

Estrategias de innovación para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE en la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios – Coopreser.

Mónica Andrea Moreno Gómez

Ingri Vanessa Zuleta Nogo

**Práctica empresarial presentada como requisito para optar al título de
Trabajadoras sociales**

Directora:

Sandra Milena Rincón Remolina

Trabajadora Social

Codirectora:

Ruth Zárate Rueda

Phd. Trabajadora Social

Universidad Industrial De Santander

Facultad De Ciencias Humanas

Escuela De Trabajo Social

Bucaramanga

2017

Dedicatoria

A Dios por darme la fortaleza de seguir adelante.

A mis padres Alix María y Javier por estimular mi crecimiento personal, por creer en mí y compartir conmigo cada momento.

A mis hermanos Edwin, Cristian y Laura por todos los espacios que han contribuido a mi felicidad.

A mí amada hermana Diana Liu por ser mi apoyo incondicional, por guiarme y orientarme en cada meta propuesta, siendo mi ejemplo a seguir y mi principal motivación en cada paso que la vida me ha propuesto.

Gracias a todas las personas especiales que han hecho parte de mi formación académica y personal, las cuales han contribuido para ser mejor cada día.

Mónica Andrea Moreno

A Dios, por darme la oportunidad de vivir esta gran experiencia llamada Universidad; por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y mi camino, y sobre todo por permitirme formarme como persona y profesional.

A mi madre Nelis y mi padre Honar, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por educarme para la vida y por enseñarme a soñar de mil colores, a ellos mi infinita gratitud, porque mi contribución en este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis hermanas Jurlei y Keily agradezco su infinito amor y sus significativas palabras de aliento, a mi sobrina Sofia por ser la luz que ilumina mi vida y a toda la familia Zuleta por creer y apoyarme siempre en este sendero.

Gracias a todas las personas que hicieron parte de este proceso y sobretodo de mi diario vivir; porque de todas ellas también aprendí... LG –CR

Vanessa Zuleta Nogoá

Agradecimientos

A la escuela de Trabajo Social y toda su planta docente, por brindarnos los conocimientos necesarios para el quehacer profesional.

A nuestra directora Sandra Milena Rincón por su dedicación, confianza y exigencia profesional, lo cual contribuyo de manera significativa en el logro de esta meta.

A nuestra co- directora Ruth Zarate por su orientación y exigencia para con el proceso.

A la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER y a cada uno de sus asociados y trabajadores, por abrirnos las puertas y asumir un compromiso crítico con el proceso.

Tabla de contenido

Introducción	13
1. COOPRESER	15
2. Planteamiento del problema.....	20
3. Objetivos	24
3.1 Objetivo general.....	24
3.2 Objetivos específicos	24
4. Justificación	25
5. Marco referencial	26
5.1 Marco teórico	26
5.1.1 Innovación social	26
5.1.1.1 Implementar la innovación social	28
5.1.2 Responsabilidad Social	30
5.1.3 Enfoque Basado en los Derechos Humanos (EBDH).....	32
5.2 Marco legal	33
6. Antecedentes	39
7. Metodología	42
7.1 Primer momento.....	45
7.1.1 Primera fase: inspiración.....	45
7.1.1.1 Primera etapa: Empatizar	46
7.1.1.2 Segunda etapa: Definir.....	48
7.1.2 Segunda fase: ideación.....	49
7.1.2.1 Primera etapa: idear	50
7.1.2.2 Segunda etapa: prototipar	51
7.2 Segundo momento	53
7.2.1 Tercera fase: implementación	54
7.2.1.1 Primera etapa: Testear.....	54

7.2.1.2 Segunda etapa: Implementar	55
8. Desarrollo de la propuesta	55
8.1 Inspiración.....	55
8.1.1 Empatizar	56
8.1.2 Definir	71
8.2 Ideación.....	85
8.2.1 Idear	85
8.2.2 Prototipar.....	98
9. Bases para la implementación.....	107
10. Análisis de la propuesta de intervención	119
11. Conclusiones y recomendaciones	121
Referencias bibliográficas.....	124
Apéndices.....	131

Lista de Figuras

Figura 1. Estructura organizacional interna de Coopreser	19
Figura 2. Modificaciones, reglamentaciones y ampliación	37
Figura 3. Líneas del saber	39
Figura 4. Metodología de la propuesta de intervención.....	44
Figura 5. Área operativa de COOPRESER.....	56
Figura 6. Mapa del presente y el futuro, área administrativa	67
Figura 7. Mapa del presente y el futuro, área operativa	70
Figura 8. Moodboard y cómo podríamos, área operativa	76
Figura 9. Moodboard y cómo podríamos, área operativa (servicios generales)	76
Figura 10. Moodboard y cómo podríamos, área administrativa.....	78
Figura 11. Matriz de análisis de información	80
Figura 12. Mapa de empatía.....	84
Figura 13. Infografía de imaginarios y patrones culturales en Seguridad y Salud en el Trabajo de COOPRESER.....	91
Figura 14. Súper héroe, ruta de reciclaje y bodega	93
Figura 15. Súper héroe, administración	93
Figura 16. Súper héroe, servicios generales	94
Figura 17. Coffee World, área administrativa	96
Figura 18. Coffee World, área operativa.....	98
Figura 19. Mapa mental e infografía, área administrativa	100
Figura 20. Mapa mental e infografía, área operativa.....	102
Figura 21. Cuenta cuentos, área administrativa. Las pausas activas	104
Figura 22. Cuenta cuentos, área operativa. ¡Cuando vamos a salvar la ciudad!	106

