

FORTALECIMIENTO DEL AREA DE SALUD OCUPACIONAL EN LA  
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE RECICLAJE Y SERVICIOS –  
COOPRESER LTDA.

INGRID JOHANA BADILLO LIZARAZO



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

2013

FORTALECIMIENTO DEL AREA DE SALUD OCUPACIONAL EN LA  
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE RECICLAJE Y SERVICIOS –  
COOPRESER LTDA.

INGRID JOHANA BADILLO LIZARAZO

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL  
TÍTULO DE  
TRABAJADORA SOCIAL

DIRECTOR  
RUTH ZARATE RUEDA  
TRABAJADORA SOCIAL

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

2013

## DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón, mi espíritu, por su infinita bondad y amor e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a mis familiares y aquellas personas que han sido mi soporte durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por darme una carrera para mi futuro y una hermosa profesión que desarrollar.

A mi madre Myriam Lizarazo, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos,

Su compañía y sus valores pero más que nada por su amor.

A mi padre Fabio Badillo por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundido siempre, por el valor mostrado para salir adelante y su amor.

A mis hermanos por estar conmigo y apoyarme, los quiero mucho, a Cesar que me motivo a no desfallecer, a culminar este proceso y a luchar por los sueños.

A la profesora Ruth Zarate por su tiempo compartido, su gran apoyo y motivación para la elaboración de este trabajo y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional; a la profesora Ana María por su apoyo y orientación ofrecido en este trabajo.

A mis compañeros que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional, especialmente a mi amiga Diana Carolina, por su apoyo incondicional frente a cada situación y por compartir los buenos y malos momentos.

Gracias a todos soy quien soy.

## CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 12  |
| 1. REFERENTES QUE SUSTENTAN LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....                                  | 16  |
| 1.1 TEORÍA DEL DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE .....   | 18  |
| 1.2 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS .....  | 21  |
| 1.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA .....                                     | 25  |
| 1.3.1 Gestión del Talento Humano .....  | 27  |
| 1.4 ECONOMIA SOLIDARIA .....  | 31  |
| 1.5 MARCO LEGAL .....   | 34  |
| 2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA .....  | 41  |
| 3. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....  | 46  |
| 3.1 COOPRESER LTDA.....   | 46  |
| 3.1.1 Historia de Coopreser .....   | 47  |
| 3.1.2 Plataforma estratégica .....  | 49  |
| 3.1.3. Estructura organizativa .....  | 50  |
| 3.1.4. Servicios .....  | 53  |
| 3.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS ASOCIADOS DE COOPRESER.....                                    | 54  |
| 4. LA EXPERIENCIA DE PRÁCTICA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN<br>COOPRESER .....         | 60  |
| 4.1 PROCESO METODOLÓGICO Y DIAGNÓSTICO DE LA INTERVENCIÓN....                             | 60  |
| 4.2 PLAN DE ACCIÓN.....   | 69  |
| 4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EJECUCIÓN.....   | 76  |
| 4.4 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL.....                               | 89  |
| 5. PROPUESTA: HACIA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN<br>EN COOPRESER LTDA ..... | 95  |
| 5.1 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE INDUCCIÓN .....  | 98  |
| 5.2 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INDUCCIÓN .....   | 100 |
| 5.3 CRONOGRAMA .....  | 103 |
| CONCLUSIONES .....  | 106 |
| RECOMENDACIONES.....  | 108 |
| BIBLIOGRAFÍA.....   | 109 |
| ANEXOS.....   | 113 |

## LISTA DE FIGURAS

|   |     |
|---|-----|
| Figura 1. Organigrama de Coopreser Ltda. ....       | 52  |
| Figura 2- Flujograma del proceso de inducción ..... | 100 |

## LISTA DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1. Antecedentes de la Salud Ocupacional en Colombia .....    | 35  |
| Tabla 2. Matriz DOFA .....   | 63  |
| Tabla 3. Matriz de Capacidad Interna .....                         | 64  |
| Tabla 4. Perfil de Amenazas y Oportunidades del Medio (POAM) ..... | 65  |
| Tabla 5. Cruce de variables Matriz DOFA .....                      | 67  |
| Tabla 6. Plan operativo de prácticas profesionales.....            | 70  |
| Tabla 7. Cumplimiento de objetivos .....                           | 90  |
| Tabla 8. Ficha Técnica.....  | 98  |
| Tabla 9. Cronograma de actividades .....                           | 103 |
| Tabla 10. Presupuesto Propuesta.....                               | 105 |

## LISTA DE ANEXOS

|   |     |
|---|-----|
| ANEXO A. CARACTERIZACIÓN DE LOS ASOCIADOS DE COOPRESER..... | 113 |
| ANEXO B. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – PRÁCTICA PROFESIONAL . | 116 |
| ANEXO C. CRONOGRAMA DE TRABAJO COPASO.....                  | 118 |
| ANEXO D. FORMATO ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA .....         | 119 |
| ANEXO E PROGRAMA DE INDUCCIÓN.....                          | 120 |
| ANEXO F. EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN.....                    | 123 |

## RESUMEN

**TITULO:** FORTALECIMIENTO DEL AREA DE SALUD OCUPACIONAL EN LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE RECICLAJE Y SERVICIOS – COOPRESER LTDA.\*

**AUTOR**

BADILLO Lizarazo Ingrid Johana. \*\*

**PALABRAS CLAVES:** Teoría del desarrollo humano sostenible, gestión del Recurso Humano, Programa de salud Ocupacional, Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), Manual de Funciones.

**DESCRIPCION:**

El presente documento contiene la experiencia profesional llevada a cabo en la Cooperativa de Trabajo Asociado de Reciclaje y Servicios -Coopreser Ltda, dirigida a fortalecer el programa de salud ocupacional y a la consolidación del COPASO durante el primer semestre académico del 2010.

Este documento se desarrolla con base a un análisis crítico de la realidad encontrada en la organización, el cual permite la intervención profesional de Trabajo Social, mediante el abordaje de tópicos teóricos y conceptuales tales como la Teoría general de Sistemas, la Teoría del desarrollo humano sostenible, la gestión del Recurso Humano, el Bienestar laboral y uno de sus componentes relevantes, la Salud Ocupacional, estos referentes permitieron evidenciar el rol profesional y las áreas que permiten el desarrollo de su accionar en las empresas. Así mismo, hace referencia al sector de la economía solidaria, como contexto general en el cual se enmarcó la práctica, aportando así a esta reflexión un valor elevado en cuanto a la importancia de la economía en el desarrollo social y económico de las organizaciones, destacando también referentes de la normatividad legal en Salud Ocupacional.

De acuerdo a la Caracterización realizada en el lugar la práctica se pudo obtener un diagnóstico de la situación encontrada, así como una planeación estratégica de los objetivos que guiarían la práctica, los cuales se ejecutaron y evaluaron, permitiendo establecer los alcances y las limitaciones de la experiencia en general.

Finalmente se presenta la propuesta “Hacia la Implementación del Proceso de Inducción en Coopreser Ltda.”, que surge como resultado del proceso desarrollado, los resultados y las conclusiones obtenidas a través de la práctica profesional.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora de proyecto: Rueda.Ruth Zarate

## SUMMARY

**TITLE:** STRENGTHENING OF OCCUPATIONAL HEALTH AREA IN THE ASSOCIATE WORK COOPERATIVE OF RECYCLING AND SERVICES- COPRESER LTDA.\*

**AUTHOR:** INGRID JOHANA LIZARAZO BADILLO. \*\*

**KEY WORDS:** sustainable human development theory, Human Resource Management, Occupational Health Program, Joint Occupational Health Committee (COPASO) Functions Manual.

### **DESCRIPTION:**

This document contains the professional experience conducted in the Associate Work Cooperative Recycling and Services-COOPRESER Ltda, aimed at strengthening the occupational health program and COPASO consolidation during the first semester of 2010.

This document is developed based on a critical analysis of the reality found in the organization, which allows professional social work intervention, by addressing conceptual and theoretical topics such as General Systems Theory, the Theory of Sustainable Human Development, Human Resource Management, Labour Welfare and one of its components relevant Occupational Health, these references pointed: professional role and areas that allow the development of their actions in business. Also, referring to solidarity economy sector as general context in which the practice was framed, thus contributing to this discussion a high value on the importance of economics in the social and economic development organizations, highlighting also concerning the legal regulations in occupational health.

According to the characterization performed in the practice place could get a diagnosis of the situation encountered, as well as strategic planning objectives that would guide the practice, which was implemented and evaluated, allowing to establish the scope and limitations of the overall experience.

Finally, presents the proposal "To the Implementation of Induction Process COOPRESER Ltd.", which is the result of the process developed, the results and conclusions obtained through practice.

---

\* Graduating Project

\*\* Industrial University of Santander. Faculty of Human Sciences. Social Work School. Project Director: Ruth Zarate Rueda

## INTRODUCCIÓN

Con el paso de los años, los cambios en la economía global, el avance en las nuevas tecnologías y el desborde de crecimiento del número de la población, son causas de la problemática de los residuos sólidos, pues aunque se realizan campañas de residuos y reciclaje en los hogares, colegios y universidades, no deja de pasar desapercibido en el aumento de los despojos de las grandes industrias.

La Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUFI, 2007)<sup>1</sup> define desecho como todo lo que es generado como producto de una actividad, ya sea por la acción directa del hombre o por la actividad de otros organismos vivos, formándose una masa heterogénea que en muchos casos, es difícil de reincorporar a los ciclos naturales, y que trae consigo problemas de salud pública como la reproducción de ratas, moscas y otros transmisores de enfermedades, así como la contaminación del aire y del agua.

El problema de los residuos adquiere dimensiones desastrosas especialmente en las ciudades, por converger en ellas los procesos de industrialización y consumo, asociados a conglomeraciones de población. La generación de residuos es el vivo retrato de una sociedad deficiente en la utilización de sus recursos, posibilidades e inteligencia. Así mismo, trae consigo riesgos de salud sobre las personas que laboran en campañas de reciclaje para mejorar los índices de contaminación.

La cooperativa Coopreser, es una empresa dedicada al mejoramiento del medio ambiente por medio de estrategias de reciclaje, en donde su labor se ha

---

<sup>1</sup>MANUAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA: Introducción a la producción más limpia. Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUFI). 2007 [en línea] 30 p. [citado 6 diciembre de 2012] Disponible en internet. <[http://www.unido.org/fileadmin/user\\_media/Services/Environmental\\_Management/CP\\_ToolKit\\_spanish/PR-Volume\\_01/1-Textbook.pdf](http://www.unido.org/fileadmin/user_media/Services/Environmental_Management/CP_ToolKit_spanish/PR-Volume_01/1-Textbook.pdf)>

convertido en el apoyo que ayuda a fortalecer la economía de las personas que mantienen el planeta limpio, y que encuentran en una bolsa de residuos sólidos, posibilidades de supervivencia, seres humanos a los que se debe respetar y admirar. Sin embargo, los riesgos laborales del día a día de estos trabajadores hace necesario la implementación de programas de salud ocupacional que ayuden a mitigar estos accidentes de trabajo y promover la calidad de vida.

Es por ello, que la intervención de trabajo social se fundamenta en el apoyo del área de bienestar de la empresa, con el fin de fortalecer el programa de salud ocupacional desde la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Higiene y Seguridad y Medicina Preventiva, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores en su ambiente laboral.

La Cooperativa Coopreser Ltda., se ha destacado por contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de vida de aquellos grupos poblacionales que se dedican a la labor de recolección y selección de material reciclable de manera informal. Dentro de sus procesos organizacionales despliega acciones que permiten a estas personas obtener mejores condiciones de trabajo, mitigando los riesgos físicos, mecánicos, biológicos y psicosociales, a los cuales se encuentran expuestas durante su actividad laboral.

El presente documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente manera: En primer término, el capítulo uno describe los fundamentos teórico-conceptuales relacionados con la teoría general de sistemas, la cual se tiene en cuenta, pues permite describir los comportamientos y relaciones internos y externos de las personas que laboran dentro de la empresa; así mismo, se enmarca la salud ocupacional y se orienta el marco legal frente a la intervención de los programas de riesgo laboral.

El capítulo dos expone la contextualización de la experiencia acerca de la problemática de los residuos sólidos a nivel internacional y nacional, las empresas que trabajan por el mejoramiento del medio ambiente y por último la experiencia dentro de la Cooperativa Coopreser Ltda.

El capítulo tres, por su parte, se refiere a la caracterización de la Cooperativa de Trabajo Asociado de Reciclaje y Servicios –COOPRESER (Historia, Organización estructural, Organigrama, servicios que presta, plataforma estratégica, etc.) y sus trabajadores asociados (Condiciones Socio-demográficas).

El capítulo cuatro, relativo a la ejecución de la práctica profesional realizada en el año 2010. En este apartado se analiza la metodología, diagnóstico, plan de acción y la evaluación del proceso de intervención.

Con posterioridad, se describe la propuesta para implementar el proceso de inducción y re-inducción en la cooperativa en el capítulo cinco, esto con el fin de presentar al trabajador-asociado una orientación general sobre las funciones a desempeñar, los fines de la cooperativa y su estructura, para facilitar la rápida adaptación y permitir la integración al grupo de trabajo a través del proceso de inducción laboral en la cooperativa. En los capítulos 6 y 7 se incluyen las conclusiones y recomendaciones necesarias para el proceso de mejoramiento de la empresa.

Por último, se hace énfasis en la necesidad de fortalecer el reconocimiento de la profesión en los diferentes campos de acción. Específicamente en el área de Salud Ocupacional, se encontró que la labor profesional generó un impacto positivo en las y los trabajadores-asociados, que se evidenció en las actitudes y comportamientos de los mismos frente a las diversas temáticas y actividades realizadas, y se recomienda a la empresa seguir con el desarrollo de actividades en pro del bienestar de los trabajadores-asociados, además de apoyar las

propuestas generadas al interior del Comité Paritario de Salud Ocupacional - COPASO, para favorecer la estabilidad económica, social y productiva de la cooperativa, manteniendo la generación de empleo y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores-asociados.

## 1. REFERENTES QUE SUSTENTAN LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Durante años, América Latina y el Caribe se han considerado una de las regiones con mayor variedad y riqueza de recursos naturales; sin embargo, la inequidad, la perpetuidad de la pobreza, los cambios en la economía global, el avance en las nuevas tecnologías y el insostenible patrón de consumo de nuestras sociedades obstaculizan la transición hacia la sostenibilidad. Con el desborde del crecimiento del número de la población viviendo en las zonas urbanas, la contaminación del aire, la escasez del agua, y el manejo inadecuado de los residuos sólidos, además de los impactos de los desastres naturales de los últimos años, imposibilitan una relación estable con el medio ambiente y una región sostenible.

La atmósfera es un reservorio ambiental muy extenso y constituye el destino de la mayor parte de los contaminantes que arroja el hombre. Es por esto, que el problema de los residuos adquiere relevancia por converger sus dimensiones desastrosas en los procesos de industrialización y consumo, asociados a conglomeraciones de población. La generación de residuos es el vivo retrato de una sociedad deficiente en la utilización de sus recursos, posibilidades e inteligencia. De ahí, se hace necesario la minimización o reducción de los residuos sólidos mediante actividades estratégicas de reciclaje para la eliminación de las basuras de los hogares y las empresas.

Precisamente una de las empresas dedicadas a las actividades de recolección de residuos sólidos es la Cooperativa de Trabajo Asociado de Reciclaje y Servicios - COOPRESER, organización en función a la recolección puerta a puerta de material reciclable del Área Metropolitana de Bucaramanga, que busca con su labor no sólo contribuir en la limpieza del planeta, sino mejorar la calidad de vida de sus empleados, reflejado en el incremento de sus ingresos, los servicios sociales, el reconocimiento de la comunidad y garantías mínimas como un salario

estable, afiliación a seguridad social, prevención de riesgos y enfermedades profesionales, recreación, entre otros.

Siendo el objeto social de la cooperativa, realizar una experiencia colectiva auto-gestionada de vinculación voluntaria fundamentada en la solidaridad y orientar a la inserción social con Desarrollo Humano, generación y sostenimiento de trabajo, al cuidado del medio ambiente con participación y responsabilidad social; se toma como referente teórico: la Teoría del Desarrollo Humano Sostenible que expone los principios que deben regir el desarrollo sostenible, el primero de ellos concibe al hombre como el eje del mismo, y consecuentemente la búsqueda del desarrollo a escala humana, que procure una vida saludable en armonía con la naturaleza, constituyendo el desarrollo económico en la preservación de un ambiente para las generaciones futuras; asimismo se enfoca la Teoría General de Sistemas en donde los componentes del entorno social (actores sociales), económico (empresa) y ambiental (medio ambiente) deben ser considerados y evaluados como un sistema total.

En este orden de ideas, Coopreser se constituye como un sistema social abierto en donde existen intercambios de materiales e información con el medio externo, busca crear condiciones favorables con aquellos con los que se interrelaciona (tanto en el entorno externo como interno), y ofrece alternativas para satisfacer las necesidades presentes en los diferentes actores involucrados: sector público y privado, trabajador asociado, proveedores, equipo administrativo, entre otros. Por esta razón, la Responsabilidad Social Empresarial Interna cobra importancia a la hora de hablar de gestión del talento humano, el bienestar y la salud ocupacional de los trabajadores de la empresa.

## 1.1 TEORÍA DEL DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE

De acuerdo a la evolución de la teoría del desarrollo que se ha revisado, se observa que la concepción del desarrollo sostenible ha tenido avances desde que se usó por primera vez en el Informe Nuestro Futuro Común o Informe Brundtland, en 1987, a partir del cual se popularizó el autor Borrayo, considera que esta definición involucra dos conceptos esenciales, la satisfacción de las necesidades, particularmente las de los grupos más pobres del mundo y las restricciones que deben observarse dada la capacidad del medio ambiente para continuar satisfaciendo las necesidades de generaciones presentes y futuras, además de las determinadas por el estado actual de la tecnología, y de la organización social<sup>2</sup>.

No obstante, de acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) dentro del marco de la Cumbre de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Desarrollo, conocida como Cumbre de Río (1992), el desarrollo sostenible se fundamenta en tres componentes: lo económico, lo social y lo ambiental, a partir de fomentar un desarrollo que estimule el equilibrio, a fin de alcanzar mejoras en la calidad de vida, considerando las limitaciones de la propia naturaleza para continuar proporcionando servicios indefinidamente. De ahí, en el año 2000, se formula la Declaración de Copenhague sobre Desarrollo Social y el Programa de Acción de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social, la cual establece que para alcanzar el desarrollo sostenible no sólo se debe equilibrar las tres dimensiones, sino se debe ubicar al ser humano en el centro de las preocupaciones del desarrollo sostenible, con el propósito de aplicar hacia políticas sociales eficaces sobre el desarrollo económico y social<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup>COLMERAS GOYO, Adelina Mercedes. Análisis Crítico sobre el Paradigma del Desarrollo Humano Sostenible y sus Implicaciones en la Formación Universitaria. Barquisimeto: Biblioteca Administración y contaduría. 2009. P. 67.

<sup>3</sup>Ibíd. P. 75.

El presidente del banco Interamericano de Desarrollo, Federico Mayor afirma:

*“Hablamos deliberadamente de desarrollo humano, porque los seres humanos comunidades e individuos, han de estar en el centro mismo de sus motivos y sus preocupaciones; de desarrollo global, porque ha de intentar abarcar de modo armonioso las distintas dimensiones de la existencia humana; y de desarrollo sostenible porque debemos tener en cuenta no sólo los intereses de las generaciones presentes sino también los de las generaciones futuras, en cuyas manos deseamos dejar un mundo mejor”<sup>4</sup>.*

De esta manera, se produce una ruptura a los paradigmas vigentes sobre el equilibrio tri-lineal y se promueve una nueva concepción del desarrollo, que combina el progreso económico y material con la necesidad de una conciencia ecológica, pero que concibe al hombre en su integralidad como objeto y sujeto del proceso y busca satisfacer las necesidades humanas, el pleno disfrute de los derechos humanos como manifestaciones del desarrollo humano, y el logro de la sostenibilidad, de allí, que sea concebido como un conjunto de avances económicos, sociales y culturales como un sistema total. Es decir, los fundamentos del desarrollo humano sostenible resumen la evolución de las teorías que explican el desarrollo, desde el modelo de crecimiento económico hasta el paradigma que considera que para que el desarrollo sostenible sea logrado en el tiempo debe atender las dimensiones económicas (estructura económica y evolución de las modalidades de consumo), sociales (equidad, salud, educación, asentamientos humanos y población) y ecológicas (atmosfera, tierra, océanos y mares, montañas). En este nuevo paradigma el crecimiento económico ha dejado de ser el objetivo y se conjuga como un medio para el bienestar integral del ser humano<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup>Ibíd. P. 69.

<sup>5</sup>Ibíd. P. 85.

De ahí, la teoría de desarrollo humano sostenible es un proceso que intenta el bienestar integral del ser humano, orientado a procurar el fomento de sus capacidades y hacer el mejor uso de ellas, así como al fomento de las libertades individuales para actuar como sujetos de su propio desarrollo; por esta razón considera e incorpora factores sociales, económicos, demográficos, políticos, ambientales y culturales. Es decir, garantiza a todos las oportunidades para lograr una base de dignidad y un compromiso con el bienestar general, tanto de las generaciones actuales como de las futuras. Este desarrollo aborda otros aspectos que trascienden las necesidades básicas, convirtiéndolo en un desarrollo integral como lo expresa Lee: “se construyen condiciones sociales, económicas, políticas, jurídicas y culturales que permitan a todos y a todas contar equitativamente con educación, salud, techo y alimentación adecuados, participar en esa construcción y acceder al trabajo, a la posesión de bienes y a la diversificación de actividades”<sup>6</sup>

Si de desarrollo económico, social y humano se trata, y a los cuales se les atribuye el desarrollo sostenible, no se puede obviar que se maneja una relación tanto individual, como grupal o social. Entonces se hablaría de un sistema de relaciones (sociedad, empresa, naturaleza y hombre), en donde los seres humanos viven sujetos a sistemas sociales, económicos y ambientales que influyen de manera significativa sus comportamientos, acciones, habilidades, cualidades y en sí su personalidad; una guía a seguir en el actuar dentro de una dinámica social. Es allí, donde la teoría general de sistemas surge como un referente que promueve dentro los sistemas sociales los procesos de interacción entre las personas que trabajan sujetos a la cultura organizacional de la Cooperativa Coopreser y por ende, con sus familias, la sociedad en general, el Estado, las empresas nacionales e internacionales y su entorno ambiental. Estas relaciones logran mayor apertura y participación en el crecimiento de la riqueza económica con

---

<sup>6</sup> LEE, T (2005). Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los Nuevos Paradigmas del desarrollo: Alternativas que Reincorporan la Dimensión Ética. Revista Latinoamericana de Desarrollo Humano. Consultado: 09 de enero del 2012. Disponible en Internet: [http://www.revistahumanum.org/boletin/default\\_14.htm](http://www.revistahumanum.org/boletin/default_14.htm).

miras a alcanzar el desarrollo humano de todos sus asociados y propiciar, el aporte ciudadano, la generación de empleo y la protección del medio ambiente

## **1.2 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS**

La Teoría General de Sistemas, nace en la década de los 30's a través de exposiciones de Ludwig von Bertalanffy sobre el tema, en el seminario de Charles Morris en la Universidad de Chicago en 1937; sin embargo, en 1969 en su obra "Teoría General de Sistemas" propone una forma de entender el mundo y de estudiar los fenómenos. Esta teoría surge como respuesta a los diversos cambios sociales, políticos, económicos y culturales presentes en la sociedad y las instituciones que revolucionaron el conocimiento científico; de esta manera, el universo y todos sus espacios comenzaron a visualizarse a partir de un sistema en su totalidad compuesto por partes que se interrelacionaban entre sí. Por lo tanto la teoría general de sistemas no describe las propiedades de los sistemas en términos de elementos separados, si no que su comprensión y estudio se realiza a través de la globalidad permitiendo conocer y comprender las relaciones que conectan unas partes con otras, la estructura y dinámica de los sistemas sociales de un universo observado específicamente.

