compensar | fundación universitaria



Investigación del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Regional (PGIRS) para el Centro Comercial Plaza Mayor Chía

Alexander Chaves Bernal

Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Compensar

Administración de Empresas.

Docente: Franz Esteban Rodríguez Franky

Diciembre 8 de 2023

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Tabla de contenido

Introducción 8

Planteamiento del problema 10

Pregunta problema 11

Justificación 12

Objetivos 14

Objetivo general 14

Objetivos específicos 14

Marco referencial 15

Marco teórico 17

Marco Legal 21

Metodología 23

Enfoque 23

Método o diseño de investigación 23

Técnica 24

Instrumentos 24

Análisis de investigación 24

Criterios éticos 25

Fases de investigación 25

Plan de actividades o acción 27

Plan de acción de la dirección de investigaciones 31

Resultados 32

Estrategias implementadas por Plaza Mayor Centro Comercial 35

Proceso de recolección de orgánicos. 40

Proceso de recolección de materia aprovechable 45

Almacenamiento temporal 46

Conclusiones 53

Recomendaciones 54

Referencias bibliográficas 56

Índice de tabla

Tabla 1. Encuesta Trabajadores Centro Comercial..... 33

Tabla 2 Encuesta Trabajadores Locales Comerciales..... 33

Tabla 3. Material solido Plaza Mayor..... 47

Tabla 4. Material Aprovechable Olímpica..... 48

Tabla 5. Consumo de Agua Plaza Mayor 49

Tabla 6. Consumo de Energía de Plaza Mayor..... 50

Tabla 7. Costo Elaboración Cartón..... 50

Tabla 8 Costo de elaboración de cartón por primera vez y reciclado..... 51

Tabla 9. Ahorro de Materia Prima en la elaboración de cartón con material reciclado..... 52

Índice de figuras

Figura 1. Registro fotográfico 1 “Punto ecológico” 36

Figura 2. Registro fotográfico 2 “Puntos de recolección (aerosoles y baterías)” 37

Figura 3. Registro fotográfico 3 “Punto de recolección tapas plásticas”..... 37

Figura 4. Registro fotográfico 4 “Poster informativo” 38

Figura 5. Registro fotográfico 5 “Poster de información”..... 39

Figura 6. Registro fotográfico 6 “Shut de Basura”..... 41

Figura 7. Registro fotográfico 7 “Residuos orgánicos”..... 42

Figura 8. Registro fotográfico 8 “Cartón para reciclaje”..... 42

Figura 9. Registro fotográfico 9 “Contenedores orgánicos”..... 43

Resumen

Esta investigación se centró en evaluar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el Centro Comercial Plaza Mayor Chía, con un enfoque detallado en sus procesos de producción, cadena de suministro y gestión de residuos. Utilizando un enfoque metodológico mixto, que combina análisis documental con encuestas a empleados, se ha logrado diagnosticar con precisión las estrategias de RSE implementadas. Los resultados obtenidos permiten entender el impacto ambiental de estas prácticas, especialmente en términos de eficiencia energética, y ofrecen una visión interna valiosa a través de la percepción de los empleados, estos hallazgos, se han formulado recomendaciones específicas con el objetivo de fortalecer y optimizar el compromiso y el impacto de la RSE en Plaza Mayor Chía, destacando la relevancia de estas acciones en el contexto dinámico del sector comercial. Finalmente, se sintetiza los logros claves de la investigación y sienta las bases para una comprensión integral de las prácticas de RSE en el contexto específico del centro comercial.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, eficiencia, control de residuos, gestión ambiental y comercio.

Introducción

En el contexto actual, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se erige como un pilar fundamental en la gestión sostenible de las organizaciones, redefiniendo su rol en la sociedad y el entorno que las rodea (Arévalo et al., 2018). La RSE no solo se limita a un compromiso ético y transparente, impulsa la adopción de buenas prácticas, especialmente en el manejo de residuos sólidos, contribuyendo a la preservación del medio ambiente.

La problemática que motiva esta investigación radica en la necesidad imperante de evaluar y mejorar las prácticas de manejo de residuos sólidos en un contexto empresarial específico, a pesar de la creciente conciencia sobre la importancia de la RSE, la implementación efectiva de buenas prácticas ambientales en los establecimientos comerciales, como los presentes en el Centro Comercial Plaza Mayor Chía, presenta desafíos significativos, lo que se pretende con este proyecto es identificar las áreas de oportunidad que existen en este ámbito.

Por lo que, este proyecto de investigación se enfoca en analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, específicamente en lo referente al manejo del material aprovechable, en el entorno del Centro Comercial Plaza Mayor Chía, este centro comercial funciona como agente activo en la comunidad, se alza como un caso paradigmático donde convergen la actividad empresarial y la necesidad de conservar nuestro entorno natural.

La investigación se propone explorar a fondo la implementación de buenas prácticas relacionadas con la gestión de residuos sólidos en los locales presentes en el Centro Comercial Plaza Mayor Chía. En este contexto, se identificarán aquellos establecimientos que destacan por su compromiso con el medio ambiente como aquellos que requieren mejoras en su enfoque hacia la Responsabilidad Social Empresarial.

La relevancia de esta investigación reside en su contribución a la optimización de la gestión ambiental en entornos empresariales, específicamente en un lugar de alta concurrencia como el Centro Comercial Plaza Mayor Chía, al abordar esta problemática, se pretende no solo documentar las prácticas actuales, sino proponer mejoras tangibles que fortalezcan la Responsabilidad Social Empresarial de los locales comerciales, generando un impacto positivo en la preservación del medio ambiente y promoviendo estándares de sostenibilidad.

A lo largo de este estudio, se llevarán a cabo recorridos detallados, recopilación de evidencias y análisis exhaustivos con el objetivo de entender de manera integral cómo cada establecimiento se alinea con las normativas establecidas mediante la aplicación de metodología cualitativa, utilizando como herramienta la recolección de información por medio de revisión bibliográfica en diferentes fuentes o bases de datos que comprenda artículos relacionados de gran importancia, que aporte un referente teórico al documento de investigación.

Por lo tanto, este trabajo de investigación busca documentar y analizar la realidad actual, ofreciendo recomendaciones concretas para fortalecer las prácticas de manejo de residuos sólidos en el Centro Comercial Plaza Mayor Chía, se establecer que esta información aportará valiosos conocimientos sobre la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial en la preservación de nuestro medio ambiente y el fomento de prácticas sostenibles en el ámbito comercial.

Los resultados esperados de la implementación del Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) en Centro Comercial Plaza Mayor Chía incluyen la reducción significativa de la generación de residuos sólidos, la mejora en la separación en la fuente, la promoción de prácticas de reciclaje entre los comerciantes y visitantes para contribuir a la optimización de los procesos de recolección y disposición final.

Planteamiento del problema

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha experimentado una evolución significativa consolidándose como una herramienta esencial para las empresas que buscan no solo optimizar su imagen pública, sino también fortalecer sus lazos con la sociedad y el entorno medioambiental (Agudelo, 2017). En particular, en el sector empresarial, donde la satisfacción de las necesidades de los consumidores y visitantes solía ser la principal especialidad, la Responsabilidad Social Empresarial ha surgido como un compromiso integral que impulsa la gestión responsable de actividades, a compartir desde la vivencia de experiencias hasta la mejora. continua de las prácticas comerciales.

En este contexto dinámico, el Centro Comercial Plaza Mayor Chía se erige como un actor clave evolucionando de simplemente satisfacer las expectativas de sus consumidores a integrar actividades de gestión orientadas a cumplir con las exigencias de su público objetivo, a pesar de este compromiso en constante crecimiento.

La gestión eficaz de residuos sólidos y reciclables no solo es un indicador tangible del compromiso ambiental de una entidad, sino también un aspecto crucial para la generación de valor y la identificación de oportunidades de mejora. En este sentido, la presente investigación se propone indagar de manera exhaustiva sobre la contribución real de Centro Comercial Plaza Mayor Chía en términos de Responsabilidad Social Empresarial, específicamente en la gestión de residuos sólidos y reciclables.

