

Revista-Escuela de Administración de Negocios
Escuela de Administración de Negocios Institución Universitaria
investigaciones@ean.edu.co
ISSN (Versión impresa): 0120-8160
COLOMBIA

2005
GAS NATURAL Y ECOBOSCO. ALINEACIÓN DE VOLUNTADES DE DESARROLLO
HUMANO Y ECONÓMICO
Revista-Escuela de Administración de Negocios, septiembre-diciembre, número 055
Escuela de Administración de Negocios Institución Universitaria
Bogóta, Colombia
pp. 75-82

Gas Natural y Ecobosco

Alineación de voluntades de desarrollo humano y económico

Resumen

Este artículo aborda la experiencia piloto llevada a cabo por Gas Natural y la Cooperativa Ecobosco del Centro de Capacitación y Promoción Popular Juan Bosco Obrero CJO de la comunidad Salesiana, en la aplicación de un modelo de responsabilidad social para la generación de unidades productivas aptas y competitivas que funcionen como contratistas para la prestación de servicios operativos a las empresas de servicios públicos de Bogotá, con el fin de redistribuir la riqueza y generar ingresos en las comunidades, fomentando la formación y capacitación para el trabajo junto con los medios de inserción laboral para jóvenes de Ciudad Bolívar.

Palabras claves

Intervención social directa, unidades empresariales, redistribución y democratización de la riqueza.

Grupo de docentes Área de Humanidades-EAN, con la colaboración de Rafael Mateus.

Introducción

El ejercicio reflexivo asegura frente a una inquietud, tener distintos puntos de vista, pues su recorrido muestra distintos matices y formas de aquello que preocupa. Y ¿qué es lo que preocupa a la hora de reflexionar acerca de la responsabilidad que como empresario se tiene frente a lo social? El modelo expuesto a continuación y la experiencia piloto llevada a cabo durante el año 2005 por Gas Natural y la comunidad Salesiana en Ciudad Bolívar necesita alejarse de lo práctico, de lo cómodo y de lo simple. Intervenir en la sociedad en busca del ser humano perdido, no es sencillo. En ello, surgen confrontaciones permanentes entre las diferentes posiciones e intereses. Es necesario observar de cerca esta oportunidad y tener atenta escucha a las reflexiones que se generan al pensar un modelo que dignifique al ser humano atrapado en las fuertes estructuras de la economía capitalista y el pensamiento individualista en que vivimos día tras día. La intención de reflexionar, cuestionar

Este artículo fue entregado el 27 de julio de 2005 y su publicación aprobada por el Comité Editorial el 10 de agosto de 2005.

Abstract

This article has to do with the pilot experience done by Gas Natural and Ecobosco Cooperative from Juan Bosco Obrero center of Salesiana Community for application to a social responsibility model in able and competitive productive generation units, which work out like contractors of service operatives prestation of public services companies in Bogotá, for riches re-distribution and to generate income to communities, creating formation and training for work with means of labour insertion for young people in Ciudad Bolívar.

y confrontar las formas en que se pretende dar solución a la problemática social desde la estructura empresarial es de ante mano, una valiosa ganancia.

Reflexionar la responsabilidad empresarial

La responsabilidad empresarial se ha convertido en uno de los aspectos más importantes a la hora de confrontar los intereses económicos con el impacto que su búsqueda genera en las poblaciones con las que se relaciona y su desarrollo social.

Desde la Gerencia de relaciones externas de Gas Natural, Rafael Mateus y su equipo de trabajo en el área de Relación con comunidades, surgen actualmente reflexiones acerca de qué es la responsabilidad social empresarial y cómo puede ser ésta una herramienta efectiva en la construcción de una sociedad con democracia política, económica y social.

Modelo de responsabilidad social con intervención directa

Para Gas Natural, es de crucial importancia mantener unos vínculos fuertes con los grupos de interés con los cuales se relaciona corporativamente, con el fin de desarrollar de mejor manera su labor como empresa de servicios públicos. Estos grupos de interés, clasificados en clientes, socios, proveedores, empleados y demás, tienen a su cargo el trabajo con comunidades que reúne la población bogotana en general.