Los acontecimientos parecen envolver algo más que las decisiones y acciones individuales, y estar determinados más bien por "sistemas" socioculturales, que se encuentran encadenadas y dependientes hacia un objetivo común. Esta teoría está "enmarcada en una filosofía que acepta la premisa de que el único modo significativo de estudiar la organización es estudiarla como sistema<sup>7</sup>", y el análisis de sistemas trata de la "organización como sistema de variables mutuamente dependientes"<sup>8</sup>. Es decir, no busca solucionar problemas ni proponer soluciones prácticas, pero si producir teorías y formulaciones conceptuales que puedan crear

---

<sup>7</sup>VON BERTALANFFY, Ludwig. Teoría General de Sistemas. México: Editorial Mc Graw Hill. 2002. P. 4.

<sup>8</sup>Ibid. P. 5.

condiciones en cadena desde la estructura y las funciones específica del sistema de una organización. De ahí que se tiene en cuenta tres características fundamentales:

- El sistema está inmerso dentro de otro sistema.
- Los sistemas son abiertos, pues interactúan con otros sistemas para el mejoramiento de sus funciones básicas.
- Las funciones de un sistema dependen del objetivo común a alcanzar.

Para aclarar esta idea cabe definir un sistema como “un conjunto de elementos en interacción; ordenadores, bandada de patos, cerebro, etcétera. En el caso de sistemas humanos (familia, empresa, pareja, etcétera) el sistema puede definirse como un conjunto de individuos con historia, mitos y reglas, que persiguen un fin común”<sup>9</sup>. Por lo tanto todo sistema se compone de un aspecto estructural (límites, elementos, red de comunicaciones e informaciones) y un aspecto funcional basado en la capacidad para movilizar, integrar y orientar actividades hacia el cumplimiento de fines, cuyos resultados se observan por su efecto transformador y de agregación de valor. Es en este sentido, las organizaciones tienen incorporada la posibilidad de comunicarse con sus entornos, a fin de integrar recursos económicos, enfrentar la reproducción de la sociedad y participar en la preservación del medio en el que desarrolla la empresa su función laboral.

Teniendo en cuenta los postulados contenidos en la teoría general de sistemas, Coopreser se constituye en un sistema social abierto que establece e intercambia, información, contactos, valores, que hacen parte de un sistema mayor u/o macro sistema, en donde se crea condiciones favorables en el medio circundante, lo cual permite mejorar los procesos organizativos que éste realiza en su entorno (interno y externo); y al mismo tiempo propende por satisfacer las necesidades presentes en los diferentes actores involucrados: sector público y privado, trabajador asociado, proveedores, equipo administrativo etc., actores que integran la totalidad

---

<sup>9</sup>Ibíd. P. 35.

de componentes y elementos presentes en la organización y que a su vez se encuentran contenidos dentro de un sistema más amplio.

En este sentido, dentro del ambiente organizacional de la cooperativa el equipo administrativo es el encargado de suministrar las entradas a la organización (Input) como fuerza de arranque (conocimiento, información, materias primas), los trabajadores asociados (Recuperadores, Bodega, Selección), encargados del procesamiento y transformación de la materia prima en un producto o resultado (output); ejecución que permite retroalimentar los procesos llevados a cabo para lograr la consecución de los objetivos organizacionales propuestos por Coopreser. Así, la organización depende de organismos externos (clientes, proveedores, accionistas, etc.) para conseguir los insumos que requiere (trabajo, materiales, capital, etc.) y para enviarles el producto organizacional (tangibles o intangibles). Esto significa que la organización se dedica constantemente a varios tipos de interacciones sociales, tales como la recolección de residuos puerta a puerta, las capacitaciones en la empresa, el reclutamiento de personal, la obtención de información, etc. No obstante, estas interacciones provienen de otros sistemas, que puede ser un subsistema dentro de un sistema mayor (macro sistema), la retroalimentación constante, posibilita la fluidez de los procesos, que se orientan a la dinámica y coherencia entre los subsistemas o sistemas para su propia adecuación al entorno.

En este sentido, la labor de la organización no se debe limitar a la entrega de recursos y materiales a los trabajadores, a la sociedad, empresas o entidades estatales; su labor debe fundamentarse en generar medios y herramientas para la toma de decisión enfocada en el desarrollo humano sostenible. Es decir, no todas las decisiones deben ir enfocadas a la retribución económica, sino además debe basarse en el bienestar integral de las personas, desde la satisfacción de las necesidades básicas y el derecho a entornos saludables. Por esta razón, y debido al proceso de la globalización en que obliga a las organizaciones a ser

competentes y socialmente responsables, requieren adaptarse al cambio con agilidad, movilidad e innovación para enfrentar nuevas amenazas y oportunidades. Se podría decir que el éxito organizacional se orienta a las habilidades de las personas que conforman la organización, es decir, a las características y calidad de la fuerza laboral del negocio y de cómo su actuación afecta a la ejecución de la estrategia y al logro de los objetivos organizacionales.

*El ser humano se convierte en el principio y fin de la acción organizacional tendiente a la búsqueda del cambio, la innovación y la mejora continua que le permita a la organización su consolidación y permanencia en el mercado. La competitividad organizacional ya no se relaciona sólo con los aspectos financieros y tecnológicos, sino también, con la construcción de un conjunto competencias asociadas a la naturaleza y características de la fuerza laboral que le permitan tener una mayor capacidad de adaptación y cambio ante los requerimientos ambientales. Por esta razón, la organización requiere contar con una fuerza laboral cuyas características sean difíciles de imitar por sus competidores. De ahí, la importancia estratégica que adquieren las personas en la organización<sup>10</sup>.*

En este orden de ideas, la tradicional administración de recursos humanos debe transitar hacia un enfoque que incorpore, no sólo nuevas prácticas de gestión de personas, que le permitan a la organización enfrentar los retos de un ambiente cada vez más competitivo, sino también, aplicar la filosofía de la Responsabilidad Social empresarial en esta área funcional y reorientar su objetivo primordial, hacia la aportación de un valor añadido a la organización a través de la planeación, adquisición, mantenimiento y desarrollo de la fuerza de trabajo necesaria, para el funcionamiento organizacional con un

---

<sup>10</sup>PIAYAN, Isabel. La arista interna de la responsabilidad social empresarial: una aproximación. México: Área de Administración y Procesos de Desarrollo. Departamento de Administración. 2009. P. 28.

máximo de eficacia y mayor competitividad. Esto es una Responsabilidad Social Empresarial Interna que aborde de manera organizada la resolución de las nuevas exigencias que los integrantes de las organizaciones plantean a la función de Recursos Humanos.

### **1.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA**

A pesar de que las experiencias de responsabilidad social pueden ser rastreadas desde el siglo XIX, se sostiene que este concepto resurgió después de la Gran Depresión del 29, cuando empresarios estadounidenses y europeos buscaron beneficiar a los trabajadores con un clima laboral que brindara mejores condiciones de trabajo. Posteriormente, al concluir la Segunda Guerra Mundial, la presión política ejercida por distintos sectores laborales, obligo a los empresarios europeos a plantear la posibilidad de que la fuerza de trabajo participara en la gestión empresarial. Este planteamiento desembocó en transformaciones de la legislación laboral en diversos países, promulgándose distintas leyes que permitieron la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en los distintos niveles de la gestión. En los años cincuenta y sesenta, en Estados Unidos, la presencia de la gran empresa se consolida y el establecimiento de una serie de incentivos en materia tributaria y fiscal, generaron entre los empresarios una actitud positiva hacia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Se reconoce que la propiedad, así como la importancia y el poder que adquiere la gran empresa van acompañados de obligaciones de carácter social y de responsabilidad en el bienestar de la sociedad<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup>Ibíd. P. 13.

La Comisión de Responsabilidad Social Corporativa<sup>12</sup> define la RSE en tres aspectos como:

- “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.”
- “El compromiso de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.”
- “El conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.”

Es posible afirmar que, la RSE puede considerarse como una herramienta nueva para la gestión de la empresa, en donde el objetivo empresarial va más allá de la simple búsqueda de generación de beneficios económicos y se lleva a un cambio que fomente y desarrolla un modo de dirección de la fuerza laboral basado en el respeto a los individuos, en el desarrollo y capacitación de sus miembros, en la continua mejora de la calidad de vida en el trabajo, la creación de valores compartidos, la retribución de beneficios a la comunidad y de respeto y conservación del medio ambiente.

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser “útil para atender las necesidades de los distintos grupos de interés desde un comportamiento eficiente y adecuado en la triple dimensión económica, social y medioambiental de la

---

<sup>12</sup> Comisión de las Comunidades Europeas, Libro Verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, 2001. P.7.

empresa”<sup>13</sup>. Conforme esta definición de RSE, la Responsabilidad Social Empresarial Interna de la Cooperativa Coopreser debe:

- Introducir mejoras en los procesos internos de la empresa, a todos los niveles, con un sistema de gestión integral que considere los aspectos económicos, sociales y medioambientales, y tenga en cuenta las necesidades manifestadas de los distintos grupos de interés.
- La integración natural de la empresa en su entorno, adoptando los modelos de empresa ciudadana y el desarrollo sostenible, que harán posible la aparición de una relación simbiótica entre contexto social, medioambiental y empresa.
- Potencias las ventajas competitivas de la empresa en aspectos tan relevantes como, por ejemplo: reforzamiento de la reputación corporativa, fidelidad del cliente, incrementos de la calidad y la productividad, capacitación del talento humano.

El aspecto interno de Responsabilidad Social Empresarial se puede considerar como la parte que fomenta lo sostenible, ético, humanista y solidario en la administración de las personas que integran una empresa. Se gestiona y difunde al interior de la organización, siendo con la que los trabajadores conviven diariamente. En sí, La dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial- RSE se refiere fundamentalmente a aspectos relacionados con los empleados y a aspectos ambientales relacionados la gestión de recursos naturales.

### **1.3.1 Gestión del Talento Humano**

La empresa debe trascender e invertir en el desarrollo personal y profesional de sus empleados, así como proporcionar una mejora en las condiciones y calidad de vida en el trabajo, establecer un equilibrio entre la vida familiar y laboral, el

---

<sup>13</sup>CARNEIRO CADEDA, Manuel. Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos. Consejo Andaluz de relaciones Laborales. Andalucía- España, 2007. Pág. 14

fortalecimiento de sus relaciones y un compromiso permanente con el respeto a los derechos humanos y laborales. Es decir, debe garantizar empleo y relaciones de empleo; condiciones de trabajo y protección social; diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano. Sin embargo, las organizaciones han olvidado los procesos que conforman la Gestión del Talento Humano<sup>14</sup>, tales como reclutamiento, selección de personal, contratación, socialización organizacional, entrenamiento y capacitación, evaluación del desempeño, compensación, salud ocupacional y bienestar social, a la luz de los parámetros establecidos por la dimensión interna de la responsabilidad social.

A continuación se nombran algunos procesos de mayor relevancia en la RSE interna:

- *Reclutamiento externo:* Teniendo en cuenta el tipo de empresa: las empresas pequeñas buscan crear lazos de amistad y buen ambiente laboral con los recomendados; por esta razón es que se genera confianza en los dueños de las empresas. Como medios secundarios utilizados para atraer candidatos potenciales se encuentran las empresas de servicios temporales, gremios o asociaciones, carteles y vía internet.
- *Reclutamiento interno:* dentro de la Responsabilidad Social que deben ejercer las empresas con sus trabajadores es necesario propiciar mecanismos de crecimiento laboral, no sólo a través de ascensos sino también enriqueciendo los cargos o buscando alternativas que permitan que las personas logren sus objetivos individuales de desarrollo y puedan ejercer su iniciativa y creatividad.

---

<sup>14</sup>TORRES SÁNCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo social en organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. Revista Colombiana de Trabajo Social – CONETS 2005 – N° 19.

- *Proceso de socialización organizacional:* La inexistencia y falta de formalización de este proceso dificulta la adaptación de las personas recién ingresadas a las organizaciones y, por ende, puede afectar el compromiso, la pertenencia y la productividad de los empleados.
- *Proceso de capacitación:* Si bien este proceso juega un papel preponderante, ya que es el que garantiza la competitividad de las personas y de las organizaciones, en la mayoría no se están posibilitando el desarrollo individual, personal y profesional de los trabajadores como lo establecen las distintas iniciativas y organismos dedicados a velar por la correcta aplicación de la responsabilidad social interna.
- *Plan de reconocimientos e incentivos:* Con relación a incentivos, las empresas lo aplican y se materializa a través de la bonificación o premios por cumplimiento de metas y de la producción.
- *Salud ocupacional:* se implementan programas de salud ocupacional, los cuales consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Higiene y Seguridad y Medicina Preventiva, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores en su ambiente laboral (prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener el trabajador en un empleo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo).

La función principal de la salud ocupacional radica en su prevención y control de riesgos presente en los lugares de trabajo, maquinarias y comportamiento laboral. De ahí, se hace indispensable la participación de los diferentes trabajadores de una empresa en los procesos y programas de

salud ocupacional, pues se crea conciencia en el trabajador, como su propio planificador y ejecutor de su bienestar; se evalúan los niveles de responsabilidad de la organización para con sus trabajadores y así mismo, se determina a productividad laboral.

En el caso de Coopreser ha contribuido al mejoramiento continuo de la calidad de vida de este grupo poblacional que se dedica a la labor de recolección y selección de material reciclable de manera informal. Dentro de sus procesos organizacionales despliega acciones que permiten a estas personas obtener mejores condiciones de trabajo, mitigando los riesgos físicos, mecánicos, biológicos y psicosociales, a los cuales se encuentran expuestas durante su actividad laboral.

- *Bienestar social:* conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que dan lugar a la tranquilidad y satisfacción humana. El bienestar social es un proceso participativo continuo que busca crear un ambiente laboral desde condiciones que favorezcan el desarrollo personal, profesional, colectivo e institucional, permitiendo el logro de las funciones de la empresa. Es así, como se motiva a las personas a generar un rendimiento laboral que impacte de manera positiva los procesos productivos y las relaciones interpersonales de la organización.

*Derechos humanos:*

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

A la luz de la responsabilidad social interna los procesos de inducción o socialización, entrenamiento y capacitación son de vital importancia y presentan numerosas deficiencias, ya que impacta no sólo al ámbito interno de la organización que incluye a los accionistas, los trabajadores y la gestión de los recursos naturales; sino también, al externo al relacionarse con socios comerciales, clientes y a la sociedad en general. Una organización no puede considerarse socialmente responsable, si descuida alguno de los aspectos antes mencionados.

De esta manera, la Cooperativa Coopreser debe fundamentar su misión, su visión y su responsabilidad social empresarial interna en la capacitación del personal, a fin de traer consigo ventajas y beneficios, tanto para la organización como para la fuerza laboral, al incrementar el desempeño, la eficiencia, el compromiso, la cooperación, la adopción de los valores organizacionales y el sentido de pertenencia de la fuerza laboral, ya que posibilita el desarrollo del potencial del empleado, eleva la motivación, mejora el desarrollo de las actividades organizacionales, disminuye los índices de rotación, ausentismo y quejas en el trabajo, aumenta la satisfacción en el puesto, y, reduce la cantidad de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. De ahí, la necesidad de que la creación, implementación y mantenimiento de programas tendientes a la mejora continúa de la calidad de vida en el trabajo se convierta en un aspecto prioritario para la gestión y dirección de personas.

#### **1.4 ECONOMIA SOLIDARIA**

Un espacio importante para la definición de esta experiencia la ocupa la actividad económica, pues tiene una connotación social relevante por el hecho de desarrollarse en una organización representante del sector de la economía solidaria, convirtiéndose en una de las bases conceptuales que orientaron la experiencia, pues sus contenidos también permiten desarrollar diversas acciones

dirigidas al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores asociados, así como de la misma organización.

Lo anterior se relaciona de acuerdo con la definición de economía solidaria “cuyo objetivo es constituir una persona jurídica de derecho privado, cuyas actividades deben cumplirse con fines de interés social y sin ánimo de lucro”<sup>15</sup>. Este concepto muestra el principal objetivo de este sector económico y que lo diferencia de los otros, es el interés social, un interés común de los asociados, de los trabajadores y otras personas interesadas en garantizar la prosperidad y la continuidad. El interés social es la brújula de la organización, es la que guía y dirige sus propósitos.

Dentro de la economía solidaria existen varios tipos de organizaciones: mutuales, fondos de empleados, empresas comunitarias, empresas asociativa del trabajo, organismos del segundo y tercer grado, pre-cooperativas y cooperativas<sup>16</sup> para esta experiencia práctica, es importante definirla cooperativa como:

*“una organización asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores y/o asociados, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de esta, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general”<sup>17</sup>.*

Estos conceptos resaltan la importancia de la economía como impulsador social de bienestar y desarrollo humano al interior de las organizaciones, así mismo marcan una diferencia entre las organizaciones de origen individualista y privado

---

<sup>15</sup>GESTIOPOLIS: ¿Qué son las empresas de economía solidaria, cómo funcionan, cuáles son sus objetivos y quién las regula? [En línea] (Consultado 28 febrero de 2013) Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/eco/30/ecosolidaria.htm>

<sup>16</sup>LEY 454 de 1998. Capítulo 1- República de Colombia

<sup>17</sup> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS. MINISTERIO DE TRABAJO-República de Colombia. [En línea] (Consultado 6 marzo de 2013) Disponible en: [http://micrositios.us/-vpravettoni/orgasoli/sites/default/files/pagina-basica/pdf/Cooperativas\\_0.pdf](http://micrositios.us/-vpravettoni/orgasoli/sites/default/files/pagina-basica/pdf/Cooperativas_0.pdf)

con las cooperativas que nacen de la asociación y el trabajo en grupo, generando una economía con una base más humana.

Estas organizaciones tienen la gran responsabilidad de posibilitar un proceso de aprendizaje y cambio en la forma de ver la convivencia como un objetivo para alcanzar la prosperidad económica en un trabajo conjunto con otros, en igualdad de condiciones. Esta filosofía se refleja en los principios y valores solidarios:

**Principios Solidarios<sup>18</sup>:**

1. El ser humano, su trabajo y mecanismos de cooperación tienen primacía sobre los medios de producción.
2. Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
3. Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
4. Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
5. Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
6. Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
7. Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
8. Autonomía, autodeterminación y autogobierno.
9. Servicio a la comunidad.
10. Integración con otras organizaciones del mismo sector.
11. Promoción de la cultura ecológica.

**Valores Solidarios<sup>19</sup>:**

- ✓ Autogestión
- ✓ Igualdad
- ✓ Cooperación
- ✓ Ayuda mutua

---

<sup>18</sup>DANSOCIAL. Curso básico de economía solidaria. Bogotá. 2006 p.18

<sup>19</sup>Ibíd. p 20.

- ✓ Democracia
- ✓ Honestidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Equidad

A través de estos principios y valores de la economía solidaria, que junto con la perspectiva de la gestión del talento humano permiten vislumbrar a la persona como socia de la organización que aporta elementos como su fuerza de trabajo, la consecución de fines comunes por medio del trabajo en equipo, la promoción del respecto a la dignidad y la construcción de sociedad, aportando así a esta reflexión un valor elevado en cuanto a la importancia de la economía en el desarrollo social y económico de estas organizaciones.

## **1.5 MARCO LEGAL**

Las condiciones del medio ambiente laboral y el tipo de organización del trabajo tienen influencia directa e indirecta sobre la problemática de la salud. Es por esto que una forma de propiciar el desarrollo del talento humano, es a través de “programas de salud”<sup>20</sup> que mejoren el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

Es importante hacer mención a la ley 100, que reemplaza el Sistema Nacional de Salud, dando lugar a diversas transformaciones en la forma como los individuos se relacionan con las instituciones estatales para acceder a los servicios de salud. Esta ley establece la estructura de la Seguridad Social a través de tres componentes fundamentales: el régimen de pensiones, la atención en salud y el sistema general de riesgos profesionales.

---

<sup>20</sup> HENAO ROBLEDO, Fernando. Salud ocupacional: Conceptos básicos. 2 ed. [base de datos] Colombia: ECOE, 2010. p XI. [consultado 01 de abril de 2011] Disponible en Fuente Académica Premier, EBSCOHOST. <http://web.ebscohost.com/>

Para hacer referencia a los primeros impulsores de la salud ocupacional, se puede mencionar a Bernardino Ramazzini, llamado el ‘padre de la medicina ocupacional’, cuando publicó un texto denominado “MorbisArtificum Diatriba” o Tratado sobre las enfermedades de los trabajadores. En dicho texto compila sus observaciones sobre los riesgos a los que se ven enfrentadas 54 profesiones, y propone el término de *higiene*<sup>21</sup>. Sin embargo, “la verdadera necesidad de seguridad organizada no provino sino hasta el advenimiento de la-Edad de la máquina- y el movimiento de prevención de accidentes, como existe hoy, es estrictamente una innovación moderna”<sup>22</sup>.

En la tabla 1 se hace una relación de los principales acontecimientos que impulsaron la salud ocupacional en Colombia antes de la Constitución de 1991.

Tabla 1. Antecedentes de la Salud Ocupacional en Colombia

| <b>AÑO</b>  | <b>ACONTECIMIENTO</b>  |
|-------------|--|
| <u>1904</u> | El General Rafael Uribe Uribe fue el primero en plantear una política orientada a la seguridad laboral   |
| <u>1934</u> | Se creó la oficina de Medicina Laboral con el fin de identificar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como su la evaluación de indemnizaciones  |
| <u>1946</u> | Fundación de la Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo para promocionar la medicina del trabajo   |
| <u>1950</u> | Primera tabla de enfermedades profesionales. Categorización de la incapacidad temporal, incapacidad permanente parcial, incapacidad permanente total y gran invalidez  |
| <u>1950</u> | Se establece una tabla de evaluación de incapacidades producidas por accidentes de trabajo y las prestaciones a las que tienen derecho los trabajadores al sufrir un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.                                      |
| <u>1954</u> | El Ministerio de Salud desarrolló un plan de Salud Ocupacional, para capacitar médicos e ingenieros, y conformar una sección anexa de medicina, higiene y seguridad industrial. Este grupo llevó a cabo el primer diagnóstico de salud ocupacional del país. |
| <u>1954</u> | Se creó CONALPRA, que luego se llamaría Consejo Colombiano de Seguridad –CCS (1958), como aporte de los patronos privados  |
| <u>1961</u> | El Ministerio de Trabajo formó la División de Salud Ocupacional, encargada de la prevención y control de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales  |

<sup>21</sup> Ibíd. p 3.

<sup>22</sup> Ibíd. p 4.

|             |  |
|-------------|--|
| <u>1964</u> | La existencia del grupo de salud ocupacional del INPES en el Ministerio de Salud y la sección de salud ocupacional del Instituto de Seguridad Social –ISS  |
| <u>1967</u> | Se ampliaron los beneficios del ISS en relación con los riesgos de invalidez, vejez y muerte   |
| <u>1979</u> | La ley 9 de 1979, llamado Código Sanitario Nacional, en el que se incluyen las normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones, emitida por el Ministerio de Protección Social. |
| <u>1979</u> | Las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo en la Resolución 02400 de mayo 22 de 1979.  |
| <u>1984</u> | El Decreto 614 del 14 de marzo de 1984, en el que se plantean las bases para organizar y administrar la Salud Ocupacional.   |
| <u>1986</u> | La Resolución 02013 de junio 6 de 1986 en la que se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités paritarios de Salud Ocupacional en los lugares de trabajo.  |
| <u>1989</u> | La Resolución 1016 de marzo 31 de 1989, que reglamenta la organización y funciones de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los empleadores.  |

Fuente: HENAO ROBLEDO, Fernando. Salud ocupacional: Conceptos básicos. 2 ed. [base de datos] Colombia: Ecoe, 2010. p XI. [Consultado 01 de abril de 2011] Disponible en Fuente Académica Premier, EBSCOhost. <<http://web.ebscohost.com/>>

Al establecer la Constitución de 1991 se respalda el derecho al trabajo en su artículo 25: donde se establece el trabajo como un obligación social que tiene protección del Estado desde un trabajo en condiciones dignas y justas; y en el artículo 49 el busca garantizar el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud bajo los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad<sup>23</sup>. Sin embargo, específicamente los programas de Salud Ocupacional fueron creados con el fin de proveer seguridad, protección y atención a los trabajadores. De acuerdo con el Decreto 614 de 1984, se determina las bases de organización y administración gubernamental y, privada de la Salud Ocupacional en el país, para la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con

<sup>23</sup> HENAO ROBLEDO, Fernando. Salud ocupacional: Conceptos básicos. 2 ed. [base de datos] Colombia: Ecoe, 2010. p 16 - 18. [consultado 01 de abril de 2011] Disponible en Fuente Académica Premier, EBSCOhost. <http://web.ebscohost.com/>

el mejoramiento de la calidad de trabajo. Así mismo, se establece como actividades de la Salud Ocupacional<sup>24</sup>:

- Propender por el mejoramiento y el mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora.
- Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo
- Proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo
- Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud integral del trabajador en los lugares de trabajo
- Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública.