Cabe destacar que, la gestión ineficiente de residuos sólidos se presenta como un desafío omnipresente en la actualidad, con consecuencias ambientales, sociales y económicas significativas (CEPAL, 2017). El manejo inadecuado de los residuos sólidos contribuye a la

contaminación del suelo, agua y aire, afectando directamente la calidad de vida de las comunidades y generando riesgos para la salud pública. Este problema se agudiza en el contexto de los centros comerciales, como es el caso de Plaza Mayor Chía, donde la diversidad de actividades comerciales y la influencia de visitantes intensifican la generación de residuos. La falta de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) estructurado y eficaz agrava esta situación, haciendo imperativa la necesidad de abordar de manera integral y planificada el manejo de los desechos en este entorno específico (MinCIT, 2017).

Por ello es evidente que, a pesar de los avances evidentes en la incorporación de la RSE en Plaza Mayor Chía, es esencial comprender de manera detallada el impacto de las acciones emprendidas en el manejo de residuos sólidos y reciclables aprovechables, esta comprensión profunda no solo permitirá identificar áreas de mejora específicas para proponer recomendaciones concretas para potenciar el compromiso y la contribución del Centro Comercial a la sostenibilidad ambiental, reforzando así su papel como agente responsable y comprometido con la comunidad y el medio ambiente.

Pregunta problema

¿Cuál es el compromiso de Centro Comercial Plaza Mayor con la Responsabilidad Social Empresarial en el sector comercial y cuál ha sido su impacto en el medio ambiente?

Justificación

La elaboración de este documento responde a la imperante necesidad de profundizar en el proceso de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dentro del entorno del Centro Comercial Plaza Mayor. Este centro comercial, consciente de su papel como agente clave en la comunidad, ha emprendido acciones significativas para fomentar prácticas sostenibles entre los locales que lo conforman y sus colaboradores, la relevancia de esta investigación radica en la trascendental misión de evaluar y ampliar la comprensión sobre cómo estas iniciativas de RSE se traducen específicamente en la gestión de residuos sólidos y reciclables aprovechables.

El Centro Comercial Plaza Mayor, al reconocer los desafíos asociados con el manejo inadecuado de desechos y la creciente problemática de la contaminación, ha implementado estrategias innovadoras para acopiar material aprovechable, esta iniciativa no solo demuestra un compromiso tangible con la preservación del medio ambiente, sino que también establece alianzas estratégicas con fundaciones que desempeñan un papel crucial en el adecuado manejo de materiales, especialmente plásticos, uno de los principales contaminantes.

La investigación radica en la necesidad de evaluar la efectividad de estas acciones emprendidas por Plaza Mayor Chía en términos de Responsabilidad Social Empresarial y su impacto en la gestión de residuos sólidos. Al profundizar en el análisis de la gestión de residuos sólidos y reciclables en Plaza Mayor Chía, no solo se contribuirá a la comprensión detallada de las iniciativas de RSE, sino que también se ofrecerán perspectivas valiosas para la mejora continua, por ende, se justifica no solo por su relevancia ambiental y social, sino también por su potencial para inspirar acciones replicables en otros entornos empresariales y comunitarios,

contribuyendo así a una disminución efectiva de la contaminación y al fomento de prácticas sostenibles en la sociedad.

La implementación de un Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) en el Centro Comercial Plaza Mayor radica en la importancia estratégica de gestionar adecuadamente los residuos sólidos para salvar la sostenibilidad ambiental y el bienestar de la comunidad (Mejía et al., 2017).

Por lo que, un Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos bien diseñado no solo permite cumplir con las regulaciones vigentes, sino que también contribuye a la reducción de impactos ambientales negativos, mejora la eficiencia en la gestión de residuos y fortalece la imagen y compromiso de Centro Comercial Plaza Mayor Chía con la responsabilidad social, un Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos adecuado puede generar eficiencias operativas y reducir costos asociados con la gestión de residuos, lo que tiene un impacto positivo en la sostenibilidad financiera del centro comercial.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el compromiso de la Responsabilidad Social Empresarial en el Plaza Mayor Centro Comercial Chía y su impacto en el medio ambiente.

Objetivos específicos

Diagnosticar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas en el Centro Comercial Plaza Mayor Chía considerando sus procesos.

Evaluar el impacto ambiental de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de Centro Comercial Plaza Mayor Chía direccionada a la eficiencia energética.

Proporcionar recomendaciones para mejorar el compromiso y el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en Centro Comercial Plaza Mayor Chía centrándose en el sector comercial.

Marco referencial

En el núcleo de este proyecto, se despliega un proceso sistemático que abarca diversas dimensiones cruciales para la sostenibilidad empresarial y la preservación ambiental. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) emerge como el punto de partida, delineando la orientación ética y transparente que las organizaciones deben adoptar en su interacción con la sociedad y el medio ambiente. La sostenibilidad, en este contexto, trasciende la mera adopción de prácticas ecoamigables; representa un compromiso profundo con la gestión responsable de los recursos y la reducción de impactos negativos en el entorno.

La gestión de residuos, como componente esencial de la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad, se erige como un eje fundamental de este proyecto, en cuanto a la evaluación de prácticas actuales se espera mejorar la propuesta en una trama que busca no solo cumplir con las regulaciones, sino impulsar cambios significativos en la cadena de producción, desde la generación hasta la disposición final de los residuos.

Desde la perspectiva de los riesgos empresariales, adquieren una nueva dimensión al considerar los impactos ambientales asociados con la gestión inadecuada de residuos, este proyecto se sumerge en la exploración detallada de estos riesgos, buscando identificar y mitigar posibles amenazas a la sostenibilidad en conjunto con la reputación de las empresas involucradas.

En este apartado, también se aborda los fundamentos de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS). Esto implica explorar las normativas nacionales e internacionales relacionadas con la gestión de residuos como las mejores prácticas en la implementación de PGIRS en entornos comerciales, se examinan modelos exitosos de PGIRS en contextos similares

para extraer lecciones aprendidas y adaptarlas a la realidad específica de Centro Comercial Plaza Mayor Chía.

Para la ejecución de la propuesta de investigación, se emplearán diversas fuentes de información con el objetivo de obtener un análisis exhaustivo. Inicialmente, se revisarán los informes de sostenibilidad emitidos por Plaza Mayor Centro Comercial, ya que estos constituyen una fuente integral de datos sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) implementadas por la empresa. En particular, se enfocará en el informe correspondiente al año 2022 para identificar y analizar detalladamente las iniciativas y compromisos de RSE llevados a cabo por Plaza Mayor Centro Comercial.

Por otra parte, se realizará un análisis minucioso de las políticas y estrategias de RSE de Plaza Mayor Centro Comercial, estos documentos proporcionarán una guía fundamental para entender cómo la empresa enmarca y ejecuta sus prácticas de RSE, la revisión de estas políticas y estrategias brindará una visión detallada de la orientación estratégica de la empresa hacia la sostenibilidad y responsabilidad social.

De igual forma, se llevarán a cabo entrevistas con representantes de las empresas contratadas para la recolección del material aprovechable. Estas conversaciones proporcionarán una perspectiva externa sobre la efectividad y cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de Plaza Mayor Centro Comercial en el manejo de sus residuos.

La investigación incorporará también una encuesta dirigida a los empleados de Plaza Mayor Centro Comercial con el propósito de evaluar la percepción interna sobre el compromiso de la empresa con la RSE, las respuestas a esta encuesta contribuirán a comprender cómo las prácticas de RSE impactan en el entorno laboral y la cultura organizacional.

Finalmente, se llevarán a cabo entrevistas con clientes y proveedores de Plaza Mayor Centro Comercial. Estas interacciones permitirán evaluar de manera integral el impacto de las prácticas de RSE de la empresa en su cadena de suministro, a través de la experiencia y percepciones de aquellos que interactúan directamente con la organización.

Por lo tanto, la investigación se apoyará en una variedad de fuentes, incluyendo informes oficiales, políticas internas, entrevistas con representantes de empresas asociadas, encuestas a empleados y entrevistas con clientes y proveedores, esta metodología mixta proporcionará una perspectiva completa y equilibrada sobre la implementación de prácticas de RSE en Plaza Mayor Centro Comercial.

Marco teórico

Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

Se posiciona como un enfoque estratégico para las organizaciones, redefiniendo su papel en la sociedad y el entorno en el que operan, la RSE va más allá de la búsqueda del beneficio financiero, incorporando la ética, la transparencia y la sostenibilidad como pilares fundamentales de la toma de decisiones empresariales (Lozano et al., 2019).