Uno de los criterios más importantes del Modelo de Responsabilidad Social de Gas Natural es la intervención directa en las comunidades sin la creación de una fundación empresarial, como es el caso de muchas empresas en el país que generan sus propias fundaciones como brazos encargados de la intervención social.

Desde el punto de vista de Gas Natural, las fundaciones empresariales distraen muchos recursos para su operación, destinando por tanto, menos recursos para la intervención. Esta empresa, entonces, establece alianzas estratégicas con fundaciones, organizaciones y sector público, que respondan a las necesidades especiales de los proyectos de intervención y a sus

particularidades y garanticen el sostenimiento de los mismos de acuerdo con el tema a trabajar, sea este generación de ingresos, cultura, medio ambiente o educación.

En el tema de generación de ingresos se tienen unos criterios claros basados en un estudio desarrollado por el Centro Colombiano de Responsabilidad Social CCRE del año 2001 que dio luces acerca de con quién se podrían establecer alianzas en el desarrollo de un proyecto de intervención social. Con base en esta línea, surge la inquietud acerca de los modelos de responsabilidad de otras empresas que si bien generan ingresos para sus empleados no permiten democratizar ni redistribuir la riqueza, representada especialmente en los ingresos que obtienen a través de sus contratistas, pues por políticas de preveeduría se han convertido en dos o tres grandes contratistas a quienes se pagan grandes sumas por el costo de las operaciones. De esta manera, las empresas, en especial de servicios públicos, por su preferencia de manejar, por cuestiones prácticas, un solo contrato, generan de manera definitiva la concentración de la riqueza.

El modelo presentado por Gas Natural ha sido concebido para ser replicable en otras empresas de servicios públicos cuyos contratistas realizan las mismas operaciones para todas las empresas: lectura, facturación, reparto y correspondencia. Para el caso de Bogotá, realizar una sola de esas operaciones, implica realizar, por ejemplo, 1'300.000 lecturas, lo que significa, que por cada operación se estarían realizando, sin tener en cuenta la relectura ni la correspondencia, 3'900.000 lecturas mensuales con un costo cercano a los 8 o 10 mil millones de pesos.

La pregunta fue, entonces, ¿cómo desde estas operaciones puede iniciarse un proceso de democratización, de manera que más empresas y personas, tengan acceso a esa contratación? Se eligió la operación que necesitara menos conocimiento y que generara menos fricción en la relación cliente–funcionario; igualmente, se designó y quién sería el encargado de la formación y capacitación para conformar las unidades empresariales que sirvieran posteriormente como contratistas de Gas Natural y a mediano y largo plazo para las demás empresas de servicios públicos.

A partir de la investigación llevada a cabo en el año 2001 por el CCRE, se encontró que las organizaciones y comunidades religiosas católicas contaban con la mayor legitimidad por parte de la sociedad en el trabajo social en estratos uno y dos. Dicha investigación mostraba además, cuáles eran las líneas de intervención social más importantes y reconocidas por la sociedad bogotana. El resultado arrojó que seguridad y generación de ingresos eran las más importantes.

Haciendo un posterior análisis, se llegó a la conclusión de que la seguridad estaba relacionada en forma directa con la intervención del Estado y ello no era competencia de la empresa; por tanto, la línea de intervención más importante era la de generación de ingresos. A partir de ese año, pudo establecerse una línea de intervención, pues anteriormente se carecía de políticas de responsabilidad social. A partir de aquí Gas Natural construyó sus estrategias de intervención, las cuales siguen vigentes y actualizadas por investigaciones realizadas cada dos años para observar el estado de las tendencias.

Para iniciar el proyecto de generación empresarial, se orientó la búsqueda hacia instituciones con experiencia y

reconocimiento en capacitación para el trabajo que tuviese una población ya establecida; que respondiera además, con las características de infraestructura que implicaba la formación de personal calificado y creación de empresas solidarias. De esta manera Gas Natural encontró al Centro de Capacitación y Promoción Popular Juan Bosco Obrero establecido en el barrio Estrella Alta, de la Localidad Ciudad Bolívar, en la ciudad de Bogotá.