Lista de Apéndices

Apéndice A. Observación encubierta	131
Apéndice B. Inmersión cognitiva.....	131
Apéndice C. Mapa del presente y el futuro área administrativa.....	132
Apéndice D. Mapa del presente y el futuro área operativa	132
Apéndice E. Moodboard, área operativa.....	133
Apéndice F. Moodboard área operativa (servicios generales)	133
Apéndice G. Moodboard, área administrativa.....	134
Apéndice H. Mapa de empatía	134
Apéndice I. Socialización de la infografía.....	135
Apéndice J. Socialización y entrega de súper héroes	135
Apéndice K. Primer reto área administrativa.....	136
Apéndice L. Primer reto área operativa.....	136
Apéndice M. Segundo reto área administrativa.....	137
Apéndice N. Segundo reto área operativa	137
Apéndice O. Tercer reto área administrativa.....	138
Apéndice P. Tercer reto área operativa.....	138
Apéndice Q. Cierre del proceso.....	139
Apéndice R. Operacionalización de la propuesta.....	140

RESUMEN

TÍTULO: Estrategias de innovación para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad Y Salud En El Trabajo SG-SST, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial – RSE en la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios – Coopreser.¹

AUTORAS: Mónica Andrea Moreno Gómez.

Ingri Vanessa Zuleta Nogo²

PALABRAS CLAVES: Innovación, Seguridad y Salud en el Trabajo, y Responsabilidad Social Empresarial- RSE.

DESCRIPCIÓN: Salud ocupacional, es una disciplina que ha ido tomando fuerza en las diferentes organizaciones a través de los años, garantizando la salud y la seguridad de las personas en sus lugares de trabajo, lo cual ha sido un campo nuevo de acción para el trabajo social; en Colombia se han implementado diferentes normativas legales para su cumplimiento, por lo cual, la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios – Coopreser se ha acogido a ellas, velando por su total cumplimiento y por el bienestar físico y social de sus asociados y trabajadores.

Teniendo en cuenta el panorama anterior, la propuesta pretendió en primer lugar reconocer los imaginarios y patrones culturales que tienen los asociados de la cooperativa, sobre la cultura de la prevención en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo; por otro lado aportar soluciones en relación éstos imaginarios y patrones culturales desde la necesidad y deseos de los asociados y trabajadores; finalmente establecer bases para la implementación de estrategias innovadoras que aporten a manera de solución al contexto específico de la organización.

Lo anterior con el fin de generar soluciones que aporten beneficios desde un punto de vista sostenible y sustentable, desde la perspectiva de Responsabilidad Social Empresarial –RSE con la corresponsabilidad de los actores, utilizando la metodología Design Thinking, teniendo en cuenta las dinámicas organizacionales y las particularidades de los sujetos, obteniendo así ideas innovadoras mediante la participación activa de todos los integrantes de la organización y respondiendo de manera concreta a la realidad y al contexto específico donde se encuentra.

1 Trabajo de grado

2 Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Director: Sandra Milena Rincón. Codirectora: Ruth Zarate.

ABSTRACT

TITTLE: Innovation strategies for the System of Management of Safety and Health in the Work SG-SST strengthening, within the framework of Corporate Social Responsibility - CSR in the cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios – Coopreser.³

AUTHORS: Mónica Andrea Moreno Gómez.

Ingri Vanessa Zuleta Nogo⁴

KEYWORDS: Social Innovation, Safety and Health at Work, and Corporate Social Responsibility - CSR

DESCRIPTION: Occupational health is a discipline that has been gaining strength in different organizations over the years, guaranteeing the health and safety of people in their workplaces, which has been a new action field for Social Work; in Colombia, different legal norms have been implemented for the fulfillment of it. For this reason, the Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios - Coopreser has accepted them, ensuring their full compliance and for the physical and social well-being of its associates and workers.

Considering the previous panorama, the proposal aimed in the first place to recognize the imaginary and cultural patterns that have the cooperative members, on the prevention culture in the field of Occupational Safety and Health; on the other hand, to provide solutions in relation to these imaginary and cultural patterns from the needs and desires of associates and workers; finally, to establish bases for the implementation of innovative strategies that provide in a way of solution to the specific context of the organization.

The foregoing in order to generate solutions that provide benefits from a sustainable point of view, from the perspective of Corporate Social Responsibility - CSR with the responsibility of the actors, using the Design Thinking methodology, taking into account the organizational dynamics and the subjects particularities, thus obtaining innovative ideas through the active participation of all the members of the organization and responding in a concrete way to the reality and the specific context where it is.

³ Bachelor Thesis

⁴ Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Director: Sandra Milena Rincón. Codirectora: Ruth Zarate.

Introducción

La Innovación Social es un fenómeno que ha sido planteado como alternativa para la generación de soluciones a diversas situaciones instauradas en escenarios sociales, económicos, políticos y medioambientales del siglo XXI, por tanto es cada vez más reconocida a nivel mundial; autores como Domanski y Quitiaquez, señalan que “en años recientes, la Innovación Social ha ganado influencia de manera creciente tanto desde el punto de vista académico como en el establecimiento de políticas públicas” (Moulaert, 2013, p.1). Por su parte, en Latinoamérica han existido en los últimos años “explosiones de innovaciones” (Rey de Marulanda y Tancredi, 2010, p.45), como resultado de la búsqueda de soluciones más eficientes y efectivas que las otorgadas por un paradigma asistencialista.

A partir de lo anteriormente expuesto, surge el presente proyecto que tiene como objetivo diseñar estrategias de innovación, que permita el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de COOPRESER, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial- RSE, el cual fue realizado con base en la participación y cooperatividad de los grupos involucrados.

Según autores como Nohra y Tancredi “una de las claves del éxito y de la posibilidad de sostenibilidad en el tiempo está en la participación activa de la comunidad beneficiada, asegurando que se convierta en un actor de su propio bienestar y no sólo en un receptor pasivo de beneficios. A veces esta participación es incipiente en las fases iniciales del proyecto, pero se crea o se fortalece durante la ejecución, lo que crea el indispensable sentimiento de pertenencia y corresponsabilidad (Nohra & Tancredi , 2010).