En el contexto de Centro Comercial Plaza Mayor Chía, la RSE se manifiesta en el compromiso activo con prácticas comerciales éticas, la promoción del bienestar social y el respeto por el medio ambiente, los principios de la RSE sirven como guía para la gestión integral de la empresa, impulsando la creación de valor compartido y fortaleciendo la relación entre la organización, sus partes satisfactorias y la comunidad en general.

Orientación ética:

La Responsabilidad Social Empresarial se fundamenta en principios éticos que guían las decisiones y acciones empresariales, considerando no solo el beneficio financiero, sino también el impacto social y ambiental (Santana et al., 2022).

Transparencia y rendición de cuentas:

La Responsabilidad Social Empresarial promueve la transparencia en las operaciones empresariales y la rendición de cuentas frente a las partes interesadas, las organizaciones adoptan prácticas abiertas y comunican sus actividades RSE de manera clara (Herrera et al., 2018).

Enfoque en las partes interesadas:

La Responsabilidad Social Empresarial reconoce la importancia de las partes interesadas, como empleados, clientes, comunidades locales y el medio ambiente, que busca equilibrar los intereses de estas partes para generar valor compartido (Montañez et al., 2015).

Sostenibilidad:

La Responsabilidad Social Empresarial fomenta prácticas sostenibles, tanto en términos ambientales como sociales y económicos, las organizaciones buscan minimizar su impacto negativo y contribuir positivamente al desarrollo sostenible (Becerra, 2020).

Compromiso social y comunitario:

Las empresas comprometidas con la RSE participan activamente en iniciativas sociales y comunitarias, buscan generar un impacto positivo en las comunidades donde operan, más allá de sus actividades comerciales (López et al., 2015).

Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS):

Los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) se constituyen como herramientas estratégicas y operativas para abordar eficazmente el desafío de la gestión de residuos en diversos entornos, incluyendo centros comerciales como Centro Comercial Plaza Mayor Chía.

Por lo que, un Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos es un marco normativo y técnico que establece los lineamientos para la prevención, reducción, reutilización, reciclaje y disposición final adecuada de los residuos sólidos (MinVivienda, 2015). En su implementación, se consideran aspectos como la caracterización de los residuos generados, la sensibilización de los actores involucrados, la optimización de procesos de recolección y tratamiento, así como la evaluación continua de impactos ambientales, un PGIRS bien estructurado no solo cumple con las obligaciones legales, sino que también contribuye al logro de objetivos ambientales, sociales y económicos.

En el contexto de Plaza Mayor Chía, la implementación de un PGIRS se presenta como una oportunidad para consolidar y fortalecer el compromiso de la organización con la sostenibilidad, al tiempo que promueve prácticas de gestión de residuos social y ambientalmente responsables.

Características de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS):

Normativa y regulación:

Los PGIRS se fundamentan en normativas y regulaciones locales, nacionales e internacionales relacionadas con la gestión de residuos sólidos, siga directrices específicas para la prevención, reducción, reutilización y disposición final de los residuos (Minagricultura, 2021).

Caracterización de residuos:

Un componente esencial de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos es la caracterización de los residuos generados, que implica identificar la cantidad, tipo y composición de los residuos, esta información orienta la planificación de estrategias efectivas de manejo de residuos (Dcroz, 2016).

Participación activa de las partes interesadas:

Los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos involucran activamente a las partes interesadas, como los trabajadores, la comunidad local y otros actores relevantes, en la identificación de problemas y la búsqueda de soluciones (IDEAM, 2016).

Educación ambiental:

Los PGIRS incorporan programas de educación ambiental destinados a sensibilizar a la comunidad ya los colaboradores sobre la importancia de la gestión adecuada de los residuos y la reducción de impactos ambientales (Palacios, 2022).

Evaluación continua:

Los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos incluyen mecanismos de evaluación continua para medir la eficacia de las estrategias implementadas, se realizan ajustes y mejoras

basados en resultados y cambios en las condiciones ambientales en conjunto con las sociales (Morales, 2021).

Marco Legal

En el contexto normativo colombiano, la gestión integral de residuos sólidos se encuentra respaldada por una serie de leyes, decretos y resoluciones que establecen los lineamientos y obligaciones para su adecuado manejo. La Ley 99 de 1993, promulgada por el Congreso de la República, marca un hito al crear el Ministerio del Medio Ambiente y establecer el Sistema Nacional de Ambiente (SINA), asignándole funciones cruciales para la preservación ambiental (Ley 99, 2023, p. 2).

El Decreto 2981 de 2013 desglosa detalladamente las normativas relacionadas con el almacenamiento de residuos sólidos. En su Artículo 17, se establecen las reglas para el almacenaje, incluyendo la separación de residuos según el Plan de Gestión Integral de Residuos (PGIRS). Los Artículos 18 a 28 abordan aspectos específicos como las características de los recipientes, las normas para la infraestructura de almacenamiento, la evacuación por ductos, los sitios de ubicación y las obligaciones de traslado de residuos sólidos, entre otros aspectos esenciales (Decreto 2981, 2013).

En concordancia con estas regulaciones, la Resolución 1045 de 2023, emitida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, destaca la necesidad de elaborar Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), consolidando las directrices para la gestión adecuada de los desechos. en diferentes contextos (Resolución 1045, 2023, pág. 1).

De igual forma, la Resolución 2181 de 2019 establece directrices específicas para la identificación de residuos sólidos mediante un código de colores, esta normativa prescribe el uso de colores específicos, como verde para residuos orgánicos aprovechables, blanco para residuos reciclables, y negro para residuos no aprovechables, proporcionando un sistema visual claro para la segregación y manejo eficiente de los desechos en bolsas y recipientes (Resolución 2181, 26 de diciembre de 2019). En conjunto, este marco legal constituye la base normativa que orienta y regula la gestión integral de residuos sólidos en Colombia, a partir de la creación de políticas hasta directrices específicas para su adecuado manejo y clasificación.

Metodología

Enfoque

Según Hernández (2010), La metodología mixta, también conocida como enfoque integrador, combina elementos cualitativos y cuantitativos en un solo diseño de investigación, buscando así obtener una comprensión más completa y profunda del fenómeno estudiado, este enfoque se fundamenta en la premisa de que la convergencia de ambas metodologías puede proporcionar una perspectiva más holística y enriquecedora, aprovechando las fortalezas de cada enfoque para abordar las limitaciones del otro. Por ello, el componente cualitativo se centra en la exploración en profundidad de fenómenos, permitiendo capturar la complejidad y riqueza de las experiencias, percepciones y contextos sociales.

Por otro lado, el componente cuantitativo aporta rigor estadístico y generalización a través de la recolección y análisis de datos numéricos, facilitando la identificación de patrones y la cuantificación de relaciones entre variables. Cabe destacar que, la combinación de estos enfoques no solo enriquece la validez y confiabilidad de los resultados, sino que también permite abordar preguntas de investigación desde múltiples perspectivas, brindando una visión más completa y robusta del fenómeno estudiado, este enfoque integrado es particularmente valioso cuando se busca comprender la complejidad de un problema desde diversas dimensiones y se pretende proporcionar una base sólida para la toma de decisiones informadas.

Método o diseño de investigación

El método de esta investigación es fenomenológico, según Hernández (2010), este método fenomenológico se fundamenta en el estudio de las experiencias respecto de un suceso,

desde la perspectiva del sujeto, este enfoque asume el análisis de los aspectos más complejos de la vida humana, representa el procedimiento o vía a través del cual se ve la fenomenología como una disciplina filosófica dedicada a explorar el mundo y la naturaleza humana.

Técnica

Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de recursos, métodos y dispositivos empleados con el propósito de adquirir datos y conocimiento, lo que habilita al investigador para recopilar la información bibliográfica requerida incluyendo artículos, percepciones, posturas y conductas de la investigación estas prácticas son comúnmente utilizadas en la metodología de carácter cualitativo que comprende la naturaleza social con el fin de abordar la cuestión de investigación planteada (Hernández et al., 2010).

Instrumentos

Los instrumentos utilizados en una investigación son herramientas o medios empleados para adquirir datos y obtener información relevante en el contexto de un estudio o proyecto de investigación, estos instrumentos pueden comprender revisión de bases bibliográficas para comprender datos de acuerdo con los objetivos de la investigación, el propósito subyacente es simplificar la recolección sistemática y la medición precisa de las variables y aspectos que se están investigando (Hernández et al., 2010).

