

Proyecto Aplicado

Propuesta de un plan de responsabilidad social ambiental dirigido a los barrios de la zona urbana de la ciudad de montería, por parte de la empresa Servigenerales S.A. ESP.

Luis Emir Portillo Hernández

Código 78702829

Especialización en gerencia estratégica de mercadeo

Escuela de Ciencias Administrativa, Contables, Económicas y de Negocios

UNAD

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Montería

2018

Tabla de contenido

Introducción	6
1. Resumen	7
2. Abstract.....	9
3. Planteamiento del problema	11
3.1. Formulación del problema	12
4. Objetivos.....	13
4.1 Objetivo General	13
4.2. Objetivos específicos.....	13
5. Justificación.....	14
6. Marco conceptual y teórico	14
6.1 Marco conceptual	14
6.3 Marco Geográfico	20
7. Metodología.....	22
7.1. Técnicas.....	23
7.1.1 Observación.....	23
7.1.2. Encuesta por muestreo.....	23
7.2. Instrumentos	24
7.2.1. La observación directa.....	24
7.2.2. Encuesta.....	26

7.3. Población.....	27
7.4. Muestra.....	27
8. Resultados y análisis.....	31
8.1. Análisis de la observación directa.....	31
8.2. Tabulación y análisis de la encuesta	34
8.2.1 Tabulación de la encuesta.....	34
8.2.2. Análisis de la encuesta.....	36
9. Diseño del plan de responsabilidad social de Servigenerales s.a. esp., dirigido a los barrios de la zona urbana de la ciudad de montería – córdoba	44
9.1. Política de responsabilidad social de la empresa Servigenerales S.A. E.S.P.....	44
9.2. Objetivos del plan de responsabilidad social	45
9.3. Principios.....	45
9.4. Lista de necesidades e informe de alternativas de solución.....	46
9.4.1 Lista de necesidades	46
9.4.2. Alternativas de solución	46
9.5. Indicadores ethos.....	47
9.5.1. Sistema de gestión ambiental (Indicador ethos n. 39 pg. 71).....	48
9.5.2. Educación y concientización ambiental (Indicador ethos n. 45. pg. 77).....	49
9.5.3. Análisis del cumplimiento y la evaluación inicial de la empresa Servigenerales s.a. esp. Teniendo en cuenta los indicadores ethos.....	49

9.6 Actividades a desarrollar con el diseño de la responsabilidad social de la empresa	
Servigenerales S.A E.S.P.	52
9.7. Responsabilidades	52
9.7.1. Responsabilidad de Servigenerales s.a. esp.....	52
9.7.2. Responsabilidad de la población de la zona urbana de la ciudad de Montería	53
9.8 Resultados esperados con el diseño del plan de responsabilidad social	54
10. Programa de capacitación de la empresa Servigenerales S.A. E.S.P., para las diferentes comunas de Montería.....	55
Presentación	55
Actividad de la empresa.	55
Justificación.....	55
Alcance.....	56
10.1 Objetivo del programa de capacitación.....	56
10.1.1 Objetivo general.	56
10.1.2 Objetivos específicos.....	56
10.2 Metas.	57
10.3 Estrategias a desarrollar en el programa de capacitación.....	57
10.3.1 Acciones a desarrollar.	57
10.4 Recursos.	58
10.5 Financiamiento.....	58

10.6 Presupuesto.....	59
10.7 Cronograma de capacitación y talleres.....	59
11. Conclusiones	62
12. Recomendaciones	63
13. Bibliografía	¡Error! Marcador no definido. 64
14. Anexos	65

Introducción

Los seres humanos a diario consumimos gran cantidad de alimentos y utilizamos objetos que con el tiempo pierden su uso y como hace falta mucha cultura y conciencia en el cuidado del medio ambiente, estas basuras muchas veces terminan depositadas en la calle, río y canales perjudicando a la comunidad en general.

Es por este motivo que es necesario realizar actividades, capacitaciones, talleres de sensibilización de la población para que le dé un buen manejo a los residuos sólidos (basuras), las cuales se generan a diario en los hogares de la zona urbana de la ciudad de montería.

Para lograr este cometido es necesario diseñar un plan de responsabilidad social de la empresa Servigenerales S.A. E.S.P. dirigido a los hogares de la zona urbana de la ciudad de montería. Con el diseño de este plan de responsabilidad social Servigenerales S.A. E.S.P., busca no solo mitigar los impactos negativos que generan las basuras al medio ambiente y cubrir las necesidades de las comunidades de tener un aire puro, un río limpio y canales sin basuras a través de una cultura ciudadana y sentido de pertenencia. Si no que también se compromete con destinar los recursos necesarios para su implementación.

Otro de los objetivos que se busca con la realización de este trabajo es poder optar al título de especialista en gerencia estratégica de mercadeo a través de la UNAD.

1. Resumen

Cuando escuchamos la palabra basura se nos viene a la mente suciedad, enfermedad malos olores, ratas, cucarachas entre otros animales que se alimentan de las basuras, y es que los seres humanos consumimos toda clase de alimentos y no tenemos la cultura del buen manejo de estas, encontramos que en los hogares no se está seleccionando las basuras dependiendo de su clase, los hogares monterianos las depositan en un solo lugar, esto hace que la situación se agrave más, es por esta razón que se hace necesario comenzar a concientizar a la comunidad en general, cómo manejar las basuras que nosotros mismos producimos.

En el municipio de Montería se recogen a diario toneladas de basuras en las rutas por donde pasan los carros recolectores de residuos sólidos (basuras), pero encontramos una problemática que está causando enfermedades que afectan a la población y en especial los niños que son los que más están expuestos, en algunos sectores el carro recolector no puede entrar a las calles y los habitantes tienen que sacar la basura en un punto específico donde se acumula los residuos y si se demora en la recolección comienzan a llegar animales a regarlas.

Este trabajo nos habla de la responsabilidad social que debe tener la empresa SERVIGENERALES S.A. ESP hacia los hogares monterianos a través de la implementación de planes que ayuden a que los habitantes para que tengan un buen manejo de sus residuos sólidos (basuras que generan sus hogares a diario), y comprometiendo a sus empleados, proveedores, accionistas frente a las responsabilidades de la implementación de las acciones y estrategias que se van a implementar para cubrir las necesidades de sus usuarios en el mejoramiento del servicio que la empresa presta. Se escogió la empresa SERVIGENERALES S.A, ESP para diseñar un

plan de responsabilidad social ambiental que ayude a mitigar los daños causados al ambiente que rodea a los habitantes de los barrios de ciudad de Montería por el inadecuado manejo que se le está dando a la recolección de los residuos sólidos (basuras) las cuales en el futuro pueden causar daños a la salud de la población.

La responsabilidad social es un asunto que nos debe interesar a todos ya que la contaminación por basuras afecta al medio ambiente, es un tema que se viene tratando a nivel global donde se invitan a todas las empresas a implementar planes y estrategias que puedan ayudar a mitigar el impacto que el medio ambiente sufre por el mal manejo que se le está dando a los residuos sólidos que todos generamos.

2. Abstract

When we hear the word "garbage", dirt, illness, bad odors, rats, cockroaches and other animals that feed on garbage come to mind, and human beings consume all kinds of food and do not have the culture of good management. these, we find that in the homes you are not selecting the garbage depending on your class, the Monterianos homes deposit them in a single place, this makes that the situation becomes more aggravated, it is for this reason that it is necessary to begin to raise awareness in the community in general, how to handle the garbage that we produce ourselves.

In the municipality of Monteria tons of garbage are collected daily in the routes through which the solid waste collectors pass (garbage), but we find a problem that is causing diseases that affect the population and especially the children who are the ones who more are exposed, in some sectors the collector car can not enter the streets and the inhabitants have to take out the garbage at a specific point where the waste accumulates and if it delays in the collection animals start to arrive to water them.

This work talks about the social responsibility that the company SERVIGENERALES S.A. should have. ESP towards the Monteria homes through the implementation of plans that help the inhabitants to have a good management of their solid waste (garbage that generates their homes daily), and committing their employees, suppliers, shareholders against the responsibility for the implementation of the actions and strategies that will be implemented to meet the needs of its users in improving the service that the company provides.

I chose the company SERVIGENERALES SA, ESP to design an environmental social responsibility plan that helps mitigate the damage caused to the environment that surrounds the inhabitants of the neighborhoods of Ciudad de Monteria due to the inadequate management that is being given to the collection of the solid waste (garbage) which in the future can cause damage to the health of the population.

Social responsibility is a matter that should interest all of us since pollution by garbage affects the environment, is a topic that is being treated at a global level where all companies are invited to implement plans and strategies that can help mitigate the impact that the environment suffers due to the bad management that is being given to the solid waste that we all generate.

3. Planteamiento del problema

El aumento del volumen de los residuos sólidos (basuras) que se generan a diario en los hogares está causando graves problemas ambientales, por el inadecuado manejo que se le está dando a la recolección y disposición de los residuos sólidos (basura).

El aumento de la población consumidora crece y esto hace que se genere más basuras afectando el ambiente donde habitamos y su forma de recolección y disposición no es la más adecuada.

En nuestro departamento y principalmente en la ciudad de Montería, la población en general no tiene cultura de interés en el destino de las basuras que se recogen a diario, nadie se pregunta qué pasa con ellas cuando la retiran de nuestras casas, sin embargo todos somos consumidores y responsables de la basura que generamos.

La empresa de servicios público domiciliarios en este caso SERVIGENERALES .S.A. E.S.P. de montería, debe tener una responsabilidad social con el ambiente ya que esta es la encargada de la actividad de la recolección y manejo de desechos y basuras en la ciudad.

En el caso de Montería – Córdoba la empresa de servicios público domiciliario SERVIGENERALES. S.A. E.S.P., presta su servicio a más de 313.593 habitantes en la zona urbana de montería, los cuales no todos tienen los servicios domiciliarios completos que presta esta empresa.

Todos nosotros estamos contribuyendo a que las basuras contaminen nuestro entorno por la falta de cultura que muchos habitantes no tienen y no se dan cuenta que cuando arrojan las basuras al río, canales y en la calle los únicos perjudicados son ellos mismos y la misma comunidad en general.