Para vigilar y promover las normas de Salud Ocupacional, se crean los Comités de Salud Ocupacional – COPASO - (anteriormente Comité de Higiene y Seguridad Industrial), este comité es un organismo asesor, que contribuye a la protección de la integridad física de los trabajadores y la seguridad de la empresa en general para reducir los factores de riesgo, ejerciendo un control sobre los mismos. Se denomina *Paritario* porque debe estar conformado por un número igual de representantes tanto del empleador como de los trabajadores.

El COPASO está reglamentado por el decreto 614 de 1984 (nombrado anteriormente), la resolución 2013 de 1986: que obliga a todas las empresas e instituciones ya sean públicas o privadas, que tengan a su servicio diez (10) o más

---

<sup>24</sup> DECRETO 614 DE 1984. En: AMAYA CÁCERES, Carlos Luis. Legislación en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. 3 ed. Bogotá: Ediciones Salud Laboral, 2004. [CD – Biblioteca Jurídica Digital en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales]

trabajadores, a conformar un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial; y el decreto 1295 de 1994: que determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales entendido como el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan.

El COPASO tiene como objetivos:

1. Crear conciencia a los miembros del comité sobre la importancia de su labor dentro de la empresa.
2. Orientar a los integrantes del comité sobre el marco legal, estipulado en los Decretos 614/84, 1295/94 y en resolución 2013/86.
3. Dar las herramientas necesarias y suficientes para el desempeño de su labor en la empresa.
4. Indicar los parámetros para el funcionamiento interno y externo del Comité.
5. Orientar un plan estratégico para el aprovechamiento de los recursos existentes.

Según Carlos Luis Amaya<sup>25</sup> se tiene en cuenta otra legislación importante en el tema de Salud Ocupacional:

- LEY 9ª de 1979, por la cual se dictan medidas sanitarias y las disposiciones generales de la salud ocupacional en Colombia. Esta ley busca preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana; de igual manera, adoptar medidas que regulen, legalicen y controlen los descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.

---

<sup>25</sup>AMAYA CÁCERES, Carlos Luis. Legislación en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. 3 ed. Bogotá: Ediciones Salud Laboral, 2004. [CD – Biblioteca Jurídica Digital en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales]

- RESOLUCIÓN 1016 de 1989: mediante la cual se establece el funcionamiento y obligatoriedad de los programas de salud ocupacional en las empresas, reglamentando su organización y funcionamiento. El programa de Salud Ocupacional estará constituido por los siguientes subprogramas: Medicina Preventiva y del Trabajo; Subprograma de Higiene Industrial, Subprograma de seguridad Industrial, y Comité Paritario de Salud Ocupacional. Esta resolución busca que las empresas elaboren programas de salud ocupacional, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral y así mismo, mejorar su actividad productiva como formas de motivación en el trabajo.
- DECRETO 1295 de 1994, mediante el cual se establece el sistema general de riesgos profesionales *como el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan.* Además, modifica en su artículo 63 la resolución 2013 de 1986. De igual manera, se destacan los artículos 54 y 55; que se enfatizan en la responsabilidad de la prevención de Riesgos y Promoción de la Salud en el trabajo, como una obligación constante de las empresas con sus trabajadores y el Estado.
- Sobre la Higiene y Seguridad del trabajo: El Código Sustantivo del Trabajo en su artículo 348; el artículo 10 del Decreto 13 de 1967, y el Título III de la ley 7 de 1979; los cuales se enfatizan todo *empleador* o empresa están obligados a suministrar y acondicionar locales y equipos de trabajo que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores. Desde la asistencia de salud en prácticas de exámenes médicos a su personal y adoptar las medidas de higiene y seguridad indispensables para la protección de la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores a su servicio. Esta es una forma de garantizar la calidad de vida laboral mediante programas de salud ocupacional.

- La responsabilidad por parte de las ARP, el artículo 59 del Decreto 1295/94: que promueve actividades de prevención sobre accidentes de trabajo, con el fin de evitar perjudicar el funcionamiento normal de la empresa y así mismo, las condiciones de salud del trabajador. toda entidad prestadora de servicios de salud debe ser administradora de riesgos profesionales obligada a realizar actividades de prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, en las empresas afiliadas. para este efecto, deberá contar con una organización idónea estable, propia o contratada.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

La atmósfera es un reservorio ambiental muy extenso y constituye el destino de la mayor parte de los contaminantes que arroja el hombre. Algunos de los compuestos emitidos son muy ligeros y persistentes lo que produce un impacto a largo plazo de consecuencias insospechadas, sirva de ejemplo el caso de los freones y la disminución de la capa de ozono estratosférico

El problema de los residuos adquiere dimensiones desastrosas especialmente en las ciudades, por converger en ellas los procesos de industrialización y consumo, asociados a conglomeraciones de población. La generación de residuos es el vivo retrato de una sociedad deficiente en la utilización de sus recursos, posibilidades e inteligencia. La sociedad moderna revela que entre mayor es el progreso científico y tecnológico, aumenta la cantidad de contaminación y residuos orgánicos e inorgánicos. Esta situación señala una contradicción, pues los efectos de este fenómeno van más allá de un simple problema estético, considerando que impacta diferentes esferas de la vida en comunidad, como la salud pública, la planificación industrial, y la calidad de vida de los seres humanos.

El manejo que desde las mismas fuentes productoras de desechos generan es inadecuado. Esto significa que no se evidencian formas apropiadas de información, educación y disposición final de los residuos, que orienten a las personas sobre esta situación.

La Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI, 2007<sup>26</sup>) define desecho como todo lo que es generado como producto de una actividad, ya sea por la acción directa del hombre o por la actividad de otros organismos vivos, formándose una masa heterogénea que, en muchos casos, es

---

<sup>26</sup>MANUAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA. Óp. Cit. p 5

difícil de reincorporar a los ciclos naturales, y que trae consigo problemas de salud pública como la reproducción de ratas, moscas y otros transmisores de enfermedades, así como la contaminación del aire y del agua.

Por ello, se hace cada vez más necesario la minimización o reducción de los residuos sólidos mediante actividades estratégicas de reciclaje para la eliminación de las basuras de los hogares y las empresas. El almacenamiento, recogida y evacuación de los desechos sólidos. Una de las maneras de reducir la cantidad de desechos sólidos que tienen que ser evacuados es limitar el consumo de materias primas e incrementar la tasa de recuperación y reutilización de materiales residuales<sup>27</sup>

A nivel mundial el manejo de residuos varía de una región a otra; sin embargo, es general el aumento en la cantidad de desecho por persona:

- En los últimos 30 años, la generación de desechos per cápita en América Latina ha aumentado de 0,2 – 0,5 kg/día a 0,5 –1,00 kg día, en la actualidad.
- Entretanto, la composición de los desechos producidos tanto por los hogares como por las empresas han pasado de ser casi totalmente biodegradables a un grado de biodegradabilidad mucho menor, con cantidades crecientes de plásticos, aluminio, papel, cartón, cajas de empaques y materiales peligrosos.

En el salvador, la campaña empresarial en pro del medio ambiente “Salvador verde”<sup>28</sup> busca en compañía de empresas privadas la educación ambiental de la población en materia de fortalecer la conciencia ciudadana sobre los beneficios y la importancia del reciclaje de papel, aluminio y plástico. Así como el compromiso que como ciudadanos corporativos responsables han asumido con El Salvador para la regeneración de su medio ambiente. De ahí, unen sus esfuerzos para

---

<sup>27</sup>TCHOBANOGLOUS G., THEISEN H. y VIGIL S. Gestión Integral de Desechos Sólidos. 1 y 2. Madrid: Editorial McGraw Hill. 1994.

<sup>28</sup>Campaña Empresarial “Salvador Verde” Disponible en Internet: [<http://www.elsalvadorverde.org>]

difundir, consolidar y multiplicar acciones que ya realizan como ciudadanos corporativos responsables con el medio ambiente, y motivar a que más salvadoreños se sumen a actividades que permitan mejorar nuestro medio ambiente, de manera de lograr que estas actividades logren ser permanentes.

Otro gran ejemplo de industrias con campañas recicladoras de residuos sólidos es la empresa española STORE ENSO BARCELONA<sup>29</sup>, que transforma el papel recuperado en 160.000 toneladas de cartoncillo reciclado con un 90% de fibra. Desde guías telefónicas a periódicos, desde retales de imprentas a cartones. El proceso de reciclaje de papel es relativamente sencillo y basta triturar el papel usado en agua sin ningún tipo de aditivo, su recuperación es muy alta casi del 95% de la fibra, materia prima para producción de papel. La tecnología de esta empresa líder en el sector papelerero permite extraer grapas, plásticos y otros residuos que puedan acompañar el papel usado

En Colombia se producen aproximadamente 20 mil toneladas diarias de residuos sólidos, cada habitante produce en promedio 0,6 kilogramos diarios de basura, 17 kilos por mes y 190 kilos por año, y la mayoría de estos residuos se producen en Cundinamarca, Antioquia, Atlántico y Valle. Además, se estima que el 85% de las basuras se genera en los hogares y el 15% restante lo produce el comercio, la industria, las instituciones, las plazas de mercado y las vías públicas<sup>30</sup>.

En el país, una gran parte de los residuos sólidos reciclables son recuperados gracias a la labor de las cooperativas. La situación del sector cooperativo en Colombia se puede considerar como buena, este sector ha mostrado un crecimiento promedio anual en número de organizaciones del 6% entre 2006 a 2010, de igual manera el número promedio anual de asociados ha aumentado un

---

<sup>29</sup>STORE ENSO BARCELONA. [en línea] Disponible en Internet: [<http://www.ecoterra.org/sostenibles/storaenso/index.html>]

<sup>30</sup>LOZANO DELGADO, Rocío. Esquemas de aprovechamiento en Colombia: Base para la revisión quinquenal metodología de costos y tarifas para el servicio público de aseo. Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico-CRA: 2010.

9% en este mismo lapso de tiempo. Es de señalar que el mayor porcentaje en cuanto al tamaño de las cooperativas lo tienen aquellas organizaciones micro y pequeñas, representadas en 6.251(81%)<sup>31</sup>.

Precisamente dentro de estas micro y pequeñas organizaciones encontramos las cooperativas de reciclaje, que en Colombia representan un 3% del sector, estas organizaciones muestran potencial para la generación de proyectos en comunidades no organizadas, mediante una empresa formal con impacto sobre sus asociados y el medio ambiente.

En el país, una de las empresas pioneras en el manejo de reciclaje es CODESARROLLO<sup>32</sup> es considerada la primera organización de reciclaje del país, dada su trayectoria y experiencia. Se encarga de asesorar y acompañar a las empresas y comunidades en el Manejo Integral de Residuos Sólidos (MIRS). También de seleccionar, clasificar, transportar y comercializar toda clase de residuos reciclables: plásticos, papeles, cartones, vidrio, chatarra, textiles, y demás materiales con posibilidades de mercado. Su propósito es contribuir al desarrollo sostenible, la producción más limpia y la eco-eficiencia del sector empresarial mediante el procesamiento y suministro de materiales reciclables y la prestación de servicios relacionados con el manejo integral de residuos.

En Bucaramanga existen cooperativas que se encargan de asociar a personas que conocen del oficio de la recuperación y que por otras condiciones incluidas su bajo nivel socioeconómico y educativo, tienen dificultades en introducirse en la vida laboral, pues las exigencias en cuanto a estos aspectos y los perfiles laborales no lo permiten fácilmente.

---

<sup>31</sup>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS. MINISTERIO DE TRABAJO-República de Colombia. [En línea] (Consultado 6 marzo de 2013) Disponible en:[http://micrositios.us/~vpravettoni/orgasoli/sites/default/files/pagina-asica/pdf/Cooperativas\\_0.pdf](http://micrositios.us/~vpravettoni/orgasoli/sites/default/files/pagina-asica/pdf/Cooperativas_0.pdf)

<sup>32</sup> CODESARROLLO. Disponible en Internet: [<http://www.fcodesarrollo.org/2010/reciclaje.php>].

A nivel local, se encuentra la cooperativa Coopreser, que gracias a su labor se ha convertido en el apoyo que ayuda a fortalecer la economía de las personas que mantienen el planeta limpio, y que encuentran en una bolsa de residuos sólidos, posibilidades de supervivencia, seres humanos a los que se debe respetar y admirar, por la labor que desarrollan, a la cual muchas personas no estarían dispuestas a realizar por ser algo tan delicado como la “basura” y todo lo que esto conlleva. Cuando los y las recuperadoras se organizan, pueden aumentar sus ingresos, su estatus social y su autoestima. Al incrementar de forma importante sus ingresos, han conseguido recibir servicios sociales, el reconocimiento de la comunidad y garantías mínimas como un salario estable, afiliación a seguridad social, prevención de riesgos y enfermedades profesionales, recreación, entre otros.

En pro de gestionar el bienestar integral de estas personas, se ha creado el departamento de bienestar dentro de la cooperativa, con procesos tendientes a la gestión del talento humano, y en la que el rol de Trabajo Social cobra importancia.

Es así, que separar en la fuente es la opción más favorable para cuidar y preservar el medio ambiente, de ahí la transcendencia de dos grandes grupos por un lado las y los ciudadanos que se encargan de esta acción desde sus espacios de convivencia (hogar, centros de estudio, centros comerciales entre otros) y por otro los y las recuperadoras, personas que se dedican a la recolección y selección de los materiales que se pueden recuperar. Su papel es muy importante en el ciclo ecológico, contribuyen a ahorrar recursos, disminuir la contaminación, reutilizar algunos materiales alargando su vida útil, ahorrar energía en la producción de nuevos productos, se evita la deforestación y se reduce la cantidad de residuos sólidos que llegan al relleno sanitario disminuyendo así su impacto ambiental.

### 3. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

#### 3.1 COOPRESER LTDA

La Cooperativa de Trabajo Asociado de Reciclaje y Servicios -COOPRESER, es una organización dedicada desde 1987<sup>33</sup>, a la recolección de material reciclable en la fuente (puerta a puerta), haciendo parte del servicio residencial de aseo del área metropolitana de Bucaramanga. Está ubicada en la calle 19 No. 20-46 del Barrio San Francisco, sitio donde se encuentran tanto las oficinas administrativas como el centro de acopio de los materiales reciclables (bodega).

Ha logrado un posicionamiento exitoso en Bucaramanga y su área metropolitana en materia ambiental, específicamente en el reciclaje de residuos sólidos en la fuente. Sus procesos ambientales y sociales se han destacados a nivel local, nacional e internacional, recibiendo varios galardones y condecoraciones, entre ellos el puesto 87 dentro de las 100 empresas amigables con el medio ambiente de Dubái, y el reconocimiento del Ministerio del Medio Ambiente.

Coopreser constituye un sistema social abierto porque existen intercambios de materiales e información con el medio externo, busca crear condiciones favorables con aquellos con los que se interrelaciona (tanto en el entorno externo como interno), y ofrece alternativas para satisfacer las necesidades presentes en los diferentes actores involucrados: sector público y privado, trabajador asociado, proveedores, equipo administrativo, entre otros.

Coopreser Ltda., está conformada por un grupo de individuos que durante su interacción continua, ocasionan múltiples fenómenos sociales observables, entre

---

<sup>33</sup> SARMIENTO ROJAS, Luz Dary. Yo Reciclo y la Tierra Respira. Fondo para la Acción Ambiental y la Niñez. Bucaramanga. Agosto de 2008. Pág. 20.

estos encontramos la atracción, repulsión y tensión a situaciones que surgen entre los miembros del grupo y que pueden generar en éste una dinámica que podría proyectarse de una forma positiva, superando dificultades y generando nuevas estrategias de mejoramiento, o negativa, creando un alto grado de entropía que perjudicaría notablemente su estabilidad interna y externa.

### **3.1.1 Historia de Coopreser**

La cooperativa inicia en 1987, año en el que un grupo base de “recuperadores” para mejorar sus condiciones de vida y trabajo, se congregaron y con el apoyo de la Escuela de Trabajo Social de la UIS y algunas estudiantes en práctica, se conforma “un grupo pre-cooperativo denominado *Clasificadores de Especies Industriales de Santander*”<sup>34</sup>, iniciando su actividad económica mediante la compra de material residual. Este grupo pre-cooperativo estaba conformado por personas que habitaban el entonces botadero de basura “el Carrasco”, quienes en su mayoría eran madres cabeza de familia que pasaban la mayoría del día en “cambuches”<sup>35</sup>, alimentándose de restos de comida de las basuras y usando ropa que había sido desechada.

Con el fin de buscar la dignificación de su labor, mejorar sus condiciones de salud, vivienda e ingresos económicos, se concretó este grupo que comenzó con las actividades comerciales de selección y venta de material reciclable para realizar el proceso de aprovechamiento de los residuos sólidos, a partir de la consecución de recursos económicos otorgados por entidades nacionales e internacionales. Dichos recursos permitieron la obtención de la Personería Jurídica y la financiación para el material utilizado en la primera campaña ambiental sobre la separación de residuos sólidos en la fuente.

---

<sup>34</sup> Ibíd. Pág.20.

<sup>35</sup> GOMEZ GOMEZ, Juan Antonio. Aproximaciones a la espacialidad de la vivienda provisional. [en línea] Consultado 15 de Marzo de 2013. Disponible en: <http://www.barriotaller.org.co/re3.htm>

En el periodo comprendido entre 1988 y 1990 “la idea de construir empresa y mejorar los procesos de recolección de residuos sólidos empiezan a estructurarse de una manera más clara para las y los recuperadores (...)”<sup>36</sup>. Lo anterior, debido a la aprobación del proyecto presentado al parlamento alemán, que permitió la adquisición de recursos para infraestructura; y la consecución del primer contrato de Barrido de Calles con las Empresas Públicas de la ciudad de Bucaramanga.

Sin duda, estos logros permitieron que la organización iniciara contratación con el Estado, el mejoramiento de los procesos administrativos y lo más importante, la credibilidad de sus trabajadores-asociados. El contrato de barrido inició una nueva línea de servicios que generaría recursos económicos significativos. Es importante tener en cuenta que para esta época “en términos de estructura organizativa se incluyó personal no recuperador (reciclador): Gerente, Tesorera, Contadora”<sup>37</sup>.

Durante el periodo comprendido entre 1991 y 1994 se avanza en la labor del reciclaje, cobrando importancia la campaña de educación ambiental comunitaria para la separación de residuos y el fortalecimiento de la ruta de reciclaje. Se amplía la prestación de servicios de aseo con entidades comerciales y educativas, se logra contratar con el Terminal de transportes de Bucaramanga para prestar servicios de aseo general y equipaje ros, así como la administración del restaurante la Casona que presta sus servicios a los trabajadores-asociados de la cooperativa y al público en general.

Con la ampliación de todos estos servicios, Coopreser logra no solamente su rentabilidad económica, sino también el mejoramiento de las condiciones laborales de sus trabajadores-asociados (estabilidad laboral, seguridad social, dotación y elementos de protección), condiciones que contribuyen al mejoramiento de su calidad de vida y la dignificación de su labor. Dados los avances en la gestión de

---

<sup>36</sup> Ibid. Pág.21

<sup>37</sup> Ibid. Pág. 22

residuos sólidos recuperables y el proceso organizativo de la Cooperativa entre el 2000 y el 2001, Coopreser fue reconocida a nivel nacional con algunos premios, como el premio categoría ORO por el primer puesto, que contribuyó al fortalecimiento organizacional. Para esta etapa del proceso, la ruta de reciclaje se ha ampliado llegando a muchos más sectores y la estrategia de educación ambiental se ha estructurado y diferenciado por población específica. También, amplía la recuperación, compra y venta de material, haciendo que Coopreser mejore su capacidad instalada y la cualificación de sus procesos administrativos.

### **3.1.2 Plataforma estratégica**

El objeto social de la cooperativa es realizar una experiencia colectiva auto-gestionada de vinculación voluntaria fundamentada en la solidaridad y orientar a la “inserción” social con Desarrollo Humano, generación y sostenimiento de trabajo, al cuidado del medio ambiente con participación y responsabilidad social.

De acuerdo con lo anterior, Coopreser tiene como misión

*Ser una Cooperativa de Trabajo Asociado que preste servicios de aseo y reciclaje, enmarcada en la doctrina cooperativa (solidaridad, equidad, democracia,...) con miras a alcanzar el desarrollo humano de todos sus asociados y propiciar, con el aporte ciudadano, la generación de empleo y la protección del medio ambiente<sup>38</sup>.*

A futuro, pretende “convertirse en la mejor empresa solidaria de servicios de reciclaje de la ciudad y su área metropolitana en el marco de las políticas nacionales y locales relacionadas con los residuos sólidos, a través de la implementación de procesos eficientes y certificados para el logro de los objetivos”<sup>39</sup>.

---

<sup>38</sup> COOPRESER LTDA. (en línea) Disponible en: <http://www.coopreserltda.com/home.html>. [consultado el 10 de mayo de 2010]

<sup>39</sup> *Ibíd.*

Asimismo, plantea como objetivos estratégicos<sup>40</sup> los siguientes:

- Consolidarse como una empresa prestadora de servicios de reciclaje, aseo, recolección de basuras y similares, con amplio reconocimiento dentro de la ciudad y el país.
- Dignificar la vida y las condiciones ocupacionales de los asociados y buscar nuevas alternativas de desarrollo social para sus familias.
- Facilitar la conversión del reciclaje y el aseo urbano en conducta permanente de los ciudadanos residenciados o usuarios de las áreas atendidas por la Cooperativa.
- Promover y apoyar esfuerzos de investigación y de tecnología apropiada para la transformación y reaprovechamiento de los residuos sólidos.

### **3.1.3. Estructura organizativa**

Coopreser, es una organización regida por estatutos corporativos que posee una estructura organizacional jerarquizada. Está integrada por una Asamblea General, órgano encargado de la toma de decisiones en función del bien colectivo de los asociados. Esta asamblea está integrada por todos los cooperados (trabajadores-asociados), quienes tienen voz y voto.

Por otro lado el Consejo de administración se encuentra integrado por trabajadores-asociados que se eligen democráticamente y que están encargados de tomar las decisiones que busquen cumplir con la misión de la cooperativa. Está compuesto por diez asociados (cinco miembros principales y cinco suplentes).

---

<sup>40</sup> Ibíd.

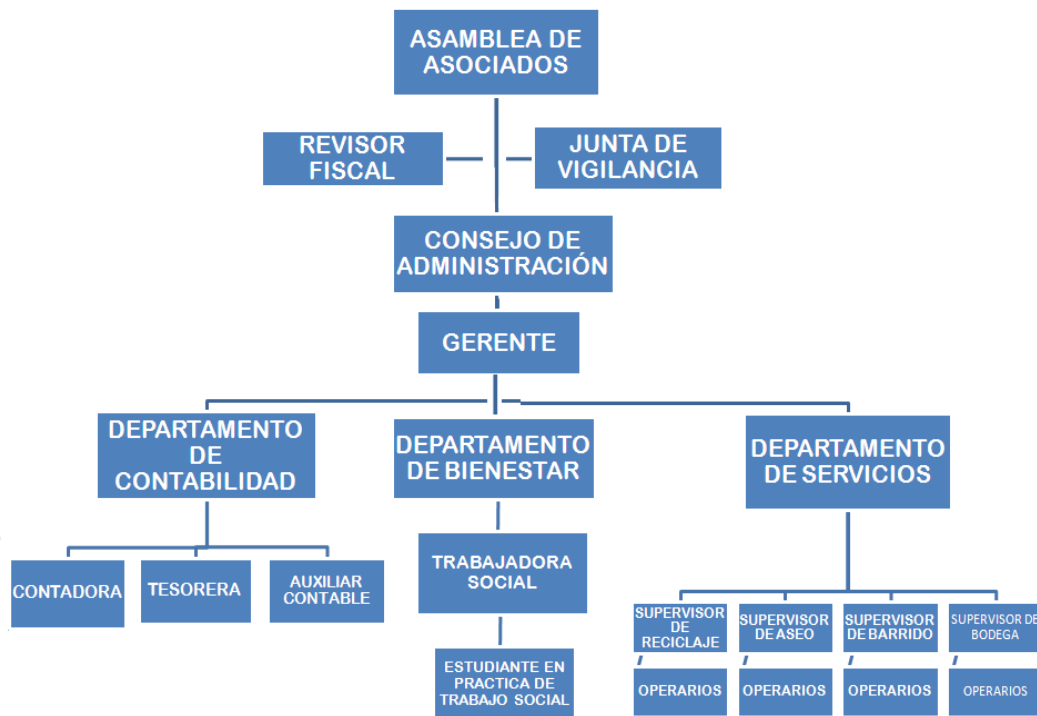
- El Gerente, es nombrado por el Consejo de Administración y es quien ejecuta las políticas o directrices señaladas por la Asamblea General de Asociados y el Consejo de Administración.
- El Revisor Fiscal: nombrado por la Asamblea General con su respectivo suplente. Encargado de verificar y ejercer control sobre los movimientos contables y financieros de la Cooperativa.
- Secretario: nombrado por el Consejo de Administración, encargado de las funciones de la Secretaría de todos los comités: educación, de apelaciones, de agasajos, de solidaridad.
- Tesorero: nombrado por el Consejo de Administración, encargado de atender el movimiento de los caudales, percibiendo todos los ingresos, efectuando los respectivos pagos, etc.
- Contador: nombrado por el Consejo de Administración o por el Gerente, encargado de ejecutar todas las operaciones de contabilidad conforme a las normas de DANSOCIAL<sup>41</sup> y sistematizar la información contable, con soporte en un software especializado.
- Trabajador Social: Nombrado por el Gerente, encargado de la coordinación de las actividades de reciclaje, asesoría y motivación a los asociados, apoyo a la capacitación y a las diferentes áreas de acción de la Cooperativa, directamente vinculados con el bienestar social de los asociados.