Análisis de investigación

La revisión bibliográfica es una etapa esencial en el proceso de investigación que permite examinar la literatura existente sobre un tema específico (Hernández et al., 2010). En el caso esta investigación se llevó a cabo una revisión bibliográfica utilizando diversas bases de datos

académicas y recursos pertinentes. Cabe destacar que, la revisión bibliográfica proporciona acceso a una amplia gama de perspectivas y enfoques presentes en la literatura existente, en conjunto con diversas voces académicas expertas que contribuyen al análisis del tema en cuestión permitiendo una comprensión completa y contextualizada.

Criterios éticos

De acuerdo con Hernández et al., (2010), se refuerza la importancia de llevar a cabo investigaciones de manera responsable y ética contribuyendo a la generación de conocimiento de alta calidad y al respeto de los derechos fundamentales de los participantes en el proceso de investigación. Por lo que, los comités de ética en investigación juegan un papel fundamental en la supervisión y el cumplimiento de estas regulaciones, asegurando así la integridad.

Fases de investigación

Fase 1: Identificación de Prácticas de RSE en el Centro Comercial Plaza Mayor Chía

Subfase 1.1: Análisis Documental

En esta etapa inicial, se llevará a cabo un análisis documental exhaustivo de la información pública disponible sobre Plaza Mayor Chía y su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se examinarán detalladamente los informes de sostenibilidad de la empresa, así como sus políticas y estrategias de RSE. Este enfoque permitirá identificar las prácticas específicas de RSE implementadas por Plaza Mayor Chía en sus procesos de producción y cadena de suministro.

Subfase 1.2: Revisión del Plan de Gestión Integral de Residuos

Se analizará el Plan de Gestión Integral de Residuos (MC-PL-01) de Plaza Mayor Chía, detallando cada fase del proceso, desde la generación en los locales hasta la disposición final, esta revisión proporcionará información específica sobre las prácticas de RSE relacionadas con la gestión de residuos, incluyendo el embalaje, transporte, horarios y características del centro de acopio provisional.

Fase 2: Evaluación del Impacto Ambiental y Percepción de Partes Interesadas

Subfase 2.1: Encuesta a Empleados

Se realizará una encuesta a los empleados de Plaza Mayor Chía con el objetivo de evaluar su percepción sobre el compromiso de la empresa con la RSE.

, la encuesta incluye preguntas específicas sobre la implementación de prácticas de RSE y su impacto en el entorno laboral, esta fase proporcionará una visión interna de cómo los empleados perciben la RSE y su efecto en la eficiencia energética.

Fase 3: Diagnóstico y Recomendaciones

Subfase 3.1: Diagnóstico de Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial

Se consolidarán los hallazgos de la fase de identificación y evaluación para realizar un diagnóstico integral de las prácticas de RSE en Plaza Mayor Chía, centrándose en sus procesos comerciales y su impacto ambiental, especialmente en la eficiencia energética.

Subfase 3.2: Recomendaciones para Mejorar

Con base en el diagnóstico, se desarrollarán recomendaciones específicas para mejorar el compromiso y el impacto de la RSE en Plaza Mayor Chía, con un enfoque particular en el sector comercial, estas recomendaciones se fundamentarán en las mejores prácticas del sector y en la optimización de las prácticas actuales de RSE para maximizar su eficacia y sostenibilidad.

Plan de actividades o acción

Objetivo específico 1: Diagnosticar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas en el Centro Comercial Plaza Mayor Chía considerando sus procesos.

Análisis documental:

- Revisar informes de sostenibilidad de Plaza Mayor Chía.
- Analizar políticas y estrategias de RSE de la empresa.
- Identificar prácticas de RSE en procesos de producción y cadena de suministro.

Revisión del Plan de Gestión Integral de Residuos:

- Analizar el Plan de Gestión Integral de Residuos (MC-PL-01).
- Identificar prácticas de RSE relacionadas con la gestión de residuos.
- Evaluar la eficacia de las medidas implementadas.

Objetivo específico 2: Evaluar el impacto ambiental de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de Centro Comercial Plaza Mayor Chía direccionada a la eficiencia energética.

Encuesta a empleados:

- Diseñar una encuesta centrada en la percepción de los empleados sobre RSE y eficiencia energética.
- Administrar la encuesta a una muestra representativa de empleados.
- Analizar resultados para evaluar el impacto percibido.

Objetivo específico 3: Proporcionar recomendaciones para mejorar el compromiso y el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en Centro Comercial Plaza Mayor Chía centrándose en el sector comercial.

Diagnóstico de Prácticas de RSE:

- Sintetizar los resultados del análisis documental y revisión del Plan de Gestión Integral de Residuos.
- Identificar áreas de fortaleza y debilidad en las prácticas de RSE.

Desarrollo de Recomendaciones:

- Investigar mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el sector comercial.

- Formular recomendaciones específicas para mejorar el compromiso y el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en Plaza Mayor Chía.

- Priorizar recomendaciones según su factibilidad e impacto potencial.

Presentación y discusión de recomendaciones:

- Elaborar un informe detallado con las recomendaciones.

- Presentar las recomendaciones a los responsables de RSE en Plaza Mayor Chía.

- Facilitar una sesión de discusión para abordar preguntas y retroalimentación.

Actividades transversales:

Coordinación y logística:

- Establecer reuniones regulares con el equipo de investigación.

- Coordinador con Plaza Mayor Chía para acceder a la información necesaria.

- Programar entrevistas y encuestas en colaboración con empleados y representantes de la empresa.

Análisis y síntesis:

- Analizar datos recopilados de informes, encuestas y entrevistas.

- Sintetizar información para informes parciales y finales.

Revisión Ética:

- Garantizar la ética en la investigación, obteniendo el consentimiento informado cuando sea necesario.
- Proteger la confidencialidad de la información recopilada.

Tabla 1

Calendario Dirección de Investigaciones 2022 -2023

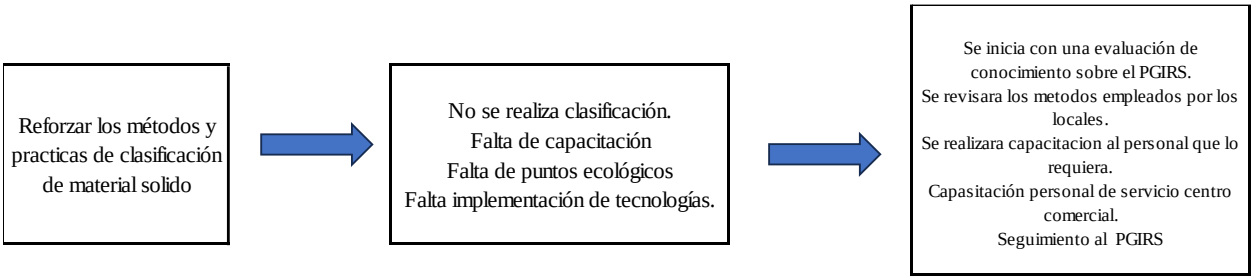
Actividad	Fecha Inicio	Fecha Final
Investigar decretos y normas aplicadas al PGIRS	Abril 1 de 2022	20 de abril de 2022
Revisión del material solido de cada uno de los locales	Mayo 30 de 2022	4 de junio de 2022
Revisión clasificación material aprovechable	Junio 6 de 2022	11 de junio de 2022
Revisión material orgánico	Junio 13 de 2022	15 de junio de 2022
Cuantificación material aprovechable Centro comercial	junio 20 de 2022	22 de junio de 2022
Cuantificación material aprovechable Olímpica	Junio 23 de 2022	25 de junio de 2022
Capacitación personal locales	Junio 27 de 2022	2 de julio de 2022
Capacitación personal de Olímpica	Julio 4 de 2022	4 de julio de 2022
Seguimiento selección material aprovechable locales	Agosto 1 de 2022	5 de agosto de 2022
Seguimiento material aprovechable	Agosto 8 de 2022	10 de agosto de 2022
Seguimiento material orgánico centro comercial	Agosto 15 de 2022	18 de agosto de 2022

Seguimiento material orgánico Olímpica	Agosto 19 de 2022	19 de agosto de 2022
Retroalimentación personal locales comerciales	Agosto 22 de 2022	23 de agosto de 2022
Control clasificación material recuperable locales	Enero 16 de 2023	20 de enero de 2023
Retroalimentación clasificación material recuperable	Enero 20 de 2023	22 de enero de 2023
Verificación modo de almacenaje material recuperable	Enero 23 de 2023	25 de enero de 2023

Nota: En la tabla se detalla las fechas en que se realizaran cada uno de los procesos de investigación.

