG 32a-51	6320220	ACUEDUCTO
AEROPUERTO PALO NEGRO		6569400	TRANSPORTE AEREO
BAVARIA S.A	CAFÉ MADRID	6709683	BEBIDAS
CAJASAN	CRA 27 No 61- 78	6434444	SUPERMERCADO
CAMARA DE COMERCIO	CRA 19 36-20 P-2	6527000	ENTIDAD PUBLICA
CENFER	KM 6 Vía Girón	6822222	FERIAS/EXPOSICIONES
CLUB CAMPESTRE	CRA 21 No 30-02	6803030	HOSPEDAJE
CLUB LOMAS DEL VIENTO	CRA 33 No 49-35 OF 202	6570508	CLUB
CLUB NAUTICO ACUARELA	CALLE 35 No 30-07	6349670	CLUB
PORTAL PARAISO NATURAL	Cra 36 No 41-62	6454526	CLUB
CLUB DE PROFESIONALES DE SATDER	CALLE 44 No 34-57	6434646	CLUB
CLUB UNION	CALLE 49 No 32-20	6430345	CLUB
COMULTRASAN MULTIACTIVA	CL 56 23-04 P-2	6434204	ELECTRODOMESTICOS
CINEMARK	C. COMERCIAL LA FLORIDA	6457070	CINE
COOPETRAN	CALLE 56 No17B-17	6448167	TRANSPORTE
COORDINADORA	GIRON KM 7 No 16-10	6461480	TERRESTRE
	AVENIDA QUEBRADA SECA 30- 121 P 4	6454148	MENSAJERIA
DANE			DEPTO DE
DISC EL ABUELO PACAHGUERO	CALLE 38 No 33-31	6456300	ESTADISTICA
DISCOTECA ANTONIA	CRA 34 No 51-78	6472572	DICOTECA
DICOTECA KUBA	CRA 33 No 44-27	6472165	DISCOTECA
DISCOTECA LA CALLE	C.C CUARTA ETAPA LOCAL 505	6478673	DISCOTECA
DISCOTECA MI PAIS	CRA 34 No 52-07	6478021	DICOTECA
DROGAS LA REBAJA	CRA 26 No 85-44 Diamante 2	6366633	DISCOTECA
DROGUERIA VIDA	CR 32 30A -20	6454553	MEDICAMENTOS
EL BOTIN DE ANDRES	CL 34 16-40	6423749	MEDICAMENTOS
EL BOTIN DE MAYA	PASAJE MARTINEZ MUTIS 34-42	6335311	ZAPATOS
ELECTRIFICADORA DE STDER	CRA 19 No24-56	6303333	ZAPATOS
ESPUMAS STDER	Km 2 No 11-95	6402088	ELECTRICIDAD
FRESKALECHE	Km 4 Palenque Café Madrid	6761332	COLCHONES
FUNERARIA LOS	CRA 31 No 52a -16	6577200	LACTEOS
			FUENRRARIA