En un primer momento, se lleva a cabo la fase de inspiración e ideación, donde su objetivo fue empatizar con los asociados y trabajadores de la cooperativa con el propósito de definir un problema de intervención para posteriormente idear y crear prototipos como respuesta a las situaciones encontradas.

En un segundo momento, se consolidan las bases de la implementación, las cuales fueron obtenidas a partir de las experiencias de los actores involucrados y afianzadas por medio de la construcción colectiva de acuerdo a las realidades específicas del contexto.

En este sentido, la Innovación aporta de manera específica al desarrollo de capacidades institucionales, incorporando cultura en los ciudadanos y finalmente disponiendo de recursos para transformación por medio de procesos, materializados a través de iniciativas, planes, proyectos y programas que aporten a la solución de problemáticas, por consiguiente se da cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados inicialmente en la propuesta obteniendo como resultado un desarrollo metodológico.

El ejercicio realizado mediante la ejecución del presente proyecto, permitió identificar los imaginarios y patrones culturales que tienen los asociados de la cooperativa, con relación a la cultura de la prevención en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo SST, por tanto se generaron resultados que aportaran valor a la propuesta establecida, promoviendo capacidades y posibilitando nuevas interacciones beneficiosas para un sistema de innovación, haciendo visibles los resultados para dar cuenta a su importancia como mecanismo de cambio.

1. Coopreser

Es una cooperativa de trabajo asociado, la cual se dedica a la prestación de servicios de aseo y recolección en la fuente, para su aprovechamiento y transformación, se encuentra enmarcada en el programa de manipulación integral de residuos sólidos. La cooperativa se ha consolidado como una empresa con labor social y ambiental, la cual vela por la preservación del medio ambiente, las condiciones laborales y la calidad de vida de todos sus asociados y trabajadores. (COOPRESER , 2016)

COOPRESER nace sobre el año de 1986, como “producto del proyecto de relleno sanitario del botadero de basuras municipal en la ciudad de Bucaramanga – El carrasco-” (Fondo para la acción ambiental y la ninez, 2009), año en el cual la población de basuriegos se vio visibilizada; los cuales no solo trabajaban allí, sino que convivían, criaban a sus hijos y generaban vínculos entre ellos.

En 1987 el grupo base de basuriegos que tenía la firme convicción de salir del botadero municipal se organizó, con el fin de conformar una empresa propia, con acompañamiento de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander UIS; se constituyen en el grupo pre-cooperativo Clasificadores de Especies Industriales de Santander, iniciando su actividad económica con la compra de material residual rescatado en el Carrasco (el grupo base separaba el material y lo vendía al grupo pre-cooperativo) y dando los primeros pasos para la labor de reciclaje en la fuente (Fondo para la acción ambiental y la ninez, 2009).

El proceso en este punto aun presentaba falencias, puesto que, pese a la creación del grupo pre-cooperativo, los recicladores tenían poca credibilidad y el material aprovechable no era

suficiente para que la cooperativa fuera rentable, adicional a esto se evidenciaba la falta de un grupo de personas que realizaran las laborales gerenciales y administrativas, por lo cual se procedió a su consolidación.

El período comprendido entre 1988 y 1990, es una etapa en que la idea de constituir empresa empieza a configurarse de manera más clara en los recicladores, gracias a dos elementos: la aprobación del proyecto presentado al Parlamento Alemán con la consecuente adquisición de recursos para infraestructura y, la consecución del primer contrato de barrido de calles con Empresas Públicas de Bucaramanga (Fondo para la acción ambiental y la ninez, 2009).

Este proceso impulsa a la cooperativa y tiene relevancia en la credibilidad de los recicladores, así que, la empresa gana sostenibilidad gracias al contrato de barrido de calles que otorgaron las empresas públicas de Bucaramanga, además se configuran convenios con el terminal de transporte, prestando los servicios de aseo general y el transporte de equipajes; adicional a esto se empieza a impulsar campañas y acciones de educación en la fuente para poder ampliar los puntos de recolección del material reciclable.

Es así que entre 1995 y 1999 gracias al esfuerzo, constancia y compromiso se consolida la estructura cooperativa, “en la cual se logra el cambio de razón social a Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios –COOPRESER- y la modificación de estatutos, vinculando a una Trabajadora Social para mejorar los procesos de manejo y formación del personal, cualificando los procesos contables y mejorando la capacidad instalada” (Fondo para la acción ambiental y la ninez, 2009). En este periodo se expanden los sectores de recolección, mediante una campaña educativa ambiental estructurada con el apoyo de la Red de Solidaridad Social.

Para esta época, la ruta de reciclaje se institucionalizó, llegando a muchos más sectores de la ciudad con campañas educativas diferenciadas según poblaciones específicas. Dados los avances en la gestión de residuos sólidos recuperables y la visibilizarían del sentido social de esta cooperativa de reciclaje, entre el 2000 y el 2001, COOPRESER fue reconocido a nivel nacional, haciéndose acreedor de premios e incentivos específicos (Fondo para la acción ambiental y la ninez, 2009).

En la actualidad la cooperativa se enmarca en principios cooperativistas fundamentados en valores como la equidad, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y un alto grado de interés por la preservación del medio ambiente, con miras a generar condiciones de vida dignas, creando oportunidades de empleo y educación para todos sus asociados y familias.

La cooperativa desempeña un papel esencial para el área metropolitana de Bucaramanga, puesto que, aporta significativamente al cuidado ambiental y al desarrollo humano, mediante la inserción social, generando sostenibilidad en el trabajo y siendo una de las pocas empresas prestadoras de recolección y selección de residuos sólidos aprovechables en la región.