Plan de acción de la dirección de investigaciones

Fase 1



Se entiende por figura cualquier objeto visual que no sea una tabla (figura, imagen, gráfico, ilustración). Si la figura es diseño propio del autor del informe, no es necesario acreditar derechos de autor.

Resultados

Los resultados obtenidos a lo largo de la investigación ofrecen una visión detallada y esclarecedora de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) implementadas en el Centro Comercial Plaza Mayor Chía. A través de un análisis exhaustivo de informes de sostenibilidad, políticas internas, y el Plan de Gestión Integral de Residuos, se ha logrado diagnosticar de manera precisa las acciones y enfoques adoptados por la empresa en sus procesos comerciales.

A parte de ello, la evaluación del impacto ambiental, especialmente en términos de eficiencia energética, ha sido explorada a fondo mediante la percepción de los empleados, aportando una valiosa perspectiva interna, estos resultados presentan una base sólida para el desarrollo de específicas con el propósito de fortalecer y optimizar el compromiso y el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en Centro Comercial Plaza Mayor Chía, particularmente centrados en el contexto dinámico del sector comercial.

Desde otro enfoque, a través de la siguiente encuesta cuidadosamente diseñada, se busca captar las percepciones, experiencias y valoraciones directas de los empleados respecto al compromiso de la empresa con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Esta iniciativa no solo proporciona una visión interna esencial sobre la implementación de prácticas de RSE, sino que también constituye una oportunidad valiosa para comprender cómo estas políticas impactan directamente en el entorno laboral. La participación activa de los trabajadores en esta encuesta es crucial, ya que contribuirá significativamente a la comprensión global de la dinámica RSE en Plaza Mayor Chía y permitirá orientar nuestras recomendaciones de manera específica y efectiva.

Tabla 1. Encuesta Trabajadores Centro Comercial

Trabaja usted para el centro comercial plaza mayor	*Cree usted que Plaza Mayor desarrolla efectivamente la gestión de reciclaje*	*Cree usted qué plaza mayor busca la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras*	*Cree que podría hacerse de una mejor manera*	*Cree usted como trabajador del centro comercial que en los locales se puede hacer una mejor gestión de reciclaje.*	*El centro comercial realiza donaciones de plástico como las tapitas y botellas, a fundaciones*
Sí	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*No*
Sí	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*
Sí	*Sí*	*Sí*	*Tal vez*	*Sí*	*No*
Sí	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*No*	*Sí*
Sí	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*
Sí	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*
Sí	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*No*
Sí	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*
Sí	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*
Sí	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*
Sí	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*No*
Sí	*Sí*	*Sí*	*No*	*Sí*	*Sí*
Si =12	*Si= 9 ; No =3*	*Si= 12*	*Si=9; No=2; Tal vez=1*	*Si=10; No= 2*	*Si=8; No=4*

Nota: La tabla muestra el resultado de cinco preguntas a doce empleados del centro comercial de acuerdo a su punto de vista personal. Elaboración propia

Tabla 2 Encuesta Trabajadores Locales Comerciales.

Hace usted parte de los locatarios del centro comercial plaza mayor	Cuenta su local con Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS	Lo desarrollan correctamente.	Cree que el PGIRS se puede mejorar en su local	Usted hace uso del servicio de recolección de material aprovechable y orgánico del centro comercial.	Si la respuesta anterior es no, qué empresa le recoge el orgánico.	Si la respuesta es si, el personal del aseo del centro comercial efectúa correctamente la recolección de la materia sólido.	De 1 a 10, siendo 1 la nota más baja y 10 la más alta, como califica usted el manejo que el centro comercial le da a los residuos sólidos.
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí	8
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí	7
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí	10
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí	10
Sí	No					Sí	7
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí	10
Sí	Sí	Sí	Sí	No	IIA	Sí	7
Sí	No					Sí	9
Sí	Sí	No	No	Sí		Sí	10
Sí	Sí	No	Sí	si		No	10
Sí	No					Sí	10

Nota. La tabla nos muestra los resultados de ocho preguntas sobre el tema Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos y de acuerdo al punto de vista de cada trabajador. Elaboración Propia.

A la pregunta, ***¿Cree usted como trabajador del centro comercial que en los locales se puede hacer una mejor gestión de reciclaje? ¿Cuál sería la forma correcta?*** Las respuestas comprenden: ***Sujeto 1***: Se evidencia que los vasos de café todos van a la basura y estos son material reciclaje. ***Sujeto 2:*** Cada local puede incentivar a sus clientes a depositar sus residuos en las canecas correctas. ***Sujeto 3***: Colocar más puntos para recolectar el plástico por ejemplo las botellas. ***Sujeto 4:*** Que reciclen en todos los locales. ***Sujeto 5:*** Implementando canecas de reciclaje en todos los puntos de venta. ***Sujeto 6:*** Se ha encontrado basura en los orgánicos, lo que nos genera una reclasificación. ***Sujeto 7***: Poner más canecas para que los clientes distribuyan sus residuos. ***Sujeto 8:*** Realizar capacitaciones para el personal nuevo de los locales. ***Sujeto 9:*** Separar bien la basura de los orgánicos. ***Sujeto 10:*** Falta más cuidado al momento de hacer el reciclaje en el local. ***Sujeto 11:*** Deben de colocar el reciclaje en el lugar correcto.

A la pregunta: ***¿Cómo cree que el PGIRS se puede mejorar en su local?*** Las respuestas comprenden: ***Sujeto 1:*** Colocar más punto de recolectar el plástico por ejemplo las botellas. ***Sujeto 2:*** Que reciclen en todos los locales. ***Sujeto 3:*** Implementando canecas de reciclaje en todos los puntos de venta. ***Sujeto 4:*** Se ha encontrado basura en los orgánicos, lo que nos genera una reclasificación. ***Sujeto 5:*** Poner más canecas para que los clientes distribuyan si residuos. ***Sujeto 6:*** Realizar capacitaciones para el personal nuevo de los locales. ***Sujeto 7:*** Separar bien la basura de los orgánicos. ***Sujeto 8:*** Falta más cuidado al momento de hacer el reciclaje en el local. ***Sujeto 9:*** Deben de colocar el reciclaje en el lugar correcto.

Los resultados del análisis documental, la encuesta y las entrevistas serán utilizados para proporcionar recomendaciones para mejorar el compromiso y el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en el Plaza Mayor Centro Comercial Chía., y en el sector comercio. Estas

recomendaciones se basarán en las mejores prácticas identificadas en el análisis documental y en los resultados de la encuesta y las entrevistas.

Teniendo en cuenta los resultados de las entrevistas realizadas tanto a los trabajadores del centro comercial y a los trabajadores de los locales comerciales se determinó:

Algunos de los locales comerciales no cuentan con plan de PGIRS.

Los trabajadores de cada uno de los locales comerciales no ponen en práctica la totalidad de su plan de PGIRS.

Los trabajadores de los locales comerciales carecen de capacitación por parte de sus empresas en el tema de PGIRS.

Algunos de los elementos utilizados para su actividad comercial, como vasos, mescladores y cubiertos no son los apropiados para los temas de PGIRS.

Escasa difusión de las políticas y estrategias de Responsabilidad Social Empresarial de Plaza Mayor Centro Comercial

Como estimula Plaza Mayor Centro Comercial a sus visitantes para que hagan buen uso de sus residuos aprovechables.

Estrategias implementadas por Plaza Mayor Centro Comercial

La administración el centro comercial en su interés de incentivar a clientes y trabajadores en el buen manejo de los residuos, ha realizado los siguientes avances:

El centro comercial a destinado un espacio con contenedores y avisos para que los visitantes del centro comercial se acerquen con su material como tapas, botellas, botellas con plástico y recipientes de aerosoles y darles el adecuado proceso, en los baños los clientes encontraran avisos alusivos al buen manejo del agua.

Las tapas plásticas del pet son donadas a la fundación tapas para sanar, las botellas con plástico son donados a la fundación Botellas de amor.

Ha implementado un dispensador de agua potable que puede ser usado por clientes y trabajadores donde cada uno de ellos puede acercarse con su con su recipiente y tomar el agua para su uso diario y de esta forma disminuir el uso de botellas plásticas.