OLIVOS			
HOTEL GUANE	CALLE 34 No 22-82	6347014	HOSPEDAJE
HOTEL CHICAMOCA	CALLE 34 No 31-24	6343000	HOSPEDAJE
HOTEL DANN			
CARLTON	CALLE 47No 28-83	6431919	HOSPEDAJE
HOTE PALONEGRO	CALLE 51 No 31-106	6430302	HOSPEDAJE
HOTEL SAN JOSE			
PLAZA	CRA 17 No 55-46	6445500	HOSPEDAJE
HOTEL SAN JUAN	KM 6 Vía Girón	6466430	HOSPEDAJE
INDUSTRIA HARINERA DE			
SANTANDER	KM 9 Vía Girón	6466294	HARINERA
JARRIS	CALLE 85 No 25-116	6363636	RESTAURANTE
LECHESAN	Autopista Floridablanca No 124-75	6361123	LACTEOS
LICORERA EL BARRIL	CALLE 45 No 29-05	6432142	LICORES
LICORERA LA PEA	CALLE 56 No 27-15	6576731	LICORES
MARVILLA	CRA 27 No 17-35	6340000	RESTAURANTE
MERCAGAN	Cra 33 con CI 42	6478494	RESTAURANTE
MERCASUR	CRA 33 No 106-05	6366042	SUPERMERCADO
NEVADA	AUTOPISTA FLORIDABLANCA	6315222	TRANSPORTE MERCANCIAS
POSTRES Y PONQUES DON			
JACOBO	CRA 35a No 48-109	6430300	PASTELERIA
PUBLICAR S.A	CR 36 5-96	6433060	DIRECTORIOS TELEFONICOS
Q HUBO NUESTRO DIARIO	CL 34 13-42	6334426	DIARIO
RESTAURANTE SEÑORA BGA	CRA 27 No 21-70	6345142	RESTAURANTE
SERVICIOS FUNEBRES SAN			
PEDRO	CALLE 45 No 27-71	6576101	FUNERARIA
SERVIENTREGA	CL 11 8-08 FLORIDABLANCA	6388883	TRANSPORTE MERCANCIAS
TELEBUCARAMANGA	CALLE 36 No 14-71	6309600	TELEFONIA
TONY	CRA 33a No 33-67	6454559	RESTAURANTE
VANGUARDIA LIBERAL	CL 34 13-42	6300700	DIARIO
VIEJO CHIFLAS	CRA 33 CON CALLE 34 ESQUINA	6320640	RESTAURANTE

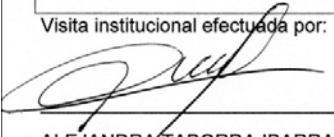
## Anexo B. Formato de visita institucional

**FORMATO DE VISITA INSTITUCIONAL**

**PROYECTO DE RSE "EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, EL BIENESTAR DE SU COMUNIDAD Y EL DE TODA LA SOCIEDAD"**

NOMBRE DE LA EMPRESA	Carta entregada		Contacto directo		Nombre quien atiende y recibe la carta	Observaciones
	SI	NO	SI	NO		
Cinemark Centro Comercial la Florida	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO		la visita no fue atendida
Restaurante Jannic Ltda	<input checked="" type="checkbox"/> SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	NO	William Parada	Ingeniero de alimentos
Club el Portal Paraíso Natural	<input checked="" type="checkbox"/> SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	NO	• Pablo Francisco Santos • Sandra Charcón	Gerente Administrativo Gerente Operativa
Restaurante Mercadería Cabecera	<input checked="" type="checkbox"/> SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	NO	• Juan David González	Administrador.
Industria Lecheson	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO		No aceptaron la carta y no se atendió la visita

Visita institucional efectuada por:



ALEJANDRA TABORDA IBARRA  
Trabajadora Social  
Practica académica UIS.

## Anexo C. Reunión presentación y socialización propuesta de RSE.

### ACTA DE REUNION

FECHA: 29 de Junio del 2011

HORA: 8:00 a.m.

LUGAR: Instalaciones sede administrativa club el Portal Paraíso Natural.

#### OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

Presentar y socializar la propuesta de Responsabilidad Social Empresarial ante las directivas del club el Portal Paraíso Natural con el fin de lograr su aprobación para establecer la programación del respectivo plan de trabajo.

#### ASISTENTES

##### NOMBRE

Milton Germán Acevedo Rueda  
PABLO Fco. SANDOZ SERRANO  
Alejandra Taborda Ibarra

##### FIRMA



#### DESICIONES TOMADAS

La propuesta ha sido aprobada en su totalidad por las  
directivas. se establece la programación del plan de trabajo  
concluyendo que la primera capacitación y conversatorio  
se realizará el día 6 de julio de 2011 a las 7:00 am.  
Se planea la realización de una próxima reunión a fin de  
decidir los pasos a seguir, se acuerda para el mismo día  
de la capacitación.

