

T
361.32
S2M

1

INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL 2007 PARA LA EMPRESA CARIBE VERDE S.A.E.S.P., CARTAGENA DE INDIAS AÑO 2007.

MELISSA JULIETH SÁNCHEZ PUENTES

INFORME DE GESTIÓN SOCIAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL

AMELIA SEGRERA
Docente
Coordinadora de Practicas

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

CARTAGENA DE INDIAS

2007



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL

INFORME DE GESTIÓN

2007

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por regalarme la oportunidad de vivir ésta importante, hermosa y valiosa experiencia en Caribe Verde S.A. E.S.P.

Por regalarme una familia amorosa y unos padres maravillosos... Por su apoyo incondicional, comprensión, amor y buenos consejos para asumir esta nueva etapa de mi vida.

A mi mamá, por saberme escuchar y aconsejar... por estar conmigo siempre y por ese inmenso corazón que sabe amar.

A mi papá por la grandeza de su espíritu y por enseñarme los principios y valores... por demostrarnos con hechos a mi hermano y a mi el verdadero orgullo y amor hacia los hijos.

A mi hermano por transmitirme su calidez humana, sencillez y amor constante, por sus bellos dones y cualidades.

A mi Universidad de Cartagena, alma máter, por el constante fortalecimiento de mis valores, por tener un cuerpo docente sólido y comprometido con mi formación profesional y personal.

A la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, por los conocimientos, valores y fortalezas desarrolladas y adquiridas durante mi proceso de formación profesional.

A mis compañeras de la universidad, por tantos momentos vividos y por la experiencia de conocer sus valores, cualidades y fortalezas, y por aprender de cada una de ellas. A Yuly Negrete por compartir, aprender y comprender juntas la belleza y el poder de la Amistad.

A mis compañeros de Caribe Verde S.A. E.S.P., especialmente a Cindy Jiménez Castaño, por valorar cada esfuerzo, por su confianza y por servir de ejemplo y guía durante todo mi proceso de práctica Institucional. A Sixta Borré y Shirlena Doria, por su comprensión, colaboración, amistad y respeto. A Oneris Arellano por su gran espíritu de colaboración, a Yanis por su cariño y solidaridad. A Candé, Rafa, Gina, Juan Carlos y Adolfo, por escucharme, aconsejarme y estar al tanto de mi proceso en Caribe Verde.

Al personal operativo de Caribe, por alegrar muchas mañanas con su cariño, aceptación, respeto y buen trato. Gracias por su colaboración y todas sus atenciones.

A todos en la empresa por enseñarme el valor de trabajar en equipo y por ayudarme a cumplir mis metas desde su experiencia y conocimientos en el área empresarial.

A las comunidades y los líderes con quienes trabajé, de los cuales aprendí que "en la sencillez está el secreto de lo verdaderamente grande", y que solo basta con tener una actitud positiva frente a la vida, voluntad y amor al trabajo, para poder alcanzar nuestros propósitos en la vida.

...Y a todos los que confiaron y creyeron en mí, Bendiciones de Dios y muchas gracias por estar presente en mi vida y hacer parte de ella.

De Corazón,

Melissa Julieth Sánchez Puentes

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
 CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION
 FORMA DE ADQUISICION
 Compra _____ Donación Canje _____ U. de C. _____
 Precio \$ 10.000 Proveedor U. DE C
 No. de Acceso 112144 No. de ej. _____
 Fecha de ingreso: DD 01 MM 02 AA 08

CONTENIDO

Pág. 4

1. PRESENTACIÓN.....1

2. REFERENTE INSTITUCIONAL.....2

3. INSTUTUCIÓN DONDE SE REALIZÓ LA PRÁCTICA.....6

3.1.2 PROYECTO DE INTERVENCIÓN.....11

3.1.2.2 JUSTIFICACIÓN.....13

3.1.2.4 REFERENTES CONCEPTUALES.....16

3.1.2.5 OBJETIVOS.....25

3.1.2.5.3 ASPECTOS METODOLOGICOS.....26

4. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL.....32

4.2 PROCEDIMIENTO GUÍA DE ACTIVIDADES.....38

4.3 DESARROLLO DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL.....39

5. RESULTADOS.....44

5.1 CUADRO DE INDICADORES DE GESTIÓN.....45

5.2 PROCESO DE ACCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL

5.2.1 LOGROS ORGANIZACIONALES.....46

5.2.2 LOGROS PROFESIONALES.....49

5.2.3 LOGROS PERSONALES.....51

6.PROCESOS SOCIALES GENERADOS.....53

7. CONCLUSIONES.....57

8. BIBLIOGRAFÍA.....59

9. ANEXOS.



1. PRESENTACIÓN

En un escenario empresarial, la intervención del Trabajo Social se convierte en una herramienta clave para el desarrollo de los procesos sociales generadores de Responsabilidad Social Corporativa y sentido de compromiso tanto a nivel interno como externo de la misma.

La empresa Caribe Verde S.A. E.S.P., desde su Departamento de Gestión Social puesto en marcha a partir del año 2005, ha contemplado en su plan de acción el cumplimiento de su función social, apuntando al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades de su zona de influencia.

Sin embargo, su accionar ha estado dirigido a mitigar algunas necesidades de las comunidades aledañas a su zona de operaciones, basado en un asistencialismo, es decir, una relación en que la comunidad solicita a la empresa la gestión de recursos físicos en términos de infraestructura (calles, transformadores de energía) y recursos materiales (sillas, mesas, pinturas, juguetes) y la gestión de servicios tales como jornadas de salud, ambientales y recreativas.

Teniendo en cuenta esta situación se hace necesario crear una plataforma de objetivos sociales que apunten a la definición de una política enmarcada desde la Responsabilidad Social Empresarial por medio de la cual se establezca un compromiso con las comunidades, contribuyendo a su autogestión y organización a partir de procesos de aprendizaje conjunto y continuo para sus miembros, con el fin de desarrollar competencias, habilidades, construir alianzas y estructurar una gestión efectiva que genere cambios favorables para el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, convirtiéndose en una empresa socialmente responsable y conciente de la realidad social que genera el impacto de sus procesos en estas poblaciones.

En este sentido, desde Trabajo Social se abre la posibilidad de implementar un Plan de Gestión Social que incluya el diseño y ejecución de proyectos sociales que apunten al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades ubicadas en la zona de influencia de Caribe Verde S.A. E.S.P. que son vulnerables al proceso operativo de disposición final de residuos sólidos ordinarios, en términos de Desarrollo Sostenible (Organización y Autogestión Comunitaria).

Al diseñar e implementar un Plan de Gestión Social para la empresa Caribe Verde S.A. E.S.P. en el año 2007, se empieza a pensar en términos de Responsabilidad Social y Ambiental, lo cual trae consigo el establecimiento de compromisos empresariales con los habitantes de las poblaciones cercanas a la zona operativa e igualmente con los colaboradores de la organización y sus familias, para quienes se propone el diseño y futura implementación de estrategias y programas de Bienestar sociolaboral que han fortalezcan su motivación, participación y sentido de pertenencia con la empresa.

De igual forma, a partir del desarrollo de proyectos sociales se pueden implementar procesos de seguimiento y evaluación de los mismos, los cuales permitirán hacer revisiones que ayuden a redireccionar los procesos desarrollados al interior del Departamento de Gestión Social y así realizar un seguimiento de los mecanismos y estrategias para el acercamiento a la comunidad con el fin de generar los cambios pertinentes que fomenten el desarrollo de las mismas.

2. REFERENTE INSTITUCIONAL

2.1 UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

MISIÓN

La Universidad de Cartagena es una Institución Pública, líder en el Caribe Colombiano desde su fundación en el año 1827; tiene reconocimientos en la comunidad académica nacional e internacional y ejerce su autonomía en el compromiso de formar ciudadanos (as) en su contexto cultural con Idoneidad, ética científica y humanística, competentes para aportar a la construcción de una sociedad colombiana en el marco de la Responsabilidad Social, el desarrollo de la ciencia y la tecnología, la justicia y la democracia.

Las funciones de docencia, investigación y proyección social, las desarrolla con calidad, bajo criterios de rigurosidad científica, respecto a los derechos humanos pertinencia y solvencia social que hagan viable un impacto social y el desarrollo sostenible de su entorno para el bienestar de las presentes y futuras generaciones.

VISIÓN

La Universidad de Cartagena, como institución pública de Educación Superior de la región Caribe Colombiana, y actor social del desarrollo, liderará los procesos de investigación científica de nuestra área geográfica, a la vez que orientará los procesos de docencia y extensión que hagan posible el desarrollo armónico de esta zona de gran importancia económica y estratégica para el país.

Para lograr su misión, la Universidad de Cartagena cumple con los siguientes objetivos:

- Impartir educación superior como medio eficaz para la realización plena del hombre colombiano, con miras a configurar una sociedad mas justa,

equilibrada y autónoma, enmarcada dignamente dentro de la comunidad internacional.

- Elaborar y proponer políticas, planes, programas y proyectos orientados a resolver problemas regionales de la comunidad en su área de influencia y participar en ello.
- Establecer una política permanente de orientación docente y capacitación profesional, la cual debe fomentar el desarrollo personal, la practica de la enseñanza y la investigación, en busca de un mejoramiento de la calidad institucional.
- Propiciar el intercambio científico, tecnológico y cultural, con el propósito de mantener una actualización permanente que garantice la adecuada orientación del desarrollo de la región Caribe y del país.
- Armonizar su acción académica, administrativa, investigativa y de extensión con otras instituciones educativas y entidades de carácter publico y privado a nivel nacional e internacional.
- Garantizar el cumplimiento de los programas de formación, en sus diversos niveles y modalidades, de acuerdo con lo establecido en las normas académicas.
- Impulsar en sus programas académicos el desarrollo del hombre, con base en sólidos componentes de formación humanística, instrucción cívica y en los principios y valores de la participación ciudadana.
- Fomentar, de conformidad con las necesidades y demandas de la región y del país, nuevas áreas del saber que permitan el desarrollo cualitativo y cuantitativo de las comunidades en su zona de influencia.
- Propender por la conservación del patrimonio histórico y cultural de Cartagena. De la región Caribe y del país, mediante acciones y programas educativos tendientes a ese fin.

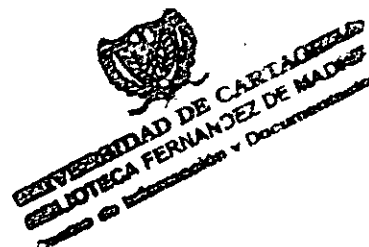
- Promover un ambiente sano, mediante acciones y programas de educación y cultura ecológica.