Es por eso que se debe revisar que está haciendo SERVIGENERALES. S.A. ESP de Montería, para disminuir la mala recolección y disposición que se le está dando a los residuos sólidos en los hogares de la zona urbana de la ciudad de montería y evitar que se siga contaminando el medio ambiente, lo que afecta directamente la calidad de vida de sus habitantes. De igual manera revisar que está haciendo la empresa para que la comunidad Monteriana se concientice y participe en la solución de esta problemática.

3.1. Formulación del problema

¿Cómo puede contribuir SERVIGENERALES. S.A. E.S.P. de Montería a la responsabilidad social con el medio ambiente?

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Proponer un programa de responsabilidad social a la empresa SERVIGENERALES SA. ESP, con el propósito de contribuir a los efectos perjudiciales causados por el manejo de las basuras en la zona urbana de la ciudad de Montería – Córdoba.

4.2. Objetivos específicos

1. Identificar cuales zonas son las más afectadas en el manejo de las basuras en el municipio de Montería Córdoba.
2. Analizar los impactos ambientales causados por la forma de como se viene manejando la recolección de las basuras en el municipio de Montería Córdoba.
3. Diseñar un programa de responsabilidad social ambiental dirigido a la comunidad Monteriana por parte de la empresa SERVIGENERALES SA. ESP.
4. Establecer un programa de capacitación para concientizar a la comunidad de los barrios de la ciudad de Montería en el buen manejo y disposición los de residuos sólidos.

5. Justificación

El manejo y recolección de los residuos sólidos generan un problema ambiental en la ciudad de Montería departamento de Córdoba ya que no le están dando el tratamiento y aprovechamiento de los residuos, no poseen actividades que lleven a disminuir los residuos sólidos en la fuente como los hogares, ya que los habitantes no poseen una cultura ambiental, esto es lo que podemos observar en la organización del municipio de montería.

Esta investigación busca conocer si la empresa de servicios públicos domiciliarios SERVIGENERALES S.A. ESP. Posee actividades de responsabilidad social hacia la población en general, ya que son los directamente afectados por el manejo, recolección y disposición final de estos residuos.

Por todo lo anterior es importante presenta una propuesta que le permita a la empresa SERVIGENERALES S.A. ESP implementar un programa de responsabilidad social ambiental con los habitantes y que se implementen estrategias para atenuar los impactos socio-ambiental donde se realicen actividades que puedan tener un efecto positivo en la recolección y disposición final de las mismas, lo que nos va a permitir tener un medio ambiente mucho más saludable.

6. Marco conceptual y teórico

6.1 Marco conceptual

El medio ambiente se entiende todo lo que rodea a un ser vivo. Acondiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o de la sociedad en su vida. Comprende el conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y en un momento determinado, que

influyen en la vida del ser humano y en las generaciones venideras. Es decir, no se trata sólo del espacio en el que se desarrolla la vida, sino que también comprende seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y las relaciones entre ellos, así como elementos tan intangibles como la cultura.

(Meneses, 2012)

Las basuras o desechos son todos los desperdicios que se producen en las viviendas y, en general, en los establecimientos o lugares donde el hombre realiza sus actividades, produciendo residuos de cáscaras, plásticos, papeles, frascos, huesos, trapos, cartones, etc.

La recolección y disposición inadecuada de las basuras permite el desarrollo de insectos que se alimentan de ella produciendo algunas enfermedades al hombre como por ejemplo la tifoidea, paratifoidea, amibiasis, diarrea infantil y otras enfermedades gastrointestinales.

Cuando las basuras se acumulan en un lugar se forman los basureros que causan molestias a las personas, generando malos olores, convirtiéndose en criaderos de moscas, cucarachas, ratones y contaminando las fuentes de agua, el suelo y el aire en general. Un buen manejo de los residuos ayuda a combatir enfermedades como la fiebre tifoidea, la diarrea, la salmonelosis, la rabia y el dengue.

Para los investigadores de las enfermedades transmitidas por el agua o por el aire resulta relativamente sencillo conocer cuántos metros cúbicos de aire respira una persona, cuantos litros de agua bebe por día y cuál es el límite aceptable de un contaminante para el ser humano.

En materia de desechos sólidos, en cambio, es más complicado establecer la relación directa con la salud, pues nadie come una cantidad específica de basura al día ni está en contacto con ella si no es por razones de trabajo, como los separadores de desechos.

Se pueden de todas maneras, identificar algunos daños indirectos sobre todo la contaminación de acuíferos subterráneos y superficiales, y la reproducción de vectores (rata, mosca, cucaracha) que transmiten enfermedades como la fiebre tifoidea, la diarrea, la salmonelosis, la rabia y el dengue.

En casi todos los países existen ejemplos aislados de una labor buena o aceptable en el tratamiento de la basura, sobre todo en las grandes ciudades. Sin embargo, el panorama integral es menos alentador por las grandes deficiencias en las ciudades del interior.

En muchos casos, el desconocimiento de los intendentes y concejales municipales, así como la falta de voluntad política sumado al desinterés de la población en general, hace que la situación se agrave contaminando el agua, aire, atmósfera y suelo además de que permite la proliferación de flora y fauna nociva, así como de las múltiples enfermedades que se transmiten al ser humano al contacto de estos agentes. (Villa, 2012)

La responsabilidad social es un término que se refiere a la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto. El concepto introduce una valoración positiva o negativa al impacto que una decisión tiene en la sociedad. Esa valorización puede ser tanto ética como legal, etc., generalmente se considera que la responsabilidad social se diferencia

de la responsabilidad política porque no se limita a la valoración del ejercicio del poder a través de una autoridad estatal.

Población

Se habla de población como el número de habitantes que integran un estado ya sea el mundo en su totalidad, o cada uno de los continentes, países, provincias o municipios que lo conforman; y puede referirse también a aquel acto poblacional que significa dotar de personas a un lugar.

Cada país o región tiene una población característica que aumenta por los nacimientos y las inmigraciones y decrece por las defunciones y la emigraciones, lo que es objeto de estudio por parte de la dinámica poblacional o demográfica, que usa como un instrumento primordial la pirámide de población, para reflejar esos ritmos de crecimiento. Para saber el número de personas que viven en determinado lugar y sus características, se emplean los censos.

(DeConceptos, s.f.)

6.2 Marco teórico

La Alcaldía Municipal de Montería, en cumplimiento de su deber de Actualizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS – del municipio, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015, “Por Medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”, celebró el Contrato de Consultoría 337 de 2016, cuyo objeto es “Elaborar la Actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

del Municipio de Montería, teniendo en cuenta lo dispuesto en los Decretos 2981 de 2013 y 1077 de 2015 y en la Resolución 754 de 2014”.

Es importante recordar que el mencionado Decreto 1077 de 2015, en su Artículo 2.3.2.1.1, define el PGIRS como “Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, Metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el Manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un Plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados...”. Con el fin de adaptar los PGIRS a las nuevas exigencias normativas, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT – expidió la Resolución 754 de 2014, “Por la cual se adopta la metodología para la Formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos”, con el fin de determinar la metodología que se deberá aplicar por todos los Municipios del territorio nacional para la actualización de los PGIRS.

Valga la pena mencionar que el PGIRS que estuvo vigente hasta el año 2017 en el Municipio de Montería, se Expidió con base en lo dispuesto en las Resoluciones 1045 de 2003, “Por la cual se adopta la metodología Para la elaboración de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, y se toman otras Determinaciones”, y 477 de 2004, “Por la cual se modifica la Resolución 1045 de 2003, en cuanto a los plazos Para iniciar la ejecución de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, y se toman otras determinaciones”, normas

derogadas expresamente por el Artículo 12 de la Resolución 754 de 2014, razón por la cual debe ser adaptado a las nuevas exigencias normativas y la realidad de la gestión integral de Residuos sólidos. Así pues, en cumplimiento de lo establecido en el mencionado Contrato de Consultoría 377 de 2016, a continuación se presenta el documento correspondiente al “Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Montería – PGIRS-“, el cual se encuentra conformado, de una parte, por la Línea Base, los Objetivos y Metas del PGIRS, los Programas y Proyectos del PGIRS, el Plan Financiero y el Cronograma, Teniendo en cuenta la metodología establecida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT – en La Resolución 754 de 2014.

Para el levantamiento de la línea base, la Consultoría empleó información primaria y secundaria recaudada, a Través de requerimientos formales así como de talleres realizados en campo, proveniente de los diferentes Actores de la gestión integral de residuos sólidos en el Municipio de Montería, como lo son las diferentes 1 Resolución 754 de 2014, Artículo 12: “Derogatoria. La presente Resolución deroga las Resoluciones 1045 de 2003 y 477 de 2004 Expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y las demás disposiciones que le sean contrarias.” PGIRS del municipio de Montería 21 Actualización Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Convenio de Asociación: 377-2016 Secretarías que tienen relación de una u otra forma con esta materia, las autoridades que tienen competencia en el municipio, los recicladores, el prestador del servicio público de Aseo y la ciudadanía en general, todo lo cual ha sido nutrido con la información que reposa en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos – SUI.

Así mismo, en atención a lo dispuesto la Resolución 754 de 2014, la línea base está compuesta por una la que se encuentra la información relacionada con cada una de las

actividades del servicio público de Aseo, teniendo en cuenta los parámetros requeridos expresamente en el Numeral 2 del Anexo Técnico de la Mencionada Resolución 754 de 2014.

(Alcaldía de Montería, s.f.)

Las empresas de servicios públicos domiciliarios por las actividades que realizan, tienen una gran responsabilidad con el medio ambiente, entiéndase como servicio público todos los bienes tangibles o intangibles y prestaciones que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo, para la satisfacción de sus necesidades básicas de bienestar y salubridad, bajo la regulación, control y vigilancia del Estado. “Es importante resaltar que en reciente encuesta desarrollada por ANDESCO (Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y actividades complementarias e inherentes), el 94% de las empresas señalaron conocer el tema de Responsabilidad Social Ambiental; las actividades son orientadas hacia la conservación y el buen uso del recurso hídrico y energético, la ampliación de las cobertura, el mejoramiento en la selección y disposición de los residuos, la reducción de su impacto ambiental y la financiación de programas culturales, deportivos y comunitarios.” Galvis Hernández, Gustavo. (2008).