COPRESER es reconocida no solo desde lo regional, sino también a nivel nacional; por su progreso y compromiso durante 30 años, constituyéndose en una experiencia sostenible, organizada y viable para el desarrollo desde lo individual y/o colectivo, permitiendo así un sustento digno para los asociados y trabajadores de la Cooperativa. Su sede se encuentra al norte del municipio de Bucaramanga, en la calle 19 # 20- 46 del barrio San Francisco, donde se localizan las oficinas administrativas y su principal centro de acopio, acompañados desde sus inicios por su representante legal Elsa María López De Latorre y hace más de 15 años por la trabajadora social Olga Lucia Rueda Salas. (COOPRESER , 2016)

La población de dicha institución cuenta con 35 mujeres y 17 hombres, para un total de 52 asociados y trabajadores; de los cuales el 6% no sabe leer ni escribir, el 54% posee educación primaria, el 32% tiene educación secundaria y tan solo el 8% cuenta con estudios superiores, cabe resaltar que el 92 % de la población vive en estrato 1 y 2 (Coopreser , 2015).

La cooperativa maneja una filosofía de “recuperación social de los recicladores/as en el cuidado y protección del ambiente” (Fondo para la acción ambiental y la ninez, 2009), así pues, la cooperativa establece como razón de ser:

MISIÓN: Somos una organización de recicladores formales del Área Metropolitana de Bucaramanga, que ofrecemos servicios de reciclaje, aseo y educación ambiental a la ciudadanía, para generar excedentes que permitan mejorar la calidad de vida de sus asociados, empleados y contribuir al cuidado del planeta. (COOPRESER , 2016)

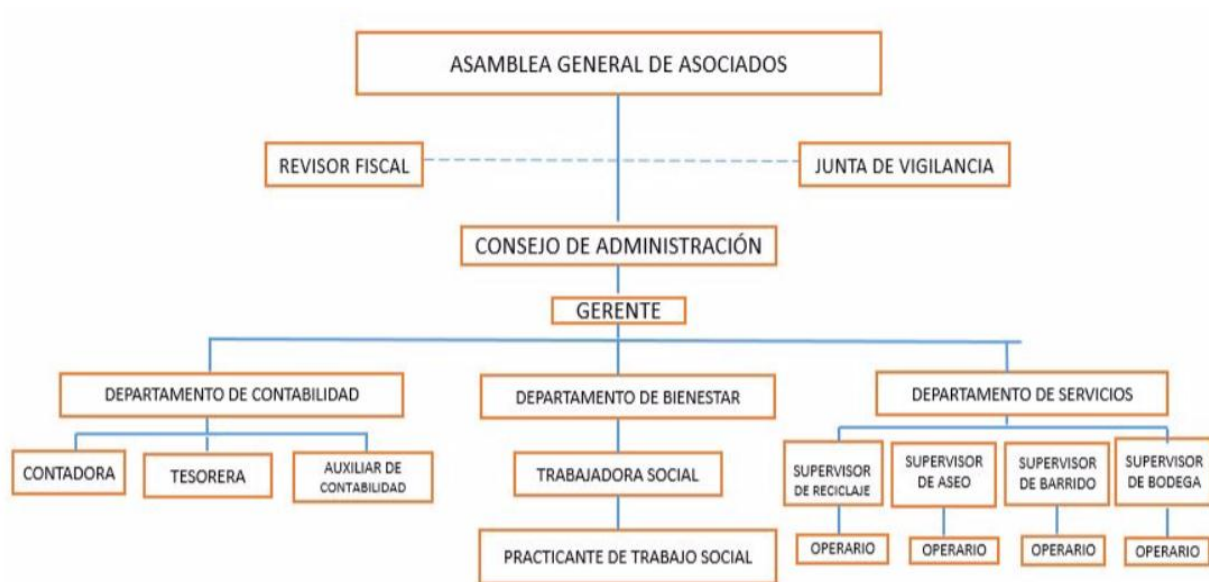
Asimismo, COOPRESER tiene como visión:

VISIÓN: En 2020 convertirnos en una organización líder en el manejo de residuos sólidos, prestación de servicios públicos de aseo y educación ambiental, enmarcada en el cumplimiento de las políticas nacionales con base a un proceso eficaz del reciclaje en la fuente, estableciendo compromiso y liderazgo, enfocados en el trabajo en equipo para ser reconocidos a nivel nacional (COOPRESER , 2016)

Para dar cumplimiento a sus postulados estratégicos la cooperativa presta a la ciudadanía los siguientes servicios (Fondo para la acción ambiental y la ninez, 2009) reciclaje en la fuente, educación comunitaria en reciclaje, barrido de calles – recolección de basuras, servicios de aseo en instituciones y hogares, atención de baños públicos y alquiler de utilería para reuniones sociales.

La dinámica organizacional se enmarca en el sistema estratégico decisional, el cual “corresponde a la esfera política donde se encuentra el poder de la organización, gracias a la simbiosis de la propiedad formal de los medios de producción y la propiedad de los medios de decisión correspondiente a la asamblea; allí radica la gobernabilidad de la organización y, por ser de carácter estratégico tiene una visión de largo plazo.” (Davila, 2004); tal como se aprecia en la figura 1.

Figura 1



Estructura organizacional interna de Coopreser

Nota: Portafolio Coopreser (2016)

La cooperativa se encuentra conformada por una estructura administrativa, la cual se visualiza en un organigrama vertical (figura 1), lo anterior implica que el manejo del poder hace alusión a la división del trabajo y al nivel al que se establece; se refleja cómo el poder y la autoridad que tiene cada instancia en los diferentes niveles de la organización es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los asociados que conforman la organización.