2.2 PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

El programa de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena busca formar profesionales con un alto sentido de análisis de la realidad social, concientes de su responsabilidad para lograr desempeñar la profesión de manera individual y como miembros de equipos interdisciplinarios.

Este programa tiene como misión la formación de trabajadores(as) sociales con alta calidad profesional, capaces de intervenir de manera responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral.

De igual forma, en concordancia con la Visión de la Universidad de Cartagena, el programa de Trabajo Social se propone mantenerse hacia el año 2020 como el programa líder en la formación de Trabajadores(as) Sociales en la región del Caribe Colombiano; ser reconocido en Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez en su labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social.



3. INSTITUCIÓN DONDE SE DESARROLLÓ LA PRÁCTICA

3.1 CARIBE VERDE S.A. E.S.P.

3.1.1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

- **Reseña Histórica**

Caribe Verde S.A. E.S.P. nace de la unión de dos importantes empresas contratistas, Construcciones Hilsaca Ltda. y Cicón S.A. Su principal objeto social es la suscripción y ejecución de contratos de concesión para disposición final de los residuos sólidos ordinarios de Cartagena de Indias D.T. y C. y de cualquier otra entidad territorial; y la prestación del servicio público domiciliario de aseo en todos sus componentes: recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de residuos sólidos, originados por esas actividades.

La organización fué constituida como una sociedad comercial anónima mediante escritura pública N° 559 del 5 de Abril de 2005, otorgada por la notaría cuarta de Cartagena, inscrita en la cámara de comercio el 6 de abril de 2005 bajo el número 44,554 del libro IX del Registro Mercantil.

La conformación el consorcio fue incentivada debido a la convocatoria realizada por la Alcaldía Mayor de Cartagena para contratar en concesión "la disposición final de los residuos sólidos ordinarios el Distrito de Cartagena de Indias". Dicho contrato fue suscrito entre Caribe Verde S.A. E.S.P. y el Distrito por el término de 20 años el día 22 de abril de 2005, previa invitación pública N° DAM 001 005.

El principal cliente de Caribe Verde S.A. E.S.P. es el Distrito de Cartagena de Indias. Otros clientes potenciales de la empresa son las entidades o personas que requieran la prestación del servicio de disposición final de residuos sólidos ordinarios.



- **LOCALIZACIÓN**

Caribe Verde S.A. E.S.P. cuenta con una sede administrativa ubicada en la ciudad de Cartagena, localizada en el barrio Los Alpes Transversal 54 #31 A 43, con teléfonos 6613123 - , 6534481, fax 6613392.

Esta organización desarrolla su actividad en el Parque Ambiental Loma de los Cocos, donde la disposición final de los residuos sólidos se efectúa mediante la técnica de Relleno Sanitario. El Parque Ambiental se encuentra ubicado en el corregimiento de Pasacaballos, dentro del área establecida por el POT de Cartagena para desarrollar proyectos de disposición final de residuos sólidos.

Adicionalmente cuenta con licencia ambiental aprobada mediante resolución N° 0229 del 18 de Marzo de 2005, otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique (CARDIQUE), por el término de 20 años.

Caribe Verde S.A. E.S.P., es vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se rige principalmente por la Ley de Servicios públicos Domiciliarios ó Ley 142 de 1994. El objeto de esta ley es propender por la prestación eficiente de estos servicios, para lo cual fija normas que aseguran su prestación continua e interrumpida, incentiva la participación de sector privado para garantizar la libre competencia y establece un régimen tarifario basado en el criterio de eficiencia. Como parte del desarrollo normativo de esta ley se expide el Decreto 1713 de 2002, que contiene las normas sobre características y calidad de la presentación del servicio de aseo y el Decreto 838 de 2005 sobre disposición final de residuos sólidos.

- **MISIÓN**

Prestar el servicio de Disposición Final de Residuos Sólidos Ordinarios en óptimas condiciones de calidad, continuidad y eficacia, cumpliendo con las normas legales

y ambientales, procurando la rentabilidad de los accionistas que conlleven a elevar la calidad de vida de los empleados y de la sociedad en general.

- **VISIÓN**

En el año 2011 consolidarse como una empresa reconocida por su liderazgo en la calidad, continuidad y eficiencia en la prestación del Servicio de Disposición Final de Residuos Sólidos Ordinarios.

- **POLÍTICA DE CALIDAD**

Caribe Verde S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos dedicada a la Disposición Final de Residuos Sólidos Ordinarios, comprometida con la mejora continua de los procesos para satisfacer los requisitos del cliente.

Los procesos contemplados al interior de la empresa son:

- Operación
- Mantenimiento de equipos
- Planeación y Diseño
- Talento Humano
- Compras
- Direccionamiento y Mejora

POLITICA ORGANIZACIONAL

- Brindar satisfacción a las necesidades del cliente.

- Motivación constante (incentivos, capacitación, buen ambiente laboral) al equipo de trabajo para que este se sientan satisfechos en el desempeño de sus labores.
- Ser eficientes y eficaces en la prestación del Servicio de Disposición Final de Residuos Sólidos Ordinarios.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

COMPROMISO: Los colaboradores de Caribe Verde S.A. E.S.P., asumirán compromiso consigo mismo, con sus valores y con su trabajo, creando una cultura organizacional que implica obligatoriedad moral.

RESPONSABILIDAD: Los colaboradores de Caribe Verde S.A. E.S.P. cumplirán sus deberes con integridad y profesionalismo, asumiendo con entereza las consecuencias de sus decisiones.

TRABAJO EN EQUIPO: Los colaboradores de Caribe Verde S.A. E.S.P. reconocen el mayor resultado de apoyarse y ayudarse mutuamente para entregar un mejor servicio a los clientes.

SERVICIO AL CLIENTE: Caribe Verde S.A. E.S.P. se compromete con sus clientes en la anticipación de sus necesidades de Disposición final de residuos ordinarios, ofreciendo servicio de calidad.

RESPECTO: los colaboradores de Caribe Verde S.A. E.S.P. profesarán un trato digno y respetuoso con los clientes externos, superiores y compañeros, bajo las normas y conducta social y laboralmente aceptadas.

- **GESTIÓN SOCIAL Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES** contemplada en el Departamento de Gestión Social de Caribe Verde S.A. E.S.P.

Para elevar la calidad de vida de habitantes y moradores de las áreas de influencia del proyecto, se promoverá en forma constante la elaboración y gestión de proyectos sociales que traigan beneficios especialmente a las veredas de Pasacaballo (Bajos del Tigre, La legua y El Chorro). Para ello se brindará apoyo y asesoría en la elaboración de proyectos y se brindará acompañamiento en la gestión de los mismos, ante el gobierno distrital y nacional.

Se promoverá en forma permanente la realización de Brigadas de salud y Aseo. Se realizarán todas las gestiones pertinentes para lograr establecer el servicio de recolección de residuos sólidos en Pasacaballo, promoviendo también el pago de racional por dicho servicio público.

Se creará un buzón de sugerencias ubicado en el área administrativa del Relleno Sanitario. Allí se podrán consignar en forma escrita las sugerencias para el mejoramiento continuo de las operaciones al interior de la organización.

Se establecerá un día a la semana para recibir "visitas" tanto de la comunidad, instituciones educativas y de los diversos grupos de interés del Distrito. En estas visitas se mostrarán los avances de la construcción y operación del Relleno Sanitario.

3.1.2 PROYECTO DE INTERVENCIÓN

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL 2007 PARA LA EMPRESA CARIBE VERDE S.A. E.S.P.

3.1.2.1 ANTECEDENTES

Caribe Verde S.A. E.S.P. es la empresa que administra y opera el Relleno Sanitario de la ciudad de Cartagena de Indias, específicamente dedicada al servicio de disposición final de residuos sólidos ordinarios, proyecto que impacta socialmente a los sectores aledaños a la zona de operaciones: veredas La legua, El Chorro y Bajos del Tigre, para las cuales se diseñó en el año 2005 un Plan de Gestión Social.

Con el ánimo de mitigar algunas necesidades de estas poblaciones, el Departamento de Gestión Social de ese año atendió inquietudes y sugerencias por parte de la comunidad, logrando establecer buenas relaciones durante el periodo de inicio de la operación del Relleno Sanitario.

No obstante, las actividades programadas para lograr el cumplimiento de este objetivo no se desarrollaron a cabalidad debido a que hubo un receso en el plan de acción porque la persona encargada del departamento asumía al tiempo la coordinación del área de Aprovechamiento de la organización.

Bajo estas circunstancias la organización debía concentrar sus esfuerzos en el sistema de Gestión Calidad debido al proceso de certificación por el cual atravesaban a finales del año 2006, siendo esto prioridad en el desarrollo de sus actividades.

De igual forma, la organización se encontraba en proceso de consolidación en el mercado y por lo tanto el objetivo primordial de aquel entonces era adquirir la

certificación de sus servicios que les permitiera mantenerse de forma exitosa en el mercado en cuanto a la prestación del servicio de disposición final de residuos sólidos ordinarios en la ciudad de Cartagena de Indias.

A partir de lo anterior, el Departamento de Gestión Social quedó sin persona encargada, durante un periodo de cinco meses del presente año, razón por la cual la empresa requirió una persona con perfil y competencias en el área social, a fin de retomar las acciones anteriormente diseñadas en el Plan del año 2006.

Al iniciar las prácticas Institucionales en la empresa Caribe Verde S.A. E.S.P., el Departamento de Gestión Social requería un nuevo plan estratégico que permitiera una mayor participación de las comunidades, especialmente en procesos de Autogestión Comunitaria, debido a que el plan anterior se basó en acciones asistenciales y activistas que no generaron autonomía ni organización entre sus miembros, quienes sólo se limitaban a manifestar solicitudes y requerimientos a la organización.

De esta manera, luego de un análisis organizacional y la realización de un Diagnóstico Socioeconómico en las comunidades aledañas a la zona de operaciones (Legua, Chorro y Bajos del Tigre), se diseñó el Plan de Gestión Social 2007 fundamentado en la Autogestión y Organización Comunitaria.



17

3.1.2.2 JUSTIFICACIÓN

La Gestión Social es entendida como un proceso completo de acciones y toma de decisiones que hay que recorrer desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas en la realidad, proceso que implica un aprendizaje conjunto para los grupos de personas del área de influencia de la empresa.

En concordancia con lo anterior, cabe señalar la pertinencia de una intervención social que apunte al fortalecimiento del quehacer propio del Departamento de Gestión Social de la empresa por medio del diseño de una propuesta encaminada a potenciar su talento humano y las comunidades de su zona de influencia para incidir en la generación del desarrollo comunitario y ampliar el radio de acción de su Responsabilidad Social Corporativa, puesto que ésta intervención se constituye en un proceso complejo de acciones y toma de decisiones que a su vez incluye la participación activa de los representantes de la organización.