Figura 1. Registro fotográfico 1 "Punto ecológico"



Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Registro fotográfico 2 “Puntos de recolección (aerosoles y baterías)”



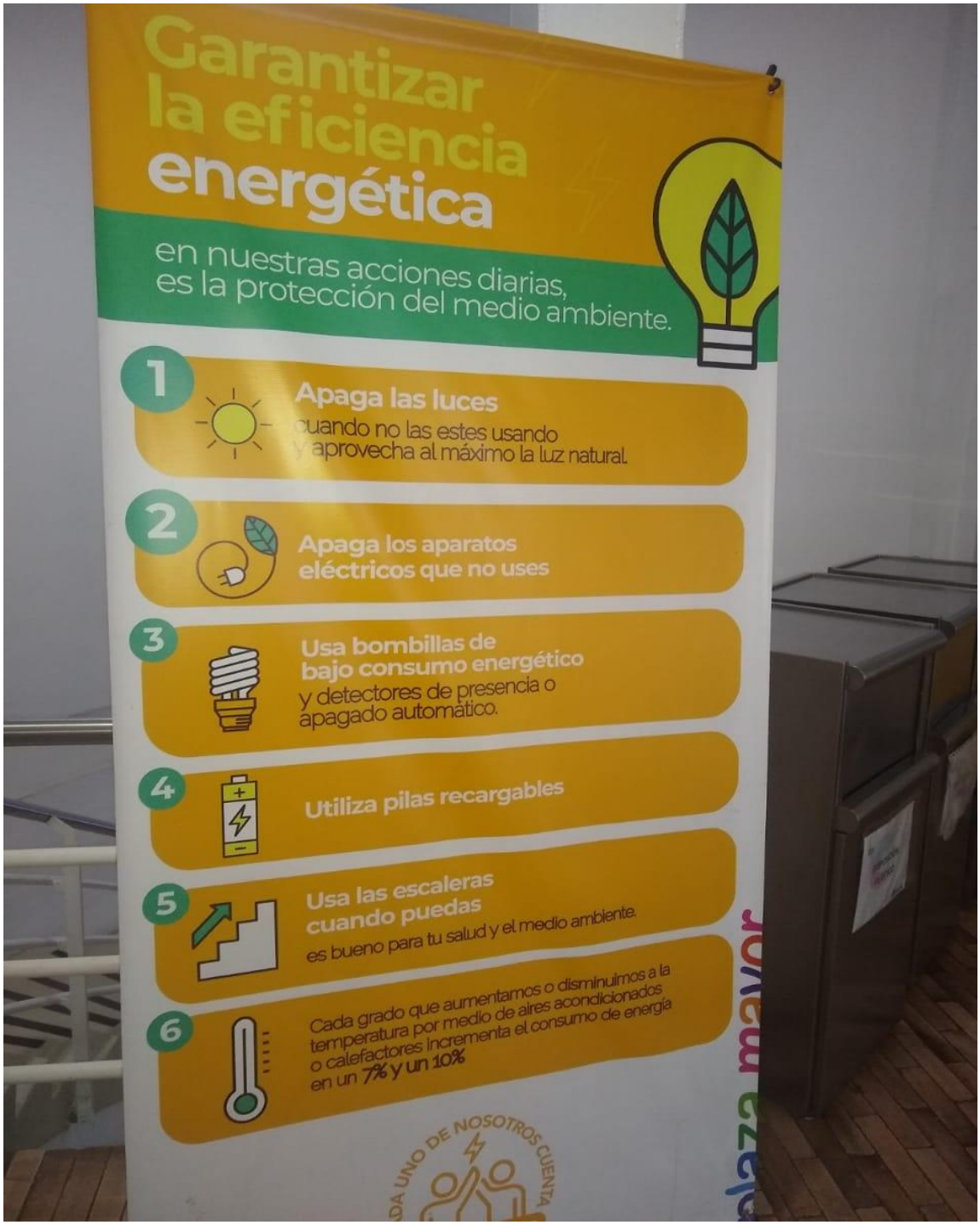
Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Registro fotográfico 3 “Punto de recolección tapas plásticas”



Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Registro fotográfico 4 “Poster informativo”



Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Registro fotográfico 5 “Poster de información”



Fuente: Elaboración propia

Proceso de recolección de orgánicos.

Detalle de cada parte del proceso desde su generación en cada uno de los locales, modo de empaque, trasporte, horario de transporte, elementos a utilizar, define el lugar y características del centro de acopio provisional.

La administración del centro comercial tiene contratada a la empresa Ecorganics de Colombia para la recolección del material orgánico y su reaprovechamiento, los locales que deseen hacer uso de este servicio pueden hacerlo por medio de la administración del centro comercial, la empresa Ecorganics de Colombia es quien se encarga de la recolección, trasporte y tratamiento del producto orgánico en sus plantas de aprovechamiento tal como indica el decreto 2981 del 2013 del Ministerio de Vivienda

El proceso de manejo de residuos sólidos comienza en cada uno de los locales comerciales y de acuerdo a su PGIRS de cada empresa o local, cada local independientemente de su actividad ecnomica debera cumplir las normas de la Resolucion 2184 de 2019 donde se detalla claramente la norma de colores de bolsas:

Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables.

Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón

Color negro para depositar los residuos no aprovechables. (Resolución 2184 de 2019, Diciembre. 26 de 2019

Una vez sea selecionado el material por cada uno de los locales, el personal de servicio del centro comercial acargo de la empresa Casa Limpia debe pasar por cada uno de los locales y siguiendo sus protocolos, traslada el material aprobechable al area de almacenaje temporal y destinado para tal fin siguiendo las normas del decreto 2981 de 2013, allí es separado de acuerdo con su naturaleza y su aprovechamiento.

Después de llegar al área de almacenaje temporal, cada material aprovechable es organizado en el puesto asignado.

Figura 6. Registro fotográfico 6 “Shut de Basura”



Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Registro fotográfico 7 “Residuos orgánicos”



Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Registro fotográfico 8 “Cartón para reciclaje”



Fuente: Elaboración propia

Para el material orgánico, cada local debe de llevar el producto al área destinada para tal fin, allí es pesado y depositado en contenedores que son asignados a cada local y después es recogido por la empresa Ecorganics. El propósito de que cada local tenga su contenedor es para llevar el control de cuanto material produce cada establecimiento y cuanto se le debe de cobrar o pagar por el servicio.

Figura 9. Registro fotográfico 9 "Contenedores orgánicos"



Fuente: Elaboración propia

Los locales que no tiene contrato de recolección de residuos orgánicos con el centro comercial dan seguimiento a su programa PGIRS para cumplir con la normatividad que para este caso es solo el restaurante WOOK y quien tiene su servicio contratado con la empresa IIA (Ingeniería, Investigación y Ambiente)

Hallazgos encontrados en la recolección y clasificación de los orgánicos en los locales comerciales del centro comercial.

Rito café:

En este local se ofrecen a los clientes desayunos y almuerzos entre algunos otros productos de cafetería, entre los hallazgos encontramos que los residuos o cucho del café y los vasos de cartón utilizados para el café y las cascaras de huevo eran depositados en la caneca del no aprovechable (basura).

Sándwich y Café:

En este local que se especializa en productos de cafetería, se halló que los restos de café o cuncho junto con los vasos de cartón del café se depositaban en la caneca de no aprovechable y se encontraron restos de plástico junto con los orgánicos

Coffe Baruch:

En este establecimiento que también se especializa en vender productos de cafetería no se realiza el adecuado proceso de separación se encontró plástico dentro de los orgánicos, como restos de comida dentro de la caneca de no aprovechables.

Restaurante HOOME:

En este establecimiento que se especializa en comidas rápidas al interior de la cocina la separación se realiza de forma adecuada, pero en la zona de mesas los clientes no separan de forma correcta los desechables ni de los restos de comida como tampoco las botellas.

En el supermercado Olímpica: en la zona de proceso la separación se realiza de la forma correcta, en panadería también se separa de la forma adecuada al igual que en la sección de cafetería, en este establecimiento la inconsistencia se presenta en la sección de droguería donde se encontró papel de en la misma caneca de no aprovechable y si bien se tiene una contenedor para el material PET, otro para las tapas de gaseosa y un tercero para los vasos de café, algunos clientes depositan todo en la caneca de no aprovechable.