6.3 Marco Geográfico

Historia de Montería

El Maestro Guillermo Valencia Salgado, Compañero Goyo, escribió en su libro Córdoba Su Gente Su Folclor: "Esta ciudad fue fundada por cazadores, pescadores y madereros procedentes de Chuchurubí, La Ceiba, Mocarí y Cereté. La historia cuenta que en 1744 don Juan de Torrezar

Díaz Pimienta le otorgó oficialmente el nombre de San Jerónimo de Buenavista, pero ceiberos y chuchurubieros impusieron su nombre original: Montería. Cuenta asimismo que Antonio de la Torre Miranda fue comisionado por el gobernador de Cartagena para encontrar por el alto Sinú un paso de fácil acceso hacia Urabá.. Este camino nunca pudo ser hallado y al regresar encontró que los Cunas habían incendiado la ciudad. Así que en 1777, este ingeniero vuelve a fundar la población con el nombre de San Jerónimo de Montería. Realmente, esta ciudad capital no necesitó de espaldarazo español para surgir a la vida administrativa. Sus dos primeros barrios: Chuchurubí y la Ceiba hablan claramente de su origen" (Alcaldía de Montería, s.f.).

Montería, oficialmente San Jerónimo de Montería, es un municipio colombiano, capital del departamento de Córdoba. Está ubicado al noroccidente del país en la región Caribe Colombiana, se encuentra a orillas del río Sinú, por lo que es conocida como la "Perla del Sinú". Es considerada la capital ganadera de Colombia; anualmente celebra la feria de la Ganadería durante el mes de junio. Es además, un importante centro comercial y universitario, reconocida como una de las ciudades colombianas con mayor crecimiento y desarrollo en los últimos años y por impulsar el desarrollo sostenible.

División política

El área rural del municipio de Montería se divide en 30 corregimientos, 168 veredas y 9 Unidades Espaciales de Funcionamiento (UEF) y el área urbana en 207 barrios. Estos barrios se agrupan en 9 comunas y en 5 piezas urbanas. Los corregimientos que conforman el municipio son Morindó Central, Santa Lucía, Santa Clara, Palotal, Nuevo Paraíso, Martinica, Leticia, Pueblo Bujo, Lomas Verdes, Jaraquiel, Las Palomas, Guasimal, El Sabanal, El Kilómetro Doce,

El Cerrito, Patio Bonito, Callebarrida, La Victoria, Guateque, San Isidro, San Anterito, Nueva Lucía, Santa Isabel, Tres Palmas, Tres Piedras, Buenos Aires, La Manta, Nueva Esperanza y Garzones.

Demografía

El Municipio de Montería tiene, según estimaciones del DANE para 2017, una población total de 453.931 habitantes, de los cuales 352.300 viven en el casco urbano y 101.631 en el área rural.

7. Metodología

Esta es una investigación descriptiva, por que describe los factores, características y los procedimientos que se vienen presentando en la recolección y manejo de los residuos sólidos (basuras) esta investigación nos permite hacer un registro y un análisis e interpretación del problema ambiental; por causa de la forma inadecuada de como se viene realizando la recolección de las basuras en el municipio de Montería.

El enfoque metodológico que se va a utilizar en esta investigación se basa en métodos cualitativo donde se hace énfasis en la indagación de nuevos conocimientos de la realidad ambiental. Las técnicas de recolección de datos, en esta etapa del proyecto utilizaremos la aplicación de técnicas de recolección como lo es la observación directa y la encuesta por muestreo y los Instrumentos de investigación en la recolección de los datos que utilizaremos serán la encuesta y la observación directa, donde se tiene en cuenta a los encuestados, para aportar de manera práctica a la creación de las estrategias a implementar dentro del plan de

Responsabilidad Social. Las cuales facilitan la recolección de la información requerida para la identificación de la problemática que viven los ciudadanos del municipio de montería.

En la fase de evaluación del plan de Responsabilidad Social, se pretende evaluar los resultados mediante los INDICADORES ETHOS.

7.1. Técnicas

7.1.1 Observación

La observación es utilizada como instrumento que sirve para la recolección de datos, .introducción a la investigación cualitativa, es que el investigador cumple la función de observador durante períodos cortos que puede complementar su tarea con entrevistas.

(Álvarez, 2003)

La observación, fue la primera, la cual permitió un acercamiento a la realidad del objeto de estudio y su comportamiento, donde hubo dialogo con los habitantes de los hogares en los barrios ubicados en las diferentes comunas de la ciudad de montería y se realizó una preguntas abierta enfocadas a encontrar causas por mal manejo que le dan a las basuras.

7.1.2. Encuesta por muestreo

Se llama encuesta por muestreo cuando solo se aplica a una fracción representativa de una población total (Universo). La encuesta por muestreo consiste en una combinación de técnicas que se han desarrollado en investigaciones de diversas disciplinas.

7.2. Instrumentos

7.2.1. La observación directa

La observación directa es una técnica que nos sirve para recolectar los datos sobre la problemática que se viven en los barrios del municipio de montería por el inadecuado manejo que se le dan a los residuos sólidos (basuras). (Álvarez, 2003)

En esta etapa también se identificó los actores que intervienen en el desarrollo social, y ambiental de los barrios del municipio de montería, como son sus habitantes que no tienen la cultura del buen manejo de las basuras en su hogar y la empresa SERVIGENERALES S.A por la forma del manejo y recolección de las basuras.

El municipio de montería está conformado por comunas y cada comuna cuenta con un número determinado de barrios, de las 9 comunas que existen se escogieron 3 barrios por comunas para realizar la observación directa y así poder tener un mejor análisis de la situación presentada.

Los barrios visitados para realizar nuestra observación fueron:

Comuna 1: el dorado, poblado y rancho grande

Comuna 2: Minuto de dios, puente 1, y juan 23

Comuna 3: la granja, san Martin y santa fe

Comuna 4: villa Jiménez, la gloria y la campiña

Comuna 5: costa de oro, Urbina y pasatiempo

Comuna 6: Edmundo López, la pradera y canta claro

Comuna 7: los laureles, prado norte y altos del country

Comuna 8: el recreo, castellana y Monteverde

Comuna 9: los cedros, camilo torres y mocari.

(Boletín alcaldía de montería, 2017, p.14)

Se realizaron una serie de visitas a los diferentes barrios escogidos de cada comuna de montería, los días lunes 16, martes 17 y miércoles 18 de octubre a partir de las 9:00 am en donde observamos la problemática que viven a diario las comunidades por el inadecuado manejo que se le da a los residuos sólidos (basuras) que salen de sus hogares y las situaciones que están teniendo por causa de la misma.

El objetivo de esta observación directa en los barrios es hacer reconocimiento del territorio identificando aquellos sitios donde se agudiza el problema ambiental, así como las causas que lo originan.

La observación directa nos facilita recoger realmente los problemas de las comunidades desde diferentes puntos de vistas, fue necesario integrar diferentes observaciones para poder obtener la mejor estrategia de lineamientos de responsabilidad social.

Para recoger esta información utilizamos herramientas que nos facilitaron la recolección de la evidencia de la realidad que estamos observando y que viven las comunidades de algunos barrios de montería por la recolección de los residuos sólidos, las herramientas utilizadas fueron:

Cámara fotográfica. Con esta herramienta se tomaron fotos como evidencia de lo observado en las visitas a los diferentes barrios escogidos de la ciudad de montería. Estas evidencias serán incluidas en los anexos del proyecto.

Formato Guía de observación directa. En este formato se consignó información referente a lo observado en las diferentes visitas realizadas a los barrios de la ciudad de montería. De igual manera se le planteo una pregunta abierta teniendo en cuenta la problemática de cada sector visitado. (Anexo formato guía)

¿Por qué utilizan esta forma de disposición final de las basuras en su comunidad?

7.2.2. Encuesta

Una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población (García, 2013).

Es un conjunto de preguntas diseñadas que deben generar la información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos en el proyecto de investigación. La encuesta permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

A través de la encuesta se efectúa un proceso de medición, siendo este método el más frecuente, ya que se realiza de forma esporádica y coyuntural para tener la opinión de los habitantes de los diferentes barrios del municipio de montería en relación con el problema motivo de este proyecto de investigación.

7.3. Población

Población, según el sociólogo y economista Karl 1997 y otros definen la población como "el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Debiendo situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo". Para el caso de nuestro proyecto de investigación, la población universo son todos los hogares del casco urbano del municipio de montería, que según el DANE, los datos estadísticos hay 71.634 hogares en la cabera municipal.(Karl.1997.la población).

7.4. Muestra

La muestra se define como "una parte del universo que debe representar los mismos fenómenos que ocurren en aquel, con el fin de estudiarlos y medirlos".

Para realizar la encuesta primero que todo escogimos la muestra con la que vamos a trabajar y para esto utilizamos el método de Muestreo probabilístico (aleatorio simple) En este tipo de

muestreo, todos los individuos de la población tienen probabilidad de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que estamos utilizando en nuestra investigación, por ser el que más se ajusta al proyecto que se viene realizando. (Karl, 1997. la muestra).

Para determinar el tamaño de la muestra se calculará a través de la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = N \cdot K^2 \cdot p \cdot q$$

$$e^2 = \frac{K^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) + k^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

K² = 1,96 Constante que no debe ser menor del 95%

e² = 0,1 Error máximo admisible

p = 0,50 Probabilidad a favor

q = 0,50 Probabilidad en contra

Al desarrollar la fórmula se obtiene que:

$$n = 71.634 \times (1,96\%) \times 0,50 \times 0,50$$

$$n = 383$$

Respecto al método de muestreo se realizará el probabilístico simple, el cual es definido por (KARL, 1997) como "cuando se conoce la probabilidad de escoger el segmento dentro de la población pero no la de un elemento dentro de él". Aplicándose de manera aleatoria a los habitantes de los diferentes hogares en los barrios de la ciudad de montería.

En esta investigación se aplicó una encuesta donde se recogió los datos provenientes de la observación directa y presencial realizada por los investigadores, el instrumento fue un cuestionario estructurado el cual fue aplicado a una muestra de los hogares del casco urbano de la población del municipio de Montería.

Esta Encuesta fue aplicada a una muestra de 383 hogares, diseñada para que cualquier miembro adulto del hogar pueda responder la encuesta. Para realizar esta encuesta se utiliza un instrumento que nos va ayudar a recoger la información como es un cuestionario estructurado, compuesto por 10 preguntas cerradas y fue realizada de manera presencial, en los hogares de las personas, aplicada por el encuestador. El trabajo de campo se realizó en el mes noviembre de 2017.