De esta manera es posible anotar que la correcta implementación o diseño de una propuesta que apunte a la potenciación del talento humano de la organización para un desempeño laboral eficiente y eficaz que garantice una Gestión Social y un trabajo comunitario de calidad, constituye en una ganancia para la misma empresa y para las comunidades aledañas al proyecto.

Es una ganancia para la empresa, porque al tener un personal eficiente y eficaz en el Departamento de Gestión Social, su quehacer va a permitir generar procesos de autogestión comunitaria en que las comunidades procuren su propio desarrollo y la relación de dependencia cambia, es decir, el personal del Departamento de Gestión Social no proveerá de ayudas materiales para las comunidades aledañas al relleno, sino que se constituirán en mediadores entre la organización y la comunidad, en dinamizadores, en gestores de desarrollo de las poblaciones impactadas por Caribe Verde S.A. E.S.P., de esta forma, las comunidades

también son beneficiadas porque dejarán de ser dependientes para constituirse en líderes de su propio proceso de Desarrollo y Autogestión ante la sociedad.

3.1.2.4 REFERENTES CONCEPTUALES

- **TRABAJO SOCIAL**

Es una profesión de las Ciencias Sociales, que promueve el bienestar, protección y promoción de los derechos sociales de las personas, fundados en el respeto de las mismas, su autodeterminación, integralidad, dignidad, e interrelación con otros sistemas sociales, con los cuales desarrolla un proceso de intervención social holístico, que promoverá su inclusión social. Es así como desarrolla acciones metodológicas con personas, familias, grupos y comunidades, en los mas diversos ámbitos de la sociedad (sectores públicos, privados, organismos gremiales, y ONG's.) Además, crea y desarrolla ciencia para la adecuada atención profesional y contribuye en el bienestar biopsicosocial de las personas.

Utiliza técnicas y metodologías propias, y aquellas que otorgan las ciencias humanas, siendo una profesión vital en los procesos de intervención de las familias, personas, y comunidades.

“La profesión del Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social.

“El trabajo social en sus distintas expresiones se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevenir las disfunciones.



El trabajo social profesional está enfocado al análisis de la realidad, la gestión para la solución de problemas y al cambio. Por ello, los trabajadores sociales son agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. De esta manera el trabajo social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados".2001-FITS- ASAMBLEA.

- **TEORÍA**

El trabajo social basa su metodología en un conjunto sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados de la investigación y de la evaluación práctica, incluyendo el conocimiento sus contextos locales e indígenas. Reconoce la complejidad de las interacciones entre los seres humanos y su entorno, así como la posibilidad de que las personas, por un lado, se vean afectadas por todo lo que influye sobre ellas y, por otro, modifiquen estas influencias, incluyendo los factores biopsicosociales. El Trabajo Social recurre a teorías acerca del desarrollo y comportamiento humano, así como acerca de los sistemas sociales, para analizar las situaciones complejas y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.

- **PRÁCTICA**

El Trabajo Social se enfrenta a las barreras, desigualdades e injusticias existentes en la sociedad. Responde a las crisis y emergencias, así como a los problemas personales y sociales de la vida diaria. Utiliza una variedad de experiencias, técnicas y actividades consecuentes con su centro de atención holístico en las personas y sus entornos. Las intervenciones del trabajo social abarcan desde los procesos psicosociales que se centran fundamentalmente en el individuo, hasta la participación en la política, la planificación y el desarrollo sociales. Las intervenciones incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos, el trabajo

social con grupos, el trabajo de pedagogía social y el tratamiento y terapia familiar, así como los esfuerzos para ayudar a las personas a obtener servicios y recursos en la comunidad. También incluyen la dirección de organismos, la organización comunitaria y la participación en la acción sociopolítica para influir en la política social y en el desarrollo económico. El centro de atención holístico del trabajo social es universal; pero las prioridades de la práctica del trabajo social variarán de un país a otro, y con el tiempo, en dependencia de las circunstancias culturales, históricas y socioeconómicas.

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)**

El impacto que la globalización y los cambios en los modos de organización empresarial, han provocado en la adopción de la Responsabilidad Social de las empresas como paradigma ha sido desigual.

Hace muchos años las empresas han desarrollado prácticas de beneficencia y asistencia social. Desde la década de los años 90 sin embargo, se produce una modernización de sus modalidades de relación con los problemas sociales.

Si bien, muchas encuestas de opinión manifiestan una cierta desconfianza en torno al compromiso de los empresarios frente al desarrollo social y la erradicación de la pobreza, lo que significó un llamado de atención importante para las organizaciones del sector productivo.

Van a converger entonces dos procesos: por una parte la necesidad de las empresas de presentarse ante la sociedad de una manera diferente, sensible y comprometida frente a los problemas sociales, y por otra la necesidad de modernizar su acción social en el marco de las políticas públicas implementadas desde inicios de la década pasada.

Muchas empresas se sienten atraídas por contribuir en la reforma educacional, así como otras incursionan por primera vez en proyectos integrales de Desarrollo

Local junto a Instituciones de la sociedad civil y las autoridades locales o regionales.

Teniendo en cuenta lo anterior se pretende que Caribe Verde S.A. E.S.P. entienda la Responsabilidad Social como la respuesta que la empresa debe dar a las expectativas en los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse.

Esto significa que la Responsabilidad Social de la empresa es al mismo tiempo interna y externa. La primera concierne a su recurso humano, el cual tiene sus propias expectativas y objetivos complementarios a los de la empresa, aunque no idénticos y en cuya satisfacción ella debe participar. La segunda tiene que ver con los demás sectores con los cuales la empresa tiene relación, considerándolos no como entes aislados y anónimos (clientes, proveedores, accionistas, distribuidores, sociedad, etc.), sino como grupos que tienen sus propias expectativas y a las cuales la empresa puede responder, y de hecho en los países latinoamericanos hay ejemplo de múltiples acciones.

Por ello, el cumplimiento de la Responsabilidad Social es fruto de la convicción que la empresa tenga de que su labor influye en los diferentes sectores y en entender que ella misma se desarrolla gracias a la labor de los hombres y al aporte de la comunidad.

De la convicción con que la empresa asuma su Responsabilidad Social, surgirá una política social empresarial sentida, aceptada y aplicada voluntariamente. De otra forma sería producto de una acción impositiva proveniente de sindicatos, ligas de consumidores, políticos y grupos de presión social, entre otros.

En el marco de la Responsabilidad Social de la empresa y en su cumplimiento, hay que considerar la escala de valores de quienes conducen el proceso de

dirección, ésta determinará los aspectos de la Responsabilidad Social que decida voluntariamente asumir la empresa.

Por último la Responsabilidad Social Empresarial, se puede entender como la respuesta que la misma organización, retomando el concepto de Peter Drucker (1994), asume libremente ante las expectativas de los sectores con los que se relaciona, en la perspectiva de un desarrollo integral.

ALGUNOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Responsabilidad Social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que esta se convierta en co-responsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos no únicamente de los accionistas o propietarios" *Instituto Ethos Brasil.*

"RSC es el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general" *Lord Holme y Richard Watts, Word Business Concuil for Sustainable Development.*

"RSC es el compromiso de una compañía de operar de manera económica y ambientalmente sostenible mientras reconoce los intereses los intereses de sus públicos de interés. Los públicos de interés incluyen inversionistas, clientes, empleados. Socios de negocios, comunidades locales, el ambiente y la sociedad en general" *Canadian Business for Social Responsibility.*

"Lograr con éxito comercial en formas que honren los valores éticos y respeto por la gente, comunidades y el ambiente natural. Conduciendo las expectativas legales, éticas, comerciales y otras que la sociedad tiene de los negocios, y haciendo decisiones que balancean de modo justo las demandas de todos los públicos de interés clave" **Business for Social Responsibility.**

"RSC es esencialmente un concepto por el que las compañías deciden voluntariamente contribuir a una mejor sociedad y a un ambiente más limpio" **European Green Paper.**

"No existe una definición única de lo que significa la RSC, pues generalmente esta depende de la cultura, religión o tradición de cada sociedad. No existe una talla única, por lo que e debe diseñar una para cada caso y necesidad" **Bjorn Stigson, WBCSD.**

- **GESTIÓN SOCIAL**

La Gestión Social se entiende, como la construcción de espacios de relación social y vínculos de carácter institucional, a través de un conjunto de acciones, focalizadas en los subgrupos: sociedad cartagenera en general; comunidades; centros educativos, de apoyo académico e investigación y desarrollo tecnológico.

Las acciones están traducidas en los instrumentos de Gestión Social, con los cuales se aporta tanto a la construcción de viabilidad social como a la legitimidad empresarial.

De igual forma, en el caso de Caribe Verde S.A. E.S.P., la empresa se compromete con el medio ambiente por medio de una Política Ambiental, que plantea la gestión ambiental dentro de los parámetros económicos, políticos y sociales del desarrollo sostenible.

Los ámbitos natural y humano que incorpora Caribe Verde S.A. en su gestión ambiental, le permiten una visión integral del ambiente. Por eso, la gestión ambiental de la empresa entiende que los impactos ambientales son modificaciones en el ámbito natural y humano en el plano veredal, local y regional, que se producen como resultado de una confrontación entre un ambiente dado un proyecto.

Se entiende por Gestión Social, el proceso completo de acciones y toma de decisiones que hay que recorrer, desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas en la realidad. Proceso que implica un aprendizaje conjunto y continuo para los grupos de personas del área de influencia del Proyecto, que les permite incidir en los procesos de la toma de decisiones dentro de la dimensión de la política social. Es por esta razón que, el adjetivo social califica a la gestión. Por tanto, se aclara con esto, que el concepto de gestión no se limita meramente a la gestión administrativa, sino a tres aspectos básicos:

- Gestión Comunitaria
- Autogestión
- Desarrollo Comunitario

Para efectos de comprender la naturaleza de la gestión social implementada a partir de la política social de la empresa, se han fusionado estos tres aspectos en uno solo: "Autogestión Comunitaria" para evitar caer en ambigüedades.

Por ello, la autogestión comunitaria, es una gestión de la comunidad, que ocurre como consecuencia de transformar la espiral descendente de la pobreza en espirales ascendentes de desarrollo. La fuente de la autogestión comunitaria es el cambio de una visión fatalista de la pobreza, sólo como suma de carencias, a una visión esperanzadora, como generadora del impulso necesario para el desarrollo. Entonces la autogestión comunitaria es el canal a través del cual el potencial infinito inherente del ser humano se encauza hacia el logro de una vida digna a

través de mejorar la calidad de vida de cada uno de los moradores, de acuerdo a sus propios objetivos, metas y con el apoyo solidario de sus semejantes.