El organigrama está organizado en siete niveles, teniendo como mando principal la Asamblea General de Asociados; la cual constituye el órgano superior de administración que tiene voz y voto en la toma de decisiones en razón de los asociados. Posteriormente, se encuentran la Junta de Vigilancia y el Revisor Fiscal, los cuales son nombrados por la Asamblea General, con su respectivo suplente, estos son los encargados de verificar y ejercer el control sobre los movimientos contables y financieros de la cooperativa. Después se establece que el Consejo de Administración, integrado por diez cooperantes, cinco miembros principales y cinco suplentes subordinados a las directrices y políticas del máximo ente administrativo, el consejo es un órgano permanente que guía y verifica el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El Departamento de Contabilidad está conformado por la contadora, la tesorera y el auxiliar de contable, posteriormente se ubica el Departamento de Bienestar, nombrado por la gerencia, encargada de la coordinación, planificación y gestión de los programas de bienestar de los asociados y los trabajadores de la cooperativa. Es dirigido por una Trabajadora Social con el apoyo de un estudiante en práctica de Trabajo Social en el área de Recursos Humanos y en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, quien a su vez apoya los programas de educación formal de los asociados. Por último, en el Departamento de Servicios se concentran las responsabilidades que asumen los asociados en el área de reciclaje, aseo, barrido y bodega.

2. Planteamiento del problema

La salud ocupacional, a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental para el óptimo desarrollo de las empresas e igualmente de los países donde estas se encuentran, entendiendo que, a través de ella se previene y controla la ocurrencia de situaciones con potencial de daño, las

cuales pueden provocar pérdidas económicas y humanas considerables, es así como ésta se encarga de promover e instaurar mecanismos de promoción y prevención que garanticen la sostenibilidad de las organizaciones y así mismo la salud y el bienestar de todos sus trabajadores.

En consecuencia, la salud ocupacional debe enfocarse en: la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; la prevención de daños a la salud causados por sus condiciones de trabajo; la ubicación y mantenimiento de trabajadores en un ambiente de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas; y, resumiendo, la adaptación del trabajo al hombre, y de cada hombre a su tarea (Comisión Internacional de Salud Ocupacional, 2002).

Históricamente los trabajadores están expuestos a peligros ocupacionales, entendiendo peligro como “toda fuente, situación o acto con potencial de daño en término de lesiones o enfermedad, daño a la propiedad, el ambiente, o una combinación de estos” (OSHAS 18001, 2007), en los cuales se presentan diversos riesgos, tales como: físicos, mecánicos, eléctricos, locativos, biológicos, psicosociales, químicos, público, ergonómicos, entre otros.

En la actualidad, conforme a la normatividad tanto internacional como nacional en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, las entidades y organizaciones han dimensionado la importancia que tiene la seguridad y la salud de todos sus trabajadores, y con esta la relevancia de implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG- SST; sin embargo, el diseño del mencionado sistema, es un proceso arduo y complejo, el cual depende del cumplimiento de requerimientos y la participación y aceptación de los trabajadores por el mismo.

Por lo anterior, las empresas plantean estrategias, con el fin de cumplir a cabalidad los procesos que el sistema demanda; tales como, capacitaciones, entrenamientos, prácticas de vida

saludable y sistemas de vigilancia epidemiología; mediante los cuales se busca concienciar a los trabajadores para crear una cultura del autocuidado; sin embargo, en estas prácticas no siempre se obtiene los resultados esperados, generando índices de accidentalidad y enfermedades profesionales que siguen teniendo altos valores en las escalas mundiales.

Según datos de la (OIT, 2011), los accidentes laborales con resultado de muerte han alcanzado una tasa mundial de 14/100.000 trabajadores, aunque con una elevada variabilidad, siendo menor en aquellos países industrializados que en aquellos en vía de desarrollo, por lo cual, estos constituyen un problema de salud pública siendo a su vez una preocupación social. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011) “se producen en el mundo un total de 250 millones de accidentes laborales al año, en los que fallecen 2 millones de personas”. Por consiguiente, los accidentes, incidentes y enfermedades laborales implican para las organizaciones, los trabajadores y las familias costos humanos y financieros, por lo cual el cumplimiento del SG-SST, no solo repercute de forma financiera, sino que pasa a tener un papel en el bienestar social.

En Colombia la tasa de muertes por accidente laboral aumentó en el año 2016, destaca un informe del Fondo de Riesgos Laborales, sin embargo, el número de accidentalidad en Colombia sigue teniendo altas tasas con relación al año 2015, lo cual representa pérdidas humanas y económicas considerables. (Fondo de Riesgos Laborales, 2016).

Una de las causas que provoca el aumento en la accidentalidad es la cultura, puesto que esta permea las prácticas de autocuidado, influyendo así, en el incumplimiento de normas básicas para la seguridad y la salud en el trabajo, tales como el uso adecuado de los elementos de protección personal EPP, por esta razón se aduce que:

“las insuficiencias y debilidades en cuanto a SST en el trabajo constituyen un PROBLEMA DE CARÁCTER CULTURAL y sugiere que es necesario realizar todo tipo de actividades que conduzcan a la adquisición e interiorización de los conocimientos pertinentes para poder construir una verdadera cultura de la seguridad y la salud en el trabajo”. (Ochoa Moya, 2016)

Debido a esto los imaginarios y patrones culturales que presentan los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo Asociado Servicio y Reciclajes Coopreser, inciden en el aumento en las cifras de accidentes de trabajo y enfermedades laborales; según datos obtenidos en la cooperativa en el 2016 y lo transcurrido del año 2016, se han presentado 25 accidentes de trabajo, una enfermedad profesional diagnosticada y otra que se encuentra bajo estudio. (COOPRESER, 2017)

Por consiguiente, la propuesta articulará las diferentes acciones a través del concepto de innovación, a fin de aplicar y desarrollar ideas novedosas como respuesta a las demandas sociales y económicas, con la finalidad de lograr el bienestar humano y el desarrollo de la cooperativa.

De acuerdo a Andrea Torres Matiz, directora de Riesgos Laborales del Ministerio de Trabajo, “la mayoría de estos accidentes ocurren en algunos casos por el exceso de confianza y el no uso de los implementos de trabajo”. (Consejo Colombiano de Seguridad, 2014)

Por lo anteriormente expuesto surge la necesidad de diseñar estrategias desde la innovación para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial- RSE en la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios – COOPRESER

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Diseñar estrategias de innovación para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST en el marco de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, mediante la metodología de Design Thinking en la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios – COOPRESER.