A los locales que presentaron inconformidad se les retroalimento de la forma correcta de realizar la separación, en los locales de HOOME y Olímpica se señaló de forma clara y llamativa el uso de cada una de las canecas.

En seguimientos realizados a los 30 y 60 dias se evidencio disminución en las inconsistencias por lo menos al interior de las zonas de proceso, pero se sigue teniendo inconvenientes con los clientes que no depositan de bien los residuos.

El centro comercial tiene dispuesto para los clientes espacios y contenedores para la recolección del material aprovechable donde los visitantes del centro comercial pueden traer sus tapas de botellas, botellas desocupadas y botellas con plástico

Proceso de recolección de materia aprovechable

El proceso de material recuperable comienza en cada uno de los locales comerciales, cada local hace la clasificación de acuerdo a su procedimiento Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, el personal de servicio del centro comercial lo recoge en el horario estipulado y deacuerdo a las normas del plan de PGIRS del centro comercial, luego es llevado al lugar de almacenaje temporal, donde es recogido por la empresa Acoplasticos.

Todos los establecimientos que hacen parte del centro comercial entregan el material aprobechable y no aprobechable al centro comercial a esepcion de Olimpica.

El personal del centro comercial quien esta encargado de la clacificacion del material aprovechable lo clasifica en plastico, carton, tapitas de botellas, pet y botellas con plastico.

Olimpica separa todo su material recuperable dentro de sus instalaciones siguieno su procediento Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

El material es clasificado en cartón, plástico, plástico rígido, pet, caja manzanera, bandeja de huevo, lonas, plegadiza, el material debe de ir limpio no debe de estar contaminado con productos orgánicos o químicos.

Todo el producto es enviado a las bodegas centrales de la empresa donde es acopiado y luego entregado a la empresa MUTA

Almacenamiento temporal

El material aprovechable del Plaza Mayor Centro Comercial es almacenado en bodegas adecuadas con canecas respetando el código de colores, el material orgánico se almacena en una bodega aislada del material aprovechable, las bodegas cuentan con las características necesarias para su almacenaje como pisos y paredes lisas, pisos duros y de fácil lavado y ventilación, punto de agua y drenaje y su respectivo mecanismo de extintor de incendios.

El almacenamiento del material aprovechable de Olímpica se hace en bodegas dentro del establecimiento (almacén) con las mismas características del centro comercial y de acuerdo al PGIRS.

En el centro comercial encontramos IPS, laboratorios clínicos, consultorios odontológicos que generan residuos hospitalarios, cada uno de ellos manejan y tiene contratados sus servicios de recolección especial de acuerdo a su PGIRH.

Evaluar el impacto de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de Plaza Mayor Chía, en la eficiencia energética, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, así como la percepción de los stakeholders.

Tabla 3. Material solido Plaza Mayor

	Material Aprovechable	Orgánicos KG	Ordinarios Kg	Total Residuos
Julio	18.761	8.900	30.564	58.225
Agosto	17.910	9.013	29.764	56.687
Septiembre	16.894	9.234	26.899	53.027
Octubre	18.640	8.444	29.883	56.967
Noviembre	19.762	9.790	31.269	60.821
Diciembre	20.191	10.988	30.875	62.054
Enero	17.657	8.331	27.376	53.364
Febrero	18.603	8.994	27.199	54.796
Marzo	17.294	9.191	33.965	60.450
Abril	17.351	10.108	26.721	54.180
Mayo	17.198	10.256	27.636	55.090
Junio	18.601	9.913	26.413	54.927
TOTAL	218.862	113.162	348.564	680.588

Nota. La tabla nos muestra encontramos el total de material solido generado por el centro comercial plaza mayor mas el orgánico de Olímpica. Elaboración propia.

Tabla 4. Material Aprovechable Olímpica

	Cartón	Pet	Plástico	Plástico Rígido	Plegadiza	Material Aprovechable
Julio	232	15	21	2	54	324
Agosto	254	12	24	4	41	335
Septiembre	219	13	22	1	59	314
Octubre	307	16	28	2	79	432
Noviembre	476	13	21	3	49	562
Diciembre	387	15	28	2	82	514
Enero	265	12	20	2	45	344
Febrero	298	12	22	3	74	409
Marzo	354	9	23	3	94	483
Abril	240	13	23	4	73	353
Mayo	218	16	21	3	65	323
Junio	213	12	27	2	53	307
TOTAL	3463	158	280	31	768	4.700

Nota. En el cuadro se muestra el total del material recuperable generado por el almacén Olímpica. Elaboración propia.

Tabla 5. Consumo de Agua Plaza Mayor

	Consumo de Agua 2022	Consumo de Agua 2023	Diferencia
Julio	5.347	4.837	-509
Agosto	5.398	4.786	-611
Septiembre	5.194	4.990	-204
Octubre	5.448	4.736	-713
Noviembre	5.296	4.888	-407
Diciembre	5.347	4.837	-509
Enero	5.398	4.786	-611
Febrero	5.194	4.990	-204
Marzo	5.448	4.736	-713
Abril	5.296	4.888	-407
Mayo	5.499	4.685	-815
Junio	5.347	4.837	-509
TOTAL	64.210	57.998	-6.212

Nota. En el cuadro se detalla el comparativo de agua por centro comercial plaza mayor y la diferencia. Elaboración propia.

Tabla 6. Consumo de Energía de Plaza Mayor

	Consumo de Energía 2022	Consumo de Energía 2023	Diferencia
Julio	44.931	43.169	-1.762
Agosto	45.372	42.729	-2.643
Septiembre	44.711	43.389	-1.322
Octubre	45.151	42.949	-2.203
Noviembre	45.372	42.729	-2.643
Diciembre	44.931	43.169	-1.762
Enero	45.548	42.552	-2.995
Febrero	44.931	43.169	-1.762
Marzo	45.724	42.376	-3.348
Abril	45.372	42.729	-2.643
Mayo	45.460	42.640	-2.819
Junio	46.385	41.715	-4.669
TOTAL	543.885	513.315	-30.571

Nota. En el cuadro se detalla el total del consumo de energía del año 2022 y 2023 y el comparativo. Elaboración propia

Para la elaboración de una tonelada de cortón se utiliza 2400 kilos de madera blanda molida lo que equivalente de 15 a 17 árboles, 150.000 litros de agua y 7000 KW de energía por hora, en la elaboración de la misma tonelada de cartón, pero con material reciclado se utiliza el 12 árbol menos, solo 2000 litros de agua y 2500 kW de energía por hora.

Tabla 7. Costo Elaboración Cartón

Pasta de Papel (17 arboles)	Agua Litros	Energia KW hora	Pasta de Papel	Agua Litros	Energia KW hora
2,4	150	700	0,706	2	2,5

Nota. El cuadro muestra el valor de la elaboración de un kilo de cartón. Elaboración propia.

Tabla 8 Costo de elaboración de cartón por primera vez y reciclado

	Elaboración Cartón			Elaboración Cartón con Material Reciclado		
	Pasta de Papel (17 arboles)	Agua Litros	Energía KW hora	Pasta de Papel	Agua Litros	Energía KW hora
Julio	557	34.800	162.400	163,8	464	580
Agosto	610	38.100	177.800	179,3	508	635
Septiembre	526	32.850	153.300	154,6	438	547,5
Octubre	737	46.050	214.900	216,7	614	767,5
Noviembre	1.142	71.400	333.200	336,0	952	1190
Diciembre	929	58.050	270.900	273,2	774	967,5
Enero	636	39.750	185.500	187,1	530	662,5
Febrero	715	44.700	208.600	210,4	596	745
Marzo	850	53.100	247.800	249,9	708	885
Abril	576	36.000	168.000	169,4	480	600
Mayo	523	32.700	152.600	153,9	436	545
Junio	511	31.950	149.100	150,4	426	532,5
TOTAL	8.311	519.450	2.424.100	2444,5	6926	8657,5

Nota. En la tabla se visualiza el costo de la elaboración del total del cartón reciclado por Olímpica. Elaboración propia

Tabla 9. Ahorro de Materia Prima en la elaboración de cartón con material reciclado

	Pasta de Papel	Agua Litros	Energía KW hora
Julio	-393,0	-34.336,0	-161.820,0
Agosto	-430,3	-37.592,0	-177.165,0
Septiembre	-371,0	-32.412,0	-152.752,5
Octubre	-520,1	-45.436,0	-214.132,5
Noviembre	-806,4	-70.448,0	-332.010,0
Diciembre	-655,6	-57.276,0	-269.932,5
Enero	-448,9	-39.220,0	-184.837,5
Febrero	-504,8	-44.104,0	-207.855,0
Marzo	-599,7	-52.392,0	-246.915,0
Abril	-406,6	-35.520,0	-167.400,0
Mayo	-369,3	-32.264,0	-152.055,0
Junio	-360,8	-31.524,0	-148.567,5
TOTAL	-5.866,7	-512.524,0	-2.415.442,5

Nota. En la tabla se muestra el total del material y costos no utilizado en la elaboración del cartón de olímpica plaza mayor. Elaboración propia.