Con lo expuesto, **Autogestión** es un proceso mediante el cual se desarrolla la capacidad individual o de un grupo para identificar los intereses o necesidades básicas que lo son propios y que a través de una organización permita defenderlos expresándolos con efectividad en la práctica cotidiana, basándose en una conducción autónoma y en una coordinación con los intereses y acciones de otros grupos.

Este concepto lleva implícitos los de planificación, democracia participativa y desarrollo sostenible. Así, se tiene que "el desarrollo comunitario puede definirse como la agregación de valor económico que proviene de pequeños núcleos culturales, sean estos la familia, pequeñas asociaciones o grupos comunes", por los cuales la empresa tendrá especial énfasis.

- **AUTOGESTIÓN COMUNITARIA**

La autogestión comunitaria es un enfoque integral de la vida en sociedad, que no solo se refiere a organizar democrática o participativamente el lugar de trabajo o la empresa productora de bienes o servicios que se extiende a todas las dimensiones de la vida económica y social en comunidad. La base de la autogestión está en el concepto mismo de la persona (o del ser humano) y sus derechos fundamentales, como el derecho a la autodeterminación y a la participación, en las esferas personales, familiares y comunitarias.

La autogestión comunitaria es un proceso mediante el cual se desarrolla la capacidad individual o de un grupo para identificar los intereses o las necesidades básicas. Es una herramienta eficaz probada, que exalta la utilización de los

mejores valores del individuo y de los grupos, situándolos en mejor posición para enfrentar y resolver sus problemas comunes, donde la auto-organización social y comunitaria toma en sus propias manos la tarea de resolver sus necesidades.

La autogestión comunitaria debe incluir los siguientes factores:

- La acción participativa de los ciudadanos en las esferas personales, familiares y comunitarios para la toma de decisiones en el proceso de desarrollo.
- La acción para disminuir la dependencia de ayudas gubernamentales para sobrevivir.
- El esfuerzo comunitario para responder y buscar soluciones a las necesidades o intereses de la población.
- La autoresponsabilidad, colaboración, contribución y trabajo voluntario para búsqueda de soluciones
- La participación en las estructuras de poder, acceso al derecho y a las formas de prevención de los males sociales.



3.1.2.5 OBJETIVOS

3.1.2.5.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades aledañas a la zona de operaciones de Caribe Verde S.A. E.S.P., a partir del desarrollo de un Plan de Gestión Social fundamentado en la Responsabilidad Social Empresarial y en procesos de Autogestión y participación comunitaria.

3.1.2.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover y desarrollar la estructura de un Plan de acción para el Departamento de Gestión Social de Caribe Verde S.A. E.S.P. que contemple proyectos sociales, seguimiento y evaluación de los mismos.
- Generar procesos educativos con el personal administrativo y operativo de la empresa en torno a la fundamentación teórica, importancia de la acción y la Responsabilidad Social Empresarial.
- Sensibilizar a la comunidad administrativa de Caribe verde S. A. E.S.P. de la importancia de implementar proyectos sociales dentro de la cultura organizacional de la empresa para ofrecer una Gestión Social de Calidad.
- Generar espacios de socialización y participación comunitaria para los habitantes de las veredas aledañas a la zona operativa de Caribe Verde S.A. E.S.P.
- Fomentar la organización y gestión comunitaria en los miembros de las comunidades a partir de procesos de formación y capacitación.

3.1.2.5.3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

INTERVENCIÓN COMUNITARIA

El trabajo Social Comunitario es esencialmente un hecho dinámico que pasa por medio de fases sucesivas, las cuales tienen un orden específico que puede resultar cambiante de acuerdo a las necesidades de la realidad de las comunidades de intervención.

Es así como diversos autores proponen metodologías de intervención comunitaria con el propósito de integrar armónicamente el carácter esencialmente práctico de la profesión con lo teórico.

Para el desarrollo del Plan de Gestión Social 2007, se han tomado fundamentos de intervención comunitaria planteados por Marco Marchioni (La Metodología y Fases de Intervención) los cuales apuntan a la estrategia para construir espacios de intervención para el desarrollo comunitario que traen consigo principios y mecanismos capaces de conducir acciones colectivas dirigidas a la satisfacción de necesidades y a la consecución de metas propuestas.

Uno de los elementos comunes y que cobra mayor importancia en este modelo de Intervención de Marchioni es la **Participación**, entendida como un proceso social que resulta de una acción intencional de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses diversos y en contextos de relaciones sociales y de poder concretos.

La participación dentro de ésta metodología propuesta se presenta desde dos actores:

- Instituciones y organizaciones, que puedan hacer parte del proceso brindando información o convirtiéndose en un apoyo para lograr alcanzar objetivos propuestos.

- Los miembros de la comunidad, que con sus aportes facilitan la identificación y priorización de sus necesidades a partir de sus propias experiencias, convirtiéndose así en miembros activos dentro del equipo de gestores sociales al interior de su comunidad.

Para dar inicio a las actividades de Gestión Social se debe aclarar a la comunidad el compromiso social de la empresa con el desarrollo ilustrado de los programas y beneficios que darán paso a una mejor organización y autogestión de sus miembros.

También se deben contemplar como actividades primarias la aclaración de los deberes y derechos que tienen con la empresa.

ACTIVIDADES PRIMARIAS

Deberes y derechos de los miembros de la comunidad.

El hecho de pertenecer a una organización social implica para sus miembros la adquisición de unos derechos pero también el cumplimiento de un conjunto de deberes. Los primeros se refieren a las posibilidades que tienen los asociados de intervenir en la vida de la organización y de disfrutar de los beneficios obtenidos a través de su acción. Los segundos expresan los compromisos, las responsabilidades y obligaciones de los asociados para cumplir con los objetivos, propósitos y metas establecidas.

Derechos:

- a. Permanecer informados sobre las propuestas, programas y planes que se elaboren y ejecuten.
- b. Participar en la toma de decisiones de la organización comunitaria.
- c. Integrar comités, juntas, comisiones de trabajo.

- d. Promover programas de capacitación y actividades que redunden en el beneficio de los miembros responsables y de la comunidad y beneficiarse de ellos.
- e. Presentar ideas y propuestas sobre diversos aspectos de la organización social y su actividad.
- f. Conocer los documentos, archivos y actas de la organización.
- g. Ser elegido y elegir en comités o actividades.
- h. Fiscalizar, controlar y hacer seguimiento a la labor de los miembros comunitarios y personal de la organización (Evaluación de Percepción y Actitudes).
- i. Promover acciones que fortalezcan una cultura participativa en la comunidad.
- j. Recibir de manera equitativa los beneficios o utilidades de la organización social comunitaria que autogestione.
- k. Conocer y revisar los presupuestos asignados para las actividades de autogestión.

Deberes de los asociados:

- a. Participar en las actividades de la organización social comunitaria.
- b. Respetar los derechos de los demás miembros.
- c. Defender y difundir los principios y normas de la organización comunitaria.
- d. Propender por el logro de los objetivos y metas de la organización.
- e. Apoyar y respetar las decisiones tomadas.
- f. Proponer y colaborar en la constitución de mecanismos de control interno.
- g. Promover procesos de formación y calificación de los asociados.
- h. Respetar la labor de las directivas y colaborar en su realización.
- i. Cooperar en el buen funcionamiento de la organización

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

Una vez conocidas las actividades iniciales al Plan de Gestión Social se debe apoyar en las bases fundamentales del Desarrollo Social. Por lo cual, se deben contemplar como actividades secundarias, el desarrollo de reuniones con la comunidad y la conformación de equipos de trabajo.

Las reuniones juegan un papel importante en el proceso de formación de equipos de trabajo y por ello debe tenerse un ambiente idóneo para la realización de las mismas, propiciando que cada miembro se prepare para ella, escuche a los demás y participe de lleno en el trabajo del equipo.

1. PREPARACIÓN: La preparación a conciencia es una parte vital para el éxito del trabajo en equipo. Si los miembros no están preparados las reuniones pueden convertirse en un desperdicio de tiempo.

2. DISPOSICIÓN PARA ESCUCCHAR: Tal vez la habilidad más importante que los integrantes de un equipo requieren desarrollar es la de escuchar. En las reuniones, un buen oyente se esforzará por comprender la intención y el contenido de lo que los demás están diciendo. Pero escuchar bien va más allá de sólo tratar de comprender pasivamente lo que alguien está diciendo. El oyente activo se caracteriza por "Escuchar, Preguntar y Repetir". Ello facilita que todos los presentes tengan la claridad necesaria frente a los planteamientos del expositor. Existen técnicas que reducen la probabilidad de conflictos y promueven la participación y la interacción en las reuniones:

3. AGENDAS: Una agenda clara para las reuniones proporciona a los miembros un formato dentro del cual operar. Se debe entregar por anticipado a cada miembro. Debe incluir la hora de inicio y de terminación, el lugar y el objetivo de la reunión. Se puede adjuntar cualquier material de apoyo que ayude a los miembros a prepararse.

4. PROCEDIMIENTOS CLAROS: Si todos los miembros del equipo entienden los procedimientos de las reuniones, se sentirán alentados a participar.

Cuando se llega a un acuerdo sobre las reglas o la metodología de la reunión, todos los participantes se sienten cómodos.

5. OBJETIVOS CLAROS: Un objetivo claramente establecido aclarará las metas de la reunión y, además reducirá malos entendidos. Si surge un conflicto o el equipo se desvía, se vuelve a enunciar el objetivo para que los miembros puedan regresar al tema que se está tratando.

6. TIEMPO DE REFLEXIÓN: El tiempo de reflexión puede tomar la forma de un descanso corto para permitir que todos tomen un poco de aire; también, algunos minutos al inicio de la reunión permitirán a los miembros del equipo ordenar sus pensamientos. En ocasiones cuando surge un conflicto o la situación se pone difícil es muy productivo conceder un tiempo de silencio para que los miembros se serenen y aclaren sus ideas.

7. ASIGNACIONES DE ACCIONES: Son las asignaciones de responsabilidades para llevar a cabo las acciones que el equipo decidió. El líder debe revisar cualquier asignación ante del final de la reunión.

8. MINUTAS: Las minutas se utilizan para comunicar las decisiones y acciones de un equipo. Durante la reunión, alguien deberá ser responsable de registrar lo que sucede. Después de la reunión, estas minutas deben distribuirse a los miembros del equipo y a cualquier otra persona que necesite o desee saber lo que ocurrió.