Primer paso

La ciudad de montería está conformado por 9 comunas y cada una de estas comunas cuenta con un número significativo de barrios, seleccionados por ubicación geográfica, todas las comunas serán tenidas en cuenta para la escogencia de la muestra.

Segundo paso

Teniendo en cuenta las nueve comunas seleccionadas, se procede a utilizar una (1) urna por cada comuna, donde en cada una de ella estará cada barrio que las conforman y cada barrio tendrá un número que la identifique. Lo que le permitirá a cada barrio tener la oportunidad de ser seleccionado.

Tercer paso

Como todos los barrios tienen la misma probabilidad de ser escogidos, el investigador introduce su mano en cada una de las urnas y escoge al azar tres barrios que van a representar cada comuna que serán repartidas en la muestra ya seleccionada.

Cuarto paso

Después de haber seleccionado los tres barrios por comuna nos da un total de 27 barrios, en donde vamos a aplicar nuestra encuesta. La muestra (383) se dividió entre los 27 barrios esto nos dio una cifra de 14 encuestas a los hogares de 22 barrio y 15 encuestas a los hogares de los 5 barrios restantes y que tienen una mayor población. Una vez definido el número de encuestas por barrio (14 y 15), los hogares fueron escogidos al azar por el investigador ya que todos los hogares tienen la misma probabilidad de responder el cuestionario de la encuesta.

Los tres barrios seleccionados por comuna son:

Comuna 1, los barrios seleccionados son; La Palma, El Dorado, Mi Ranchito

Comuna 2, los barrios seleccionados son; El Tambo, La Alboraya, Minuto de Dios.

Comuna 3, los barrios seleccionados son; San Martín, La Granja, Simón Bolívar

Comuna 4, los barrios seleccionados son; La Campiña, Panzenu, El Paraíso

Comuna 5, los barrios seleccionados son; El Edén, Colon, La Julia

Comuna 6, los barrios seleccionados son; Villa Rocío, Villa Caribe, La Pradera

Comuna 7, los barrios seleccionados son; Laureles, Sucre, Luis Carlos Galán

Comuna 8, los barrios seleccionados son; Los Ángeles, Floresta, El Mora

Comuna 9, los barrios seleccionados son; El Bosque, 7 De Mayo, El Triunfo

8. Resultados y análisis

8.1. Análisis de la observación directa.

Después de haber visitado los barrios escogidos para realizar la observación directa de la problemática por el manejo que se le está dando a los residuos sólidos (basuras) en el municipio de montería encontramos las siguientes situaciones que nos llevan a concluir que:

1. En los barrios que se encuentran aledaños al río Sinú (santa fe, rancho grande, juan 23, minuto de dios, brisa del Sinú, la palma, sucre, entre otros), mucho de sus habitantes arrojan los desechos sólidos a él, sin pensar en las consecuencias de dichas acciones.

Muchos de estos casos se presentan por diferentes motivos, algunos porque no quieren mantener las basuras en su hogar los días en que el carro recolector no pasa, lo que demuestra la poca cultura y responsabilidad con el medio ambiente, lo más fácil para ellos es tirarla al río y el otro motivo es que el carro recolector se demora en pasar a recoger las basuras.

2. Otro aspecto identificado es que el carro recolector de basuras no pasa por todas las calles de muchos de los barrios visitados (la pradera, el poblado, Edmundo López, brisas del Sinú, la campiña, entre otros). Esta situación se presenta por varios motivos.
 - a. Las vías se encuentran en pésimo estado, lo que dificulta que el carro pueda ingresar a recoger las basuras.
 - b. Existen muchos barrios que la mayoría de sus calles son callejones por donde no pueden ingresar los vehículos.
3. Lo anterior obliga a sus habitantes sacar la basura a los barrios por donde pasa el carro recolector, esta basura es ubicada en zonas verde, parques, andenes y calles principales, el problema se agudiza ya que los habitantes de estos barrios la sacan a estos lugares en días y horarios que no pasa el carro de la basura y muchas veces estas basuras son regadas por los animales que andan sueltos en la calle. De igual manera estas basuras generan malos olores perjudicando a las personas que viven cerca o que pasan por los sitios donde son depositadas.
4. La gran mayoría de los barrios de la ciudad de Montería (santa fe, la granja, Policarpa, pastrana borrero, san Martín, Santander, p 5, Edmundo López, san Cristóbal, mogambo, mogambito, 6 de marzo, corvipol, entre otros) tienen canales que recogen las aguas lluvias, sin embargo estos canales también sirven para evacuar las aguas servidas (aguas

negras). En estos barrios encontramos una situación preocupante en donde muchos de sus habitantes viven al lado por donde pasan estos canales que se encuentran al aire libre y es que los habitantes tiran las basuras a estos canales o las sacan y las colocan al lado del canal y terminan dentro de los canales ya sea porque los animales las riegan y terminan dentro del canal o porque los mismos habitantes las arrojan.

5. Observamos que en algunos barrios a pesar de que el carro de la basura pasa en días y horarios establecidos, muchos residentes siguen sacando la basura en horarios y días diferentes, muchos lo hacen porque quieren deshacerse de las basuras que acumulan en sus casas. Esto afecta a toda la comunidad del barrio ya que generalmente estas basuras son acumuladas en sitios públicos, inclusive se observa en varios casos que lo hacen al lado o al frente de instituciones educativas, causando malestares a los estudiantes por las basuras acumuladas, estas basuras en la mayoría de los casos son regadas por los animales en busca de comida, esto se constituye en un mal ejemplo de cultura ciudadana para las nuevas generaciones y esto es vergonzoso ya que ellos circulan por estas zonas cuando entran y salen de su institución educativa.
6. Existen barrios en la ciudad de Montería en donde no se logra evidenciar esta problemática (el recreo, castellana, pasatiempo, san francisco, Monteverde, entre otros), se evidencio que en estos barrios pertenecientes a los estratos 4, 5 y 6 poseen más cultura ciudadana por que sacan las basuras únicamente los días en que el carro recolector de basura debe pasar y las colocan al frente de cada una de las casas, mientras que en los días en que el carro no pasa por sus hogares tienen precaución y buen manejo de sus basuras en bolsas negras dentro de tanques con su debida tapa para evitar la

contaminación de su ambiente y de los demás en su comunidad. de igual manera no se evidencia la presencia de animales que riegue las basuras en la calle.

Teniendo en cuenta lo observado y evidenciado a través de las fotos tomadas y la guía de observación directa que se realizó podemos concluir el análisis diciendo que:

1. Las comunas de la ciudad de montería más afectadas con el manejo de las basuras son; las comunas 1, 2, 3, 4, 6, y 9.
2. Las comunas en las que no se evidencia un mal manejo en el tema de las basuras en la ciudad de Montería son; las comunas 5, 7, y 8.
3. Un aspecto importante que se observó en esta etapa del proyecto, es la poca cultura ciudadana en cuanto al manejo de los residuos sólidos (basuras) en la mayoría de los barrios de la ciudad de Montería.
4. Otro aspecto importante evidenciado es la falta de estrategias por parte de la empresa SERVIGENERALES S.A ESP., en la recolección de las basuras o en la forma como esta viene ejecutando la recolección ya que no logra llegar al 100% de los hogares Monterianos.

8.2. Tabulación y análisis de la encuesta

8.2.1 Tabulación de la encuesta

Tabulación de los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los hogares seleccionados en la muestra.

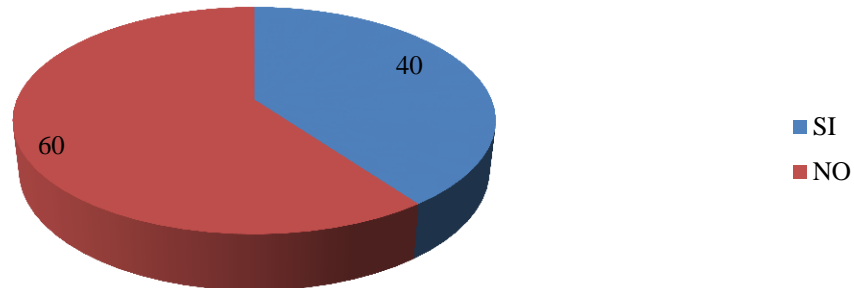
N. DE PREGUNTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	a. Si =153	40%
	b. No =230	60%
2	a. = 64	16.7%
	b. = 64	16.7%
	c. = 77	20%
	d. = 51	13.3%
	e. = 127	33.3%
3	a. Si = 153	40.7%
	b. No = 230	59.3%
4	a. = 51	13.3%
	b. = 89	23.3%
	c. = 128	33.4%
	d. = 115	30%
5	a. = 102	26.7%
	b. = 115	30%
	c. = 64	16.7%
	d = 64	16.7%
	e. = 38	10%
6	a. = 77	20%
	b. = 179	46.7%

	c. =127	33.3%
7	a. = 38 b. = 38 c. = 64 d. = 128 e. = 115	10% 10% 16.7% 33.3% 30%
8	a. Si = 115 b. No = 268	30% 70%
9	a. = 153 b. = 77 c. = 51 d. = 38 e. = 64	40% 20% 13.3% 10% 16.6%
10	a. Si = 26 b. No = 357	6.7% 93.3%

8.2.2. Análisis de la encuesta

Análisis de los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los hogares seleccionados en la muestra.

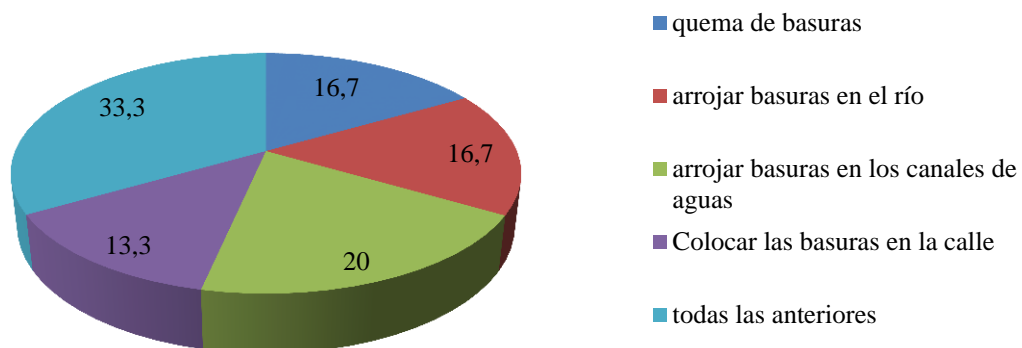
¿Sabe usted que es la contaminación ambiental?