## Anexo D. Presentación educación ambiental en reciclaje

### SEPARACIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA FUENTE



“EMPRESAS  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLES CON EL  
CUIDADO DEL MEDIO  
AMBIENTE, EL  
BIENESTAR DE SU  
COMUNIDAD Y EL DE  
TODALA SOCIEDAD”



FUENTE: AUTORA DEL PROYECTO, basado en presentación institucionalizada COOPRESER.

**Anexo E. Actividad de capacitación sede administrativa club El Portal**

**ASISTENCIA CAPACITACIÓN**

**TALENTO HUMANO CLUB EL PORTAL PARAISO NATURAL**

**TEMA:** Separación Integral de residuos sólidos en la fuente.

**FECHA:** 6 de Julio de 2011

**HORA:** 7: 00 a.m.

**RESPONSABLE:** Alejandra Taborda Ibarra, Trabajadora Social- Practica UIS

<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<u>Susana Maria Mendoza Ch.</u>	<u>Susana M. Mendoza</u>
<u>Laura Alejandra Irazoqui Azarite</u>	<u>Laura Irazoqui</u>
<u>Delrebo Ibarra N</u>	<u>Delrebo Ibarra</u>
<u>M. Hen Geminio Acuña Rueda</u>	<u>M. Hen Geminio Acuña Rueda</u>
<u>Luz BARBINA LEON PINTO</u>	<u>Luz BARBINA LEON PINTO.</u>
<u>PABLO Fco. SANTOS SEVIZANO</u>	<u>Pablo Fco. Santos Sevizano</u>
<u>Sandra Mantilla Chacón</u>	<u>Sandra Mantilla Chacón</u>
<u>Francisco Sambrin C.</u>	<u>Francisco Sambrin C.</u>
<u>Jairo Cesar Durán Pérez</u>	<u>Jairo Cesar Durán Pérez</u>
<u>José Miguel Valenzuela</u>	<u>José Miguel Valenzuela</u>
<u> </u>	<u> </u>
<u> </u>	<u> </u>

## Anexo F. Conversatorio

### CONVERSATORIO

FECHA: 6 de Julio de 2011

EJE TEMATICO: Separación Integral de Residuos Sólidos

MODERADOR: Pablo Santos

RELATOR: Francisco Sarabia

TIEMPO DE INTERVENCIÓN: 5 minutos

#### REGLAS:

1. Para intervenir se deberá levantar la mano.
2. El moderador será la única persona encargada de dar la palabra.
3. Se respetara la palabra del otro y los tiempos estipulados para la discusión.

#### PARTICIPANTES

Susana María Mendoza Ch

Laura Alejandra Leano Adame

ALFREDO IZARRA R

PABLO Fco SANTOS SERRANO

Milton Germán Aveledo Rueda

Luz Burbina León Pinto

Sandra Mantilla Chacón

Fernando Sarabia

Tito Cesar Duran Lopez

José Miguel Valenzuela

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### INTERVENCIONES

La primera intervención de la sesión la realiza el gerente del club: estamos realmente sorprendidos de la labor que desempeñan estas personas que tan olvidadas están en la sociedad. Nosotros estamos dispuestos a apoyar la cooperativa con los brazos abiertos teniendo en cuenta que, todos nos vamos a beneficiar con este proyecto que muy amablemente Alejandra nos ha presentado.

La segunda intervención la efectúa el gerente administrativo para decir: personalmente tuve la oportunidad de conocer de cerca un proyecto similar en San cjl lastimosamente se acabo pero creo que esta Cooperativa tiene un carácter más sólido que le ha permitido mantenerse en el tiempo. Tengo una pregunta para la señora que nos acompaña hoy: ¿Que la motivo a vincularse a la cooperativa? La persona invitada de Coopruset responde: nosotros nos dedicamos a recolectar la basura en el Carrasco para poder comer y vender de lo que encontramos, practicamente viviamos hay pero un día llegaron un grupo de estudiantes de la Uis y nos dijeron que daturamos de ese lugar para formar una organización, pero nosotros no queriamos nada de eso hasta que no insistieron y empezamos. Gracias a esto poco a poco hemos podido comprar cosas mandar lo hijo al colegio mejor dicho lemit un tratajito para que no nos falte nada. Después de esto la trabajadora Social complementa diciendo:

La iniciativa surge de Trabajo Social ante la evidencia de la situación problema que se presenta en esa población. Con la formación de la Cooperativa se ha podido apoyar a los asociados facilitando su crecimiento y desarrollo personal, dignificando su condición de trabajo y mejorando sus condiciones de vida.

El gerente operativo menciona: creo que ha llegado la hora de hacer lo que siempre hemos querido y más ahora cuando se nos presenta la oportunidad de que una persona lidere y este pendiente de las cosas. Propongo que no solo se riñe si no que también se pueda hacer algo con los residuos orgánicos que quedan. El gerente complementario recuerda que en una ocasión alcanzamos a hacer compostaje pero al fin todo se cayó, y también alcanzamos a ecologizar los puntos ecológicos, pero por su elevado costo no lo pudimos adquirir. y eso quedó en retumbos.


Uno de los asociados aporta la siguiente idea: a mi me parece bien que para poder adquirir los puntos ecológicos tratemos de hacer un campamento afiliación por la empresa que los fabrica, así todo ganamos.

El gerente general dice: me parece una excelente idea. Acquisimos el proveedor programamos una visita y le presentamos la propuesta. La Trabajadora Social complementaria recordándole al gerente que ya se tiene el contacto con el proveedor más económico.

## Anexo G. Formato material entregado a COOPRESER

FICHA DE REGISTRO  
MATERIAL ENTREGADO  
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO, RECICLAJE Y SERVICIO COOPRESER

EMPRESA: EL Portal Paraíso Natural  
 DIRECCION: Cra 36 N° 44-62 El Prado  
 TELEFONO: 6454526-6457158  
 REPRESENTANTE LEGAL: Milton Acevedo

FECHA	HORA	MATERIAL	PESO	PERSONA QUE ENTREGA	PERSONA QUE RECIBE	OBSERVACIONES
26 de Julio del 2011	4:30 pm	Archivo	30 Kilos	Pablo Santos		Porar una proxima vez para recoger material, chatarra.

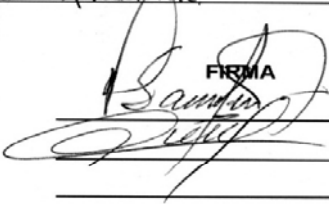
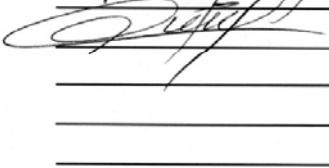
**Anexo H. Reunión socialización y fase asesoría sobre RSE.**

**ACTA DE REUNION**

FECHA: 21 Agosto de 2011  
HORA: 2:00 Pm  
LUGAR: secte Administrativa el Portal

**OBJETIVO DE LA REUNIÓN**  
Socializar la guía de RSE con las directivas del club el Portal a fin de ofrecer una asesoría y orientación de los pasos y lineamientos a seguir para lograr la consolidación Formal de su responsabilidad Social empresarial.

**ASISTENTES**

NOMBRE	FIRMA
<u>Pablo Fea Santos S.</u>	
<u>Alejandra Taborda Ibarra</u>	
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**DESICIONES TOMADAS**

Se recomienda al club iniciar con la fase I, II, y III según la guía de RSE, Conclisis de la empresa, Creación del código de Conductas y creación políticas de RSE). El club deb realizar la compra de los contenedores a fin de facilitar la separación de los residuos sólidos. la empresa contará con el apoyo y colaboración de la cooperativa para continuar con la ejecución del proyecto, una vez el club ratifica nuevamente su compromiso con los fines del proyecto de RSE.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## REGISTRO FOTOGRÁFICO ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