---

<sup>41</sup> Actualmente SUPERSOLIDARIA

- Estudiante en práctica de Trabajo Social: El campo de práctica de Trabajo Social se enmarca en diferentes áreas de acción, entre ellos, al fortalecimiento continuo de los procesos desarrollados en el área de Bienestar Social, específicamente aquellos relacionados con el programa de Salud Ocupacional, creando de esta manera ambientes saludables y seguros para sus asociados.
- Supervisores: Nombrados por el Gerente, encargados de ejecutar las labores de coordinación de las diferentes áreas de trabajo (reciclaje, aseo, barrido de calles, bodega, etc.).

Figura 1. Organigrama de Coopreser Ltda.



Fuente: SARMIENTO ROJAS, Luz Dary. “YO RECICLO Y LA TIERRA RESPIRA” *Sistematización de la experiencia de la Cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios – COOPRESER. Fondo para la Acción Ambiental y la Niñez. Bucaramanga, 2008.*

Actualmente, la entidad está representada por la señora Elsa María López de Latorre, economista egresada de la Universidad Cooperativa de Colombia y especialista en Salud Ocupacional de la Universidad Manuela Beltrán, y es la encargada del manejo administrativo de la cooperativa.

#### **3.1.4. Servicios**

Coopreser durante 24 años, con responsabilidad y compromiso ciudadano, ha desarrollado la prestación de los siguientes servicios a la comunidad:

- Educación comunitaria en reciclaje: Consiste en la capacitación de los diferentes hogares de Bucaramanga y su área metropolitana, en el tema del reciclaje, con el fin de desarrollar la separación de residuos sólidos en la fuente, obteniendo resultados positivos en las comunidades donde opera, a su vez que aporta ecológicamente al desarrollo de la ciudad y sus ciudadanos. Este servicio se desarrolla desde 1988.
- Barrido de calles – recolección de basuras.
- Servicios de aseo en instituciones y hogares.
- Atención de baños públicos.
- Alquiler de utilería para reuniones sociales.
- Alquiler de montacargas.
- Capacitación empresarial en manejo adecuado de residuos sólidos.
- Recolección de materiales reciclables en supermercados de la ciudad: se han formalizado intercambios, en los cuales la cooperativa recupera en la fuente el material del supermercado, y en contraprestación se compromete a prestar el

servicio de baño público a los clientes del negocio. Este servicio se ejecuta en tres grandes supermercados de la ciudad desde 1994<sup>42</sup>.

La Cooperativa también realiza su labor de educación comunitaria y reciclaje en la fuente, en barrios pertenecientes a los estratos 3, 4, 5 y 6 de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca, territorio en el cual se ha estructurado una ruta de reciclaje. Hacen parte de su escenario de acción las entidades comerciales y educativas a las cuales la cooperativa compra productos reutilizables<sup>43</sup>.

Hasta el momento, la cooperativa no realiza ningún proceso de transformación de los residuos sólidos recuperables en materias primas, por lo tanto, comercializa y envía estos materiales a ciudades como Medellín, Barranquilla, Bogotá, entre otras.

### **3.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS ASOCIADOS DE COOPRESER**

Coopreser Ltda., es una cooperativa dedicada a la recolección, embalaje, acopio de materiales reciclables y servicios varios, ubica esta actividad económica en los municipios de Bucaramanga y Floridablanca, para el año 2010 de acuerdo con el libro de asociados, la cooperativa se encontraba integrada por 105 trabajadores-asociados pertenecientes a la población de familias recuperadoras que buscaban material reciclable en el relleno sanitario de Bucaramanga.

Seguidamente se esbozan las características básicas de esta población participante de intervención, realizada para la construcción del libro de asociados 2010 por parte de la estudiante en práctica Ingrid Johana Badillo Lizarazo.

---

<sup>42</sup>COOPRESER LTDA. (en línea) Disponible en: <http://www.coopreserltda.com>. [consultado el 10 de mayo de 2010]

<sup>43</sup> SARMIENTO ROJAS, Luz Dary. Yo Reciclo y la Tierra Respira: Sistematización de la Experiencia de COOPRESER. Fondo para la Acción Ambiental y la Niñez. Bucaramanga, Agosto de 2008. p 12.

De acuerdo a lo anterior, el personal se clasifica en 7 grupos de trabajo, según las diferentes actividades realizadas, las cuales son: Barrido de calles, Almacenamiento y bodegaje de material reciclable, conducción de camionetas, Oficios varios y equipajeros, siendo de estos el grupo de Oficios varios el que mayor trabajadores-asociados tiene con un total de 50 personas.

Un aspecto clave de señalar para la caracterización de esta población es la antigüedad en la organización pues permite establecer una posible relación entre esta variable y el comportamiento del recurso humano en la organización, a su vez, permite identificar cómo su trabajo le aporta para el crecimiento tanto de la organización como de la persona. También es relevante en la medida que muestra el sentido de pertenencia de los trabajadores-asociados con la cooperativa. Según esto se observa que un gran porcentaje de las personas son relativamente nuevas, pues tiene 2 años o menos de estar asociados, contrario a esto, se encuentran las personas más antiguas, aquellas que están laborando con la cooperativa desde su fundación hace 23 años, aunque son pocas (solo 4), ellos se han encargado de vincular a familiares en la labor, constituyéndose así un grupo con relaciones familiares cercanas.

De acuerdo con el libro de asociados construido por la estudiante en práctica, la edad de los trabajadores-asociados en general fluctúa entre los 20 y 50 años así: la mayoría de los trabajadores-asociados, se encuentra en el rango de edad entre los 35 a 39 años, etapa caracterizada por ser productiva y funcional en el ser humano. Por otro lado se observa que el personal joven de 20 a 25 años, posee menor participación con solo 12 personas, siendo este el grupo más participativo en las diferentes actividades programadas.

El género que predomina en la Cooperativa Coopreser Ltda., es el femenino con un total de 58 mujeres y en menor porcentaje el género Masculino representado en 47 hombres quienes realizan actividades como conducción y transporte de

materiales. El personal femenino está distribuido en casi todas las áreas operativas de la organización donde la participación de la mujer es activa. Pero, aunque la contribución laboral de las mujeres es creciente, pues ellas van ganando campo laboral, desafortunadamente el desgaste físico y la fuerza de trabajo les exige competencias, que para el caso de las mujeres implican mayores riesgos y jornadas de trabajo arduas. Por otra parte el personal masculino ubicado también en el área operativa le brinda a la organización un sentido dinámico a la actividad, es decir se adecua a los riesgos de la labor que desempeñan.

El estado civil de los trabajadores-asociados permite conocer el nivel de compromiso familiar y social que tienen con la organización. De acuerdo al trabajo realizado por la estudiante se estableció que en Coopreser Ltda., la unión libre es el estado civil predominante con 55 personas (53%), seguido se encuentran las personas solteras con 47 personas (44%), quienes en su mayoría constituyen madres cabeza de familia, que son las encargadas de proveer el sustento para sus familias, y en un menor porcentaje se presentan las parejas casadas con 3 personas (3%). Lo anterior permite observar la composición familiar de los trabajadores asociados y los riesgos psico-sociales a los cuales serían vulnerables.

Cabe descartar, que una gran proporción de los trabajadores-asociados tienen vínculos familiares pues los padres les enseñaron el oficio a sus hijos y estos a su vez con los suyos, y se establecieron vínculos con las otras familias de la organización, en relaciona a esto se observa la solidaridad entre compañeros para realizar las labores.

En relación al tipo de contrato laboral con el que se encuentran vinculados a la cooperativa, se establece que por ser régimen especial cooperado no le aplica la normatividad legal vigente como el código sustantivo de trabajo, le aplican otras normas especiales. Su proceso es el siguiente, ellos solicitan la entrada al consejo

de administración, quienes se encargan de aceptarlos o no como trabajadores-asociados para brindar recursos y su fuerza de trabajo a cambio de cubrir sus necesidades aspiraciones económicas y sociales, para esto se firma un convenio, el cual solo se puede disolver en el momento que la persona cometa una falta grave dentro del reglamento establecido o decida retirarse de la cooperativa voluntariamente y retirar sus aportes. Esta condición genera una estabilidad laboral ya que cuentan con una labor y los aportes de ley (Seguridad Social, Caja de Compensación, entre otros) permitiéndole así satisfacer sus necesidades. En cuanto a los ingresos obtenidos por esta población gracias a su labor se debe reseñar que la mayoría gana el salario mínimo legal Vigente (SMLV) con sus prestaciones sociales legales (Caja de compensación, EPS, AFP y ARP), pues algunas personas de oficios varios trabajan por turnos y realizan horas extras, por lo tanto, su salario es variable, e incluso mayor al del salario mínimo, pues oscila entre \$700.000 y \$800.000 mil pesos.

Ahora bien para continuar con la caracterización socio-demográfica de los -trabajadores-asociados de Coopreser Ltda. Es necesario conocer el nivel de estratificación social en el que se encuentran.

Según los datos obtenidos para la elaboración del libro de asociados realizado por la estudiante de Trabajo Social, se establece que el estrato socioeconómico de los trabajadores-asociados se ubica principalmente en el estrato 1 con 82 personas (79%), y aquellos ubicados en el estrato 2 corresponden a 23 personas (21%) de la población total.

Lo anteriormente expuesto, da muestra de la situación económica de las familias de los trabajadores-asociados. Este trabajo se desarrolló en su mayoría con población vulnerable, personas que tienen necesidades básicas insatisfechas, con problemáticas particulares a las que se les deben buscar mecanismos para su superación, partiendo por vincularlas a un crecimiento económico sostenible que

mejore su calidad de vida, lo que significa un reto para la profesión, considerando que esta población tiene dificultades para acceder a programas de prevención y promoción de la salud, lo que implica un mayor trabajo de concienciación, en cuanto a los riesgos y peligros a los cuales están expuestos cotidianamente en sus labores.

En cuanto al nivel educativo de los trabajadores-asociados a la cooperativa es bajo, tan solo 12 personas (15%) han terminado el bachillerato, 12 personas (15%) han iniciado estudios secundarios pero no los han concluido, 47 personas (45%) han cursado solo la primaria y 27 personas (25%) no saben leer ni escribir; se destaca que ninguno tiene estudios de nivel superior, es decir, tecnológicos o universitarios. Frente a esto la cooperativa ha realizado exiguos esfuerzos, pues la motivación de estas personas para aumentar su nivel educativo es mínima.

Además, ésta población en su mayoría no tiene conocimientos básicos con relación al cuidado de su salud y por ende experimentan las consecuencias de inadecuados hábitos y estilos de vida saludable, por lo tanto, se requiere la utilización de estrategias informativas y educativas apropiadas para que se generen impactos reales en la adopción de comportamientos saludables.

Además de la identificación de datos socio-demográficos básicos de los sujetos de intervención, es importante realizar una caracterización de sus interacciones, cabe establecer que la intervención profesional de Trabajo Social está dirigida a quienes con su trabajo constituyen la actividad productiva de la organización. Se destaca la integración de los diferentes grupos según el área de trabajo y relaciones de amistad dadas por la cercanía del lugar de vivienda o por lazos familiares. Como trabajadores-asociados hay varias generaciones de una misma familia que laboran o han trabajado con la cooperativa. Asimismo varias familias son recompuestas, lo cual muestra una dinámica familiar poco estable.

De acuerdo con lo observado durante el avance de la práctica académica y en general con los parámetros establecidos por el Sistema de Riesgos Laborales – (antiguo sistema general de riesgos profesionales), se hace evidente resaltar que todos estos aspectos muestran una dinámica familiar y social poco estable, que afectan a los individuos en todas las dimensiones, por ejemplo, interfiriendo en su rendimiento laboral y por ende el riesgo psicosocial se incrementa para esta población. Además de los riesgos ambientales a los cuales se encuentra expuestos al realizar la labor como el extremo calor y factores como el ruido y el polvo, esto evidencia la necesidad de personal encargado de la salud ocupacional en la organización que procure velar por la calidad de vida de los trabajadores-asociados.

Otro aspecto relevante, es la ausencia de inducción al personal nuevo que se incorpora a la organización, lo que genera falta de conocimiento en la realización de los procedimientos, los cuales se aprenden de manera empírica, así mismo la falta de conocimiento de los lineamientos organizacionales (visión, misión, reglamento interno, entre otros), Tampoco se realiza re-inducción al personal antiguo dado que no se actualizan los conocimientos que permitirían mejorar el desempeño de las funciones asignada.

Finalmente, el anterior análisis permite obtener una idea clara de la situación de la organización en 2010, así como el ambiente laboral en el cual se desarrollan las actividades cotidianas de los trabajadores-asociados. Lo anterior permite la proyección de una serie de acciones estratégicas dirigidas a contribuir con el bienestar laboral y mejorar las condiciones del trabajo y salud de estas personas.

## **4. LA EXPERIENCIA DE PRÁCTICA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN COOPRESER**

### **4.1 PROCESO METODOLÓGICO Y DIAGNÓSTICO DE LA INTERVENCIÓN**

Coopreser ha contribuido al mejoramiento continuo de la calidad de vida de aquellos grupos poblacionales que se dedican a la labor de recolección y selección de material reciclable de manera informal y la prestación de servicios generales. Dentro de sus procesos organizacionales despliega acciones que permiten a estas personas obtener mejores condiciones de trabajo, mitigando los riesgos físicos, mecánicos, biológicos y psicosociales, a los cuales se encuentran expuestas durante su actividad laboral. Por consiguiente, la actuación profesional de Trabajo Social, estuvo encaminada al fortalecimiento y continuo apoyo de los procesos realizados en el área de Bienestar Social, fomentando ambientes saludables y seguros para sus trabajadores-asociados.

A continuación se describen las etapas que se llevaron a cabo en la intervención profesional de Trabajo Social realizada por la estudiante en práctica y mostrando el avance de las mismas.

La intervención profesional inicia en la fase de ubicación, donde se realiza la respectiva presentación de la estudiante ante la organización y las personas encargadas del direccionamiento de esta (Representante legal, Trabajadora Social y asesor jurídico). La reunión tuvo lugar en las instalaciones de la Cooperativa donde se precisaron algunos puntos como los compromisos y responsabilidades de la practicante tanto con la organización como con las académicas y las condiciones bajo las cuales se realizaría el proceso.

En esta etapa de ubicación se realizó la identificación de la estructura organizacional de la Cooperativa Coopreser Ltda., así como los procesos desarrollados en la misma, bien fuera a nivel productivo o de gestión humana, allí se pudo evidenciar que el proceso de bienestar social se encontraba establecido pero el área de Salud Ocupacional no tenía una persona encargada, lo cual significó un reto para la estudiante a la hora de su intervención, ya que en prácticas anteriores efectuadas en la misma organización se habían establecido algunas directrices que por diversos inconvenientes no se habían ejecutado, impidiendo así el desarrollo del área ya que se presentan re-procesos por la no continuidad de estos.

Algunas de las actividades desarrolladas en esta fase fueron:

- ✓ Revisión documental de procesos de prácticas anteriores y la sistematización realizada en la cooperativa.
- ✓ Diálogo con actores claves de la Cooperativa para indagar acerca del conocimiento que tienen acerca del Programa de Salud Ocupacional y las actividades que éste realiza con relación a la promoción y prevención de riesgos laborales a los cuales se encuentran expuestos durante su jornada laboral.
- ✓ Acompañamiento a la ruta de reciclaje para identificar y evaluar los factores de riesgo mecánicos, físicos, biológicos y psicosociales.
- ✓ Recorridos por las instalaciones de la bodega que permitieron observar la situación de orden y aseo.
- ✓ Reuniones informales con la Trabajadora Social de Coopreser, el psicólogo y la asesora de la ARP Colmena<sup>44</sup>.
- ✓ Solicitud de acompañamiento para la realización de diversas actividades por parte de la ARP y EPS.

---

<sup>44</sup>En estas reuniones se identificó la necesidad de establecer acciones orientadas a la promoción y prevención de los riesgos a los que se encuentran expuestos los asociados durante su jornada laboral, así como se hizo el requerimiento por parte de la ARP sobre establecer un manual de funciones y definir los procesos de inducción y re-inducción.

- ✓ Observación directa de los asociados en su puesto de trabajo y diálogos informales.
- ✓ Contacto personal y por vía telefónica con cada uno de los integrantes del COPASO.
- ✓ Revisión teórica-conceptual y legal que envuelve la práctica profesional.

Una vez culminada la fase de ubicación, se inicia con la fase diagnóstica de la intervención profesional, para la cual se utilizó la metodología de planeación estratégica, en donde se realiza un diagnóstico real de la organización, a través de la construcción de una matriz DOFA, que permite identificar donde se encuentra la organización y hacia dónde va, así a fin de identificar Debilidades y Fortalezas a nivel interno, así como las Oportunidades y Amenazas en el nivel externo. (Tabla 2)

La realización de esta matriz también permite efectuar una búsqueda de acciones estratégicas, orientadas al alcance de los objetivos de la intervención profesional de Trabajo Social en la organización y se convierte en el punto de partida para establecer los objetivos que se cumplirán con la organización.

Tabla 2. Matriz DOFA

| FORTALEZAS   | DEBILIDADES   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Misión de la cooperativa enfocada a alcanzar el desarrollo humano de los asociados.</li> <li>2. Personal calificado y responsable del departamento de Bienestar.</li> <li>3. Programas estructurados de educación ambiental ofrecidos por la Cooperativa.</li> <li>4. Acción de veeduría de la Asamblea General de Asociados frente a los procesos de entrada de nuevos asociados a la cooperativa y la participación activa de éstos.</li> <li>5. Estudiantes de Trabajo Social en práctica académica.</li> <li>6. Disponibilidad de recursos materiales e informativos para realizar actividades.</li> <li>7. Conformación del COPASO.</li> <li>8. Apoyo e interés por parte de la gerencia en actividades relacionadas con el programa de Salud Ocupacional.</li> <li>9. Capacitación de los asociados sobre cooperativismo.</li> <li>10. Reconocimiento de Coopreser por entes externos debido a su gestión en el cuidado del medio ambiente.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las instalaciones de la bodega no cuentan con la debida demarcación o señalización por áreas de trabajo.</li> <li>2. Represamiento de material reciclable (plástico, vidrio, etc.).</li> <li>3. Movilidad constante de personal que impide la continuidad de los procesos.</li> <li>4. Desconocimiento del organigrama por parte de los asociados.</li> <li>5. Inexistencia de una política de capacitación que oriente el plan de capacitación de la cooperativa.</li> <li>6. Inadecuados canales de comunicación a nivel interno.</li> <li>7. Falta de un proceso de inducción y re-inducción en los nuevos asociados.</li> <li>8. Interrupción de actividades con el Comité Paritario de Salud Ocupacional</li> <li>9. Baja continuidad de acciones educativas que fomenten estilos de vida saludables (orden y aseo, pausas activas).</li> <li>10. Baja motivación e interés por parte de los asociados con relación a las actividades desarrolladas por la Cooperativa.</li> <li>11. Insuficiente sentido de pertenecía hacia la cooperativa.</li> </ol> |
| OPORTUNIDADES  | AMENAZAS  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principios Corporativos que rigen a la cooperativa.</li> <li>2. Reconocimiento de Coopreser nacional e Internacionalmente por su gestión en el cuidado del medio ambiente.</li> <li>3. Reconocimiento de la comunidad mediante la Ruta del Reciclaje.</li> <li>4. Apoyo de entidades internacionales como el Fondo Para la Acción Ambiental (FPAA).</li> <li>5. Convenios Institucionales (Gobernación de Santander, "Proyecto Ciclo Vivo").</li> <li>6. Legislación que obliga a las empresas a crear y mantener un programa de Salud Ocupacional que garantice la protección y seguridad de los trabajadores.</li> <li>7. Apoyo de la ARP Colmena Riesgos Profesionales.</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencia desleal a nivel municipal por la Jurisprudencia a favor de entidades con ánimo de lucro.</li> <li>2. Poco apoyo de los organismos estatales (Alcaldía, concejo municipal, Empresas públicas, etc.)</li> <li>3. Distanciamiento de lugares de trabajo de algunos asociados a la cooperativa (Barrido y Oficios varios).</li> <li>4. Exposición frecuente a riesgos físicos, biológicos, químicos y psicosociales presentes en el medio.</li> </ol>   |

Fuente: Ingrid Johana Badillo Lizarazo, 2010.

Una vez formalizada esta matriz se realizó un cruce de variables y una priorización según su impacto en la organización (Alto, Medio o Bajo), con el fin de establecer cuáles eran los aspectos más relevantes, que orientarían el proceso de intervención. Se construyeron para esto 2 matrices donde se puede observar por una parte la *Capacidad Interna*, es decir las fortalezas y las debilidades que tiene la organización (Tabla 3), y por otra el *Perfil de Amenazas y Oportunidades del Medio (POAM)* (tabla 4), las cuales se presenta a continuación:

Tabla 3. Matriz de Capacidad Interna.

| <b>FORTALEZAS</b>  | <b>Alto Impacto</b> | <b>Medio Impacto</b> | <b>Bajo Impacto</b> |
|--|---------------------|----------------------|---------------------|
| Misión de la cooperativa enfocada a alcanzar el desarrollo humano de los asociados   | X                   |                      |                     |
| Personal calificado y responsable del departamento de Bienestar.   | X                   |                      |                     |
| Programas estructurados de educación ambiental ofrecidos por la Cooperativa.   |                     |                      |                     |
| Acción de veeduría de la Asamblea General de Asociados frente a los procesos de entrada de nuevos asociados a la cooperativa y la participación activa de estos. |                     | X                    |                     |
| Estudiantes de Trabajo Social en práctica académica.   | X                   |                      |                     |
| Disponibilidad de recursos materiales e informativos para realizar actividades.  |                     | X                    |                     |
| Conformación del COPASO  |                     | X                    |                     |
| Apoyo e interés por parte de la gerencia en actividades relacionadas con el programa de Salud Ocupacional  | X                   |                      |                     |
| Capacitación de los asociados sobre cooperativismo.  | X                   |                      |                     |

| <b>DEBILIDADES</b>   | <b>Alto Impacto</b> | <b>Medio Impacto</b> | <b>Bajo Impacto</b> |
|--|---------------------|----------------------|---------------------|
| Las instalaciones de la bodega no cuentan con la debida demarcación o señalización por áreas de trabajo.                         | X                   |                      |                     |
| Repesamiento de material reciclable (plástico, vidrio, etc.).  |                     | X                    |                     |
| Fluctuación constante de personal que impide la continuidad de los procesos.   | X                   |                      |                     |
| Desconocimiento del organigrama por parte de los asociados.  | X                   |                      |                     |
| Inadecuados canales de comunicación a nivel interno.   |                     | X                    |                     |
| Falta de un proceso de inducción y re-inducción en los nuevos asociados.   | X                   |                      |                     |
| Interrupción de actividades con el Comité Paritario de Salud Ocupacional.  |                     | X                    |                     |
| Poca continuidad de acciones educativas que fomenten estilos de vida saludables (orden y aseo, pausas activas).                  | X                   |                      |                     |
| Se refleja poca motivación e interés por parte de los asociados con relación a las actividades desarrolladas por la Cooperativa. |                     | X                    |                     |
| Escaso sentido de pertenencia hacia la Cooperativa.  | X                   |                      |                     |
| Inexistencia de una política de capacitación que oriente el plan de capacitación de la cooperativa.                              | X                   |                      |                     |

Fuente: Ingrid Johana Badillo Lizarazo, 2010.