Fuente: Autor

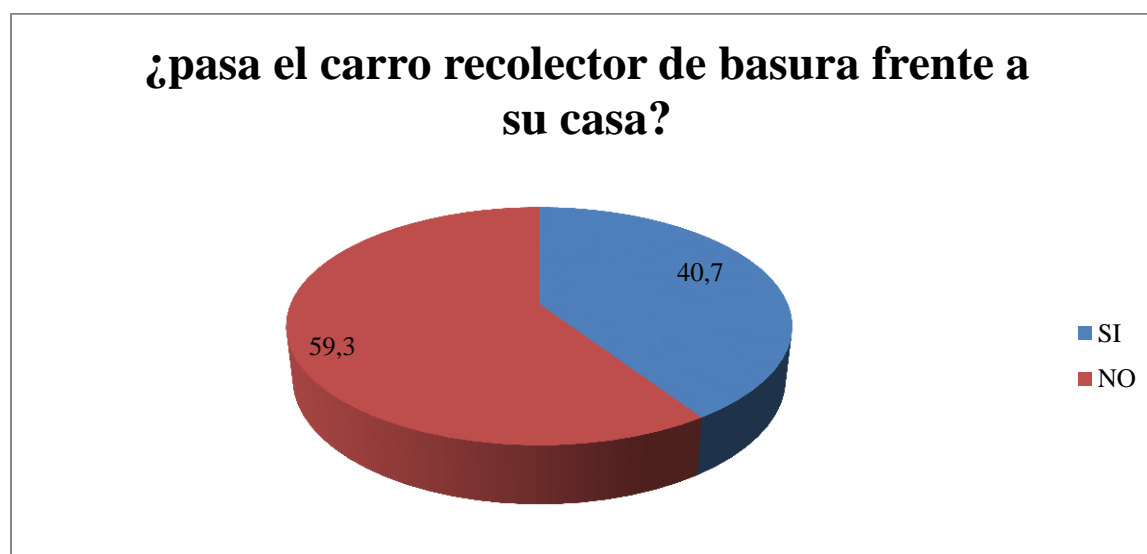
El 60% de los habitantes no saben que es la contaminación ambiental, mientras que el 40% dice que si tiene conocimiento lo que nos permite deducir que hace falta más capacitación sobre un tema que es de vital importancia para la supervivencia del planeta y un mejor vivir de sus habitantes

¿De las siguientes opciones cual considera usted es la que más contaminan el medio ambiente



Fuente: Autor

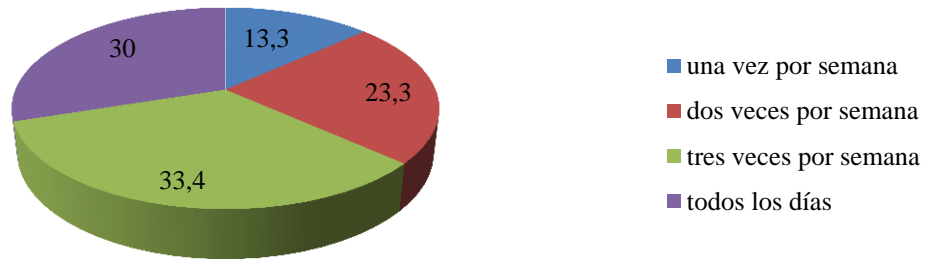
El 17% de los habitantes considera que la quema de las basuras contamina el ambiente, otro 17 % de los encuestados dice que arrojar basuras en los ríos contamina el medio ambiente, otro 13% de los habitantes dice que colocar las basuras en la calle contamina el ambiente, el 20% de los habitantes dice que arrojar basuras en los canales de agua contamina al medio ambiente, y el 33% de la población dice que todas las opciones contaminan el medio ambiente, esto quiere decir que identifican las acciones que perjudican al medio ambiente sin embargo no tienen la cultura ciudadana para colocarlo en práctica.



Fuente: Autor

El 59% de los habitantes manifiesta que el carro recolector de basuras no pasa frente a su casa mientras que 21% de los habitantes manifiesta que si pasa frente a su casa, esto nos indica que la mayoría de los habitantes optan por otras acciones para sacar las basuras de sus hogares.

¿con que frecuencia saca usted la basura?



Fuente: Autor

El 33% de los habitantes manifiesta que saca las basuras tres veces por semana, el 30% de los habitantes manifiesta que sacan la basura todos los días, el 23% de los habitantes sacan la basura dos veces por semana y el 13% de los habitantes saca la basura una vez por semana esto nos indica que los habitantes están sacando las basuras que produce sus hogares frecuentemente lo que agudiza la situación de contaminación del medio ambiente.

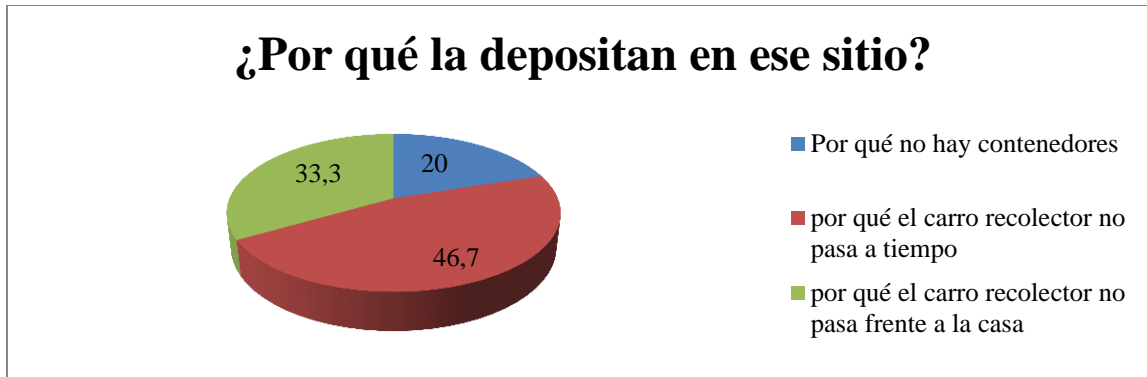
Cuando usted saca la basura de su hogar donde las depositas?



Fuente: Autor

El 30% de los habitantes manifiesta que tira las basuras al rio, el 27% de los habitantes manifiesta que deposita las basuras en las esquinas de la calle, el 17% de los habitantes

manifiestan que depositan las basuras frente a su casa, otro 17% de los habitantes manifiestan que tiran la basura a los canales y un 10% de los habitantes manifiestan que queman las basuras, esto nos indica que los habitantes le falta cultura ciudadana para mantener el medio ambiente sano.



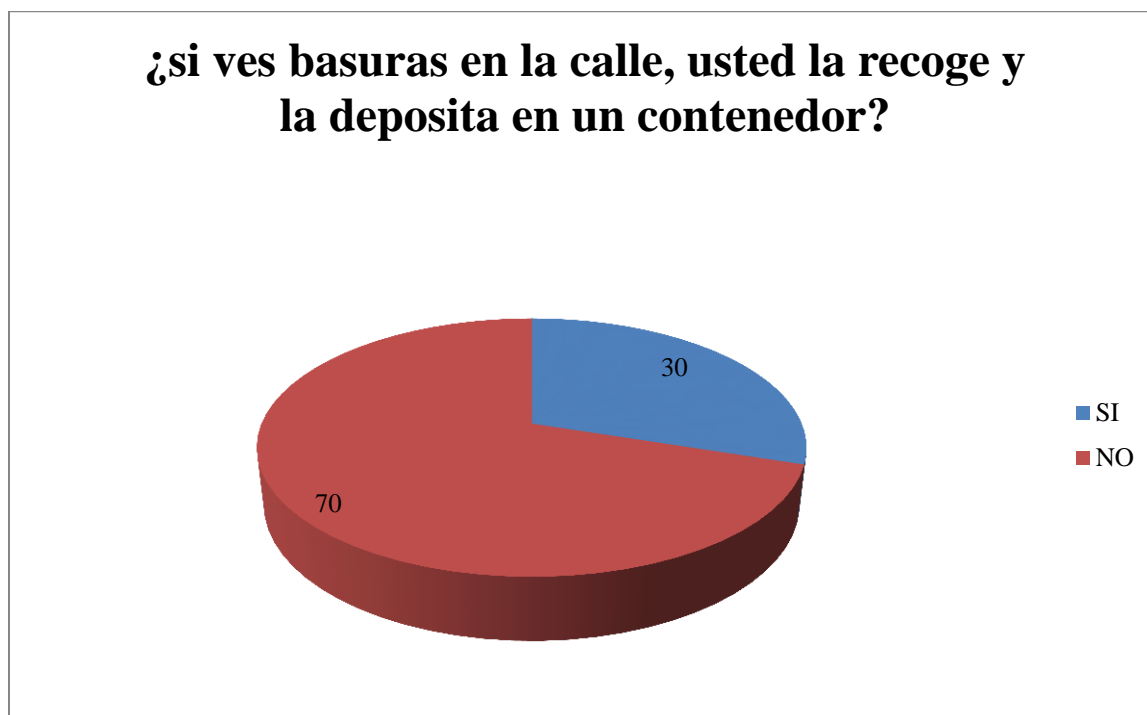
Fuente: Autor

El 47% de los habitantes manifiestan que depositan las basuras en las opciones anteriores por que el carro recolector no pasa a tiempo, 33% dice que la depositan en esos lugares porque el carro recolector no pasa al frente de sus casas y el 20% dice que no hay contenedores donde depositar las basuras que salen de sus hogares.