Formación y capacitación para el trabajo

Por otro lado la comunidad Salesiana, con una historia de más de cien años a favor de la juventud en Colombia, empeñada en responder a la problemática social presente especialmente en sectores urbanos que, como Ciudad Bolívar, manifiestan las más profundas inequidades de la sociedad colombiana, construye en 1995 el Centro Juan Bosco Obrero CJBO de educación no formal, para la capacitación y formación de jóvenes en diferentes áreas, para aumentar sus posibilidades de ingreso al mundo laboral mediante diferentes programas de formación espiritual, humana; capacitación técnica y empresarial con un especial énfasis en la formación de empresas solidarias.

El CJBO busca no sólo formar de manera formal a los jóvenes para el mundo laboral; considera que la capacitación carece de valor si a ella no le acompaña un trabajo formativo. Por ello, busca que los jóvenes adquieran una conciencia de la importancia del «compromiso social» como valor moral. Valores tales como el trabajo, la responsabilidad, la colaboración, la honestidad, la fe, entre otros, son objeto de una continua acción formativa. De igual manera, enfoca la formación técnica con una óptica empresarial, con la doble

finalidad de asegurar su propia autofinanciación y de ofrecer a sus usuarios, mediante convenios con otras instituciones productivas, posibilidades de trabajo independiente y creativo (Centro de capacitación y promoción popular Juan Bosco Obrero). Actualmente, cuenta con 5.312 estudiantes, entre los cuales se encuentra un grupo de 1372 reinsertados con los que se ha venido trabajando junto con los programas de reinsertación del Estado.

ECOBOSCO

A principios de año 2004, con la intención de generar alternativas de empleo para los jóvenes del CJBO, se conformó la cooperativa ECOBOSCO; en ella, los jóvenes asociados tienen la posibilidad de ser parte de los proyectos para conformar unidades empresariales. Hoy cuenta con quince asociados y dos unidades empresariales. Para su conformación, todos los asociados fueron capacitados en economía solidaria por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

El proyecto Gas Natural: una nueva oportunidad

El proyecto piloto de Gas Natural está dirigido a jóvenes capacitados y formados en el CJBO asociados a la Cooperativa ECOBOSCO. La conformación de la empresa ha generado 12 nuevos empleos para jóvenes en lectura de contadores y supervisión. Este anteproyecto se orientó a la población masculina especialmente, dados los riesgos del trabajo en terreno por problemas de seguridad.

Los jóvenes beneficiarios cuentan con un empleo digno y estable que les proporciona una posibilidad mayor de acceso a la educación universitaria. Estos jóvenes son ahora proveedores en sus hogares, con mayor capacidad adquisitiva

mejorando su calidad de vida y la de sus hijos, pues, la mitad de ellos son padres de familia.

Su asociación a ECOBOSCO y su vínculo laboral como contratistas de Gas Natural ha aportado a su formación y capacitación la experiencia de la conformación social y jurídica de la cooperativa dándoles un mayor empoderamiento en el mercado; este conocimiento, les permite acceder competitivamente a futuras contrataciones con otras empresas de servicios públicos, generando una mayor confianza para la conformación de más unidades empresariales.

Los jóvenes asociados, ya contaban con la formación necesaria por parte del Sena en

Economía solidaria y trabajo asociativo para conformación de ECOBOSCO.

La capacitación técnica fue impartida por la actual empresa contratista de Gas Natural en la operación de lectura de contadores. Los jóvenes fueron capacitados teórica y técnicamente sobre el terreno, en el manejo de máquinas, lectura de planos y mapas en compañía de su personal.

A lo largo del proceso, la administradora de empresas Lady Maldonado ha actuado como mediadora entre Gas Natural y ECOBOSCO, acompañando a los jóvenes en su experiencia laboral y en la observancia de la viabilidad de conformación de nuevas unidades empresariales.



*Grupo jóvenes ECOBOSCO
contratistas de Gas Natural,
2005*

Para estos jóvenes, el principal beneficio al ser socios de ECOBOSCO y trabajar para Gas Natural es la posibilidad de tener una mayor disponibilidad de recursos económicos y de tiempo para iniciar o continuar con sus estudios universitarios.

El trabajo sobre el terreno en su localidad ha generado en ellos una nueva lectura de su entorno espacial y comunitario. Esto les ha permitido reconocer nuevas

realidades produciendo mejoras en el proceso operativo de lectura de Gas Natural, así como nuevas perspectivas para el CJBO y ECOBOSCO.