3.2 Objetivos específicos

- Reconocer los imaginarios y patrones culturales que tienen los asociados de la cooperativa, con relación a la cultura de la prevención en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo SST.
- Aportar soluciones en relación a los imaginarios y patrones culturales que tienen los asociados de la cooperativa, respecto a la SST desde la necesidad y deseos de los asociados y trabajadores de la cooperativa.
- Establecer bases para la implementación de estrategias innovadoras que aporten a manera de solución al contexto específico de la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios – COOPRESER.

4. Justificación

La propuesta de intervención es una iniciativa que nace en razón a la necesidad de la Cooperativa de trabajo asociado, servicios y reciclaje, Coopreser, por mejorar y cambiar las dinámicas propias de la organización en relación a la salud y la seguridad de sus asociados y trabajadores. En la institución se han realizado aportes que han permitido la formulación e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; sin embargo, los procesos realizados han carecido de metodologías que aporten soluciones reales y tangibles a las problemáticas que se presentan en la organización.

Por esta razón, este proyecto genera aportes que favorecen el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, dejando de lado las metodologías tradicionales y generando ideas innovadoras desarrolladas con los grupos de interesados, las cuales contribuyen a manera de solución a las problemáticas de la cooperativa en el marco del SG-SST, teniendo en cuenta las dinámicas propias de la organización y las particularidades de los asociados y trabajadores.

La intervención se desarrolló utilizando la metodología Design Thinking, mediante una previa revisión teórica e institucional y el diálogo directo con los participantes y las directivas de la cooperativa, lo cual permitió construir una propuesta que respondiera a las necesidades específicas del contexto. Esta iniciativa es la primera en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial e innovación en la institución, por lo cual es importante resaltar los resultados obtenidos durante su desarrollo.

5. Marco referencial

5.1 Marco teórico

Es determinante establecer antes de abordar a profundidad el tema propuesto, la contextualización del concepto de innovación desde un plano general; por tal razón es válido mencionar que la innovación social es un fenómeno complejo que ha pasado de ser un aspecto emergente a ocupar una posición importante dentro de los diferentes escenarios socio-políticos.

5.1.1 Innovación social. En Colombia, la innovación social es hoy un tema relevante:

“esta consignada tanto en planes gubernamentales de desarrollo como en iniciativas lideradas por el sector privado. Para ambos sectores, innovación social se considera un mecanismo para buscar y desarrollar soluciones novedosas a los problemas sociales y principalmente a la reducción de la pobreza y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población” (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015).

En este sentido, a través del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, propuesto por el presidente Juan Manuel Santos; Todos por un nuevo país, la política de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI) es uno de los principales lineamientos, la cual tiene como objetivo lograr una Colombia en paz, equitativa y la más educada de América Latina. Con este fin, y como parte de la estrategia de Competitividad e Infraestructura Estratégicas, se definió que el país debe contar con una visión de largo plazo de CTI (Documento CONPES, 2015).

Con base en lo anterior, dicha política está orientada a promover procesos de desarrollo económico y social por medio de la innovación, el Departamento Nacional de Planeación DPN, Colciencias y el Gobierno Nacional buscan que en los próximos años se implemente en el país la

Política de Ciencia, Tecnología e Innovación – CTI, iniciativa que ha permitido generar alternativas de solución planteadas desde la innovación social, puesto que brinda una perspectiva diferente cuyo valor agregado aporta principalmente a la sociedad como un todo, en lugar de únicamente a los individuos.

De acuerdo al análisis realizado por el autor Aurelio Villa, cualquiera que sea la definición del concepto de innovación social, suelen encontrarse entre ellas algunos aspectos en común; primero, la innovación social deber ser gestionada por los actores facilitadores, quienes pueden revisar características diferentes; estos pueden ser instituciones gestionadas por los gobiernos, o bien ONGs sin fines de lucro, además de los nuevos entes emprendedores sociales. (Villa, 2013) No obstante, deben adelantarse acciones que sigan parámetros comunes tales como:

- Garantizar que los emprendimientos creados sean sostenibles y sustentables en el tiempo, promover bienes y servicios asequibles y críticos para aumentar el nivel de vida de los más desfavorecidos, implementar soluciones creativas e ingeniosas, además de contar con una gran capacidad de organización y proactividad.
- La innovación debe, ante todo, resolver un problema social; la innovación se presenta como una iniciativa que intenta dar una respuesta de forma novedosa a un problema o situación social.
- La solución debe ser, eficaz, eficiente, sostenible y justa, existen, por tanto, algunas características esenciales: la eficiencia que se traducen en el logro de los objetivos pretendidos.
- El aporte de la innovación social debe añadir valor, así como dirigirse a los intereses de la sociedad en su conjunto, y no a los intereses particulares.

- La innovación social es un proceso, no es algo puntual, sino un recorrido por distintas etapas de germinación de ideas y materialización; primero de los resultados y la institucionalización, y en última instancia, de transformación social.

El interés por lo que se ha denominado “prácticas de innovación social” es en la cual se han desmontado ciertas estructuras sociales, las cuales han sido reemplazadas por otras. La coyuntura de la crisis económica y financiera que ha caracterizado el cambio de década, ha precipitado sin duda alguna este proceso; los problemas sociales y medioambientales que caracterizan una sociedad cada vez más vulnerable e interdependiente (algunos nuevos, pero otros ya cronificados) han puesto de manifiesto, y estimulado a la vez, la necesidad de emprender acciones que aporten soluciones de carácter novedoso, al mismo tiempo que presenten rasgos de tipo social (Morales, 2008).