Conclusiones

Después de realizar una extensiva investigación acerca de cómo se debe realizar el debido almacenamiento de los materiales, residuos orgánicos y no orgánicos en cada punto de venta que se encuentra en el centro comercial plaza mayor se llegó a la conclusión que cada proceso en la forma de desechar sigue unos conductos y unos parámetros y tiene como fin mantener el orden y la organización de los materiales reciclados que exige la ley bajo cada uno de sus decretos , como por ejemplo a la hora de desechar los residuos orgánicos como alimentos deben ir en bolsas de color especial , para que su proceso llegue a donde se le da finalidad en un estado que sea aprovechable , de igual forma los residuos hospitalarios que tiene cada uno una forma de desecho especial ya sea las gasas ,apósitos, jeringas , agujas debe ir referenciada en distintos métodos de empaque al ser destruido .

Es así de este modo como también se logró instruir, educar al personal que se encuentra laborando en el centro comercial acerca de la importancia de cumplir con las buenas prácticas de almacenamiento de residuos , concientizar que si bien existen elementos que son aprovechables estamos aportando a conservación del cuidado de medio ambiente que hoy por hoy se ve afectado bajo muchos factores contaminantes como por ejemplo el caso de no saber desechar y organizar los residuos según la ley lo indica .

Agradezco al lector por su atención y haber llegado hasta este punto en lo que fue el trabajo de investigación y desarrollo acerca de las Responsabilidad Social Empresarial, eEn el centro comercial plaza mayor.

Recomendaciones

Se ha invertido tiempo en charlas con el personal de servicio y algo menos de tiempo en capacitaciones en el personal que trabaja en los locales comerciales, pero no es suficiente, se debe implementar más horas de capacitaciones con este personal ya que son ellas parte clave para lograr los resultados esperados, el personal de servicio más que de servicio en este tema del Responsabilidad Social Empresarial tiene que ser capacitadores para el resto de los locatarios.

Actualmente hay muchas formas de implementar paneles solares en los techos del centro comerciales o empresas, tal como lo han hecho la Industrian Nacional de Chocolates quien con la implementación de estos paneles suple el 17.4% de su consumo, es una muy buena opción para minimizar los costos y en temas de financiación hay varias opciones.

El consumo del agua en los baños públicos era uno de los puntos neurálgicos ya que los clientes dejaban las llaves del agua abiertas y el desperdicio era considerable, se tomó la decisión de cambiarlos por llaves de pusch, pero estas deben de ser calibradas para reducir el flujo del agua, actualmente es por un tiempo demasiado prolongado es preferible que el cliente oprima dos veces el pusch y gaste la necesaria a que la oprima una y si desperdicie el líquido.

En los parqueaderos del sótano de la torre tres, las luces permanecen encendidas todo el tiempo, se sugiere reducir la intensidad de luz a un 35% e implementar sistema de sensor de movimiento para que la iluminación encienda al 100% cuando allá movimiento en el área, cuando un carro o cliente se mueva.

En los baños públicos las luces permanecen prendidas todo el tiempo esta también representa un consumo innecesario, se sugiere la instalación de sensores de movimiento colocados estratégicamente encima de la zona de sanitarios.

Realizar actividades relacionados con Responsabilidad Social Empresarial y que su impacto sea difundido por las páginas que tiene habilitado el centro comercial, de esta forma se llega a más clientes y se incentivan a seguir las buenas prácticas en los hogares.

Abrir un canal de PQR que se tiene habilitado para los clientes del centro comercial se puede destinar un espacio para el Responsabilidad Social Empresarial donde los clientes nos digan cómo ven nuestros procesos y de ser el caso recibir recomendaciones o nuevas oportunidades.

Referencias bibliográficas

Agudelo, G. S. (2017). Plan de manejo ambiental para el centro comercial Holguines Trade Center en la ciudad de Santiago de Cali. *Universidad Autónoma de Occidente*. Obtenido de https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10310/T07967.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Arévalo et al., H. M. (2018). La responsabilidad social empresarial: concepto, teorías y dimensiones. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/235987908.pdf

Becerra, A. S. (2020). El desarrollo sostenible y la Responsabilidad Social Empresarial. *Universidad Católica de Colombia*. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/c54f7250-5241-4adf-ad11-058727e37885/content

CEPAL. (2017). La gestión y manejo de residuos sólidos y sus propuestas regulatorias e impositivas. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9434e23c-848f-4109-9273-ed49d30c7e7c/content

Dcroz, R. (2016). Programa de Gestión Integral de Residuos (PGIRS). *Revista Cleaner*. Obtenido de https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/plan_ambiental_cleaner.pdf

Hernández et al., S. R. (2010). Metodología de la investigación - Quinta edición. *The McGraw-Hill*. Obtenido de https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf

Herrera et al., W. M. (2018). Transparencia, razón pública y rendición de cuentas en las empresas. *Revista Veritas*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732018000300039

IDEAM. (2016). Plan de Gestión Integral de Residuos Solido (PGIRS. *Instituto de Hidrología Meteorologia y Estudios Ambientales*. Obtenido de http://sgi.ideam.gov.co/documents/412030/104712951/E-SGI-A-PL001+PLAN+DE+GESTION+INTEGRAL+DE+RESIDUOS+SOLIDOS.pdf/3d9bfc8b-8d8b-4560-b9c9-7ba85eafee8f?version=1.0

López et al., R. M. (2015). La responsabilidad social empresarial, compromiso con la comunidad y el cuidado del medio ambiente. *Sotavento MBA*. Obtenido de https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4686/5653

Lozano et al., C. M. (2019). Enfoques de la Responsabilidad Social Empresarial. *Universidad Santo Tomas*. Obtenido de https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17603/2019marialozano.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Mejía et al., T. P. (2017). Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) en la plaza de mercado Veinte de Julio. *Revista de Ingeciencia*. Obtenido de https://editorial.ucentral.edu.co/ojs_uc/index.php/Ingeciencia/article/view/2356

Minagricultura. (2021). PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS (PGIRS). *Ministerio de Agricultura de la República de Colombia - Agencia Nacional de Tierras*. Obtenido de https://www.ant.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/ADMBS-Plan-007.pdf

MinCIT. (2017). Piensa un minuto antes de actuar: Gestión Integral de Residuos Solidos. *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Obtenido de https://www.mincit.gov.co/getattachment/c957c5b4-4f22-4a75-be4d-73e7b64e4736/17-10-2018-Uso-Eficiente-de-Recursos-Agua-y-Energi.aspx

MinVivienda. (2015). Guía para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los Planes de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS). *Ministerio de Vivienda de la República de Colombia*. Obtenido de https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/documentos/guia-pgirs.pdf

Montañez et al., M. G. (2015). La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés. *Editorial Centro de estudios e investigaciones*. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/652147.pdf

Morales, M. M. (2021). Evaluación del Plan de Gestión Integral de Residuos Solidos PGIRS en el Municipio de Paratebueno, Cundinamarca. *Universidad de Santo Tomas*. Obtenido de https://repository.usta.edu.co/jspui/bitstream/11634/33919/6/2021marciamorales.pdf

Palacios, P. R. (2022). Estrategias de educación ambiental para mejorar la implementación del plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) en el municipio de Murindó-Antioquia. *Universidad de Antioquia*. Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/29458/1/PalaciosRosiris_2022_EstrategiasEducacionAmbiental

Santana et al., R. F. (2022). Ética en los negocios y responsabilidad social empresarial: un análisis de gestión administrativa del sector comercial. *Universidad Técnica de Ambato, - Ecuador*. doi:doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1606