Tabla 4. Perfil de Amenazas y Oportunidades del Medio (POAM)

| <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>Alto Impacto</b> | <b>Medio Impacto</b> | <b>Bajo Impacto</b> |
|---|---------------------|----------------------|---------------------|
| Principios Corporativos que rigen a COOPRESER LTDA.   | X                   |                      |                     |
| Reconocimiento de COOPRESER a nivel nacional e Internacional por su gestión en el cuidado del medio ambiente.                     |                     | X                    |                     |
| Reconocimiento de la comunidad mediante la Ruta del Reciclaje.  | X                   |                      |                     |
| Apoyo de entidades internacionales como el Fondo Para la Acción Ambiental (FPAA).   |                     | X                    |                     |
| Convenios Institucionales (Gobernación de Santander, Proyecto Ciclo Vivo).  | X                   |                      |                     |
| Obligatoriedad de contar y mantener un programa de Salud Ocupacional que garantice la protección y seguridad de los trabajadores. |                     | X                    |                     |
| Apoyo de la ARP Colmena Riesgos Profesionales.  | X                   |                      |                     |
| <b>AMENAZAS</b>   | <b>Alto Impacto</b> | <b>Medio Impacto</b> | <b>Bajo Impacto</b> |
| Competencia desleal a nivel municipal   | X                   |                      |                     |
| Jurisprudencia a favor de entidades con ánimo de lucro.   |                     | X                    |                     |
| Poco apoyo de los organismos estatales (Alcaldía, concejo municipal, Empresas públicas, etc.)                                     | X                   |                      |                     |
| Distanciamiento de lugares de trabajo de algunos asociados a la Cooperativa (Barrido y Oficios varios).                           | X                   |                      |                     |
| Exposición frecuente a riesgos físicos, biológicos, químicos y psicosociales presentes en el medio.                               |                     | X                    |                     |

Fuente: Ingrid Johana Badillo Lizarazo, 2010.

Coopreser Ltda. Se ubica en la ciudad de Bucaramanga y municipios del área metropolitana (Floridablanca y Girón) donde ejecuta su actividad económica. Durante su trayectoria de 23 años ha logrado el reconocimiento de su labor no solo a nivel nacional sino Internacional por su gestión en el cuidado del medio ambiente y ha obtenido apoyo de entidades como la Gobernación de Santander y el Fondo para la Acción Ambiental, posicionándose como una organización ambientalmente responsable y que busca el mejoramiento continuo de la calidad de vida de las personas que se dedican a esta labor.

Por otra parte, se observa el compromiso de la organización por el bienestar de los trabajadores-asociados pues posee personal calificado y responsable del área

de bienestar, pero no suficiente para desarrollar el proceso de Salud Ocupacional, la cooperativa ha intentado cumplir con la normatividad referente a la seguridad Industrial y Salud Ocupacional, con el apoyo de la ARP Colmena y las estudiantes de prácticas anteriores de Trabajo Social, se estableció el Comité Paritario, el cual se encuentra inscrito en el Ministerio de la protección social, sin embargo se evidencio que este comité no ha funcionado de la mejor manera, ya que al no tener una persona responsable por este tema, se ha dejado a las practicantes como guías del proceso, lo cual no ha permitido un empoderamiento real por parte de los miembros integrantes, pues al terminar el tiempo de la practicante no se continúan con lo establecido, y la persona que retoma lo direcciona según sus intereses, lo cual quedó evidenciado en los re-procesos encontrados y en el estancamiento del grupo.

También se evidencio que del programa de Salud Ocupacional en la cooperativa no se realizan actividades continuas de capacitación, sensibilización e información para los trabajadores-asociados. Lo anterior, genera poco interés y desmotivación para seguir participando en las actividades programadas.

Además, se percibe que al interior de la organización, algunos de los trabajadores-asociados no realizan su actividad laboral con compromiso, situación presentada por factores económicos o familiares negativos que afectan el rendimiento adecuado en cada una de las actividades laborales asignadas, propiciando inconformidades entre los compañeros y el personal administrativo.

Es de señalar que se presenta una rotación alta de personal, especialmente en el área de recolección de material reciclable, generada por el tipo de labor desarrollada y el salario recibido por esta actividad. Por otro lado, se observa que no existe claridad en las funciones realizadas por algunos trabajadores, generando desorden y retraso en algunas tareas, considerando que no existe un manual de funciones para los trabajadores-asociados de la cooperativa.

A pesar de las dificultades mencionadas anteriormente, la cooperativa tiene interés por organizarse, ofrecer servicios de calidad y brindar una fuente de trabajo digna a personas que necesitan mejorar sus condiciones de vida y trabajo.

Para la priorización de las estrategias más pertinentes y viables según los recursos y el tiempo disponible para la ejecución del periodo de práctica, se realizó el análisis de la matriz DOFA mediante el cruce de variables (FO –Fortalezas y Oportunidades-, DO –Debilidades y Oportunidades, FA -Fortalezas y Amenazas- y, DA–Debilidades y Amenazas), identificadas en la tabla 7.

Tabla 5. Cruce de variables Matriz DOFA

| (FO)  | (DO)   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fomentar la participación de los/las trabajadores asociados en las actividades dispuestas por la Cooperativa</li> <li>✓ Continuación de actividades de sensibilización e información a los/las trabajadores asociados y administrativos acerca de la importancia del Programa de Salud Ocupacional en COOPRESER.</li> <li>✓ Diseñar un portafolio de Servicios de Responsabilidad Social Empresarial.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Socializar el organigrama para la ubicación de los cargos y responsabilidades.</li> <li>✓ Diseñar el manual de funciones para cada cargo por parte de la estudiante en Práctica de Trabajo Social.</li> <li>✓ Divulgar el perfil y funciones de cargos y puestos.</li> <li>✓ Reactivar las actividades con el Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO – Coopreser.</li> <li>✓ Gestionar espacios y recursos que permitan la reflexión y aprehensión de los asociados a la Cooperativa.</li> <li>✓ Promocionar las actividades relacionadas con la importancia del auto cuidado y el ambiente de trabajo seguro.</li> </ul> |
| (FA)  | (DA)   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valorar la Responsabilidad Social a nivel Interno.</li> <li>✓ Fomento de cultura frente a la prevención del riesgo.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejoramiento de los canales de comunicación entre las/los asociados y la administración.</li> <li>✓ Desarrollo de actividades y talleres de formación sobre Motivación personal, sentido de pertenencia y auto-cuidado.</li> <li>✓ Diseño y desarrollo de actividades de inducción, re- inducción y motivación a trabajadores asociados a la Cooperativa</li> </ul>   |

Fuente: Ingrid Johana Badillo Lizarazo, 2010.

Para sintetizar, se hace una relación de aquellas estrategias seleccionadas para el proceso de práctica, las cuales permitirán el logro de los objetivos de intervención y su justificación:

- Reactivar las actividades con el COPASO para que sus funcionarios se encarguen de problemas tales como la ausencia de señalización por áreas de

trabajo en las instalaciones de la bodega, el represamiento de material reciclable (plástico, vidrio, cartón, entre otros). Se requiere la continuación de actividades de sensibilización e información a los trabajadores asociados y administrativos acerca de la importancia del COPASO.

- Diseñar un plan de trabajo con el COPASO, que permita organizar actividades y fomentar una cultura frente a la prevención del riesgo.

- Fortalecer la dinámica grupal con capacitaciones dirigidas desde el COPASO, con el fin de fomentar la participación de los trabajadores asociados en las actividades dispuestas por la cooperativa, para mejoramiento los canales de comunicación entre los trabajadores asociados y el personal administrativo, puesto que se identificaron como inadecuados los canales de comunicación a nivel interno en la cooperativa.

- Elaboración de una política de capacitación que se adecue a las necesidades del contexto externo y del perfil que se exija para los cargos, estrategia que apunta a aumentar la motivación e interés por parte de los asociados con relación a las actividades desarrolladas por la cooperativa.

- Diseñar el proceso de inducción y re-inducción: Existe en la cooperativa una fluctuación constante de personal que dificulta la continuidad de los procesos, es por ello que se requiere del diseño y desarrollo de actividades de inducción, re-inducción y motivación a los trabajadores-asociados. Los trabajadores asociados desconocen aspectos importantes de la cooperativa como por ejemplo el organigrama, es por esto que la re inducción cobra importancia.

- Diseñar un portafolio de servicios de Responsabilidad Social Empresarial, a partir de oportunidades como el reconocimiento de COOPRESER a nivel nacional e internacional por su gestión en el cuidado del medio ambiente, el apoyo de

entidades internacionales como el Fondo para la Acción Ambiental (FPAA), y convenios institucionales con la Gobernación de Santander.

- Diseñar el manual de funciones para cada cargo y socializar el organigrama para la ubicación de los cargos y responsabilidades.

## **4.2 PLAN DE ACCIÓN**

Según lo analizado anteriormente se programaron los siguientes objetivos a realizar durante la intervención profesional:

1. Acompañar el programa de Salud Ocupacional en la cooperativa brindando espacios que permitan a los trabajadores-asociados interactuar de una manera sana, fortaleciendo el clima laboral, las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia.
2. Fortalecer los procesos de formación laboral que promuevan las habilidades, capacidades y aptitudes propias de los cargos desempeñados en la cooperativa a través de un Manual de Funciones.
3. Estructurar programas de inducción, re-inducción y entrenamiento de personal, que permitan una rápida inserción de los trabajadores-asociados a los procesos desarrollados en la cooperativa, para mantener y fomentar la motivación y el sentido de pertenencia.
4. Elaborar una propuesta de mejoramiento del Portafolio de Servicios en Responsabilidad Social Empresarial.

Según los objetivos estratégicos planteados anteriormente, se diseñaron planes operativos para cada uno de ellos, con acciones estratégicas, metas, indicadores de logro y de gestión, la población objetivo y los responsables, que serían ejecutados en la práctica.(tabla 8).

Acorde con estos objetivos se estableció un cronograma de actividades (ver anexo B)

Tabla 6. Plan operativo de prácticas profesionales

| <b>OBJETIVO 1:</b> Acompañar el programa de Salud Ocupacional en la cooperativa brindando espacios que permitan a los trabajadores-asociados interactuar de una manera sana, fortaleciendo el clima laboral, las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia. |   |   |   |                            |  |
|--|---|---|---|----------------------------|--|
| <b>ESTRATEGIA 1:</b> Reactivar actividades con el Comité Paritario de Salud Ocupacional.   |   |   |   |                            |  |
| <b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>   | <b>META</b>   | <b>INDICADOR</b>                            |   | <b>POBLACIÓN</b>           | <b>RESPONSABLE</b>   |
|  |   | <b>LOGRO</b>                                | <b>GESTIÓN</b>  |                            |  |
| 1. Contacto y desarrollo de actividades con el COPASO.   | Convocar y reunir los 8 integrantes del COPASO el 29 Junio de 2010. | Listado de miembros del COPASO actualizado. | # De integrantes convocados / # de integrantes registrados en la lista de asistencia * 100. | Integrantes del COPASO     | Practicante de Trabajo Social y Trabajadora Social de la Cooperativa |
| 2. Coordinación y ejecución del día COPASO-Coopreser.  | Participación del 60% de los asociados al evento.                   | - Número de asistentes a la actividad.      |   | 105 trabajadores-asociados | Practicante de Trabajo Social.                                       |

| <b>ESTRATEGIA 2:</b> Diseñar un plan de trabajo con el Comité paritario de salud ocupacional. |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|---|--|
| 2. Diseño de cronograma y plan de trabajo (segundo semestre de 2010).                         | Diseño de propuesta del plan – cronograma de trabajo para el 7 de Julio.     | - Cronograma del plan de Trabajo.                                |  | Integrantes del COPASO                              | Integrantes del COPASO, Practicante de Trabajo Social y Trabajadora Social de la Cooperativa |
|   |  | - Actas de COPASO.   |  |   |  |
| 3. Gestión de Orden, Aseo y Señalización de la bodega principal de Coopreser.                 | Entrega de oficio al consejo de administración en la cuarta semana de junio. | Documento de orden, aseo y señalización de la bodega principal.  | # De asociados / # de asociados que utilizan los EPP *100.                                   | Integrantes del COPASO y Consejo de Administración. | Integrantes del COPASO Practicante de Trabajo Social Trabajadora Social de la Cooperativa    |
|   |  | Documento de propuesta de trabajo bodega principal de Coopreser. | # De elementos de señalización dentro de la bodega principal de Coopreser.                   |   |  |
|   |  | Actas de COPASO.   | # De integrantes capacitados / # de integrantes registrados del personal de la bodega * 100. |   |  |

| <b>ESTRATEGIA 3: Fortalecer la dinámica grupal con capacitaciones dirigidas desde el COPASO.</b>  |   |   |   |                              |   |
|---|---|---|---|------------------------------|---|
| 5. Coordinación y ejecución de capacitaciones con la ARP en las diferentes áreas de la cooperativa en temas relacionados con Salud Ocupacional y prevención de Riesgos.   | Realizar una reunión semestralmente en cada área de servicios de la cooperativa (Barrido, Bodega, Terminal y Centro de acopio).                                     | Grado desconocimiento por parte de los asociados a la cooperativa sobre temas relacionados con Salud Ocupacional y prevención del Riesgo. | # De asociados capacitados en temáticas de SO/ # se asociados a la Cooperativa *100.            | 105 trabajador es-asociados. | Practicante de Trabajo Social y Trabajadora Social de la Cooperativa. |
|   |   | Grado desconocimiento por parte de los trabajadores-asociados sobre el COPASO y su funcionamiento.  | # De asociados que conocen el funcionamiento del COPASO / # de asociados a la cooperativa *100. |                              |   |
| 6. Diseño y ejecución de talleres para estimular el trabajo en equipo, fortalecer la comunicación asertiva entre los asociados y la administración, conocer e interiorizar los valores cooperativos y fortalecer el servicio al cliente en las diferentes áreas de la cooperativa | - Para el 23 de julio se diseñará la estructura de los talleres (temática, metodología, duración, etc.) y se presentará a la trabajadora social para su aprobación. | - Aprobación de los talleres por parte de la Trabajadora Social.  | Talleres realizados/ talleres programados x 100*.   | 105 trabajador es-asociados  | Practicante de Trabajo Social y Trabajadora Social de la Cooperativa. |
|   | - En el mes de julio se ejecutarán los talleres en cada uno de los ejes temáticos.  | - Los trabajadores asumen comportamientos y actitudes que favorecen el trabajo en equipo y se mejora el servicio al cliente.              | Talleres realizados/ talleres programados x 100*.   |                              |   |
| 7. Coordinación y ejecución de talleres orientados a mejorar las relaciones humanas y el clima organizacional.  | Realizar un taller mensualmente en cada área de servicios de la cooperativa (Barrido, Bodega, Terminal y Centro de acopio)  | Mejorar en un 80% el clima organizacional y las relaciones interpersonales. Documento con cada una de las actividades del taller.         | # De asociados convocados / # se asociados asistentes *100.                                     | 105 trabajador es-asociados  | Practicante de Trabajo Social y Trabajadora Social de la Cooperativa. |

**OBJETIVO 2:** Fortalecer los procesos de formación laboral que promuevan las habilidades, capacidades y aptitudes propias de los cargos desempeñados en la cooperativa a través de un Manual de Funciones.

**ESTRATEGIA:** Elaboración de una política de capacitación que se adecue a las necesidades del contexto externo y del perfil que se exija para los cargos.

| ACCIONES ESTRATÉGICAS   | META  | INDICADOR   |  | POBLACIÓN                       | RESPONSABLE   |
|---|---|---|--|---------------------------------|---|
|   |   | LOGRO   | GESTIÓN  |                                 |   |
| 1. Recopilación de información acerca de las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos.     | Realizar dos encuestas por cargo entre el 12 y 16 de julio.             | Listado de personas a las que se les realizara la encuesta    | # De personas entrevistadas / # de asociados a la Cooperativa * 100. | 105 Asociados nuevos y antiguos | Practicante de Trabajo Social.  |
| 2. Recopilación, organización y depuración de la información para la elaboración del Manual de Funciones. | Selección de la información para el diseño del 22 - 26 de julio.        | Información seleccionada y presentada a la Trabajadora Social | # De personas entrevistadas / # de asociados a la Cooperativa * 100. | 105 Asociados nuevos y antiguos | Practicante de Trabajo Social y Trabajadora Social de la Cooperativa. |
| 3. Diseño y elaboración del Manual de Funciones.  | En segunda semana de agosto se tendrá elaborado el Manual de Funciones. | Documento realizado   |  | 105 Asociados nuevos y antiguos | Practicante de Trabajo Social.  |

**OBJETIVO 3:** Estructurar programas de inducción, re-inducción y entrenamiento de personal, que permitan una rápida inserción de los trabajadores-asociados a los procesos desarrollados en la cooperativa, para mantener y fomentar la motivación y el sentido de pertenencia.

**ESTRATEGIA:** Diseñar el proceso de inducción y re-inducción

| ACCIONES ESTRATÉGICAS   | META   | INDICADOR  |   | POBLACIÓN                                | RESPONSABLE   |
|---|--|--|---|--|---|
|   |  | LOGRO  | GESTIÓN   |  |   |
| 1. Recopilación de información de los asociados sin inducción vinculados recientemente.   | El 22 de junio se obtendrá el listado de los asociados vinculados y activos recientemente.             | Listado del personal pendiente por inducción en la Cooperativa   | # de asociados sin inducción / # de asociados vinculados a la Cooperativa * 100                                       | Trabajadores-asociados nuevos y antiguos | Practicante de Trabajo Social.  |
| 2. Recopilación, organización y depuración de la información recolectada para el diseño de una herramienta pedagógica de inducción. | Para el 28 de junio se habrá recopilado todo el material.  | Herramienta pedagógica diseñada y presentada a la Trabajadora Social   | # de herramientas pedagógicas aprobadas por la jefatura / # de herramientas pedagógicas diseñadas y presentadas * 100 | Trabajadores-asociados nuevos y antiguos | Practicante de Trabajo Social y Trabajadora Social de la Cooperativa. |
| 3. Diseño de propuesta de elaboración del proceso de inducción y re-inducción.  | Presentar la propuesta del programa de inducción y re-inducción a la administración de la cooperativa. | - Documento realizado  |   | Trabajadores-asociados nuevos y antiguos | Practicante de Trabajo Social.  |
| 4. Formulación y desarrollo de estrategias de evaluación del programa de inducción y re-inducción.                                  | Iniciar el proceso de inducción y re-inducción junto con el formato de evaluación.                     | El departamento de bienestar identifica las debilidades y reconoce sus fortalezas para emprender planes de mejora. | # de personas con inducción o re-inducción y evaluaciones diligenciadas / # de evaluaciones entregadas * 100          | Trabajadores-asociados nuevos y antiguos | Practicante de Trabajo Social.  |

| <b>OBJETIVO 4:</b> Elaborar una propuesta de mejoramiento del Portafolio de Servicios en Responsabilidad Social Empresarial (RSE). |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| ESTRATEGIA: Diseño de un portafolio de RSE.  |  |  |  |   |
| ACCIONES ESTRATÉGICAS  | META   | INDICADOR  |  | RESPONSABLE   |
|  |  | LOGRO  | GESTIÓN  |   |
| Recopilación de información de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE), sobre cómo medirla y aplicarla.                         | Realizar búsqueda bibliográfica para abordar e implementar la RSE  | Elegir mínimo tres documentos de base para implementar y evaluar la RSE  | # lecturas pertinentes sobre RSE / # de lecturas encontradas * 100 | Practicante de Trabajo Social.  |
| Aplicación una auto-evaluación de Responsabilidad Social.  | Obtener datos para medir la RSE en la primera semana de agosto.  | Aspectos evaluados sobre la RSE, formato de evaluación y resultados de la evaluación                           |  | Practicante de Trabajo Social y Trabajadora Social de la Cooperativa. |
| Diseño de una propuesta de Servicios en RSE.   | Para la 4 semana de Julio se habrá clasificado y ordenado el material                                      | Destacar los indicadores de RSE apropiados para la organización a través de un cuestionario de auto evaluación | # de Indicadores de RSE  | Practicante de Trabajo Social y Trabajadora Social de la Cooperativa. |
| Incorporación del diseño de la propuesta al Portafolio de Servicios en Responsabilidad Social Empresarial.                         | Aprobación de la propuesta por parte de la Trabajadora Social para la 4 semana de Agosto y 1 de Septiembre | Documento realizado  |  | Practicante de Trabajo Social y Trabajadora Social de la Cooperativa. |

Fuente: Ingrid Johana Badillo Lizarazo, 2010.

### 4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EJECUCIÓN

La profesión de Trabajo Social, siempre ha estado relacionada con el campo de la salud y el bienestar. En un principio de forma meramente asistencial, pero a través del tiempo se ha consolidado con procesos y elaboración de proyectos que contribuyen a la salud y al bienestar de la población especialmente en el campo laboral.

El proceso de acción profesional desarrollado en Coopreser Ltda., estuvo enfocado a la realización de actividades encaminadas a generar a largo plazo un ambiente de bienestar laboral en pro de mejores condiciones de vida; esta experiencia se ejecutó a partir de acciones planteadas durante la etapa de ubicación y diagnóstico en la organización donde se intentó responder no solo a los distintos roles planteados para la profesión, sino también rediseñar formas de reconocimiento de las necesidades del cuidado de sí mismo y del entorno, fortalecer al grupo líder con más interés en el cuidado de la salud en el trabajo, la prevención y fortalecer la dinámica grupal con el fin de estrechar lazos y brindar bienestar a esta población.

La estudiante en práctica profesional dentro del área de salud ocupacional en la Cooperativa desempeño varios roles, entre estos como gestora, diseñadora, planificadora y coordinadora, esto por medio de las diversas actividades realizadas con la población participante y las cuales se describe a continuación:

Para el desarrollo del OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: *Acompañar el programa de Salud Ocupacional en la cooperativa brindando espacios que permitan a los trabajadores-asociados interactuar de una manera sana, fortaleciendo el clima laboral, las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia.* Se diseñaron 3 estrategias con actividades encaminadas a actualizar y rediseñar procedimientos necesarios en el funcionamiento de la Salud Ocupacional con el fin de preservar,

mantener y mejorar la salud en el ambiente laboral de forma integral. Aquí el rol como coordinadora y diseñadora se manifestó mediante las estrategias de accionar profesional dirigidas al fortalecimiento, gestión y ejecución de los programas acordados en la temática de salud ocupacional, encaminados a la identificación de situaciones que afectan la dinámica de los grupos en su entorno laboral así como el manejo del clima organizacional y su influencia en la salud laboral, se logró fomentar la participación e identificación de los trabajadores-asociados en las actividades desarrolladas tal como se describen a continuación.

- ESTRATEGIA 1: Reactivar actividades con el Comité Paritario de Salud Ocupacional.

- *Contacto y desarrollo de actividades con el COPASO.*

El objetivo de esta actividad era el de contactar a los miembros del COPASO y definir con ellos un plan de trabajo dirigido a reactivar las acciones desarrolladas desde este grupo en pro del bienestar laboral en la organización.

Para el desarrollo de esta actividad se contactó por medio telefónico a cada uno de los integrantes (principales y suplentes) del COPASO, ya que pertenecen a diferentes áreas de trabajo tanto dentro de las instalaciones de la cooperativa como en el exterior –por ejemplo, en la terminal de transportes-, con el fin de reactivar las labores que se deben desarrollar dentro del funcionamiento del grupo. Al realizar el primer encuentro de la practicante de Trabajo Social con los integrantes, éstos se mostraron indiferentes y muy desmotivados por volver a participar en el comité, puesto que no había continuidad en los procesos, reuniones y capacitaciones. Además, las múltiples funciones realizadas por la presidenta del COPASO, dificultaban el establecimiento de un horario para la realización de las reuniones y por ende la continuación de las actividades y el proceso en general.