De esta manera, la metodología que transversará el desarrollo del Plan de Gestión Social comprenderá las siguientes fases y posteriormente la ejecución de los vectores estratégicos:

A. FASE DE SENSIBILIZACION: es una fase de acercamiento a la comunidad para identificar los líderes y a partir de allí iniciar con la comunidad la comprensión de la problemática de los grupos implicados.

B. FASE DE CONCEPTUALIZACION O TEMATIZACION: El objetivo de este momento es la reflexión colectiva orientada a la reelaboración del conocimiento producido hasta entonces que oriente la acción educativa que se desarrollará en la fase siguiente.

Implica la confrontación entre la teoría existente y la percepción de lo real, de la surgen los temas para organizar un programa educativo cuyo objetivo es elevar el nivel de conciencia de la comunidad frente al problema que afronta.

C. FASE DE PROGRAMACION DE LA ACCION (Desarrollo del Plan de Gestión Social): En esta fase se lleva a cabo la acción programada y planeada por los diferentes actores sociales luego de la discusión y comprensión cabal del problema. Se organizan grupos para los círculos de estudio. Seleccionar ideas. Irradiar la acción educativa y selección colectiva de las acciones, entre ellas la elaboración del proyecto mediante el cuál se espera transformar la situación. Ejecución y evaluación del proyecto o proyectos de acción.

4. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

4.1 VECTORES ESTRATÉGICOS

El Plan de Gestión Social 2006 - 2007, se sustenta en 3 pilares principales, denominados Vectores Estratégicos, que agrupan las principales áreas de intervención de la empresa en el desarrollo comunitario. Estos vectores son los siguientes:

- a. Vector Social
- b. Vector Económico
- c. Vector Cultural

a. Vector Social

En este vector estratégico, se contempla la capacitación en temáticas de preservación del medio ambiente, promoción de la organización comunitaria, desarrollo de la autogestión de recursos, diagnóstico social (actividades de valoración socioeconómica, sociodemográfica, encuesta de necesidades (básicas y secundarias) y encuesta de percepción y actitudes frente a la empresa.

El vector social, al contemplar la capacitación en temáticas de preservación del medio ambiente contempla, las siguientes actividades:

Apoyo institucional	Acción focalizada	Responsable	Gestor social
CARDIQUE	Capacitación sobre Desarrollo	Funcionario encargado	Coordinación Social

	Sostenible		
AGUAS DE CARTAGENA S.A.	Capacitación sobre Purificación del Agua Cruda	Funcionario encargado	Coordinación Social
CARDIQUE	Reforestación y aprovechamiento de los Recursos Renovables	Funcionario encargado	Coordinación Social

Por su parte, la promoción de la organización comunitaria contempla las siguientes actividades:

Apoyo Institucional	Acción focalizada	Responsable	Gestor Social
CÍRCULO DE OBREROS SAN PEDRO CLAVER	Capacitación sobre Organización Cooperativa	Funcionario encargado	Coordinación Social
CARIBE VERDE S.A. E.S.P.	Capacitación sobre Liderazgo Comunitario	Funcionario encargado	Coordinación Social
CARIBE VERDE S.A. E.S.P.	Capacitación sobre Formación de Grupos y Equipos de Trabajo	Funcionario encargado	Coordinación Social
CARIBE VERDE S.A. E.S.P.	Capacitación sobre Habilidades para el Trabajo.	Funcionario encargado	Coordinación Social
CARIBE VERDE S.A. E.S.P.	Capacitación en Habilidades de Negociación y	Funcionario encargado	Coordinación Social

	Conflicto		
CARIBE VERDE S.A. E.S.P.	Capacitación sobre Autoestima.	Funcionario encargado	Coordinación Social
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR	Capacitación sobre Economía Solidaria.	Departamento de Universidad – Sociedad.	Coordinación Social

En cuanto a la promoción de la autogestión comunitaria contempla las siguientes actividades:

Apoyo Institucional	Acción focalizada	Responsable	Gestor Social
PROFAMILIA	Capacitación sobre Planificación familiar	Funcionario encargado	Coordinación Social
CARDIQUE	Capacitación sobre Patios Productivos	Funcionario encargado	Coordinación Social
CARIBE VERDE S.A. E.S.P.	Capacitación sobre Evaluación de Necesidades y Diagnóstico	Funcionario encargado	Coordinación Social
DADIS	Capacitación sobre Elaboración de Suero casero.	Funcionario encargado	Coordinación Social
DADIS	Jornada de Salud Geriátrica y Pediátrica.	Funcionario encargado	Coordinador Social
CARIBE VERDE	Capacitación en	Funcionario	Coordinación

S.A. E.S.P.	Habilidades de Negociación y Conflicto	encargado	Social
BIENESTAR FAMILIAR	Capacitación sobre Maltrato Infantil y Victimización.	Funcionario encargado	Coordinación Social
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR	Capacitación sobre Desarrollo del Emprendimiento.	Centro de Emprendimiento Universitario.	Coordinación Social

b. Vector Económico

En este vector estratégico, se contempla la capacitación en temáticas de generación de fuentes de ingresos, desarrollo de cultivos hidropónicos, capacitación en manualidades artesanales, peluquería, arte y decoración, reconstrucción de vivienda.

El vector económico, al contemplar la capacitación en temáticas de generación de fuentes de ingresos contempla, las siguientes actividades:

Apoyo Institucional	Acción focalizada	Responsable	Gestor Social
CARDIQUE	Capacitación sobre Aprovechamiento de los Recursos Frutales de la zona	Funcionario encargado	Coordinación Social
ICA	Capacitación sobre	Funcionario	Coordinación

	Desarrollo de Cultivos Hidropónicos	de encargado		Social
UNIVERSIDAD DE LA BELLEZA "ESTÉTICA FRANCESA"	Capacitación en Peluquería.	en Funcionario encargado	Funcionario encargado	Coordinación Social
ESCUELA SUPERIOR DE BELLAS ARTES	Capacitación en Manualidades Artesanales.	en Funcionario encargado	Funcionario encargado	Coordinación Social
CICON S.A.	Capacitación de Reconstrucción de Vivienda	de Funcionario encargado	Funcionario encargado	Coordinación Social

c. Vector Cultural

En este vector estratégico, se contempla la participación de la comunidad en actividades lúdicas y recreativas organizadas por la empresa con apoyo de la empresa privada.

El vector cultural, al contemplar la capacitación en temáticas de generación de fuentes de ingresos contempla, las siguientes actividades:

Apoyo Institucional	Acción focalizada	Responsable	Gestor Social
ALMACENES DE CADENA	Actividades lúdicas para niños (Día del Niño, Halloween,	Funcionarios encargados	Coordinación Social

	Cumpleaños, Navidad)		
CARIBE VERDE S.A. E.S.P.	Actividades de acompañamiento en visitas de seguimiento (Mascota de la empresa).	Funcionario encargado	Coordinación Social
EMPRESAS DE RECREACIÓN	Actividades especiales de recreación (cumpleaños, aniversarios, etc.).	Funcionario encargado	Coordinación Social
ESCUELA SUPERIOR DE BELLAS ARTES	Organización de Grupos Folclóricos y Apoyo de Danzas Típicas.	Funcionario encargado	Coordinación Social
MINISTERIO DE CULTURA	Actividades de Apoyo al Conocimiento Cultural de la Región.	Funcionario encargado	Coordinación Social

4.2 PROCEDIMIENTO GUÍA DE LAS ACTIVIDADES

Estas actividades están determinadas para seguir el siguiente procedimiento guía:

- Reunión con la comunidad y/o análisis de necesidades básicas y secundarias de la encuesta.
- Gestionar el posible contacto por medio de un muestreo de entidades de apoyo institucional.
- Comunicarse con los encargados de cada entidad.
- Delimitar un tiempo de 8 días hábiles mínimo para la respuesta al requerimiento.
- En caso de haber más de un ofertante, elegir la propuesta más atractiva para el logro de las metas y objetivos.



4.3 DESARROLLO DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL 2007

OBJETIVO: Lograr una comunicación más cercana entre CARIBE VERDE S.A. E.S.P., las comunidades aledañas al proyecto y la población del Distrito de Cartagena de Indias en general.

METAS

- Población informada sobre el proyecto y los impactos causados por este.
- Participación de las comunidades involucradas.
- Información sobre la construcción y operación del proyecto disponible para todas las personas que lo requieran.

ACCIONES

- Presentar ante la comunidad del Plan de Manejo Ambiental del proyecto.
- Realizar reuniones periódicas de información y participación.
- Crear un buzón de sugerencias para consignar de forma escrita las opiniones para el mejoramiento continuo de las operaciones al interior del relleno sanitario.
- Establecer un día a la semana para recibir visitas de la comunidad, instituciones educativas y diversos grupos de interés del Distrito.

OBJETIVO: Capacitar a la comunidad en temas ambientales y de interés general.

METAS

- Población con conocimientos sobre el cuidado del medio ambiente.
- Población con conocimientos en materia de residuos sólidos y reciclaje.

- Población con conocimientos en recuperación de suelos con abono orgánico y utilización intensiva de este producto en cultivos agrícolas transitorios.
- Población capacitada en temas de interés común manifestados en la encuesta realizada para conocer sus opiniones y expectativas.

ACCIONES

- Gestionar capacitaciones en Educación Ambiental ante CARDIQUE y el SENA.
- Gestionar capacitaciones en manejo de residuos sólidos y reciclaje ante CARDIQUE y el SENA.
- Gestionar capacitaciones en producción de abono orgánico y su utilización en cultivos agrícolas transitorios.
- Gestionar capacitaciones en temas de interés para la comunidad ante las entidades correspondientes.

OBJETIVO: Promover la organización comunitaria.

METAS

- Cooperativa integrada por la comunidad para el suministro de mano de obra requerida por el proyecto.
- Junta de Acción Comunal constituida para cada vereda para el fomento de las acciones de desarrollo comunitario.
- Comités ambientales creados para promover y defender el cuidado del medio ambiente.
- Comités de gestión social encargados de prevenir los procesos migratorios en el área de influencia del proyecto.

ACCIONES

- Gestionar capacitación en cooperativismo para las comunidades ante el SENA.
- Promover en cada vereda la consolidación de una Junta de Acción Comunal JAC.
- Conformar comités ambientales.
- Conformar comités de gestión social.

OBJETIVO: Generar fuentes de trabajo para los miembros de las comunidades.

METAS

- Funcionamiento de las Unidades Empresariales Económicas (UEE) con la mayor cantidad de personal suministrado por la cooperativa conformada para este efecto.
- Participación de la comunidad en los trabajos realizados por los contratistas.
- Personas con conocimientos en algún arte u oficio capaces de generar sus propios ingresos.