La innovación social permite dar una perspectiva diferente y establece ideas novedosas que posibiliten la deconstrucción de procesos rutinarios, aportándole de manera sustancial a la creación de nuevas estrategias, que permitan contribuir a una realidad social donde los actores facilitadores promuevan modificaciones a los diferentes procesos desde un enfoque innovador

5.1.1.1 *Implementar la innovación social.* La Comisión Europea identifica tres ejes principales para implementar la innovación social, estos son (Commission, European, 2010):

- Cambiar la mentalidad y crear una estrategia inteligente de especialización: esto se consigue aprendiendo sobre innovación social, conociendo el entorno a fondo, obteniendo información relevante, y estableciendo la táctica idónea y la manera de llevarla a cabo.

- La Implementación: se realiza mediante el desarrollo de herramientas, las cuales contribuyen de una manera colaborativa, la consecución de los recursos necesarios y la promoción de plataformas para su desarrollo, lo que permite alcances mayores.
- Adaptar a la población buscando un cambio sistémico e intercambiando buenas prácticas: finalmente se debe delimitar claramente los sectores que se van a involucrar y la búsqueda de canales de colaboración, para el intercambio de experiencias.

Implementar la Innovación Social y la Responsabilidad Social permite articular dos enfoques direccionados al área organizacional, generando desarrollo humano desde un paradigma sostenible, en el cual su objetivo no está únicamente implícito en la productividad y competitividad como estrategia de mercado, sino en la trascendencia en contextos económicos, sociales, ambientales y políticos, donde prevalezcan aspectos como el bienestar, la calidad de vida, la inclusión social, y el nivel educativo de una sociedad, en la cual se aporte en materia de valores sociales, con el propósito de un desarrollo que garantice la supervivencia humana desde un compromiso socialmente responsable.

5.1.2 Responsabilidad Social. El concepto de Responsabilidad Social adquiere mayor importancia en el entorno empresarial, dado que, es una estrategia de acción que apunta al desarrollo sostenible. Las organizaciones parten de un cambio interno sobre su función: redefinición de los modelos de gestión de las organizaciones, con el objetivo de generar impactos y, en consecuencia, cambios a las condiciones humanas, socioeconómicas y medioambientales locales por medio de una actuación ética. “De esta manera, se preservan las bases ecológicas y se acerca a la sociedad a una mejor calidad de vida, que no está limitada al momento, pues se busca el progreso constante, mientras aumentan las capacidades para hacer frente al cambio.” (Zárate Rueda & Rincón, 2014). Con esto para explicar a qué sectores principalmente va dirigida la Responsabilidad Social y cuál es su función dentro de la sociedad, es por eso, que a este concepto se incorpora el término empresarial; según Rendueles, “constituye una nueva visión empresarial, que supera aquella acción filantrópica inspirada en un sentido caritativo, el cual movía a las empresas a realizar donaciones esporádicas” (Rendueles Mata, 2010).

La Responsabilidad Social, ha realizado avances estratégicamente importantes desde un punto de vista empresarial, tomando relevancia en los diferentes sectores de la economía y aportando en materia de bienestar a todos sus grupos de interés o stakeholders, por tal razón la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) orienta a las empresas a considerar los impactos relacionados con su actividad productiva buscando así, generar planes, programas y proyectos donde se brinden mejoras a las condiciones de vida de sus empleados, clientes, propietarios, comunidades locales y sociedad en general

En ese sentido se asocia el concepto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), que, en conexión con la RSE, tiene como compromiso ir más allá de los niveles mínimos de protección y cuidado de sus trabajadores, a fin de adoptar iniciativas que respondan a las diferentes

demandas en los escenarios empresariales, visionándola como propuestas socialmente responsables, puesto que en ello radica el interés a largo plazo.

El bienestar de los trabajadores y los mecanismos de acción para generar soluciones a problemáticas derivadas de la actividad productiva de una empresa, no solo surge por el cumplimiento propio de la normatividad establecida por la carta magna de Colombia y los parámetros que establece la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sino también desde la cultura de ser organizaciones socialmente responsables, aspectos también relacionados con estrategias de mercadeo y reconocimiento en materia comercial. La Responsabilidad Social Empresarial, en este sentido, tiene como objetivo Según Fernando Amor:

La búsqueda de la integración voluntaria, por parte de las empresas a las preocupaciones sociales y ambientales en su operatividad, entorno a la relación que se establecen con los interlocutores, tratándose de actuaciones conforme a la concienciación del papel de la empresa con el medio ambiente en la sociedad actual. (Fernández Amor, 2009) .

De esta manera surge The Global Compact o Pacto Mundial como una invitación extendida, con el interés de promover la cultura de la RSE en el planeta, como un llamado que más tarde se consolidaría alrededor de diez principios universalmente aceptados, que acogidos por más de 6000 empresas distribuidas en algo más de 130 países, abarcan la defensa y promoción de los derechos humanos, los estándares laborales, el medio-ambiente y la lucha contra la corrupción (Acevedo-Guerrero, Zárate-Rueda, & Garzón-Ruiz, 2013).

5.1.3 Enfoque Basado en los Derechos Humanos (EBDH). Toda temática que involucre, al ser humano como actor principal debe partir del EBDH, y hacer especial énfasis en su objeto, el cual es “proporcionar avances mejores y más sostenibles del desarrollo, combatiendo las desigualdades, las prácticas discriminatorias y las relaciones de poder injustas que encierran a menudo en su núcleo los problemas de desarrollo humano” (Organización Mundial de la Salud, 2017).

Es por eso que EBDH, expresa que el Estado debe ser el instrumento principal para garantizar el desarrollo humano, bajo sistemas de derechos en las obligaciones correspondientes a la legislación establecida a nivel internacional. Los derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales brindan un marco de referencia para los planes, las políticas y los procesos de desarrollo. Un EBDH reconoce además la importancia del desarrollo de la capacidad (Organización Mundial de la Salud, 2017).

Por lo anterior, y en lo que concierne a este estudio, se focalizará en el derecho al trabajo digno, desde la perspectiva de Seguridad y Salud en el Trabajo, con especial énfasis en el bienestar del trabajador, en lo cual se soportará teórica y conceptualmente.