Sin embargo, se realizaron varios encuentros con la mayoría de los miembros del comité (Representantes de las áreas de Recolección, Bodega, Equipajeros, Barrido y Oficios Varios), donde se discutieron y canalizaron algunas inquietudes entre el personal asociado de las diferentes áreas y la administración, específicamente aquellas relacionadas con la situaciones de orden y aseo de la bodega principal y el uso de los Elementos de Protección Personal (EPP), aspectos que quedaron evidenciados en las actas realizadas de cada reunión. Es importante resaltar el compromiso de las personas asistentes con el trabajo a realizar, ya que gracias a esto se logró avanzar significativamente en cuanto a los requerimientos de cada una de las áreas y una mayor aceptación a las actividades desarrolladas por parte de sus compañeros y el reconocimiento y apoyo de la administración.

Desde la intervención de Trabajo social, con esta actividad se logró el reconocimiento y el desarrollo de actitudes de liderazgo y coordinación por parte de cada uno de los miembros de comité, que posteriormente permitieron la realización de diversas actividades tendientes a mejorar la salud en el ámbito laboral de la cooperativa.

- *Coordinación y ejecución del día COPASO-Coopreser.*

Un logro muy importante de la reactivación del COPASO fue la socialización y presentación de los miembros integrantes a los trabajadores-asociados a la cooperativa, esto se realizó con una Jornada de Salud, en la cual los trabajadores-asociados conocieron las funciones y responsabilidades de los miembros del comité y disfrutaron de actividades para el auto-cuidado y fortalecimiento de su salud.

El 'Día del COPASO- Coopreser', obtuvo una asistencia mayoritaria y una participación activa por parte de los trabajadores-asociados, quienes manifestaron su aprobación por la realización de este tipo de eventos, y solicitaron programa

más seguido este tipo de actividades, de tal forma que les permita tomar una pausa en el trabajo, evaluar sus hábitos de salud así como detectar posibles enfermedades existentes.

También se contó con el apoyo y participación de varias entidades como lo fueron la ARP Colmena que hizo un acompañamiento constante a través de actividades lúdico-pedagógicas haciendo hincapié en los riesgos a los cuales están más expuestos los asociados y la forma correcta de realizarlos, también, la caja de compensación CAJASAN, exhibió algunos de sus servicios y llevó a cabo una campaña de riesgo cardiovascular. Otra de las actividades estuvo apoyada por los empresarios de AMWAY quienes realizaron a las y los trabajadores asociados una asesoría en nutrición y belleza, así como una sesión de SPA facial.

El resultado de esta actividad fue participativo (asistió aproximadamente el 70% de los trabajadores-asociados) y se recibieron comentarios positivos acerca de la labor realizada por los miembros del COPASO.

Desde la experiencia de la práctica, esta presentación formal, respondió a la necesidad de establecer mecanismos de vigilancia y control de las acciones de salud en el trabajo reconocidas, con el propósito de empoderar al personal de la cooperativa con actividades dirigidas a mejorar su estado de salud y el autocuidado, así como espacios pertinentes al desarrollo de actitudes de liderazgo por medio de habilidades individuales y grupales.

- ESTRATEGIA 2: Diseñar un plan de trabajo para el Comité Paritario de Salud Ocupacional.

• *Diseño de cronograma y plan de trabajo.*

Con la participación activa de los integrantes del COPASO, se realizó un cronograma de actividades para el segundo semestre de 2010 (ver anexo C). Este

cronograma se trazó desde el mes de Julio a Diciembre, para esto se retomaron algunas actividades pendientes propuestas por la practicante anterior de Trabajo Social, con el fin de dar continuidad y ejecutar algunos procesos ya planteados. También se incluyeron otras actividades, según requerimientos y solicitudes de la ARP, y necesidades manifestadas por los integrantes, como capacitaciones en temas de auto cuidado y autoestima, liderazgo, trabajo en equipo, entre otras. Estas capacitaciones se solicitaron e implementaron con el fin de fortalecer no solo al grupo base del COPASO, sino multiplicarlo en el total de los trabajadores-asociados.

El cronograma de actividades del COPASO fue planteado por un tiempo de 6 meses continuos, de tal manera que la ausencia de la estudiante de Trabajo Social no dificultara la continuación de las reuniones y actividades, como ha sucedido en las prácticas anteriores. En este cronograma se planearon dos reuniones mensuales con las y los integrantes, la primera con el fin de abordar temas concernientes a la prevención de riesgos, así como problemáticas y observaciones realizadas desde cada una de las áreas de trabajo; la segunda reunión se realizaría para las capacitaciones en temas concernientes a funciones, normatividad y fortalecimiento del COPASO. También se agregaron las fechas en las cuales la ARP Colmena desarrollaría su programa de formación sobre gestión del riesgo. Asimismo, se planteó la realización de visitas a los diferentes puestos de trabajo para identificar la utilización correcta de los EPP por medio de observación directa y las posteriores propuestas para minimizar los riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores-asociados. Finalmente, se programó realizar una charla mensual por parte de la ARP, en diversas temáticas para cada una de las áreas de la cooperativa, según la prioridad de los riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores asociados.

Para el cumplimiento y ejecución del cronograma propuesto, en el tiempo que estuvo la estudiante se realizó casi en su totalidad como se había planteado: se

efectuaron las dos reuniones mensuales planteadas, en las que por una parte se logró concretar el tema de cada una de las charlas a realizar con las y los trabajadores asociados, se programaron y ejecutaron tres visitas de inspecciones de seguridad a diferentes áreas de trabajo (Terminal de transportes, plaza de mercado San Francisco y bodega), para concretar informes que se dirigieron al Consejo de Administración, entre ellos el oficio para articular un sistema de sanciones para aquellas personas que no utilizaran correctamente los EPP.

Los integrantes del COPASO adquirieron un gran compromiso como multiplicadores de las gestiones realizadas por ellos ante el presidente del Consejo de Administración y bodeguero, quien en un inicio puso resistencia a las actividades programadas, pero la presencia de otro integrante del comité dentro del consejo permitió obtener más apoyo para las actividades programadas.

Con esta actividad se logró apoyar el proceso desde un enfoque social y educativo, pues las actividades programadas se encontraban dirigidas hacia la comprensión integral de las temáticas propuestas, programadas y ejecutadas e integrar canales de comunicación directos donde se manejara información básica en cuanto a la temática de salud y bienestar laboral.

- *Gestión de Orden, Aseo y Señalización de la bodega principal de Coopreser.*

Dadas las condiciones de desorden y desaseo evidentes en la bodega, que dificultaban algunas labores y ponían en riesgo de accidentalidad a los trabajadores-asociados y al público en general, -siendo que es la única vía de acceso a la bodega-, y, retomando que en la práctica anterior se planteó la realización de un oficio dirigido al consejo de administración, cuyo asunto era presentar la preocupación de los miembros del COPASO frente a la situación de orden, aseo y no señalización de la Bodega, se gestionó en la presente práctica profesional, la ejecución de este ítem, realizando la entrega de dicho oficio para propiciar algún tipo de acción por parte del Consejo, aprovechando que se

contaba con la participación de uno de los miembros del consejo dentro de los integrantes del COPASO.

Como resultado de esta actividad, se logró la señalización de la bodega y las áreas de trabajo, las salidas de emergencia, se ubicaron extintores, se despejaron vías de entrada y salida a la bodega, y se realizaron varias jornadas de orden del material de tal manera que se minimizara el riesgo de accidentes por caída de materiales, reorganizando su ubicación y apilamiento. Para estas jornadas se tuvo la participación de todo el personal de bodega, así mismo del personal de barrido y equipajeros quienes poco frecuentan la bodega, ya que su trabajo es externo, pero que para esta ocasión apoyaron las actividades fuera de su horario de trabajo.

También se organizó y se llevó a cabo el control sobre el mantenimiento de las máquinas embaladoras para evitar accidentes. Para esto la empresa que realiza el mantenimiento suministro un formato de seguimiento y control de la maquinaria, el cual se modificó para ser más claro y entendible por parte de los trabajadores-asociados encargados del funcionamiento y operación de este artefacto y así poder realizar a tiempo las correcciones a estas.

Por otra parte se promovió una capacitación en el tema de primeros auxilios básicos con el fin de conformar las brigadas de emergencia, para la consolidación de este grupo se realizó una convocatoria aquellos trabajadores-asociados con capacidad de liderazgo y que quisieran participar en la capacitación.

Fue así como la ARP Colmena ejecutó un taller dirigido por un profesional sobre 'Básico en primeros auxilios', con una duración de dos horas, esta capacitación se realizó en las instalaciones del Restaurante "La Casona" del terminal de transportes y se obtuvo participación y entusiasmo por parte de los asistentes, quienes expresaron su satisfacción con la realización de la actividad, debido a

dificultades en los distintos horarios asignados a las diferentes áreas de trabajo no se logró concretar el grupo para realizar la posterior capacitación.

Para esta etapa de la práctica el rol de gestor se consolidó a través de las actividades realizadas por medio de los oficios entregados, los talleres de capacitación dirigidos a obtener conocimientos básicos sobre los riesgos propios de la cooperativa, lo cual trajo varios beneficios entre estos reiterar la responsabilidad del consejo de administración para con las y los asociados, con el fin de mejorar la productividad laboral y generar conciencia en el trabajador-asociado donde él se proyecte como planificador y ejecutor de su propio bienestar

- *Coordinación y ejecución de capacitaciones con la ARP en las diferentes áreas de la cooperativa en temas relacionados con Salud Ocupacional y prevención de Riesgos.*

Con el fin de fomentar estilos de vida saludables y generar una cultura de auto cuidado en los trabajadores asociados, se gestionó y coordinó con la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP)- COLMENA un programa de capacitación relacionado con la importancia del programa de salud ocupacional y la gestión del riesgo para prevenir accidentes.

Inicialmente, junto con la Trabajadora Social de Coopreser, se realizó un diagnóstico de la situación actual en cuanto a la ejecución del programa de salud ocupacional, posteriormente se realizó una lista de los temas a trabajar, que fue enviada vía correo electrónico a la asesora de la ARP. Como respuesta a dicha solicitud, Coopreser debería firmar un plan de acción conjunta que luego sería ejecutado por el personal de la ARP.

En este plan se priorizaron los temas a trabajar y se estableció un tiempo dentro del cual se debían realizar las actividades entre los meses de julio y diciembre.

Estas actividades básicamente se relacionan con los temas de funciones y responsabilidades del COPASO, auto-cuidado, trabajo seguro, riesgos ergonómicos y psicosocial, uso y manejo de los Elementos de Protección Personal (EPP) y brigadas de emergencia.

También se trabajaron temas para el fortalecimiento del COPASO a través de la ARP, la cual permitió participar en un programa denominado *FORMAR*, cuyo principal objetivo es capacitar y brindar conocimientos básicos a los miembros integrantes del COPASO en temas relacionados con la salud ocupacional y la gestión efectiva del riesgo. En este programa también se dio espacio para la participación de la estudiante, lo cual permitió un aumento en los conocimientos y habilidades desarrollados en la práctica.

La dinámica con este programa para las capacitaciones, consistía en la asistencia por parte de la practicante de Trabajo Social y un miembro del COPASO a las diferentes charlas sobre el programa de salud ocupacional, panorama de riesgo, reporte e investigación de accidentes, brigadas de emergencias entre otros, y la posterior multiplicación de esta información con los demás miembros del COPASO. Por acontecimientos en el cruce de horario, los trabajadores-asociados encargados muy pocas veces pudieron asistir a las capacitaciones, pero las ocasiones en que las que asistieron fueron muy enriquecedoras para ellos y el grupo en general, ya que se pudieron desarrollar habilidades de comunicación, para transmitir la información obtenida en las charlas.

También se lograron que algunas propuestas del COPASO fueran aprobadas desde el consejo de administración y el área administrativa, como el cambio de insumos utilizados en las labores de oficios varios, por ejemplo, el cambio el varsol por otro producto químico que realizara la misma función sin contaminar demasiado, y minimizando su exposición y contacto, considerando la afectación

para la salud de las trabajadoras-asociadas del área de oficios varios, ubicadas en el Terminal de transporte y Centro abastos.

ESTRATEGIA 3: Fortalecer la dinámica grupal con capacitaciones dirigidas desde el COPASO-Coopreser

- *Diseño y ejecución de talleres para estimular el trabajo en equipo, fortalecer la comunicación asertiva entre los asociados y la administración, conocer e interiorizar los valores cooperativos y fortalecer el servicio al cliente en las diferentes áreas de la cooperativa.*
- *Coordinación y ejecución de talleres orientados a mejorar las relaciones humanas y el clima organizacional.*

Para desarrollar estas actividades, se hizo un sondeo sobre aquellos temas que eran más relevantes y aquellos que eran requeridos por las diferentes entidades con las cuales la cooperativa tenía relación, con el fin de realizar los talleres pertinentes.

Se estructuró un cronograma para realizar un taller mensual durante los seis meses propuestos, cuyos objetivos consistían en:

- Estimular el trabajo en equipo.
- Fortalecer la comunicación asertiva entre los trabajadores-asociados y la administración.
- Conocer e interiorizar los valores cooperativos y aplicación de los mismos.
- Fortalecer el servicio al cliente en las diferentes áreas de la cooperativa
- Mejoramiento del clima organizacional.

Los talleres tenían programado un tiempo de duración de dos horas, y el lugar sería en el restaurante la casona del Terminal de Transporte.

En cuanto a la ejecución, solo se lograron desarrollar dos talleres programados en los temas de servicio al cliente para las trabajadoras-asociadas de Oficios Varios por requerimiento del terminal de transportes y sobre el trabajo en equipo para los trabajadores-asociados de las diferentes áreas. Lo anterior, debido a inconvenientes en relación con la programación de los diferentes horarios manejados por las áreas en la cooperativa, lo cual interfería en las labores.

Se realizaron charlas informales y sensibilizaciones acerca de las actividades realizadas por el programa de salud ocupacional y la importancia del uso de EPP. Con relación a este último tema, se reflexionó junto con algunos asociados, quienes manifestaban que el uso de elementos como los guantes les incomodaba y estorbaban en el momento de realizar sus labores, otros se encontraban acostumbrados a manejar el riesgo al cual se exponían diariamente y otros (la minoría), ya reconocían la necesidad de protegerse utilizando los EPP adecuadamente.

Se lograron avances en el conocimiento de la temática de Salud Ocupacional, a través del intercambio de opiniones y sugerencias que buscaban el mejoramiento continuo de las condiciones en salud ocupacional y gestión del riesgo de los trabajadores-asociados. También se hicieron capacitaciones sobre el uso de los EPP para fomentar su correcta utilización y mantenimiento. Es de señalar que se diseñó un sistema para la entrega de los EPP, ya que no existía ningún formato para esto, en esta actividad se realizaba la entrega del grupo de elementos de protección, según el área de trabajo y se les informaba acerca del uso adecuado y mantenimiento de estos.

Es importante resaltar el apoyo obtenido por el Consejo de Administración durante el proceso, ya que en al inicio de las actividades fue muy poca la atención prestada, pero una vez se expuso el programa y el cronograma de actividades, así como la presencia de dos miembros del COPASO en este Consejo, se impulsó

significativamente el trabajo de acuerdo con el soporte y respaldo encontrado en ellos.

**EL OBJETIVO ESTRATEGICO 2:** Fortalecer los procesos de formación laboral que promuevan las habilidades, capacidades y aptitudes propias de los cargos desempeñados en la cooperativa a través de un Manual de Funciones.

Para la formulación de este objetivo, se tuvo en cuenta por una parte el requerimiento realizado por la ARP, donde se buscaba tener una clara visión sobre las funciones y responsabilidades de los trabajadores asociados y así definir más claramente los riesgos a los cuales estaban expuestos en la realización de sus labores y por otra parte se enuncio con la intención de asumir a la persona como eje central de la creación y mantenimiento de condiciones adecuadas para su bienestar laboral y brindarle conocimientos básicos que requería para esto.

Para la consecución de este objetivo, se inició con la recopilación de información acerca de las funciones y responsabilidades de los diferentes cargos de la cooperativa; se construyó una entrevista semi-estructurada (ver anexo D), con el fin de conocer la antigüedad de los trabajadores-asociados, y sobre cómo cada una de las personas percibían su puesto de trabajo, funciones, responsabilidades y riesgos a los que estaban expuestos, esta entrevista se realizó a los jefes de área y coordinadores, así como a algunos trabajadores –asociados escogidos al azar . Esta misma entrevista se realizó a la gerente y jefe de Recursos Humanos para conocer cómo la organización concebía los diferentes puestos de trabajo.

Posteriormente, se efectuó una búsqueda bibliográfica donde se organizó y depuro la información para realizar el diseño y elaboración del Manual de Funciones para cada uno de los cargos. Para la estructuración del documento se tomaron como base por una parte los requerimientos de la ARP y por otra dos de

los documentos encontrados, una vez finalizado el documento, se presentó a la Trabajadora Social de la Cooperativa para su corrección y aprobación.

Desde la intervención en Trabajo Social este manual de funciones se elaboró con el fin de conocer las responsabilidades y funciones específicas de cada uno de los cargos, así como delimitar las funciones y clarificar los riesgos a los cuales están expuestos en sus puestos, disminuyendo los accidentes de trabajo propiciando el auto-cuidado de las personas en la organización, y prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, en procura de generar y mantener el sentido de pertenencia a la organización a la hora de cumplir las labores encomendadas, así como dar una guía en cuanto a las temáticas más relevantes a tratar en el programa de Salud Ocupacional y las charlas de capacitación.

Como parte del proceso de diagnóstico se llevó a cabo la identificación de los procesos realizados al interior de la organización, allí se hizo visible la falta de elementos que apuntaran hacia la ubicación y orientación del trabajador-asociado en el ambiente de trabajo, sumado a esto un requerimiento de la ARP, y como paso posterior a la estructuración del manual de funciones. Se planteó el OBJETIVO número 3: *Estructurar programas de inducción, re-inducción y entrenamiento de personal, que permitan una rápida inserción de los trabajadores-asociados a los procesos desarrollados en la cooperativa, para mantener y fomentar la motivación y el sentido de pertenencia.*

La principal finalidad consistía en brindar elementos al trabajador-asociado que le permitieran una integración efectiva a la cooperativa, donde lograra identificar la organización como un sistema dinámico con interacciones internas y externas en las que su adecuado desempeño se reflejará sobre el logro de los objetivos organizacionales y su propio bienestar laboral.

Para su ejecución se inició con la recopilación bibliográfica acerca del tema para fundamentar el diseño de la propuesta pedagógica y metodológica, esta se llevó a cabo mediante el uso de internet, con la búsqueda de información pertinente a la temática.

Una vez recopilada la información, se procedió a seleccionar aquella que serviría como insumo para la propuesta, seguidamente se obtuvo la información registrada en el Libro de Asociados que habían sido vinculados recientemente.

El documento “Libro de Asociados” fue elaborado por la profesional en formación, con el fin de obtener información de primera mano acerca de las características básicas de la población sujeto de intervención como lo eran, sexo, edad, nivel educativo, dirección, número de teléfono, estado civil, número de hijos, área de trabajo, fecha de entrada y de retiro. Esta información fue muy importante para la realización de la caracterización de la población.

Por razones de tiempo no se continuó con la ejecución de este objetivo. Se plantea realizar la estructuración pedagógica y metodológica como propuesta del informe mejorado y dejarlo planteado en la empresa para su posterior ejecución.

#### **4.4 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL**

El desarrollo de esta práctica tomo como base 2 de los 4 ejes de intervención profesional de Trabajo Social en el área organizacional: Conservación y desarrollo y evaluación de procesos, así como lo concerniente a la salud ocupacional vinculado al bienestar laboral al interior de la organización. De acuerdo a los resultados hallados durante el proceso de diagnóstico se planearon y ejecutaron una serie de acciones estratégicas dirigidas a desarrollar el talento humano de la cooperativa.

El avance en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos para este período de práctica profesional se representa en la siguiente tabla.

Tabla 7. Cumplimiento de objetivos

| OBJETIVOS  | Acompañar el programa de Salud Ocupacional | Fortalecer los procesos de formación laboral | Estructurar programas de inducción, re-inducción, motivación y entrenamiento de personal | Elaboración propuesta de mejoramiento del Portafolio de RSE |
|------------|--|--|--|---|
| INICIADO   |  |  |  |   |
| EN PROCESO |  |  |  |   |
| CULMINADO  |  |  |  |   |

Fuente: Ingrid Johana Badillo Lizarazo, 2010.

Como se evidencia a lo largo del documento, la evaluación del proceso de práctica se realizó de forma continua durante toda la intervención realizada y se dividió en varias etapas. Por una parte se realizaba la evaluación al finalizar cada una de las acciones estratégicas propuestas y ejecutadas, lo cual permitía medir el cumplimiento de los logros y la eficacia de cada una de las actividades propuestas, y por otra parte se realizó una evaluación de todo el proceso de acción profesional desarrollado durante la experiencia.

El proceso de práctica anterior aportó la base para proponer uno de los objetivos de la práctica planteados a cerca de fortalecer la dinámica grupal de los miembros de la cooperativa con capacitaciones dirigidas desde el COPASO. Los demás objetivos surgieron a partir del proceso de ubicación y diagnóstico llevado a cabo al inicio de la práctica y producto de algunas solicitudes realizadas por la Administradora de Riesgos Profesionales a la cual estaba afiliada la Cooperativa.

Se retomaron procesos de la práctica anterior, con respecto a las actividades programadas, por solicitud de los integrantes del COPASO con el fin de

proporcionar continuidad al proceso desarrollado desde este grupo, sin embargo, cabe resaltar que no se encontró ningún registro claro de los procesos ejecutados y precisamente por estas condiciones, se realizaron cambios encaminados al mejoramiento y aprendizaje, coordinando actividades con los integrantes del COPASO para identificar debilidades.

En relación con las acciones ejecutadas en la conservación y desarrollo del personal, fue posible el diseño, organización y ejecución de estrategias dirigidas a la promoción de la salud y el fortalecimiento de hábitos y estilos de vida saludables; la identificación de las funciones realizadas por los trabajadores-asociados en los distintos puestos de trabajo, al reconocer la necesidad de trabajar de manera distinta en cada una de las áreas de la cooperativa: un grupo constituido por las y los recuperadores, otro por los auxiliares de selección y bodega; el grupo de oficios varios y equipajeros que prestan el servicio en la terminal de transportes; y por último, por los conductores de los vehículos de la cooperativa.

Estos grupos, especialmente el de recuperadores y el grupo de oficios varios y equipajeros, constituyeron la principal población sujeto de intervención. Con los demás grupos se realizó parcialmente el trabajo debido a varios aspectos, entre ellos a la dificultad presentada en cuanto a disponer de un horario concertado para la realización completa de las actividades planeadas y, por otro lado, actividades colaterales como las capacitaciones ofrecidas por la ARP Colmena de las cuales se requería un tiempo adicional para la estudiante en práctica.

Durante el desarrollo de las actividades, se observó interés constante de los miembros integrantes del COPASO por mejorar el bienestar y entorno de trabajo tanto de ellos como de sus compañeros y de un grupo de trabajadores-asociados quienes asistían puntualmente a las actividades, participaban activamente en los

encuentros semanales y ponían en práctica las recomendaciones y sugerencias del COPASO.

Un avance significativo fue aumento en el uso de los Elementos de Protección Personal (EPP), disminuyendo así el índice de accidentalidad por cortaduras principalmente. Desde el COPASO se gestionó la compra de EPP's más adecuados para ciertas labores, logrando que algunas áreas, como oficios varios, los consiguieran pero en otras áreas por razones económicas (sobrecosto EPP) no se ha realizado su compra. Además, para disminuir la accidentalidad se señaló distintas áreas de trabajo que lo requerían.

Se espera que con las actividades realizadas, un gran número de trabajadores-asociados recuerde la importancia del programa de salud ocupacional al interior de la cooperativa y desarrolle comportamientos seguros que protejan su salud.

Con la ejecución del plan de acción se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Errores existentes al interior del programa de Salud Ocupacional en la cooperativa, pues no existía claridad y organización de funciones.
- La inexistencia de lugar adecuado para el desarrollo de actividades con el COPASO, situación que implicaba el traslado de los trabajadores-asociados al Terminal de transportes.
- Poca motivación e interés por parte de algunos trabajadores-asociados para participar en las actividades programadas por Salud Ocupacional.