Fuente: Autor

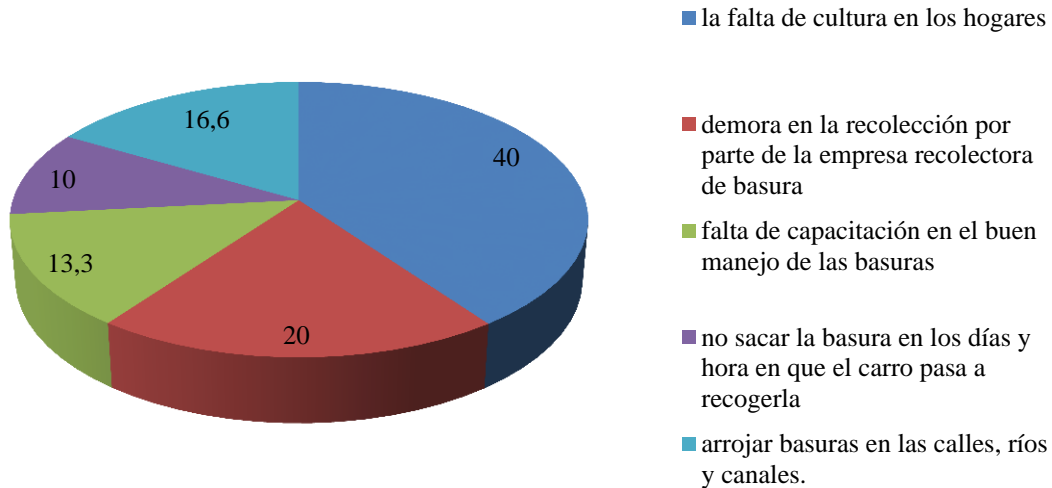
El 34% de los habitantes manifiestan que no arrojan basuras en las calles, ríos y canales mientras que el 16% dice que sacan la basura solo los días y hora que pasa el carro recolector, el 10% de los habitantes manifiesta que reciclan las basuras, el 10% de los habitantes manifiestan que no utilizan productos tóxicos y el 30% de los habitantes manifiestan que no toman ninguna acción para ayudar al medio ambiente, esto nos indica que falta sensibilización en el cuidado del medio donde habitamos.



Fuente: Autor

El 30% de los habitantes manifiestan que si ven basuras en la calles las recogen y la deposita en un contenedor mientras que el 70% de los habitantes manifiestan que no, esto nos indica que la mayoría de los habitantes no tienen sentido de pertenencia por su barrio y amor al medio ambiente o falta de una cultura ciudadana.

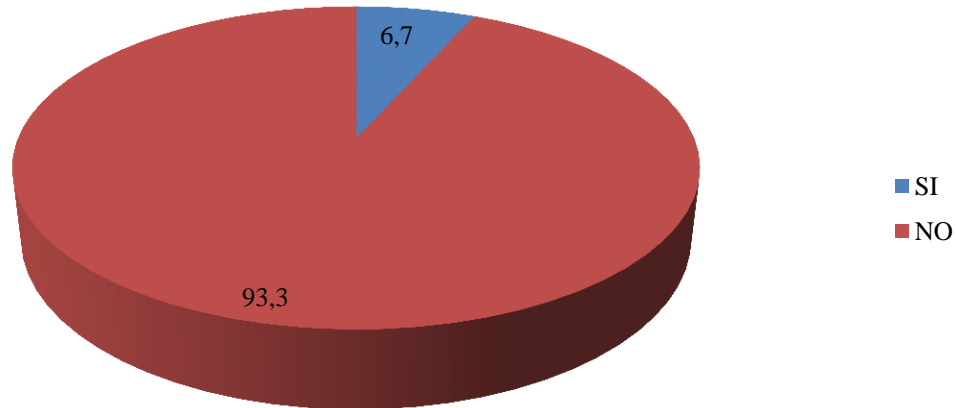
¿Cuál considera usted es el problema que genera el mal tratamiento de las basuras?



Fuente: Autor

El 40% de los habitantes consideran que el mal tratamiento de las basuras se debe a la falta de cultura en los hogares, el 20% considera que es por la demora del carro recolector de las basuras, el 13% de los habitantes consideran que es la falta de capacitación en el buen manejo de las basuras, el 17% de los habitantes consideran que es por arrojar basuras en las calles, ríos, y canales y el 10% de los habitantes consideran que no sacar la basura en los días en que el carro pasa, esto nos indica que los habitantes no tienen cultura ciudadanía en el cuidado al medio ambiente ya que en la mayoría de los casos no se tienen en cuenta los días y horarios establecidos para la recolección y también porque la empresa recolectora no cubre el 100% de los barrios y calles de la ciudad.

¿la empresa encargada de la recolección realiza actividades en su barrio sobre el buen manejo de las basuras?



Fuente: Autor

El 93% de los habitantes expresan que la empresa recolectora no realiza actividades que vayan encaminadas al cuidado del medio ambiente y el 7% de los habitantes consideran que si realizan actividades, esto nos indica que la empresa no está realizando trabajo de responsabilidad social con sus usuarios sobre el manejo y recolección de las basuras lo cual se manifiesta en la contaminación ambiental a causa de las basuras.

9. Diseño del plan de responsabilidad social de Servigenerales s.a. esp., dirigido a los barrios de la zona urbana de la ciudad de Montería – Córdoba

Empresa	SERVIGENERALES S.A. ESP
Beneficiarios	Los hogares de los barrios de la zona urbana del municipio de Montería
Ubicación	Municipio de Montería, departamento de Córdoba
Perfil de la empresa	Servigenerales s.a. esp., es una empresa que Brindar soluciones integrales en la prestación de servicios públicos y complementarios, con altos estándares de calidad y eficiencia, ofreciendo bienestar y condiciones de trabajo adecuadas a nuestros colaboradores.
Enfoque de la empresa	Generar una cultura en la ciudadanía en cuanto al buen manejo que se le debe dar a las basuras en los diferentes barrios de la ciudad de montería.
Indicadores	Los indicadores ETHOS permite medir el desempeño económico, social y ambiental

9.1. Política de responsabilidad social de la empresa Servigenerales S.A. E.S.P.

SERVIGENERALES S.A. E.S.P., se compromete a orientar el buen manejo de los residuos sólidos que se generan en los hogares de los barrios de la zona urbana de la ciudad de Montería.

Ofreciendo conocimientos a través de capacitaciones periódicas en las comunidades de los diferentes barrios de la zona urbana de la ciudad de Montería, en cuanto a manejo que se debe dar a la generación de los residuos sólidos y la prevención de los daños que puedan causar.

Invirtiendo recursos económicos para la inversión de los elementos y recursos humanos que sean indispensables para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Buscando la satisfacción de nuestros clientes, brindando un servicio integral, dando las herramientas y condiciones adecuadas a nuestros colaboradores para el óptimo desarrollo de nuestros procesos, siempre enfocando nuestras actividades en el cuidado y preservación del medio ambiente.

9.2. Objetivos del plan de responsabilidad social

- Adelantar programas, actividades sobre el buen manejo que se le deben dar a los residuos sólidos que se generan en los hogares de la zona urbana de la ciudad de Montería.
- Mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de la recolección de los residuos sólidos de una manera eficiente.
- Destinar recursos por parte de la empresa Servigenerales s.a. esp., para capacitar y mejorar el tema de la recolección de los residuos sólidos.

9.3. Principios

Los principios ayudan a que la información divulgada tenga calidad deseada.

- Igualdad
- Compromiso
- Honestidad
- Periodicidad
- Confiabilidad
- Transparencia

9.4. Lista de necesidades e informe de alternativas de solución.

9.4.1 Lista de necesidades

- Mantener la rivera del río Sinú aledaños a los barrios de la ciudad de Montería limpio de desechos sólidos (basuras)
- Capacitaciones periódicas sobre el buen manejo de los residuos sólidos (basuras)
- Mantener los canales limpios de desechos sólidos (basuras)
- Información clara sobre las rutas, hora y los días de recolección de las basuras de los diferentes barrios de la ciudad de Montería.
- Mantener las calles limpias de basuras.
- Respirar un aire limpio y puro de contaminación.

9.4.2. Alternativas de solución

- Por medio del programa de Capacitación y concientización evitar que los habitantes de

los barrios de la ciudad de Montería, no arrojen basuras al río Sinú, para evitar la contaminación del agua.

- La empresa Servigenerales S.A. E.S.P., desarrollara actividades, talleres los cuales se encuentran dentro del programa de capacitación para concientizar a la población del buen manejo y recolección que se le debe dar a los residuos solidos
- Capacitar y concientizar a los habitantes por medio de actividades y talleres de no arrojar basuras a los canales para evitar contaminación y posibles inundaciones.
- Servigenerales S.A. E.S.P., le informara por escrito junto con el recibo de pago del servicio (factura) un volante que indique las rutas, la hora y los días en que el carro recolector pasara por cada uno de los barrios.
- Ubicar tanques que identifiquen a la empresa en un lugar estratégico donde los habitantes puedan depositar las basuras cuando no sea el día que el carro recolector no pase o no quieran tener su basura dentro del hogar para que estas no sean arrojadas a la calle.
- Por medio del programa de capacitación concientizar a las comunidades de no arrojar las basuras a la calle donde estas se descomponen y son regadas por los animales callejeros contaminando el aire que se respira.

9.5. Indicadores ethos.

Los Indicadores ETHOS de Responsabilidad Social, son un conjunto de herramienta para la evaluación y la planificación de los procesos de responsabilidad social en las organizaciones.

Se escogió el indicador que más se adapte al plan de responsabilidad social sobre el medio ambiente de la empresa SERVIGENERALES S.A ESP, el cual va dirigido a los hogares de los diferentes barrios de la zona urbana de la ciudad de Montería Córdoba.

9.5.1. Sistema de gestión ambiental (Indicador ethos n. 39 pg. 71)

Estos indicadores están conformados por cuatro etapas que guiaran a la empresa al mejoramiento de sus actividades frente a la conservación del medio ambiente.

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Cumplir los parámetros y requisitos exigidos por la legislación establecida por el gobierno sobre el cuidado del medio ambiente. Adopta medidas correctivas para los impactos negativos.	Conoce y desarrolla acciones para prevenir los principales impactos ambientales causados por sus procesos o servicios y realiza regularmente actividades de control y monitoreo.	Adoptar sistemas de gestión ambiental estandarizados y formalización de los riesgos ambientales, plan de acción y destinación de recursos. Divulga públicamente sus indicadores de desempeño ambiental.	Desarrolla alianzas con proveedores con el afán de mejorar sus procesos de gestión ambiental y participa en la destinación final del servicio que presta. La empresa aplica el principio de precaución.

Indicadores Ethos, 2015

9.5.2. Educación y concientización ambiental (Indicador ethos n. 45. pg. 77)

Este indicador está conformado por cuatro etapas que nos indica la concientización de la población sobre los desafíos ambientales, Cultivar valores de responsabilidad ambiental.