CJBO Y ECOBOSCO

Para este actor institucional, ha sido un logro importante hallar posibilidades claras y concretas de inserción laboral para los jóvenes a quienes forma y capacita. Esta

experiencia ha generado interés en otros jóvenes en asociarse a ECOBOSCO, ha abierto la posibilidad de pensar en nuevas formas asociativas y solidarias como medio de generación de ingresos.

Por otro lado, la acción educadora y promotora del CJBO en la población de Ciudad Bolívar se legitima gracias al apoyo y reconocimiento de la comunidad.

GAS NATURAL

El éxito de este proyecto piloto permite demostrar a otras empresas de servicios públicos, que este modelo de intervención social es viable y sostenible; que permite, por tanto, la replicabilidad del mismo y generar de manera concreta una acción de democratización y redistribución de la riqueza.

Este proyecto piloto ha demostrado que la pertenencia de los jóvenes en un espacio propio y cotidiano genera un mayor compromiso laboral y una mejor actitud. Lo anterior, reduce los sobre costos que genera la relectura; por otro lado se disminuye la dependencia frente a las empresas que realizan estas operaciones, al ampliar el portafolio de contratistas.

En último lugar se encuentra el beneficio de retorno de imagen, pese a que este es vulnerable, ya que depende de los imaginarios colectivos y el mercado se da cuenta cuando lo que quiere una empresa es aumentar sus ventas a costa de promocionar beneficios sociales. A pesar de ello, «sí se genera por parte de la sociedad legitimidad a este tipo de procesos, más aún, cuando en este caso, existe un impacto social positivo, medible y replicable.» (Mateus, e.p.)

El ejercicio de democratizar y redistribuir la riqueza muestra, a las demás empresas de servicios públicos que intervenir

socialmente desde este modelo les genera muchos más beneficios como actores participantes, comparado con los recursos invertidos y el posible desgaste administrativo que estos proyectos puedan generar, mejorando sus relaciones sociales tanto externas como internas generando mayor productividad y desarrollo, extendiendo el campo habitual del concepto de responsabilidad empresarial.

Fortalezas y amenazas

El proyecto piloto cuenta con significativos puntos de fortaleza que hacen sostenible su impacto.

El modelo parte de un diagnóstico socioeconómico que aporta bases sólidas y una visión más amplia de las expectativas de las comunidades y una visión más precisa de las necesidades de la sociedad bogotana.

El modelo de intervención social, en cuanto a la línea de generación de ingresos, se fundamenta en la democratización y redistribución de la riqueza, haciendo partícipe de ello a una de las poblaciones más vulnerables de una de las zonas más conflictivas y marginales de la ciudad; promueve vínculos y redes asociativas y apoya el trabajo de organizaciones como el CJBO que le apuestan a la capacitación laboral.

Esta alianza tiene como garantía la participación de una de las comunidades religiosas de mayor trayectoria en capacitación laboral en el país, la comunidad Salesiana, y del CJBO, con más diez años de trabajo en esta comunidad, y de una empresa con trayectoria internacional como Gas Natural.

Finalmente, la formación y compromiso existente entre los jóvenes de ECOBOSCO los ha convertido en una empresa

competitiva dentro del mercado, permite ofrecer sus servicios a otras empresas de servicios públicos.

A pesar de los resultados exitosos, el proceso ha tenido que enfrentar atrasos y retrocesos generados por las diferentes visiones y expectativas de las diferentes áreas administrativas de la empresa, pues cada una busca respuestas concretas y resultados cuantitativos a corto plazo; y por los distintos puntos de vista de los actores partícipes en el proyecto.

El desarrollo y los ejercicios reflexivos generados por la puesta en marcha del proyecto, deben entenderse, a pesar de las dificultades y amenazas, como un aprendizaje enriquecedor para todas las partes: la empresa, la comunidad Salesiana, la cooperativa ECOBOSCO y la población de Ciudad Bolívar, que ve en este proyecto una muestra de confianza y reconocimiento social.

El paso a seguir en este proceso con el apoyo de la Fundación Corona es la sistematización, de la experiencia y la concreción de los aspectos que posibilitan la replicabilidad del modelo de intervención en las demás empresas de servicios públicos; también y la medición cualitativa y cuantitativa de su impacto social y la definición de los indicadores de logros.