Se realizó un trabajo armónico con los miembros del COPASO, de tal forma que existió una participación activa, responsable y respetuosa para canalizar esfuerzos en la búsqueda de las mejores alternativas preventivas para la seguridad de todos.

Las áreas de desempeño, donde resultó clave la intervención del COPASO, fueron las relacionadas con el orden y limpieza (promoción, inspección y verificación del cumplimiento de recomendaciones), la detección de peligros (selección de lugares a inspeccionar, detección de condiciones y actos peligrosos, la verificación del cumplimiento de recomendaciones), la protección personal de los trabajadores (identificar quiénes usan o no los Elementos de Protección Personal –EPP), la promoción de la seguridad (seleccionar temas de capacitación, solicitar el material necesario, publicar material sobre promoción de la seguridad), investigación de incidentes (promover el reporte, identificar causas, cómo controlarlas y eliminarlas, verificar el cumplimiento de recomendaciones

Otro objetivo del programa estaba dirigido a fortalecer el clima laboral existente en la cooperativa. De esta manera se ejecutaron varias capacitaciones realizadas por la estudiante en práctica y el resultado de esto fue la ampliación del conocimiento por parte de los trabajadores-.asociados acerca del trabajo en equipo, cooperativismo, el sentido de pertenencia hacia su cooperativa, sus funciones, derechos y deberes para ponerlos en práctica, contribuyendo a mejorar los hábitos, calidad de vida y las relaciones con sus compañeros.

Aunque no se realizaron todos los talleres programados, aquellos que se realizaron fomentaron en el grupo la reflexión frente a la importancia de mantener buenas relaciones con sus compañeros y fortalecer el sentido de pertenencia hacia la cooperativa para contribuir a mejorar su calidad de vida. Es importante señalar que se dejaron planteados las temáticas, metodología y el cronograma de trabajo para continuar con su ejecución, si fuese posible, por la siguiente estudiante en práctica.

En cuanto al diseño e implementación del proceso de inducción, se realizó una revisión documental pertinente para fundamentar más adelante, la propuesta de implementación. Así mismo en el marco de este objetivo se elaboró una entrevista

semi-estructurada para ser aplicada a algunos de los trabajadores-asociados ubicados en las diferentes áreas de trabajo, permitiendo así realizar una evaluación en cuanto a los conocimientos acerca de sus funciones, deberes y compromisos y recibir también sugerencias y recomendaciones para generar oportunidades de mejoramiento. El principal logro de este objetivo y la práctica fue la entrega del documento “Manual de Funciones” que se elaboró con base en las entrevistas realizadas y se aprobó con el acompañamiento de la ARP y la administración.

De acuerdo con lo anterior, desde la profesión de Trabajo Social se buscó gerenciar procesos de desarrollo humano, buscando relacionar los objetivos individuales de los trabajadores con la misión y visión de la empresa.

De manera general durante el proceso de práctica se aplicó lo aprendido en la academia y se logró la aplicación de varias de las metodologías de la profesión, asimismo, se comprendió que el abordaje de las temáticas de Salud Ocupacionales bastante amplio ya que abarca varias áreas del Trabajo Social y hace posible el desarrollo de competencias y habilidades en el accionar con grupos y personas en temáticas como autoestima, sentido de pertenencia, estilos de vida saludables y apoyo para aumentar en el nivel en la calidad de vida.

Es gratificante tener este tipo de experiencias, pues la Salud Ocupacional es un campo muy amplio en el que se pueden desarrollar competencias valiosas para la profesión, así como del aporte en la experiencia para la estudiante. Es por esto que desde la academia es importante fortalecer y aumentar los contenidos en relación con la salud ocupacional que se ofrecen a los y las estudiantes, lo cual fomentará la construcción de aprendizajes más amplios a partir de la experiencia en campo y promover así el desarrollo y reconocimiento de la profesión

## 5. PROPUESTA: HACIA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN EN COOPRESER LTDA

Coopreser Ltda. Es una cooperativa dedicada a la recuperación de material reciclable y servicios generales en el área metropolitana de Bucaramanga, uno de sus principales objetivos consiste en mejorar la calidad de vida de los trabajadores-asociados y sus condiciones de empleo dignificando su labor. Dentro de este concepto se inserta la visión de la organización:

*“En 2012 Coopreser será una empresa sólida en la prestación de servicios públicos de a nivel local y regional, enmarcada en el cumplimiento de las políticas nacionales, implementando procesos eficientes y con los más altos estándares de calidad y certificado para el logro de los objetivos”.*

Para concretar esta visión hay varios elementos claves que con buen funcionamiento establecerán las bases para su logro tales como: una estructura organizativa alineada con la estrategia de la organización, liderazgo y dirección adecuados al cambio, integración de la cooperativa con la comunidad, la implementación de adecuados procesos para complementar los estándares de calidad, una adecuada relación con los usuarios y lo más importante, el aprovechamiento del potencial humano.

Indudablemente, son los trabajadores-asociados quienes tienen un sus manos gran parte del éxito de los retos propuestos por la cooperativa, por ende, es necesario promover el desarrollo de potencialidades del recurso humano y a su vez que este potencial sea aprovechado al máximo en beneficio de la cooperativa.

Considerando lo anterior, se pretende aportar mecanismos que contribuyan al desarrollo y aprovechamiento de este potencial, a partir del diseño de un programa de inducción, con el objetivo de presentar al trabajador-asociado una orientación apropiada sobre los fines de la cooperativa y su estructura así como las funciones que deberá desempeñar, para facilitar la rápida adaptación y permitir la integración del nuevo integrante al grupo de trabajo.

Este proceso se convierte en una herramienta de capacitación para la administración, en el cual se fortalecen las habilidades y potencial de los trabajadores, a la vez que se alinean con los objetivos de la organización para el logro de éstos de tal manera que se alcancen los niveles deseados de eficiencia en el servicio.

## **JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad, es común encontrar el ingreso de personas nuevas que llegan a las organizaciones, y por diversas causas no se integran rápida y efectivamente, dificultando la labor. Las empresas funcionan como un engranaje, y cada vez que una persona sale o entra, ésta se transforma y es aquí donde se revela la importancia del proceso de inducción, para que esa persona “nueva” se ajuste al engranaje para que continúe su correcto funcionamiento.

El proceso de inducción que se plantea a continuación es el resultado de una necesidad observada y requerida por el Departamento de Bienestar en conjunto por la ARP y señalada en el diagnóstico realizado por la estudiante en práctica profesional de Trabajo Social, asimismo es el resultado del proceso de construcción del manual de funciones realizado durante la práctica y para su aplicación se requiere del proceso de inducción.

Para este proceso es importante tener en cuenta algunos elementos básicos, como la presentación general de la Cooperativa y sus objetivos, aspectos de

seguridad, situaciones relativas al convenio laboral, capacitaciones y funciones específicas de su oficio, factores de riesgo, entre otros.

El no realizar un proceso de inducción adecuado puede presentar dificultades para lograr una buena articulación, y facilitar el rápido ajuste a las actividades según el perfil del cargo, aun cuando al inicio de cualquier labor se necesita del apoyo, la seguridad y aceptación, con el fin de facilitar la integración del personal, en pro de favorecer el inicio y desarrollo del sentido de pertenencia por la organización.

Para la construcción del proceso y posteriormente del Programa de Inducción, se tomó como base el resultado observado en la entrevistasemi-estructurada utilizada para la construcción del manual de funciones, ésta se realizó a una pequeña muestra (12 personas) de todos los trabajadores-asociados que conforman la cooperativa, y se observó que la mayoría de las personas no recibieron una inducción adecuada, sino una breve bienvenida, en la cual no se le suministraban todos los aspectos que constituyen la cooperativa y como resultado de esto se demostró la necesidad de implementar un programa de inducción que permita a todo el personal, tanto al antiguo como al nuevo, conocer todo lo referente a valores, misión, visión, objetivos, reseña histórica, políticas, normas, servicios que presta, estructura organizativa, beneficios socioeconómicos, etc.; y toda aquella información necesaria para la identificación del mismo con la organización<sup>45</sup>.

Desde la práctica desarrollada en la cooperativa, se propuso la realización de un proceso de inducción, que por cuestiones de tiempo, solo se realizó la primera fase de recopilación, organización y depuración de la información para el diseño y elaboración de la propuesta.

Por lo tanto, a continuación se estructura el proceso y se sugiere que la siguiente estudiante en práctica, lo implemente en los procesos de la cooperativa, y realice seguimiento y evaluación para sus correspondientes ajustes.

---



<sup>45</sup> DRESSLER, G. Administración de personal. México: Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A., 1994.

## 5.1 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

Esta ficha técnica se establece como una carta de navegación que guía el proceso de inducción dentro de la cooperativa, en ella se visualiza de una manera clara la política general frente al proceso, los lineamientos que lo rigen así como los objetivos, también se plasma el alcance de este proceso dentro de la cooperativa, las personas responsables de su desarrollo y los recursos necesarios para su ejecución.

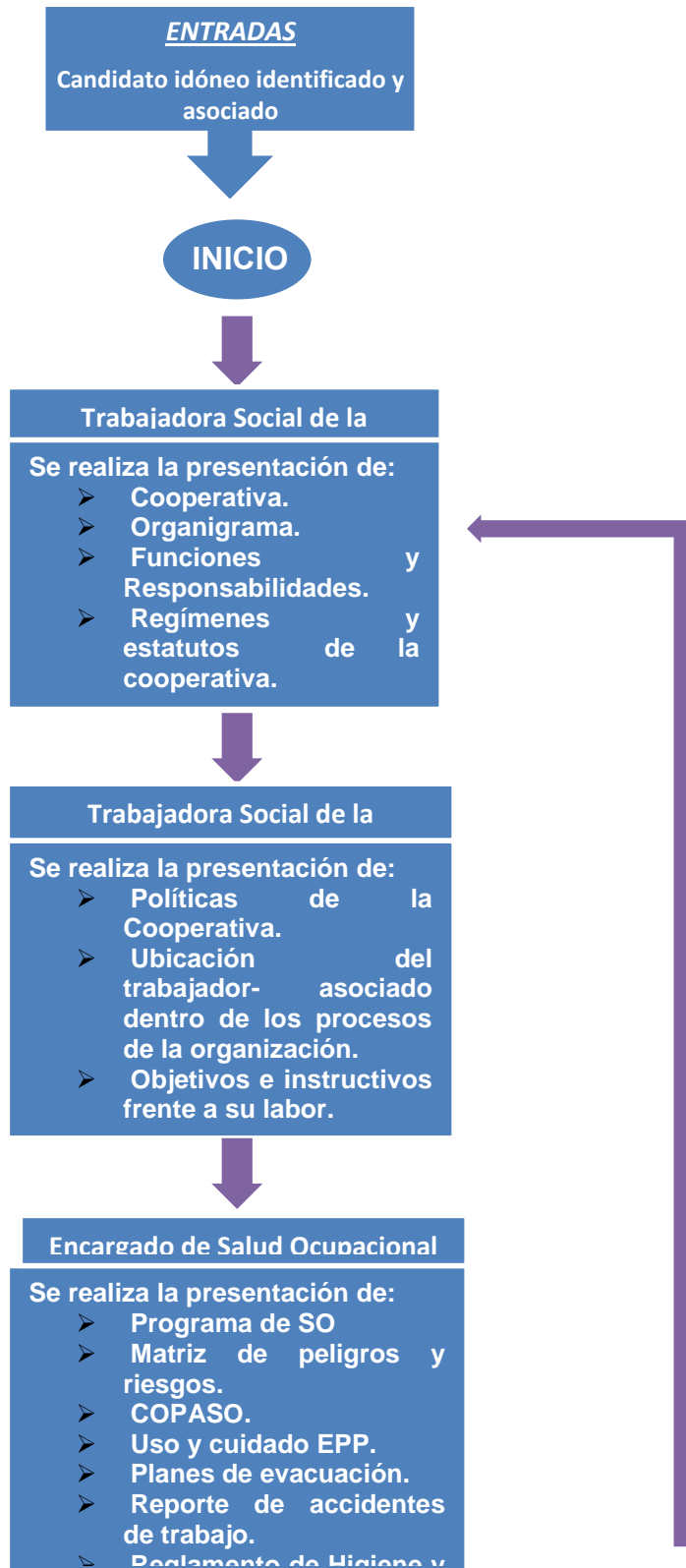
Tabla 8. Ficha Técnica

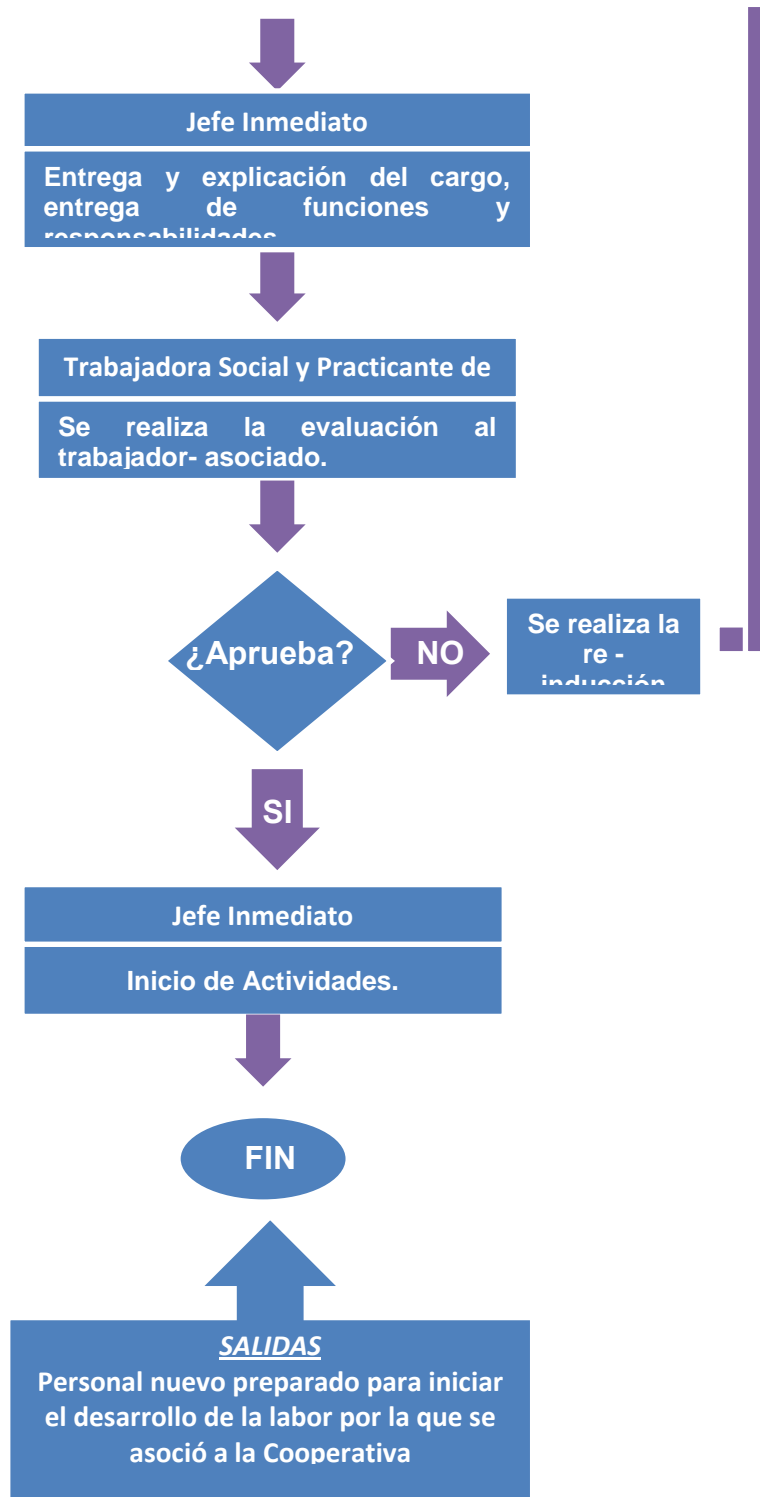
|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Política General</b>   | La Cooperativa dará a conocer a todos los trabajadores- asociados sus políticas generales y las de su proceso específico.  |
| <b>Otros lineamientos</b> | <p>Todo trabajador- asociado, debe seguir un programa de inducción establecido por la Cooperativa que le brinde conocimiento sobre el marco general, los regímenes y estatutos de la cooperativa.<br/>La inducción cubrirá como mínimo los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento sobre los regímenes y estatutos.</li> <li>✓ Direccionamiento estratégico de la organización y cómo se aporta desde su cargo a los elementos de dicho direccionamiento.</li> <li>✓ Conocimiento del organigrama y su ubicación en él. Conocimiento de sus funciones y responsabilidades. EPP, peligros y riesgos inherentes al cargo (Esta actividad aplicara de igual forma cuando se genere un cambio de actividad).</li> <li>✓ Conocimiento de los deberes y derechos como trabajador- asociado.</li> <li>✓ Presentación del trabajador-asociado a las áreas relevantes de la cooperativa.</li> <li>✓ Se debe contar con un procedimiento que permita evidenciar la trazabilidad de la efectividad de la inducción por cambio de puesto o por reintegro tras ausencias prolongadas como incapacidades.</li> </ul> |
| <b>Objetivo General</b>   | Presentar al trabajador-asociado una orientación general sobre las funciones a desempeñar, los fines de la cooperativa y su estructura, para facilitar la rápida adaptación y permitir la integración al grupo de trabajo a través del proceso de inducción.   |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Objetivos Específicos</b></p>    | <p>Realizar una herramienta pedagógica para la realización e implementación del proceso de inducción a partir del manual de funciones de la cooperativa<br/>Involucrar a los trabajadores-asociados a su propio proceso de inducción como generador de cambio.</p> <p>Asegurar que las personas que ingresan a la Cooperativa se encuentren en capacidad para desarrollar su labor con los parámetros mínimos establecidos.</p>   |
| <p><b>Marco Normativo</b></p>          | <p>Regímenes y estatutos de la Cooperativa, normatividad en salud ocupacional y demás aplicables.</p>   |
| <p><b>Alcance</b></p>                  | <p>Aplica para todos los trabajadores-asociados que ingresen a la organización, sin desbordar las disposiciones legales y actuando dentro del marco de los regímenes y estatutos aplicables.</p>  |
| <p><b>Responsable</b></p>              | <p>Modifica el proceso: Representante legal y Trabajadora Social de la Cooperativa.<br/>Lidera el proceso: Trabajadora Social de la Cooperativa<br/>Participa en la ejecución del proceso: jefes inmediatos</p>   |
| <p><b>Recursos Necesarios</b></p>      | <p>Manuales de la cooperativa (descripción del cargo, funciones, competencias, etc.), demás documentos de interés general, Equipo de cómputo, video beam, cámara fotográfica, transporte, salón, material didáctico (cartillas, folletos) y refrigerios.</p>  |
| <p><b>Herramientas del proceso</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li> Flujo grama.</li> <li> Programa de inducción.</li> <li> Video institucional.</li> <li> Evaluación de la inducción. Inducción al personal que trabajo con vehículos.</li> </ul> |

## 5.2 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

Figura 2- Flujoograma del proceso de inducción





El flujograma anterior es una herramienta gráfica mediante la cual se describe la secuencia de actividades del proceso de Inducción. Además, muestra lo que se realiza en cada una de las etapas, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas.

Este instrumento permite identificar las entradas de proveedores, las salidas de sus clientes y los puntos críticos del proceso. En la entrada de este proceso se encuentra al candidato idóneo, identificado y asociado, el cual va a dar inicio al proceso de inducción. En este punto, la Trabajadora Social de la cooperativa realizará la presentación de la empresa, el organigrama, las funciones y responsabilidades de cada cargo, así como los regímenes y estatutos de la cooperativa que los cobijan como trabajadores-asociados y finalmente, la presentación del asociado frente al grupo que realiza el proceso.

El paso siguiente es realizar la presentación de las políticas de la cooperativa, la ubicación del trabajador-asociado dentro de los procesos de la organización dirigiendo sus objetivos personales y combinándolos con los de la cooperativa, así como los de su labor a desarrollar.

Posteriormente la persona responsable del programa de Salud Ocupacional realiza una presentación mostrando la matriz de peligros y riesgos, la presentación del Comité Paritario de Salud Ocupacional -COOPASO, sus funciones, responsabilidades y representantes, a continuación se exponen los elementos de protección personal que se deben usar para cada una de las áreas según las necesidades, así como su cuidado. Además, se explica el plan de evacuación y los pasos a seguir para el reporte adecuado de incidentes y accidentes de trabajo. Por último, se realiza la entrega y explicación del reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.

El siguiente paso es realizado por el jefe inmediato, quien realiza la entrega y explicación del cargo, y la presentación de las funciones y responsabilidades para la realización de su labor.

Es muy importante implementar la evaluación de este proceso de inducción del trabajador-asociado, paso que estará a cargo de la Trabajadora Social de la cooperativa y la estudiante en práctica de Trabajo Social. Si el asociado no aprueba la evaluación, se remitirá nuevamente al inicio de la inducción para reafirmar la información brindada. En caso de que el asociado si apruebe la evaluación, junto con el jefe inmediato se prosigue a la entrega oficial del puesto y se presenta a sus compañeros de área.

Con lo anterior finalizará el proceso y se obtendrá como salida un trabajador-asociado preparado para iniciar el desarrollo de sus labores en la empresa.

### 5.3 CRONOGRAMA

Para la construcción, desarrollo y ejecución del proceso de inducción se propone una programación realizada de la siguiente manera: en tres semanas se recopila la información necesaria para la estructuración del proceso y especialmente del programa de inducción; y tres semanas en el diseño y elaboración de la herramienta pedagógica, esta información se muestra en la tabla 11.

Tabla 9. Cronograma de actividades

| ACCIÓN ESTRATEGICA   | Mes 1 |   |   |   | Mes 2 |   |   |   |
|--|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
|  | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| Recopilación de información sobre procesos de inducción y re-inducción                         |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Diseño y elaboración de la herramienta pedagógica para el proceso de inducción y re-inducción. |       |   |   |   |       |   |   |   |



especialista en el área de salud ocupacional preferiblemente, quien estará a cargo de realizar cada una de las etapas y contará con el apoyo de la estudiante en práctica profesional de trabajo social.

- **Recursos Materiales:** La cooperativa dispone de un espacio físico acondicionado para realizar las actividades de inducción a los trabajadores-asociados, además de poseer equipos y materiales necesarios para la ejecución de los talleres, cursos, etc.
- **Recursos Financieros:** Para la realización de la propuesta, es necesario establecer la inversión por parte de la cooperativa, gastos de Recursos Humanos, impresión, artículos de papelería y refrigerios. A continuación se presenta el presupuesto necesario para la ejecución para cada sesión.

Tabla 10. Presupuesto Propuesta

| CONCEPTO                               | TIEMPO  | VALOR POR SESIÓN |
|--|---|------------------|
| Papelería (Fotocopias)                 | 6 sesiones                                      | 100,000          |
| Préstamo salón                         | 1 sesión  | 120,000          |
| Refrigerios                            | 1 sesión  | 60,000           |
| Material Audiovisual                   | a. Video beam<br>b. Televisor.<br>c. computador | 90,000           |
| Folleto y volantes                     | 1 mes   | 600,000          |
| Honorarios Profesionales <sup>46</sup> | 1 año   | \$ 1,500,000     |
| TOTAL                                  |   | 970,000          |

Para el desarrollo de este proceso se anexan:

1. Programa de Inducción (ver anexo E)
2. Evaluación del proceso de Inducción (ver anexo F)

<sup>46</sup>Asesoría trimestral prestada por el o la profesional de Trabajo Social durante el primer año de implementación y desarrollo de la propuesta.