ACCIONES

- Contratar personal de la cooperativa para el funcionamiento de las UEE.
- Exigir a los contratistas que un porcentaje de sus trabajadores pertenezca al área de influencia del proyecto.
- Gestionar capacitaciones en diferentes artes u oficios ante las entidades correspondientes.

OBJETIVO: Mitigar el impacto social generado por el proyecto contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones aledañas.

METAS

- Participación de entidades con función social en el desarrollo de estas comunidades.
- Mayor atención por parte de las entidades del gobierno sobre estas poblaciones.

ACCIONES

- Asesorar y acompañar a la comunidad en la gestión de recursos ante fundaciones y entidades con función social.
- Gestionar ante el PNUD la implementación del Programa Mundial de Alimentos PMA en las comunidades durante el tiempo de capacitación y trabajo comunitario.
- Gestionar un Proyecto de Vivienda de Interés Social Rural en estas poblaciones.
- Asesorar y acompañar a la comunidad en la gestión de adecuación de vías y andenes peatonales ante la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía Distrital.
- Gestionar brigadas de salud periódicas ante el DADIS y las ARS correspondientes.
- Asesorar y acompañar a las comunidades que no cuenten con los servicios de Hogares Infantiles y Restaurantes Escolares en la gestión de estos ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Asesorar y acompañar a la comunidad en la gestión de obras y eventos de recreación y deportes ante el IDER.

- Gestionar el apoyo de CARDIQUE en la organización de campañas de arborización y reforestación.

5. RESULTADOS

La presentación de los resultados del Informe de Gestión se resume en un Cuadro de Indicadores Básicos de Gestión. Para ello, se tendrán en cuenta los avances en los tres Vectores Estratégicos del Plan.

Para determinar estos indicadores se tomará como criterio indicadores obtenidos en el mes y los esperados en cada Vector. La exigencia en los porcentajes de avance se adecuará según el indicador que se desee obtener. Esto va acompañado informe de gestión.

Al emprender acciones de Gestión Social encaminadas al bienestar de las comunidades aledañas al relleno sanitario de Cartagena, y establecidas en el marco de la Responsabilidad Social de la empresa Caribe Verde, se logró emprender un proceso de concienciación en cuanto a la importancia del Trabajo Social y el papel del mismo en los espacios comunitarios y de organización social.

La siguiente escala porcentual definirá el valor esperado para medir la Gestión Social.

5.1 Resumen Básico de Indicadores de Gestión

Vector	Indicador	Valor esperado	Meta a Jun 2007	Meta a Dic 2007	Cumplimiento <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Aprovechamiento • Diagnóstico Social 	85%	60%	90%	<input type="checkbox"/>
Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Ejecución de Acciones 	60%	40%	90%	<input checked="" type="checkbox"/>
Cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actividades lúdicas • Acercamiento comunitario 	100%	60%	90%	<input checked="" type="checkbox"/>

Convenciones:

- Superó la Meta
- Mejoró
- Para Mejorar

5.2 PROCESO DE ACCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

5.2.1 LOGROS ORGANIZACIONALES

Para Caribe Verde S.A. E.S.P. el desarrollo de un Plan de Gestión Social en las veredas Bajos del Tigre, La Legua y el Chorro (zonas de influencia), representó el alcance de logros en un 85% en relación con los objetivos planteados en el plan de acción durante el año 2007.

Para la Administración de la empresa, el manejo de las relaciones con las comunidades, que anteriormente debilitaron su credibilidad, mejoró en la medida en que se les permitía a sus miembros la participación en el proceso de toma de decisiones que en últimas beneficiaba directamente y de manera general a las poblaciones.

Luego de un proceso de sensibilización, conocimiento de las comunidades, relaciones con sus miembros, capacitación a los líderes, estrategias de comunicación con las organizaciones de base y compañía a docentes de las Instituciones educativas, la práctica Institucional logró establecer las siguientes líneas de acción en el Departamento de Gestión Social de Caribe Verde S.A. E.S.P. : **Educación, Salud y Medio Ambiente**, e igualmente se definieron responsabilidades más claras para el manejo del Departamento a partir de prácticas socialmente responsables para la organización.

5.2.1.1 Logros en cuanto al MANEJO DE LAS RELACIONES CON LA COMUNIDAD.

- Mejores relaciones con las comunidades vecinas.
- Ejecución de programas de apoyo a las comunidades vecinas, de acuerdo con el plan de gestión social 2007
- Mayor coordinación en la realización de talleres y cursos de capacitación para comunidades vecinas.

- Se registraron quejas, inquietudes y solicitudes de la comunidad e igualmente se respondieron oportunamente.
- Se lideraron con distintas instituciones de la ciudad programas en beneficio de la comunidad en el área de la Salud, Educación, recreación, entre otros.
- El Departamento de Gestión Social se convirtió en un "puente" Empresa-Comunidad.
- Acompañamiento a las comunidades y líderes en la gestión de recursos y servicios en el área de la salud y medio ambiente.

5.2.1.2 Logros en cuanto a CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDADES A NIVEL INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN.

- Se optimizó el cumplimiento de las responsabilidades establecidas con la comunidad partir de la implementación del Plan de Gestión.
- Se cumplieron las normas establecidas en el reglamento interno de trabajo, teniendo en cuenta los procesos organizacionales, responsabilidades y el objeto social de la empresa.
- Realización de acciones y campañas de sensibilización para los conductores de los vehículos pesados de las empresas recolectoras de basura de la ciudad de Cartagena (Pasacaribe y Urbaser), en relación al cumplimiento de las normas de Higiene y Seguridad Industrial al momento de ingresar al Parque Ambiental Loma de los Cocos.
- Socialización de acciones del Departamento de Gestión Social ante los otros departamentos al interior de la empresa.
- Conformación del "Equipo voluntario de Gestión Social" para el desarrollo de actividades en las comunidades, conformado por funcionarios de distintos departamentos de la organización (Calidad, Logística y Medio Ambiente, Dirección Administrativa, Aprovechamiento, entre otros).

5.2.1.3 Logros para el Departamento de Gestión Social

- Establecimiento de nuevas estrategias y líneas de acción que apuntaron al mejoramiento de las relaciones con la comunidad, e igualmente incrementaron la participación en actividades de formación y capacitación enmarcadas en proyectos educativos, de salud y medioambientales.
- Credibilidad en las acciones de la empresa en el área social y en el cumplimiento de un 85% de las acciones propuestas en el plan de gestión.
- Alianzas con Instituciones Educativas de las comunidades aledañas al Relleno Sanitario (Cuerpo docente y Administrativo).
- Solidez y mayor claridad en las funciones del Departamento desde el papel del Trabajador Social.
- Creación de nueva Base de Datos "Familia Caribe", que contempla los datos de las familias de los empleados, para efectos de organización de actividades encaminadas al Bienestar Sociolaboral.
- Implementación de Estrategia Motivacional "Empleados del Mes", con el ánimo de generar en los empleados un mayor sentido de compromiso y cumplimiento de normas establecidas al interior de la Empresa.
- Alianzas con entidades (CARDIQUE Y SENA) para el desarrollo de actividades de formación y capacitación, tanto para empleados como miembros de la comunidad.
- Organización de Registros de las acciones desarrolladas en el Marco de la Responsabilidad Social.
- Se realizaron informes mensuales a la Dirección Administrativa y al Departamento de Calidad, que hacen parte de un Informe General de la empresa que se presenta cada fin de mes a la Interventoría de Aseo, institución encargada del seguimiento y evaluación a las actividades contempladas en el Plan de Gestión Social 2007.

- Reconocimiento del Departamento de Gestión Social en las comunidades, en lo concerniente a la gestión de proyectos e implementación de los mismos.

5.2.2 LOGROS PROFESIONALES

Como profesional en formación de Trabajo Social, los logros alcanzados durante el periodo de la práctica superaron las metas establecidas de manera personal.

Al ingresar a una Organización donde el área social se tenía un tanto aislada, esta situación se convirtió en un reto para el Trabajo Social, el cual trajo consigo grandes procesos de sensibilización y concienciación en cuanto a la importancia de la Responsabilidad Social y la gestión social a nivel interno y externo de la empresa.

Caribe Verde S.A. E.S.P., siendo la empresa dedicada a la operación y administración del Relleno Sanitario de Cartagena, necesitaba aclarar sus objetivos, metas y estrategias en el accionar con las comunidades aledañas a su zona de operaciones, ya que de cierto modo la calidad de vida de estas poblaciones se vio impactada desde inicios de la operación del proyecto. Muchos factores que provocaron situaciones de discordia, poca credibilidad y pérdida de confianza por parte de los miembros de las veredas generaron apatía en los procesos participativos e incluso individualismo entre los pobladores.

A partir de esta situación, la intervención del Trabajo Social desde el Departamento de Gestión Social de CARIBE VERDE, trajo consigo grandes cambios. Aspectos como la comunicación, organización, participación y liderazgo mejoraron las relaciones Empresa- Comunidad, luego de un proceso complejo de concienciación, sensibilización y análisis de su propia realidad social.

Los representantes de estas tres comunidades (Bajos del Tigre, Legua y Chorro), entendieron la importancia del trabajo en equipo y la participación para alcanzar muchos objetivos que beneficiaron a sus veredas. Igualmente el acompañamiento en la gestión de recursos físicos y humanos para cumplir las metas establecidas en el plan de gestión, se realizó constantemente junto a sus líderes y representantes en entidades como Aguas de Cartagena, Electrocosta S.A. E.S.P., CARDIQUE, DADIS, PROFAMILIA, SENA, CIRCULO DE OBREROS, FUNSCRI, FUNDACIÓN MAMONAL, PSYCO STAFF, HOSPITAL LOCAL DE TURBANA, ALCALDÍA DE TURBANA, POLICÍA NACIONAL, y PRODUCCIONES PORTNOY.

En el caso de Caribe Verde, algunos de sus funcionarios no tenían total claridad en cuanto a la acciones del Departamento de Gestión Social. Esta conclusión se hizo luego de un sondeo a nivel interno de la organización, donde sus empleados relacionaban el Departamento con acciones asistenciales que apuntaban a la solución de "todos" los problemas de la comunidad.

A partir de estas conclusiones el Departamento de Gestión Social, totalmente asumido y liderado por el profesional en formación de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, inició un proceso de formación para los trabajadores de la organización, empezando por la concienciación del personal administrativo en cuanto a la importancia y conceptos de Responsabilidad Social, Gestión Social, Intervención Comunitaria y Autogestión Comunitaria.