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Desarrolla acciones de educación ambiental. Tener en cuenta la normatividad ambiental vigente.	Desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental a la población.	Desarrolla campañas de concientización y educación ambiental a la comunidad	Participa en proyectos educativos con asociaciones y ambientalistas ejerciendo liderazgo social en favor de la causa.

Indicadores Ethos, 2015

9.5.3. Análisis del cumplimiento y la evaluación inicial de la empresa Servigenerales s.a. esp.

Teniendo en cuenta los indicadores Ethos.

Al realizar la evaluación inicial del cumplimiento del indicador Ethos N. 39 encontramos lo siguiente: (Cuestionario de preguntas, ver anexo # 4)

Evaluación inicial	Cumplimiento	observaciones
La empresa respeta las leyes ambientales relacionadas A su negocio	Si cumple	La empresa Servigenerales s.a. esp., cumple con la normatividad vigente sobre el cuidado del medio ambiente teniendo en cuenta el servicio que ella presta.
La empresa adopta medidas correctivas de los impactos negativos	Cumple parcialmente	Servigenerales s.a. esp., cumple parcialmente con la toma de medidas para mitigar el impacto negativo
La empresa cuenta con una política ambiental y realiza mapeo para mitigar los impactos negativos.	Cumple parcialmente	A pesar que la empresa respeta la normatividad su política no es muy clara en cuanto a mitigar los riesgos sobre el cuidado del medio ambiente.
La empresa desarrolla programas que tienen como objetivo la Reducción de riesgos ambientales.	no cumple	Servigenerales no desarrolla programas encaminados hacia la comunidad para la reducción de los riesgos ambientales.
La empresa es reconocida por sus prácticas ambientales.	no cumple	Servigenerales no realiza prácticas ambientales dirigidas a las comunidades para mitigar los daños ambientales

Desarrolla periódicamente campañas en el manejo de los residuos sólidos a la comunidad	no cumple	Servigenerales no realiza campañas dirigidas a las comunidades sobre el buen manejo de los residuos sólidos.
----------------------------------------------------------------------------------------	-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Al realizar la evaluación inicial del cumplimiento del indicador Ethos N. 45 encontramos lo siguiente: (Cuestionario de preguntas, ver anexo # 5)

Evaluación inicial	Cumplimiento	Observaciones
La empresa busca concientizar ambientalmente a su público Informando las buenas prácticas ambientales.	no cumple	Servigenerales no realiza actividades de concientización de la población a quienes les presta el servicio en las buenas prácticas ambientales.
La empresa promueve eventos puntuales para promover la educación y la concientización ambiental.	no cumple	Servigenerales no tiene actividades de educación y concientización ambiental dirigido a las comunidades en el cuidado del medio ambiente.
La empresa cuenta con un programa continuo de educación y concientización ambiental.	no cumple	Servigenerales no cuenta con un programa definido de educación ambiental dirigido a las comunidades para mitigar los daños al medio ambiente.
La empresa realiza eventos de	no cumple	Servigenerales no realiza eventos

<p>concientización y educación</p> <p>Dirigidas a las comunidades y otras partes interesadas.</p>		<p>dirigidos hacia las comunidades donde ellas puedan participar y ayudar al cuidado del medio ambiente.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9.6 Actividades a desarrollar con el diseño de la responsabilidad social de la empresa Servigenerales S.A E.S.P.

- Reunir y capacitar a los líderes comunales sobre temas del mejoramiento del medio ambiente con el fin de obtener mejor acercamiento con la comunidad de cada barrio.
- Realizar charlas a la comunidad de cómo podemos tener una cultura ciudadana.
- Realizar talleres con la comunidad para concientizarlos de como tener un ambiente limpio y seguro.
- Realizar campaña de limpieza dirigido por la empresa de aseo en colaboración con los líderes comunales quien convocara a los voluntarios.
- Ubicar tanques cubiertos en zonas estratégicas de cada uno de los barrios de la ciudad de Montería y orientar a los habitantes para que le den un buen uso y así tener donde depositar las basuras mientras el carro recolector pase en su día indicado.

9.7. Responsabilidades

9.7.1. Responsabilidad de Servigenerales s.a. esp.

Medio Ambiente: SERVIGENERALES S.A., comprometida con el cuidado del medio

ambiente a través de la prevención de la contaminación, contribuyendo a la recolección y manejo de los residuos sólidos y las actividades que reduzcan el impacto en el medio ambiente.

Social: SERVIGENERALES S.A., comprometida con la prevención de las enfermedades asociadas a los riesgos a los que se encuentran expuestos los hogares de la zona urbana de la ciudad de montería siendo eficaces y eficientes con la recolección y manejo que se le dan a los residuos sólidos.

Legal: Brindando bienestar y satisfacción, cubriendo las necesidades de los hogares de los barrios de Montería y contribuyendo con el desarrollo de la sociedad a través del cumplimiento de las normas legales.

Economía: SERVIGENERALES S.A comprometida con la asignación de recursos dentro del presupuesto anual para la ejecución del programa de responsabilidad social, dirigido a las comunidad Monteriana.

9.7.2. Responsabilidad de la población de la zona urbana de la ciudad de Montería

- Los ciudadanos de la ciudad de Montería son responsables en asistir a las capacitaciones que realiza la empresa Servigenerales s.a. esp. sobre el medio ambiente.
- Los ciudadanos de la ciudad de montería son responsables de asistir a los talleres que realiza la empresa Servigenerales s.a. esp., sobre el buen manejo de los residuos sólidos.
- Los ciudadanos de la ciudad de Montería son responsables de no tirar las basuras en los lugares públicos como: rio Sinú, canales, calles y parques.

9.8 Resultados esperados con el diseño del plan de responsabilidad social

- La disminución de la contaminación del río Sinú mediante la concientización de los habitantes de los diferentes barrios de la ciudad de Montería para que no arrojen las basuras a él.
- El cambio de pensamiento de los habitantes orientados al cuidado del medio ambiente.
- Que los habitantes de las zonas urbana de la ciudad de Montería tengan sentido de pertenencia y una cultura ciudadana.
- Menos personas enfermas por el buen manejo que se le está dando a los residuos sólidos generados en los hogares y que eran tirados en calles, río y canales.
- Compromiso de la empresa Servigenerales s.a. esp., en la inversión para prevenir y cuidar el medio ambiente de los barrios de la ciudad de montería.
- Tener canales limpios de desechos sólidos para así evitar inundaciones cuando sea temporada de lluvia y que esta pueda circular libremente y no se desborden hacia la calles e inundar los hogares.
- El no tener basuras en las calles nos proporciona un aire puro y sano y libre de bacteria y virus.
- Las ubicaciones de los tanques en sitios estratégicos de cada uno de los barrios de la ciudad de Montería, ayudara que las basuras no sean regadas por animales callejeros y no se descompongan al aire libre.

10. Programa de capacitación de la empresa Servigenerales S.A. E.S.P., para las diferentes comunas de Montería

Presentación

El programa de capacitación es diseñado para la empresa Servigenerales S.A. E.S.P., el cual le va a servir como instrumento a la empresa para capacitar y concientizar a los habitantes de las comunas de la ciudad de Montería en el cuidado y manejo de los residuos sólidos, para mejorar las condiciones del ambiente donde cada uno habita.

Capacitar a la población es brindarles conocimientos, concientización del cuidado del medio ambiente por medio de habilidades y destrezas orientadas en el aprendizaje que harán que los habitantes tengan un compromiso y cultura ciudadana.

Actividad de la empresa.

La empresa Servigenerales S.A. ESP, se dedica a la recolección y manejo de residuos sólidos en la ciudad de Montería.

Justificación.

Un programa de capacitación es fundamental si se desea comprometer a la comunidad Monteriana en la conservación del medio ambiente.

Teniendo en cuenta la problemática encontrada en los barrios de la zona urbana de la ciudad de Montería, en cuanto al manejo que se le viene dando a las basuras, por parte de los habitantes de

la ciudad de Montería, es muy importante diseñar un programa de capacitación que logre concientizar y comprometer a los habitantes de estos barrios en dicho propósito.

Alcance.

Este programa de capacitación busca agrupar la mayor cantidad posible de habitantes de cada una de las comunas de la ciudad de Montería.

10.1 Objetivo del programa de capacitación.

10.1.1 Objetivo general.

Capacitar a los habitantes de los barrios de las diferentes comunas de la ciudad de Montería con el fin de concientizar a los ciudadanos en el buen manejo y recolección de los residuos sólidos que se generan a diario en sus hogares.

10.1.2 Objetivos específicos.

- Brindar información a las comunidades sobre temas del cuidado del medio ambiente.
- Orientar a la comunidad cómo se debe manejar y recoger los residuos sólidos que se generan en sus hogares.
- Concientizar a la comunidad del compromiso de tener una cultura ciudadana en el cuidado del medio ambiente.

10.2 Metas.

- Capacitar al 100% de los líderes comunales para que estos sean a su vez agentes de cambio en cada una de sus comunidades, Generando una cultura de respeto hacia el medio ambiente por parte de la comunidad Monteriana.
- Reducir a cero (0) la disposición de desechos sólidos en el río y canales conductores de aguas lluvias y servidas de la ciudad de Montería, por parte de la comunidad en general.

10.3 Estrategias a desarrollar en el programa de capacitación.

Realización de talleres y campañas de concientización y sensibilización

Exposiciones y diálogos

10.3.1 Acciones a desarrollar.

Temas de capacitación:

- Impacto ambiental y concientización
- El cuidado del medio ambiente comienza en casa
- El problema ambiental de las basuras
- Responsabilidad social y cultural en el manejo ambiental por parte de la comunidad Monteriana.
- Contaminación: suelo, aire y agua
- Cumplimiento de las leyes ambientales

Talleres

- “cultura, conocimiento y medio ambiente, zonas libres de contaminación”.
- “Como proteger, mantener y cuidar los recursos naturales”
- “Cultura ambiental un tema de todos y para todos”
- “Manejo y disposición de residuos urbanos”
- “El papel de la comunidad en cuanto a la disposición final de las basura”
- “Como proteger, mantener y conservar limpios los canales y espacios públicos”.

10.4 Recursos.

- **Humanos:** compuestos por todos los capacitadores y facilitadores especializados en temas ambientales y de cultura ciudadana y los líderes de cada una de las comunidades.
- **Materiales:** las capacitaciones y talleres se realizan en sitios adecuados proporcionados por la empresa Servigenerales s.a. esp., así como también los equipos y materiales necesarios en dicho proceso.