## CONCLUSIONES

- En las organizaciones es importante fomentar acciones que apunten a la prevención de la enfermedad y promoción de la salud, fundamentándose en los derechos humanos, la Constitución Nacional y el Sistema de Salud. Es por esto, que el rol profesional de Trabajo Social cobra importancia, generando espacios y propuestas alternativas para el mejoramiento de la calidad de vida de los individuos.
- El rol del Trabajador social en las diversas áreas de intervención tiene compromisos y responsabilidades con el desarrollo del bienestar de las personas, donde es relevante conocer aspectos, particularidades y características sociales, económicas y demográficas, así como la realidad vivida de la población involucrada, con el propósito de diseñar una propuesta que conlleve al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.
- El principal logro alcanzado fue el reconocimiento existente acerca de la importancia de la profesión en los campos de acción. Específicamente en el área de Salud Ocupacional, se encontró que la labor profesional generó un impacto positivo en las y los Trabajadores-asociados, que se evidenció en las actitudes y comportamientos de los mismos frente a las diversas temáticas y actividades realizadas.
- La ejecución de la práctica posibilitó el desarrollo y consecución de destrezas y la utilización de los conocimientos adquiridos en las metodologías propias de la profesión concentradas en la persona, como el trabajo social de caso y de grupo.
- Las personas dedicadas a la recuperación de material, tienen esta actividad como herencia de la familia, donde por el hecho de estar en el mismo ambiente, rodeados de riesgos, convierten esos riesgos en algo común de su diario vivir, por

lo cual no atienden correctamente a las solicitudes en cuanto a su seguridad en la empresa se refiere.

-La idea de mejorar el portafolio de Responsabilidad Social es sin duda un ítem importante dentro de la cooperativa, ya que permitirá ampliar su gama de servicios así como llevar a cabo una labor más profunda y de impacto, pues es un campo de acción muy amplio para los profesionales de Trabajo Social.

- En la sociedad bumanguesa la actividad de los y las recuperadoras todavía no ha alcanzado un reconocimiento por parte de esta, y estas personas son aun marginas y rechazadas en algunos sectores de la ciudad por el oficio que realizan.

- Cuando se busca intervenir en la transformación de estilos de vida es muy importante conocer las particularidades del contexto, la formación cultural y nivel educativo de aquellas personas con los que se pretende trabajar, con el fin de fomentar cambios en los comportamientos y hábitos saludables, propiciando ajustes en los entornos sociales en que se desenvuelva, pero reconociendo siempre sus conocimientos acerca dela temática abordada frente a la realidad vivida.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a Coopreser continuar con el desarrollo de actividades en pro del bienestar de los trabajadores-asociados, además de apoyar las propuestas generadas al interior del Comité Paritario de Salud Ocupacional -COPASO, para favorecer la estabilidad económica, social y productiva de la cooperativa, manteniendo la generación de empleo y el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores-asociados.

Se recomienda continuar con el fortalecimiento del COPASO y sus procesos, y la ejecución del proceso de inducción y re-inducción para mejorar la forma de ingreso a las nuevas personas en la organización y fomentar su adecuada adaptación.

También, se recomienda continuar con la propuesta de mejoramiento del portafolio de Responsabilidad Social Empresarial, que permitirá a la cooperativa obtener más ingresos de material, y a su vez, vincular a las empresas para canalizar sus acciones referentes al medio ambiente y la Responsabilidad Social con la asesoría de Coopreser. Se propone que la siguiente estudiante en práctica continúe con el desarrollo de esta propuesta.

Se requiere además, la contratación de una persona experta que se encargue exclusivamente del área de salud ocupacional, puesto que los estudiantes en práctica tienen poco tiempo para desarrollar procesos continuados que propician desmotivación por parte del equipo de trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

BOTERO DE MEJÍA, Beatriz Eugenia y PICO MERCHÁN, María Eugenia. Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) en adultos mayores de 60 años: una aproximación teórica. [En línea] En: Hacia la promoción de la salud, vol. 12, ene.-dic. 2007, p 11. [En línea](Consultado 30 septiembre de 2011) Disponible en:[http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012\\_2.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012_2.pdf)

CABRERA MARRERO, Idielyn y otros. Desarrollo humano sostenible y complejidad. Artículo [en línea] (consultado 30 Noviembre de 2012) Disponible en: COMPLEXUS Revista de complejidad, ciencia y estética. <http://www.sintesys.cl/complexus/revista10/idielyn%20cabrera.pdf>

CARNEIRO CADEDA, Manuel. Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos. Consejo Andaluz de relaciones Laborales. Andalucía-España, 2007.

COLMERAS GOYO, Adelina Mercedes. Análisis Crítico sobre el Paradigma del Desarrollo Humano Sostenible y sus Implicaciones en la Formación Universitaria. Barquisimeto: Biblioteca Administración y contaduría. 2009.

Comisión de las Comunidades Europeas, Libro Verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, 2001.

COOPRESER LTDA. [En línea](Consultado el 10 de mayo de 2010) Disponible en: <http://www.coopreserltda.com/home.html>.

GESTIOPOLIS: ¿Qué son las empresas de economía solidaria, cómo funcionan, cuáles son sus objetivos y quién las regula? [En línea] (Consultado 28 febrero de 2013). Disponible en internet:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/eco/30/ecosolidaria.htm>

GOMEZ GOMEZ, Juan Antonio. Aproximaciones a la espacialidad de la vivienda provisional. [En línea] Consultado 15 de Marzo de 2013. Disponible en: <http://www.barriotaller.org.co/re3.htm>

LEE, T (2005). Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los Nuevos Paradigmas del desarrollo: Alternativas que Reincorporan la Dimensión Ética. Revista Latinoamericana de Desarrollo Humano. [En línea] Consultado: 09 de enero del 2012. Disponible en Internet:

[http://www.revistahumanum.org/boletin/default\\_14.htm](http://www.revistahumanum.org/boletin/default_14.htm).

LEY 454 de 1998. Capítulo 1- República de Colombia

LOZANO DELGADO, Rocío. Esquemas de aprovechamiento en Colombia: Base para la revisión quinquenal metodología de costos y tarifas para el servicio público de aseo. Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico-CRA: 2010.

MANUAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA: Introducción a la producción más limpia. Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI). 2007 [en línea] 30 p. [citado 6 diciembre de 2012] Disponible en internet. [http://www.unido.org/fileadmin/user\\_media/Services/Environmental\\_Management/CP\\_ToolKit\\_spanish/PR-Volume\\_01/1-Textbook.pdf](http://www.unido.org/fileadmin/user_media/Services/Environmental_Management/CP_ToolKit_spanish/PR-Volume_01/1-Textbook.pdf)

MUSITU, Gonzalo *et al.* Psicología de la comunicación humana. Buenos Aires: Lumen, 1993. 323 p.

Naciones Unidas (1992). "Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo" [en línea] (consultado 18 diciembre 2012) En:[http://www.bioculturaldiversity.net/Downloads/Papers/Rio\\_declaration\\_Spanish.pdf](http://www.bioculturaldiversity.net/Downloads/Papers/Rio_declaration_Spanish.pdf)

PIAYAN, Isabel. La arista interna de la responsabilidad social empresarial: una aproximación. México: Área de Administración y Procesos de Desarrollo. Departamento de Administración. 2009.

OFICINA INTERNACIONAL PARA EL TRABAJO. OIT. Salud y seguridad en el trabajo. [En línea] (Consultado 30 noviembre de 2011) En: <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO- PNUD (1994), Algunas preguntas y respuestas sobre el desarrollo humano Sostenible. Washington 17 de enero de 1994. [En línea](Consultado 18 diciembre 2012) En: <http://www.undp.org/content/undp/es/home/presscenter/events/2012/June/rio-20-sustainable-development/>

RAMIREZ, Gabriel Eugenio. Procesos de Inducción y entrenamiento, un enfoque global para el mejoramiento de la salud en el trabajo y la productividad. [En línea]. (Consultado 27 Septiembre de 2010). Disponible en: <http://www.gestopolis.com/canales8/rrhh/consideraciones-para-un-proceso-de-induccion-y-capacitacion.htm>.

SARMIENTO ROJAS, Luz Dary. Yo Reciclo y la Tierra Respira: Sistematización de la Experiencia de COOPRESER. Fondo para la Acción Ambiental y la Niñez. Bucaramanga, Agosto de 2008.

SEN, Amartya. Teorías del Desarrollo a principios del Siglo XXI (2005). [En línea]. (Consultado 15Enero de 2013) Disponible en Internet: [http://www.fts.uner.edu.ar/catedras03/politica\\_social/documentos/desarrollo\\_local\\_y\\_regional/amartya\\_sen.pdf](http://www.fts.uner.edu.ar/catedras03/politica_social/documentos/desarrollo_local_y_regional/amartya_sen.pdf)

TORRES SÁNCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo social en organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. Revista Colombiana de Trabajo Social – CONETS 2005 – N° 19.

VON BERTALANFFY, Ludwig. Teoría General de Sistemas. México: Editorial Mc Graw Hill. 2002.

## ANEXOS

### ANEXO A. CARACTERIZACIÓN DE LOS ASOCIADOS DE COOPRESER

La siguiente información es complemento grafico para la caracterización de la población participante, realizada para este trabajo y fue tomada del Libro de Asociados, elaborado por la Estudiante en Práctica de Trabajo Social-UIS, Ingrid Johana Badillo Lizarazo, en el primer semestre académico del año 2010.

Figura 2. Número de trabajadores-asociados según rangos de edad



Figura 3. Nivel educativo

| NIVEL EDUCATIVO       | F          | %          |
|-----------------------|------------|------------|
| Analfabeta            | 27         | 26         |
| Primaria              | 47         | 45         |
| Secundaria incompleta | 19         | 18         |
| Secundaria Completa   | 12         | 11         |
| Universitario         | 0          | 0          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>105</b> | <b>100</b> |

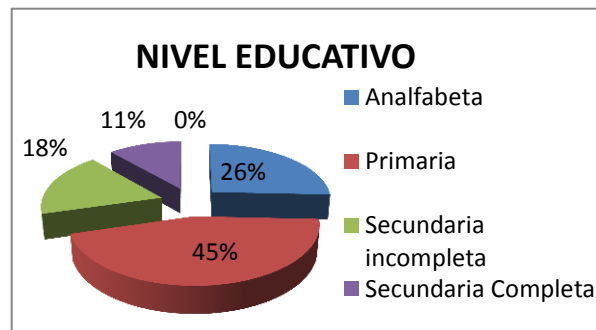


Figura 4. Estrato socioeconómico

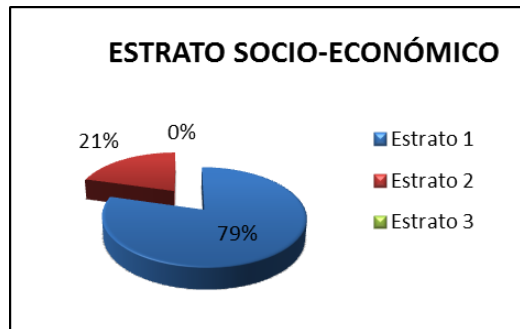


Figura 5. Estado civil

| ESTADO CIVIL | F          | %          |
|--------------|------------|------------|
| Soltero(a)   | 28         | 40         |
| Casados      | 3          | 3          |
| Unión Libre  | 72         | 55         |
| Viudo(a)     | 2          | 2          |
| <b>TOTAL</b> | <b>105</b> | <b>100</b> |

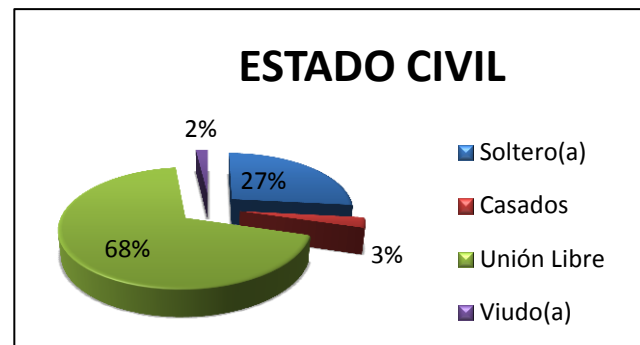


Figura 7. Distribución de trabajadores-asociados según área de trabajo

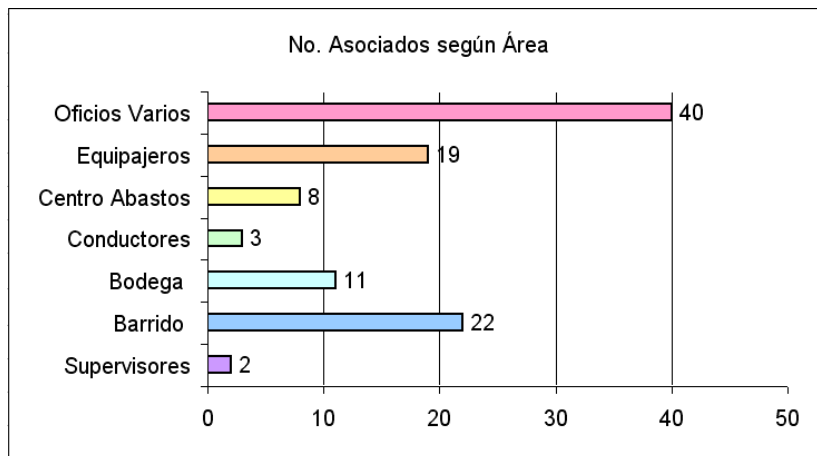


Tabla 10. Número de trabajadores-asociados según sexo y área de trabajo

| Número de asociados según sexo |               |           |           |
|--------------------------------|---------------|-----------|-----------|
| ÁREA                           | No. Asociados | Mujeres   | Hombres   |
| Supervisores                   | 2             | 1         | 1         |
| Barrido                        | 22            | 7         | 15        |
| Bodega                         | 11            |           | 11        |
| Conductores                    | 3             |           | 3         |
| Centro Abastos                 | 8             | 8         |           |
| Equipajeros                    | 19            |           | 19        |
| Oficios Varios                 | 40            | 37        | 3         |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>105</b>    | <b>53</b> | <b>52</b> |

Tabla 11. Número de trabajadores-asociados según antigüedad en la cooperativa.

| Número de asociados según antigüedad |               |                   |         |           |            |
|--------------------------------------|---------------|-------------------|---------|-----------|------------|
| Año                                  | No. Asociados | Antigüedad (Años) | Rango   | Asociados | Porcentaje |
| 2010                                 | 14            | 0                 |         |           |            |
| 2009                                 | 17            | 1                 |         |           |            |
| 2008                                 | 11            | 2                 | 0 a 2   | 42        | 40%        |
| 2007                                 | 8             | 3                 |         |           |            |
| 2006                                 | 8             | 4                 |         |           |            |
| 2005                                 | 4             | 5                 | 3 a 5   | 20        | 19%        |
| 2004                                 | 1             | 6                 |         |           |            |
| 2003                                 | 6             | 7                 |         |           |            |
| 2002                                 | 1             | 8                 | 6 a 8   | 8         | 8%         |
| 2001                                 | 2             | 9                 |         |           |            |
| 2000                                 |               | 10                |         |           |            |
| 1999                                 | 2             | 11                | 9 a 11  | 4         | 4%         |
| 1998                                 | 1             | 12                |         |           |            |
| 1997                                 |               | 13                |         |           |            |
| 1996                                 |               | 14                | 12 a 14 | 1         | 1%         |
| 1995                                 | 21            | 15                |         |           |            |
| 1994                                 | 1             | 16                |         |           |            |
| 1993                                 |               | 17                | 15 a 17 | 22        | 21%        |
| 1992                                 |               | 18                |         |           |            |
| 1991                                 | 4             | 19                |         |           |            |
| 1990                                 |               | 20                | 18 a 20 | 4         | 4%         |
| 1989                                 | 1             | 21                |         |           |            |
| 1988                                 | 1             | 22                |         |           |            |
| 1987                                 | 2             | 23                | 21 a 23 | 4         | 4%         |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>105</b>    |                   |         |           |            |

## ANEXO B. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – PRÁCTICA PROFESIONAL

| ACTIVIDADES  | FECHAS |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|-------|---|---|---|
|  | MAYO   |   |   |   | JUNIO |   |   |   | JULIO |   |   |   | AGOSTO |   |   |   | SEPT. |   |   |   |
|  | 1      | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| 1. Fase de ubicación y Diagnostico   | ■      | ■ | ■ | ■ |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |
| 2. Contacto y ubicación de los miembros del COPASO   |        |   |   |   | ■     | ■ |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |
| 3. Reunión con los integrantes del COPASO  |        |   |   |   |       |   |   | ■ | ■     | ■ |   |   | ■      | ■ |   |   | ■     | ■ |   | ■ |
| 4. Capacitaciones con la ARP COLMENA   |        |   |   |   |       |   |   |   |       |   | ■ |   |        |   | ■ |   |       |   |   | ■ |
| 5. Entrega del oficio de Orden, Aseo y Señalización de la bodega principal                           |        |   |   |   |       |   |   |   | ■     |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |
| 6. Señalización de la Bodega principal   |        |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   | ■ |       |   |   |   |
| 7. Presentación del COPASO a la Cooperativa  |        |   |   |   |       |   |   |   |       |   | ■ |   |        |   |   |   |       |   |   |   |
| 8. Diseño y presentación de la estructura de los talleres  |        |   |   |   |       |   |   |   | ■     | ■ | ■ |   |        |   |   |   |       |   |   |   |
| 9. Taller de calidad y servicio al cliente   |        |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   | ■      |   |   |   |       |   |   |   |
| 10. Realización de talleres en cada una de las áreas sobre relaciones humanas y clima organizacional |        |   |   |   |       |   |   |   |       |   | ■ |   |        |   | ■ |   |       |   | ■ |   |
| 11. Realización de encuestas semi-estructurada en los diferentes cargo                               |        |   |   |   |       |   |   |   |       | ■ |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |



### ANEXO C. CRONOGRAMA DE TRABAJO COPASO

| ACTIVIDAD  | JULIO                                | AGOSTO                | SEPTIEMBRE                                       | OCTUBRE                    | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|--|--------------------------------------|-----------------------|--|----------------------------|-----------|-----------|
| Reuniones del COPASO   | 7                                    | 4                     | 1 – 29   | 13                         | 10        | 1         |
| Capacitación ARP COLMENA (fortalecimiento COPASO).   | 21                                   | 18                    | 15   | 27                         | 17        | 15        |
| Programa de Capacitación y formación en prevención y Gestión Integral del Riesgo – FORMAR - 2010 | 8-13-29                              | 12-26                 | 9-14-21-23                                       | 7-12-23-28                 | 11-23-25  |           |
| Actividad de presentación del Comité Paritario de Salud Ocupacional y Jornadas de Salud          | Sábado 31<br>Restaurante la “Casona” |                       | 24-25  |                            | 26-27     |           |
| Reunión con los Supervisores de cada área  |                                      |                       | 9  |                            |           |           |
| Visita a los puesto de Trabajo   | 21: Servicios Generales Terminal     | 23: Ruta de reciclaje | 8: Barrido                                       |                            |           |           |
| Reuniones con cada área para charlas de Salud Ocupacional a cargo de la ARP                      |                                      |                       | 9: Servicios Aseo Terminal<br>10: Centro Abastos | Bodega, ruta del reciclaje |           |           |

## ANEXO D. FORMATO ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA

### ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA: FUNCIONES COOPRESER

#### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_ Antigüedad: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_  
Hora de inicio: \_\_\_\_\_ Hora de finalización: \_\_\_\_\_  
Nombre entrevistadora: Johana Badillo

#### 2. RECONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO

1. ¿Conoce el nombre de su cargo o puesto de trabajo? Sí\_\_\_ No\_\_\_  
¿Cuál es? \_\_\_\_\_
2. ¿Conoce a su jefe inmediato? Sí\_\_\_ No\_\_\_  
¿Quién es? \_\_\_\_\_
3. ¿Conoce el organigrama de la Cooperativa? Si\_\_\_ No\_\_\_  
¿Por qué? \_\_\_\_\_
4. ¿Cuál considera que es su función principal?  
\_\_\_\_\_
5. ¿Qué otras funciones considera importantes?  
\_\_\_\_\_
6. ¿Cuáles considera que son las responsabilidades de este puesto?  
\_\_\_\_\_
7. ¿Cuáles considera que son las dificultades para desarrollar su trabajo?  
\_\_\_\_\_
8. ¿Qué es lo que más le gusta de su labor?  
\_\_\_\_\_
9. ¿Tiene una experiencia previa en este puesto de trabajo? Sí\_\_\_ No\_\_\_ ¿Dónde?  
\_\_\_\_\_
10. ¿Conoce los riesgos a los que está expuesto en este trabajo? Sí\_\_\_ No\_\_\_ ¿Cuáles son?  
\_\_\_\_\_
11. ¿Conoce los Elementos de Protección Personal y para qué sirven? Sí\_\_\_ No\_\_\_
12. ¿Los utiliza? Si\_\_\_ No\_\_\_ ¿Por qué?  
\_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ANEXO E PROGRAMA DE INDUCCIÓN



### PROGRAMA DE INDUCCIÓN



FECHA: \_\_\_\_\_

ÁREA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

#### PROGRAMA DE INDUCCIÓN

El siguiente programa de inducción a seguir tiene como objetivo asegurar el entendimiento y apropiación de sus deberes y derechos como asociados y de su área de trabajo, por los cuales estará cubierto durante su permanencia en la Cooperativa.

La cooperativa tiene como política, dar a conocer a todos los trabajadores asociados las políticas generales y las de su área de trabajo.

#### TEMAS A TRATAR

##### ➤ HORARIO DE TRABAJO A CUMPLIR

HORARIO ESTÁNDAR: \_\_\_\_\_

OTRO HORARIO (Queda sujeto al cargo para cual se está dando la inducción) :

\_\_\_\_\_

➤ **MANUAL DE FUNCIONES SEGÚN EL CARGO**

Se debe socializar las responsabilidades y descripción del cargo y hacer entrega del respectivo manual, de igual manera se le debe dar a conocer los deberes y derechos por ser trabajadores-asociados.

➤ **ÁREA DE TRABAJO**

Se debe socializar el área en la cual se va a desempeñar según el cargo al cual se le da la inducción (Flujograma y Ficha técnica).

➤ **CONOCIMIENTO SOBRE LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN:**

SE DEBE SOCIALIZAR con el trabajador-asociado todo lo relacionado con el sistema de calidad, sistemas en seguridad y salud ocupacional (SISO), OTRAS SEGÚN APLIQUE y responsabilidad de la misma.

- Misión
- Visión
- Objetivos Estratégicos
- Generalidades Ambientales
- Regímenes de la Cooperativa
- Estatutos de la Cooperativa.

➤ **RESEÑA HISTÓRICA Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA COOPERATIVA.**

➤ **ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA**

➤ **FUNCIONES:**

Se deben dar a conocer las funciones específicas del cargo a la persona que ingresa a la cooperativa.

➤ **MATRIZ DE LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL**

Dar a conocer y sensibilizar acerca de los peligros y riesgos que tiene el cargo.

|                   |   |
|-------------------|---|
| SALUD OCUPACIONAL | <ul style="list-style-type: none"><li>• Políticas y definición de salud Ocupacional</li><li>• Divulgación del programa de SO</li><li>• Divulgación del reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li><li>• Identificación de riesgos</li><li>• Generalidades del COPASO</li><li>• Trámite para accidentes de trabajo</li><li>• Reporte de accidentes</li><li>• Uso, mantenimiento y cuidado de herramientas y elementos de protección personal.</li><li>• Divulgación del plan y rutas de emergencia</li></ul> |
|-------------------|---|

➤ **PRESENTACIÓN A LOS DEMÁS TRABAJADORES-ASOCIADOS**

➤ **DECÁLOGO DE CONDUCTA**

- |                   |              |           |
|-------------------|--------------|-----------|
| ✓ Respeto         | ✓ Integridad | ✓ Calidad |
| ✓ Equidad         | ✓ Compromiso | ✓ Diálogo |
| ✓ Responsabilidad | ✓ Eficiencia |           |
| ✓ Lealtad         | ✓ Liderazgo  |           |

**OBSERVACIONES:**

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Firma del Nuevo asociado

\_\_\_\_\_  
Firma del jefe Inmediato

\_\_\_\_\_  
Jefe de R.R.H.H

## ANEXO F. EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN

### EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado al trabajador-asociado de Coopreser Ltda., con el fin de realizar correctivos necesarios para el mejoramiento del mismo.

FECHA: \_\_\_\_\_

ÁREA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

#### Instrucciones:

1. Lea el cuestionario detenidamente.
2. Responda a cabalidad cada una de las preguntas, con letra clara y legible.
3. No deje preguntas en blanco.

De acuerdo a la inducción recibida, conteste por favor las siguientes preguntas

1. Responda con sus propias palabras, a que se dedica la cooperativa:

---

---

---

2. De acuerdo a la reseña histórica expuesta, mencione desde que año funciona la cooperativa:

---

3. Responda con sus propias palabras, cual es la misión de la cooperativa:

---

---

---

---