Luego de este proceso formativo y ya entendidos los conceptos de Gestión Social y Responsabilidad Social Empresarial, surgieron nuevas ideas por parte de los empleados: Proyectos que beneficiaron a las comunidades, alianzas con Instituciones como el SENA Y CARDIQUE, programas para los empleados y sus familias y la conformación del equipo de trabajo de gestión social del cual hacen parte profesionales de ingeniería, administración, y contabilidad de Caribe Verde ,lo cual generó un trabajo interdisciplinario con proyección social desde las ideas, percepciones y conocimientos de los compañeros de la misma organización.

El hecho de asumir la responsabilidad de un Departamento de Gestión Social a nivel empresarial, significó el logro más importante como profesional en formación, debido a la autonomía, liderazgo y habilidades que fueron pilares fundamentales durante todo el año social, ya que desde mediados del año 2006 no se contaba con un profesional que asumiera las responsabilidades del cargo.

Pertenecer a un equipo de trabajo en el área administrativa donde el 90% de los funcionarios tienen conocimientos de Ingeniería, fue una experiencia y un campo abierto para que el Trabajo Social mostrara la importancia de su accionar.

En el año 2007 el Departamento de Gestión Social de Caribe Verde contempla en su Plan de Gestión Social objetivos claros y metas alcanzables, las cuales por medio de la gestión, el trabajo en equipo y la participación tanto de los empleados como de la comunidad, mostraron resultados expresados en la generación de procesos sociales y en el incremento de la participación y organización social comunitaria.

5.2.3 LOGROS PERSONALES

- Práctica de habilidades comunicativas para establecer buenas relaciones con la comunidad y sus líderes.
- Adaptación al campo empresarial, con el apoyo de un equipo de trabajo interdisciplinario con el que se mantienen muy buenas relaciones.
- Aprovechamiento de habilidades, fortalezas y experiencias de los miembros de la organización.
- Adquisición de experiencia en los procesos de liderazgo y toma de decisiones en equipos de trabajo comunitarios y organizacionales.
- Apropiación y sentido de pertenencia en el trabajo desarrollado con las comunidades.

- Apropiación de responsabilidades propias del área social de la empresa.
- Autonomía en las estrategias de comunicación, formación y capacitación al interior de la comunidad.
- Establecimiento de alianzas institucionales con estrategias asertivas de comunicación en el marco de la Gestión Social.



6. PROCESOS SOCIALES GENERADOS

COMUNICACIÓN: Algo que parece tan sencillo como mantener una comunicación con otro individuo resulta un proceso complejo, por la cantidad de factores que gravitan, de orden psicológico o emocional.

Al interactuar con líderes comunitarios y miembros de la población en general, se lograron practicar estrategias de comunicación asertiva de las cuales se obtuvo como resultado la transmisión oportuna de información, el cumplimiento de objetivos establecidos en las líneas de acción del Plan de Gestión Social, el trabajo en equipo con los miembros de la comunidad y el establecimiento de alianzas institucionales.

De igual forma, a nivel interno de la organización la comunicación se convirtió en una herramienta clave para el mejoramiento de los procesos técnicos y administrativos. Así mismo el trabajo en equipo y la cooperación entre departamentos mantienen la base de la comunicación y el adecuado manejo de la información, acciones que han conllevado al alcance de objetivos y cumplimiento de metas.

CONCERTACIÓN

Este proceso social fue clave durante las prácticas y ejercicios de carácter comunitario, ya que los eventos, actividades y encuentros con la comunidad fueron transversados por procesos de concertación y toma de decisiones de acuerdo al tiempo, necesidad, interés y disposición de las personas que lideraron equipos de autogestión y organización comunitaria.

De igual forma este hecho implicó formación y capacitación comunitaria, debido a algunas dificultades en la participación y comunicación al iniciar la puesta en marcha del plan de gestión del Departamento de Gestión Social de Caribe Verde.



PARTICIPACIÓN

Los espacios compartidos en el marco de reuniones, eventos formativos y de integración, permitieron que los miembros de la comunidad se sintieran con toda la autonomía y seguridad para expresar sus inquietudes, solicitudes y sugerencias al Departamento de Gestión Social. Por medio de la participación se resolvieron inquietudes de la comunidad conociendo al tiempo el potencial humano y características propias de algunos líderes, traducidas en el planteamiento de interesantes propuestas para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

La comunidad adulta, joven e infantil tuvo sus espacios para compartir experiencias y debatir temas de gran importancia para el crecimiento y fortalecimiento de la organización comunitaria.

Los padres de familia y madres comunitarias al igual que los miembros de organizaciones de base (JAC) y el cuerpo docente de instituciones educativas al interior de las veredas, participaron activamente al expresar sus propuestas, debilidades y fortalezas manifestadas durante el proceso de autogestión comunitaria.

COLABORACIÓN

El reflejo de éste proceso se manifiesta en el trabajo en equipo, la solidaridad y el compromiso asumido por Caribe Verde S.A. E.S.P. y por los miembros de las comunidades quienes hicieron valiosos aportes para alcanzar los objetivos y metas establecidas durante el año 2007 en el área social y comunitaria.

El espíritu de colaboración y respaldo de los miembros de la empresa jugó un papel crucial en el desarrollo de actividades que beneficiaron a las comunidades y a la familia empresarial de forma general.

TOMA DE DECISIONES

El proceso de toma de decisiones implicó la intervención de actores como sujetos portadores de valores, expectativas, intereses, necesidades y actitudes frente a los problemas y situaciones presentadas al interior de la comunidad.

Generalmente las decisiones se tomaron en reuniones o asambleas, equipos de trabajo y comités de cada población, lo cual garantizó de cierta forma la participación de sus miembros y representantes al expresar sus ideas y propuestas para mejorar procesos de organización al interior de la comunidad.

En este sentido, se tuvieron en cuenta aspectos como:

- La plena participación e intervención de voceros y representantes.
- Se facilitó la expresión de ideas, sugerencias, opiniones y propuestas diversas.
- Análisis de la realidad social a partir del punto de vista de distintos actores.
- Planeación de acciones y definición de tareas para lograr un mejor trabajo en equipo.
- Establecimiento de mecanismos de evaluación y seguimiento de acciones y actividades para el bienestar de la comunidad

TRABAJO EN EQUIPO

Fue uno de los procesos más importantes dentro de la práctica institucional, debido a la interdisciplinariedad caracterizada en el equipo de trabajo de Gestión Social y de la empresa en general.

Al establecer responsabilidades dentro de un equipo de trabajo en la organización y en la comunidad se logró vivenciar un mayor sentido de compromiso en el área social y comunitaria, debido a la claridad de los objetivos y estrategias empleadas para el cumplimiento de las metas contempladas en las líneas de acción y vectores estratégicos del Plan de Gestión Social 2007.

Es importante el apoyo y la responsabilidad en los procesos de intervención comunitaria, debido a que la credibilidad de la empresa ante las poblaciones se convierte en un eje central que permitirá conducir, generar y mantener relaciones de respeto, confianza y apoyo comunitario ante cualquier tipo de situación presentada al interior de las mismas.



7. CONCLUSIONES

El proceso de práctica desarrollado en la empresa CARIBE VERDE S.A. E.S.P. brindó la oportunidad de fortalecer la intervención comunitaria por medio de procesos de autogestión y participación de sus miembros, obteniendo un mayor conocimiento de su realidad y dinámica social.

El desempeño en un campo empresarial, partiendo del área de Gestión Social, se constituyó en un gran espacio que permitió poner en práctica muchos de los conceptos adquiridos en la academia, además de habilidades, fortalezas y cualidades personales que conllevaron al alcance de objetivos organizacionales, profesionales y personales.

La intervención del Trabajo Social en el área comunitaria enriqueció altamente la formación profesional, gracias al apoyo de la Dirección Administrativa y demás departamentos de la organización en los cuales se manifestó el trabajo en equipo y el aprovechamiento de experiencias y conocimientos de distintas áreas contempladas en el medio empresarial.

Al desarrollar aspectos relevantes como autogestión y participación comunitaria se crearon bases para dar inicio a un proceso complejo de organización y la toma de decisiones al interior de la comunidad. De esta manera, la actitud frente a situaciones de conflicto y desacuerdos entre algunos de sus miembros fue un campo abierto para establecer nuevas normas de convivencia, respeto y sentido de pertenencia con el medio social del que hacemos parte.

Durante el año 2007, se creó un espacio institucional para emprender acciones de gestión y compromiso social desde el Departamento de Gestión Social de la empresa CARIBE VERDE S.A. E.S.P., a través del cual se canalizaron e identificaron potencialidades del Trabajo Social, tendientes a contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades aledañas al Parque

Ambiental Loma de Los Cocos, lugar donde se realiza la disposición final de residuos sólidos de la ciudad de Cartagena.

De acuerdo a lo anterior, es pertinente resaltar la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial y el papel del Trabajo Social en la generación de procesos cognitivos que facilitaron la sensibilización y originaron mayor sentido de compromiso y respeto, además de la creación de líneas de acción que permitieron establecer y determinar con mayor claridad los objetivos de la gestión social, logrando así el fortalecimiento de éste área al interior de la organización y propiciando espacios de crecimiento organizacional y profesional a partir del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, Alejandro. La planeación Participativa, con visión de futuro y enfoque de género: base para el desarrollo humano. Módulo 1 Área Social Cinde 1998.

Uribe Gómez Mónica y otros. La Gerencia Social, una opción para el desarrollo. "Reflexiones para el fortalecimiento del sector público y del sector comunitario en Medellín". Febrero de 2002.

Código Marco del buen gobierno. Ministerio de comercio, industria y turismo. Departamento Nacional de Planeación.

Mayorga Ospina, Pilar. "La Responsabilidad Social de la Empresa. Elementos teóricos y experiencias". Bogotá, Diciembre de 2001.

Castillo Águila, José. "La participación popular y trabajo social" año 2000.

Medina, Carlos A. "Participación y Trabajo Social, un manual de Promoción Humana".

Ayala, Víctor. "Trabajo Social. Animación Sociocultural y participación ciudadana". 1991.

Brivio Borja, Adriano. Autogestión Comunitaria, 2005.

Manual de capacitación Proyecto Pro-equidad, Colombia, 1995

Autogestión Comunitaria en el Desarrollo y Operación de los Asentamientos Humanos. 1992-1997.



1. Recorrido con habitantes de la legua para conocer la vía donde se empleará el Buldózer solicitado por la comunidad.



2. Vía se acceso a comunidad de la Legua



3. Dotación de utensilios de cocina para el Restaurante Escolar de Bajos del Tigre. Docentes de la Institución Educativa José María Córdoba.