10.5 Financiamiento.

Este programa de capacitación será financiado en su totalidad con recursos de la empresa Servigenerales S.A. E.S.P.

10.6 Presupuesto.

CONCEPTO		VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Honorarios especialista en gestión ambiental	horas	300.000	36.000.000
Honorarios Profesional en cultura ciudadana	horas	150.000	18.000.000
Viáticos por desplazamiento	Por evento	50.000	600.000
Salón de capacitación	Por evento	600.000	7.200.000
Refrigerio para los participantes	Por evento	1,000.000	12.000.000
Papelería, marcadores, lapiceros	Por evento	30.000	360.000
Material impreso (cartillas)	Por evento	1.000.000	12.000.000
VALOR TOTAL			86,160.000

10.7 Cronograma de capacitación y talleres.

ACTIVIDADES	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Impacto ambiental y concientización	x											

Taller “cultura, conocimiento y medio ambiente, zonas libres de contaminación”		x										
El cuidado del medio ambiente comienza en casa			x									
Taller “Como proteger, mantener y cuidar los recursos naturales”				x								
El problema ambiental de las basuras					x							
Taller “Cultura ambiental un tema de todos y para todos”						x						
Responsabilidad social y cultural en el manejo ambiental por parte de la comunidad monteriana.							x					
Taller “Manejo y disposición de residuos urbanos”								x				
Contaminación: suelo, aire y agua									x			
Taller “El papel de la comunidad en cuanto a la disposición final de las basuras”										x		
Cumplimiento de las leyes ambientales											x	
Taller “Como proteger, mantener												x

y conservar limpios los canales y espacios públicos”.												
-------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

11. Conclusiones

Teniendo en cuenta la propuesta presentada a la empresa Servigenerales S. A. E.S.P., sobre el plan de responsabilidad social ambiental, se puede decir que se realizó diferentes estrategias que van ayudar a mejorar la forma como se venía realizando la recolección de basuras en la ciudad de Montería, mitigando el impacto que se observaba donde se tiraban las basuras a las calles, ríos y canales; Estas estrategias van dirigidas principalmente a la empresa Servigenerales S.A. E.S.P., donde ella pueda identificar las zonas donde se genera la problemática de las basuras y a partir de esta identificación se comienza involucrando a la población por medio de capacitaciones y talleres en todas las zonas de Montería identificadas como críticas, lo que le va a permitir tener un buen manejo de los residuos sólidos que se generan en los hogares de los Monterianos, ayudando con esto a la conservación de un medio ambiente sano que le permitan a las familias monterianas tener una mejor calidad de vida

Con la realización de este trabajo vamos a lograr mejorar de manera significativa la imagen corporativa de la empresa Servigenerales S.A. ESP., en la ciudad de Montería ya que al establecer un programa de responsabilidad social dirigido a los diferentes barrios de la ciudad de Montería se mejora el medio ambiente y por ende mejora la calidad de vida de sus habitantes.

Un aspecto muy importante en la realización de este trabajo es la aplicación de los conocimientos adquiridos en la especialización en Gerencia Estratégica de mercadeo para ayudar a una empresa de servicios públicos domiciliarios a mejorar su imagen no solo con sus usuarios si no también con la alcaldía de Montería quien es el contratante de sus servicios.

12. Recomendaciones

Teniendo en cuenta el trabajo desarrollado y los hallazgos encontrados a lo largo de su realización, le quiero dar las siguientes recomendaciones a la empresa Servigenerales s.a. esp.

- Incluir dentro del presupuesto anual, los recursos necesarios para la adquisición de tanques o contenedores de basuras, para ser ubicados estratégicamente en cada una de los barrios de la zona urbana de la ciudad de Montería.
- Se recomienda iniciar y priorizar sobre 40 puntos identificados como los más críticos en los barrios de la ciudad de Montería, para la ubicación de estos tanques o contenedores.
- Es muy importante que en el diseño de estos tanques se tengan en cuenta no solo aspectos de economía, sino que se tengan en cuenta que sean seguros y en un material que pueda soportar la inclemencia del sol y el agua.
- Destinar los recursos necesarios para desarrollar el programa de capacitación, el cual será implementado por la empresa Servigenerales s.a. esp., dirigido a las comunidades de la zona urbana de la ciudad de Montería.
- Realizar acompañamiento permanente a la comunidad en general, a través de los líderes de cada uno de los barrios de la ciudad de Montería, para generar compromiso y tener un aliado fundamental en la conservación del medio ambiente.

Bibliografía

- Alcaldía de Montería. (s.f.). *Historia de Montería*. Obtenido de <http://www.monteria.gov.co/monteria/>
- Álvarez, J. (2003). La observación. En *Cómo hacer investigación cualitativa* (págs. 103-108).
- DeConceptos. (s.f.). *Concepto de población*. Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-naturales/poblacion>
- Meneses, S. (2012). *Monografías*. Obtenido de Contaminación del medio ambiente: <https://www.monografias.com/trabajos94/contaminacion-del-medio-ambiente/contaminacion-del-medio-ambiente.shtml>
- Villa, P. (2012). *Blog Villa Pinzón* . Obtenido de Manejo adecuado de residuos sólidos y procesos de reciclaje: <https://blogvillapinzon.wordpress.com/2012/12/10/manejo-adecuado-de-residuos-solidos-y-procesos-de-reciclaje-2/>

14. Anexos

Anexos # 1.

Guía utilizada en la observación directa

GUIA DE OBSERVACION DIRECTA			
PROYECTO		OBSERVADOR	LUIS EMIR PORTILLO H.
LUGAR			
FECHA		HORA VISITA	
OBJETIVO DE LA OBSERVACION			

INSTRUCCIONES	1.
	2.
	3.
TEMA	
PREGUNTA ABIERTA	

Anexo # 2

ENCUESTA

SOBRE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA ACERCA DE LA RECOLECCION Y BUEN MANEJO DE LAS BASURAS GENERADAS EN LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE MONTEIA-CORDOBA

1) ¿Sabe usted que es la contaminación ambiental?

a). Si

b). No

2) ¿De las siguientes opciones cual considera usted es la que más contaminan el medio
Ambiente?

a. quema de basuras

b. arrojar basuras en el río

c. arrojar basuras en los canales de aguas

d. Colocar las basuras en la calle

e. todas las anteriores

3) ¿pasa el carro recolector de basura frente a su casa?

a. Si

b. No

4) ¿con que frecuencia saca usted la basura?

a. una vez por semana

b. dos veces por semana

c. tres veces por semana

d. todos los días

5) Cuando usted saca la basura de su hogar donde las depositas?

a. en la esquina de la calle

b. la tiras al río

c. frente a la casa

d. la tiras en los canales

e. la quemas

6) ¿Por qué la depositan en ese sitio?

a. Por qué no hay contenedores

b. por qué el carro recolector no pasa a tiempo

c. por qué el carro recolector no pasa frente a la casa

7) ¿Qué acciones preventivas realiza usted en su hogar para ayudar al medio

Ambiente?

a. reciclar basuras

b. no utilizar productos tóxicos

c. Sacar la basura en los días y horas que pasa el carro recolector?

d. no arrojar basuras en las calles, ríos y canales

e. ninguna de las anteriores

8) ¿si ve basuras en la calle, usted la recoge y la deposita en un contenedor?

a. Si

b. No

9) ¿Cuál considera usted es el problema que genera el mal tratamiento de las basuras?

a. la falta de cultura en los hogares

b. demora en la recolección por parte de la empresa recolectora de basura

c. falta de capacitación en el buen manejo de las basuras

c. no sacar la basura en los días y hora en que el carro pasa a recogerla.

d. arrojar basuras en las calles, ríos, canales.

10) ¿la empresa encargada de la recolección realiza actividades en su barrio sobre el buen manejo de las basuras?

a. Si

b. No

Anexo # 3

EVIDENCIAS (IMÁGENES) DE LA OBSERVACION DIRECTA



Fuente: Autor

Calle principal del barrio rancho grande Montería - Córdoba



Fuente: Autor

Vía de acceso al barrio la gloria Montería - Córdoba



Fuente: Autor

Doble vía del barrio villa margarita y la campiña Montería - Córdoba



Fuente: Autor

Rivera del rio sinu en el barrio juan 23 Montería- Córdoba



Fuente: Autor

Canal de aguas servidas en el barrio Edmundo López, Montería - Córdoba



Fuente: Autor

Orilla del canal aguas servidas en los barrios de la granja y Alfonso López, Montería -Córdoba



Fuente: Autor

Canal de aguas servidas barrió P-5 Montería - Córdoba



Fuente: Autor

Calle en el barrió de la pradera etapa 2, Montería – Córdoba



Fuente: Autor

Calle principal del barrio mogambo, Montería – Córdoba



Fuente: Autor

Calle principal del barrio dorado, montería - Córdoba



Fuente: Autor

Vía de acceso al barrio canta claro, montería - Córdoba



Fuente: Autor

Calle principal del barrio mocari, Montería - Córdoba

Anexo # 4

Cuestionario

Evaluación inicial del sistema de gestión ambiental (Indicador ethos n. 39 pg. 71)

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1. La empresa respeta las leyes ambientales relacionadas
A su negocio. | SI | NO |
| 2. La empresa adopta medidas correctivas de los impactos negativos | SI | NO |
| 3. La empresa cuenta con una política ambiental y realiza mapeo
para mitigar los impactos negativos | SI | NO |
| 4. La empresa desarrolla programas que tienen como objetivo la
Reducción de riesgos ambientales | SI | NO |
| 5. La empresa es reconocida por sus prácticas ambientales | SI | NO |
| 6. Desarrolla periódicamente campañas en el manejo de los
Residuos sólidos a la comunidad | SI | NO |

Anexo # 5

Cuestionario

Evaluación inicial de educación y concientización ambiental (Indicador ethos n. 45. pg. 77)

- | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1. La empresa busca concientizar ambientalmente a su público
Informando las buenas prácticas ambientales. | SI | NO |
| 2. La empresa promueve eventos puntuales para promover
la educación y la concientización ambiental. | SI | NO |
| 3. La empresa cuenta con un programa continuo de educación
y concientización ambiental. | SI | NO |
| 4. La empresa realiza eventos de concientización y educación
Dirigidas a las comunidades y otras partes interesadas. | SI | NO |