Resultados

Ya se tienen indicadores de éxito, pues ya está constituida la empresa, se encuentra funcionando y constituida, con viabilidad financiera, económica y técnica. Según el reporte mensual del área técnica de Gas Natural, la empresa cumple con los estándares más altos, es competitiva y por lo tanto cuenta con la posibilidad de ser autónoma en un futuro.

La empresa es ya una unidad empresarial. Cuenta con una sede en el CJBO y está constituida por 12 jóvenes, entre lectores y supervisores insertados laboralmente como contratistas de la empresa Gas Natural.

Hay doce familias con un ingreso fijo mensual que los hace menos vulnerables a la violencia; jóvenes que han mejorado su calidad de vida y se han reenfocado laboralmente.

Ejemplos como ECOBOSCO motivan a la población juvenil de Ciudad Bolívar a crear redes o relaciones asociativas con el fin de generar actividades laborales que respondan a sus necesidades y expectativas, preservándolos del conflicto armado y sus efectos.

Este proyecto piloto también ha fortalecido a la cooperativa ECOBOSCO, dándole una mayor sostenibilidad, preparándola paralelamente para asumir un mayor número de unidades empresariales.

Los jóvenes de ECOBOSCO tienen hoy día mayor empoderamiento e interlocución, como personas y como empresarios; han ampliado su mapa espacial y mental; han fortalecido sus sueños e ideales, generando una mayor identidad, reconocimiento y solidaridad en su comunidad.

APRENDIZAJE Y CONCLUSIONES

El diagnóstico y la experiencia han indicado que los estratos uno y dos son los más inclinados a organizarse de manera solidaria; la sociedad, cuanto más recursos tiene, es más egoísta.

Es necesario entender que un modelo con el alcance que este propone es producto de sinergias entre unidades empresariales especializadas en diferentes temas, para que sostengan con su capital y servicios a las demás.

Modelos de intervención social como el ejercido por Gas Natural son dignos de análisis, especialmente en un contexto económico en el que el 92% de los ingresos lo recibe el 8% de la población concentrada en el sector empresarial; una distribución inequitativa reproducida justamente por el modelo autocrático empresarial, que contrasta claramente con el modelo democrático en el que se sostiene nuestra sociedad.

Esta experiencia trae consigo el ejemplo de solidaridad de la empresa contratista de Gas Natural, la cual capacitó a ECOBOSCO, junto con sus trabajadores en la lectura de contadores; jóvenes que son y serán a futuro su competencia en el mercado.

A los resultados alcanzados se suma la creación del Fondo Rotativo. Este ya cuenta con una asignación presupuestal para el próximo año, con miras a un proyecto mayor. Para la creación de una empresa de doce o quince personas es necesario un capital semilla de 20 millones de pesos, para responder a las expectativas de crear y apoyar otras empresas solidarias y generar así, más empleos.

Las empresas deben ser conscientes de que su intervención debe responder a mucho más que la producción de bienes y servicios. La sociedad las configura imponiendo modelos de consumo, regulando precios, generando ingresos. Su relación con la sociedad es compleja y, por tanto, el modelo de análisis simple de producción y producto no es suficiente.

Existen interacciones complejas que ponen a prueba la estabilidad social. La responsabilidad social compete a la empresa y no a un tercero, pues ella es un cuerpo ajeno a la sociedad, sino parte de ella y corresponsable de su desarrollo y crecimiento.

La responsabilidad social empresarial es un tema complejo, que necesita mucha más atención.

BIBLIOGRAFÍA

CENTRO DE CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN POPULAR JUAN BOSCO OBRERO. *Presentación institucional.*

Entrevistas personales

MATEUS, José Rafael (2005). *Gerente Relaciones Externas Gas Natural*. Bogotá, noviembre 15.

MALDONADO, Lady (2005). *Administradora de Empresas ECOBOSCO*. Bogotá. noviembre 19.

GARCÍA, Fabián (2005). Centro Juan Bosco Obrero. Bogotá. Noviembre 12.

OTROS

Aida Castro, Berman Ramos, Gildarlo López, Omar Vera (beneficiarios del proyecto) (2005). *Discusión grupal* Bogotá, noviembre 28.