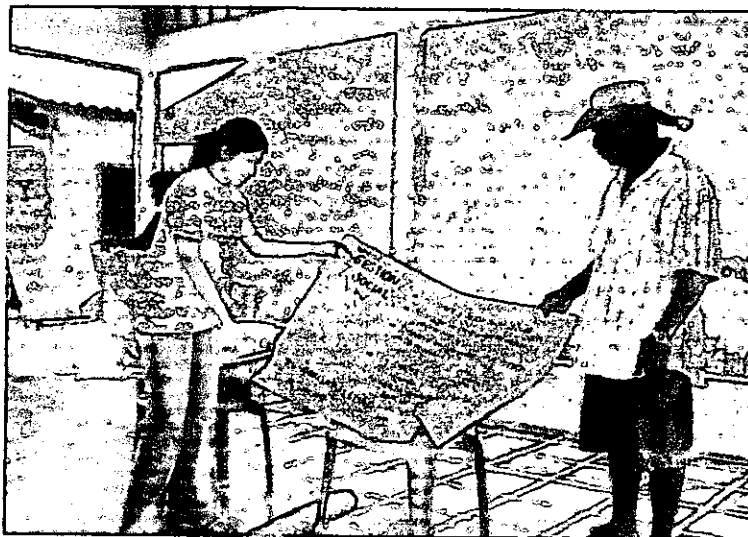


4. Madres comunitarias, Hogares infantiles de Bajos del tigre.



5. Representante de Bajos del Tigre. Audiencia pública en Pasacaballo.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	RESPONSABLES
REUNIÓN CON REPRESENTANTES DE BAJOS DEL TIGRE.	Atender las solicitudes, sugerencias e inquietudes de los representantes de la comunidad con el fin de iniciar gestiones de acuerdo a sus necesidades.	Viernes, 2 de Febrero de 2007	COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL



REPRESENTANTES DE BAJOS DEL TIGRE, COLEGIO JOSE MARÍA CORDOBA

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	RESPONSABLES
JORNADA RECREATIVA PARA LOS HIJOS DE LOS EMPLEADOS	Integrar a los miembros de la familia Caribe Verde e incentivar en nuestros hijos el cuidado de la naturaleza y la importancia del medio ambiente a través de juegos y actividades lúdicas.	Sábado 10 De Febrero de 2007	COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y APOYO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO ○



NIÑOS PARTICIPANDO DE LA JORNADA LÚDICA, SEDE ADMINISTRATIVA.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	RESPONSABLES
CAPACITACIÓN SENA PATIOS PRODUCTIVOS	Formar a los miembros de la comunidad a través de programas del SENA relacionados con agricultura y desarrollo productivo	Abril 13 de 2007	COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL



Recorrido por parcelas de algunos miembros de la comunidad



Desarrollo de la capacitación en aulas de la Institución Educativa.



Institución Educativa José María Córdoba, Sede Pasacaballo.



Docentes colaboradoras de la Institución Educativa José María Córdoba, Pasacaballo.

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
PROGRAMA DE ACTIVIDADES DEL MES DE JULIO DE 2007**

Actividades		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1	Programar reunión con representantes de la Legua				
2	Visita al Hospital Local de Turbana- Consultar información para iniciar programa de Epidemiología				
3	Gestión para el desarrollo de Campaña de Fumigación de Zona escolar de Bajos del Tigre				
4	Seguimiento correspondencia enviada a entidades e instituciones que ofrecen servicios sociales				
5	Consultar datos enfermedades reportadas en el 1er semestre del año en el Hospital Local de Turbana				
6	Programar reunión con Docentes de Bajos del Tigre- Jornada de Aseo en la comunidad				
7	Reunión con representantes y miembros de la Asociación de Campesinos de Bajos del Tigre				
8	Gestión para la revisión de redes eléctricas de la Institución Educativa José María Córdoba				
9	Programación de Visitas domiciliarias para personal nuevo en la empresa. (Área operativa)				
10	Fotos campañas de Salud programadas para la Legua por parte del Hospital local de Turbana				
11	Presentación del Programa "Empleados Solidarios" al personal administrativo				
12	Visitas domiciliarias personal operativo				
13	Seguimiento capacitaciones Patios Productivos, Bajos del tigre(todos los viernes) *****				
14	Adelantar Gestión Karol Cifuentes, Transformador La Legua				
15	Hospital Local de Turbana- Programación de campañas de Salud para las comunidades (Agosto)				
16	Elección Empleado de mes de Julio (Operaciones, Administración)				
17	Cumpleaños personal Operativo				
18	Seguimiento programa "Empleados Solidarios", convocatoria de participación- personal Administrativo				
19	Programar nuevas actividades del Proyecto de Vivero comunidades- Consultar con Octavio Salazar				
20	Organización Inauguración de Centro de Salud Bajos del Tigre (Para el mes de agosto)				

RESULTADOS ENCUESTAS PERSONAL OPERATIVO CARIBE VERDE S.A. E.S.P.

Dirigido a: Personal Operativo de Caribe Verde S.A. E.S.P.

Total de empleados encuestados: 24

Objetivo: Analizar las principales necesidades de carácter social y económico, además de las inquietudes y sugerencias de los empleados del área operativa que laboran en esta empresa.

RESULTADOS

Estado civil de los empleados

Casados	12,50%
Solteros	20,80%
Unión Libre	62,5
Separados	4,10%

Nivel de escolaridad

Primaria	20,80%
Secundaria	70,80%
Técnico	4,10%
Universitario	4,10%

Lugar de Proveniencia de los empleados

SUCRE	2	8,30%
TURBACO	2	8,30%
ARJONA	2	8,30%
TURBANA	7	29%
CARTAGENA	7	29%
CÓRDOBA	2	8,30%
CESAR	1	4,10%
MARIA LA BAJA	1	4,10%

Vivienda

Propia	50%
Arrendada	16,60%
Alojamiento	33,30%

Servicios públicos

Agua	87,50%
Energía Eléctrica	91,60%
Teléfono	25%
Alcantarillado	30%
Gas	50%
Tevecable	30%

Electrodomésticos en el Hogar

Estufa	83,30%
Nevera	75%
Televisor	83,30%
DVD	55%
Lavadora	58,30%
Licudora	75%
Equipo de sonido	58,30%
Plancha	75%
Microondas	8,30%
Computador	8,30%

Ingreso familiar mensual

\$400,000 a \$600,000	70,80%
\$600,000 a \$800,000	20,80%
\$800,000 a 1,000,000	0
Más de \$1,000,000	8,30%

Cónyuges laborando

SI	12,50%
NO	58,30%

Hijos en instituciones Educativas

Públicas	54,10%
Privadas	8,30%

**RESULTADOS SONDEO DE NECESIDADES DEL PERSONAL OPERATIVO
DE CARIBE VERDE S.A. E.S.P.**

Fecha: Agosto 17 de 2007

Dirigido a: Personal operativo (24 empleados).

El objetivo de este sondeo fue priorizar las siguientes necesidades en un orden de 1 a 7, contemplando en el NIVEL 1 la necesidad de menor prioridad y el NIVEL 7 la de mayor prioridad.

PRINCIPALES NECESIDADES DE LOS EMPLEADOS	PUNTAJE
Apoyo para mejoramiento y/o compra de vivienda	120
Formación y/o capacitación para el personal	69
Incremento de salario	121
Actividades Educativas para la Familia	52
Subsidio de alimentación	70
Actividades de Integración, recreación y Deporte	37
Estabilidad Laboral	119

RESULTADOS	PUNTAJE	NIVEL DE PRIORIDAD
Incremento de salario	121	7
Apoyo para mejoramiento y/o compra de vivienda	120	6
Estabilidad laboral	119	5
Subsidio de alimentación	70	4
Formación y/o capacitación para el personal	69	3
Actividades Educativas para la Familia	52	2
Actividades de Integración, recreación y deporte	37	1

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados de este sondeo demuestran que las tres principales necesidades del personal operativo de Caribe Verde S.A. E.S.P., son el incremento salarial, el apoyo para mejorar y/o comprar vivienda para sus familias y la estabilidad laboral.

De acuerdo a estos resultados se pretende socializar y trabajar las necesidades con el objetivo de mejorar los aspectos socioeconómicos y laborales del personal operativo de la empresa.

En este sentido, el departamento de Gestión Social mantiene un compromiso con el bienestar socio-laboral, a partir de la estrategia planteada por la alta dirección que debe conducir a la mejora, la responsabilidad, motivación y mayor estabilidad de los empleados de la organización en general.

SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS

El Departamento de Gestión Social socializará los objetivos y resultados del sondeo a los siguientes estamentos:

- **Dirección Administrativa y Financiera**
- **Gerencia Técnica**
- **Personal Operativo (24 empleados)**

A partir de la socialización de fijarán metas a corto, mediano y largo plazo con el objetivo de emprender un plan de acción dirigido al mejoramiento de las principales necesidades manifestadas por los integrantes del área operativa de la empresa.

Inicialmente se trabajarán las tres principales necesidades y se desarrollarán acciones encaminadas a la solución y mejora de las mismas. De esta manera, la Gerencia Técnica y la Administración de CARIBE VERDE S.A. E.S.P. manifiestan y reiteran su compromiso con el personal de la organización

apuntando igualmente a los objetivos empresariales relacionados con la calidad de vida de sus colaboradores.

ACTIVIDAD CONCURSO DE CALIDAD

75

Nombre _____ Fecha: _____

Compañeros, reciban un cordial saludo. A continuación les presento un listado de actividades que realizaremos para afianzar nuestros conocimientos y prepararnos para ganar el **Concurso de Calidad!!!!**

Éxitos!!!!

Melissa Sánchez.

1. Complete los siguientes párrafos:

* CARIBE VERDE S.A. E.S.P. es una empresa de _____
dedicada a la _____,
comprometida con la _____
de sus procesos para _____ los requisitos
del _____.

* Los objetivos de calidad son la _____ y la _____.

- La _____ está relacionada con lograr los objetivos.
- La _____ Tiene que ver con los recursos que utilizamos para obtener resultados.
-
- La Empresa certificadora es _____, y nuestra empresa se certificó bajo la norma _____.

* La _____ de la empresa es prestar el servicio de _____, en óptimas condiciones de _____, continuidad y _____, cumpliendo con las normas legales y ambientales, procurando la rentabilidad de los accionistas que conlleve a elevar la calidad de vida de los empleados y la sociedad.

* La _____ de CARIBE VERDE es que en el año _____ nos consolidemos como una empresa reconocida por su _____ en la calidad, _____ y _____ en la prestación del servicio de Disposición Final de Residuos Sólidos Ordinarios.

Los valores corporativos de CARIBE VERDE son:

C _____
C _____
R _____
R _____
T _____
E _____
S _____ y _____
S _____

* El Alcance del sistema es la _____ de _____

GRACIAS!!!!