Un buen punto de partida para reflexionar acerca de la relación entre la salud y el trabajo puede encontrarse en los aportes de la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2017) que ha definido la salud como “la capacidad de las personas para desarrollarse armoniosamente en todos los espacios que conforman su vida. Esta perspectiva no limita la definición de salud a la ausencia de enfermedad, sino que considera también los múltiples ambientes en los que se despliega la actividad humana”.

En la actualidad, las instituciones internacionales y nacionales referentes en la materia contemplan que los problemas de salud relacionados con el trabajo son susceptibles de

prevención por definición, dado que sus factores determinantes se encuentran precisamente en las condiciones de trabajo. En este sentido, en las últimas décadas del siglo XXI se han fortalecido las acciones de los actores gubernamentales, empresariales y sindicales, orientadas a la promoción y la protección del bienestar de los trabajadores, mediante la prevención y el control de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, así como, la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. (International Labour Organization, 2017)

En la misma línea, se han fortalecido los programas que tienen como eje la Salud Ocupacional, tratada en forma multidisciplinaria para proteger el bienestar de los trabajadores. Esta serie de estrategias procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como, buenos ambientes y organizaciones de trabajo, al realizar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. (International Labour Organization, 2017)

5.2 Marco legal

La actividad laboral a nivel mundial se encuentra regulada por diferentes convenios, los cuales aportan en materia de prevención de los riesgos profesionales y promoción de la salud de todos los trabajadores, Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece entre los años de 1981 a 2006, los acuerdos concernientes a la promoción y prevención de la seguridad y la salud en los entornos laborales.

Por consiguiente, el Convenio Técnico N 155 de 1981, tiene como finalidad mejorar las condiciones y el ambiente de trabajo, siendo esta la principal estrategia para disminuir los índices de accidentalidad y enfermedades profesionales. Considera que lo anterior se llevará a cabo,

mediante la construcción e implementación de una política nacional que asegure los recursos técnicos y financieros que sean necesarios y, así mismo, garantizando la participación activa de los gobiernos y las empresas (OIT, 1981).

De igual manera el Convenio Técnico N 187 de 2006, se encuentra enmarcado en la promoción de la seguridad y la salud en el trabajo, puesto que resalta la necesidad de incluir en la política de seguridad y salud en el trabajo los derechos, deberes y responsabilidades a nivel gubernamental, empresarial e individual, y también establece la mejora continua del sistema, mediante la implementación y evaluación continua de este (OIT, 2006).

Así que, a los países miembros, se les invita a diseñar e implementar mecanismos de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo, enfocados en la protección de los trabajadores, frente a la ocurrencia de accidentes y enfermedades profesionales, especialmente, en sectores considerados con un alto índice de riesgos laborales.

Por otra parte, la norma OHSAS 18001 es la encargada de establecer los requisitos mínimos referentes a las prácticas de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), las cuales están destinadas a permitir que las organizaciones logren controlar los riesgos y mejoren el desempeño en todo lo que concierne al bienestar de los trabajadores:

Esta norma OHSAS especifica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (S&SO), para permitir a una organización desarrollar e implementar una política y objetivos que toman en cuenta requisitos legales e información acerca de los riesgos S&SO. Está hecha para aplicarse a todos los tipos y tamaños de organizaciones y para acomodar diversas condiciones geográficas, culturales y sociales (SGS Colombia, 2007).

La norma OHSAS, está creada para proporcionar a las organizaciones elementos que faciliten el diseño e implementación de un sistema de gestión efectivo, el cual, pueda ser integrado con otros requisitos de gestión y facilite a las organizaciones alcanzar los objetivos trazados al interior de estas.

Asimismo, en el Estado colombiano se promulga la Constitución Política de 1991, donde se establece una serie de derechos, deberes y obligaciones al Estado para la protección, promoción y divulgación del derecho a la salud y del trabajo de todos sus habitantes.

En el Artículo 25 el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas, así mismo, en el Artículo 49 La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad (Corte Constitucional Colombiana, 1991).

A pesar de no haber ratificado los convenios descritos anteriormente, Colombia desde el año 1979, ha desarrollado legislación concerniente, tales como: leyes, decretos, resoluciones y circulares que orientan al ejercicio de derechos y deberes del Estado, gobierno, empresas, empleadores y trabajadores en materia de prevención y promoción de seguridad y salud en el trabajo.

La ley 100 de 1993 estableció la estructura de la seguridad social, la cual consta de tres componentes, los cuales son: régimen de pensiones, atención en salud, sistema general de riesgos profesionales.

En relación al sistema general de riesgos profesionales existe un conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir y proteger la seguridad y la salud de los trabajadores, en relación a los peligros presentes en sus áreas de trabajo, además de mantener y vigilar el cumplimiento de la normatividad en Salud y Seguridad en el Trabajo.

Sin embargo, pese a contar con los avances y parámetros bajo los cuales debe ser diseñado e implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, este no cumple a cabalidad con lo requerido y se encuentra en un periodo de transición, así lo demuestran los resultados de la segunda “Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos” (Ministerio del Trabajo ; OISS, 2013).

Actualmente, el Plan Nacional De Seguridad Y Salud En El Trabajo (PNSST) 2013- 2021. “Hacia una cultura preventiva” (Ministerio del Trabajo; Organización Iberoamericana de Seguridad Social -OISS-, 2014), establece su quehacer bajo la siguiente normativa:

Figura 2

DECRETO 2923 DE 2011
LEY 1562 DE 2012
DECRETO 723 DE 2013
DRECRETO 1352 DE 2013
RESOLUCIÓN 1841 DE 2013
PROYECTO SG- SST
DECRETO 1443 DE 2014
RESOLUCIÓN 1111 DE 2017
DECRETO 1072 DE 2015

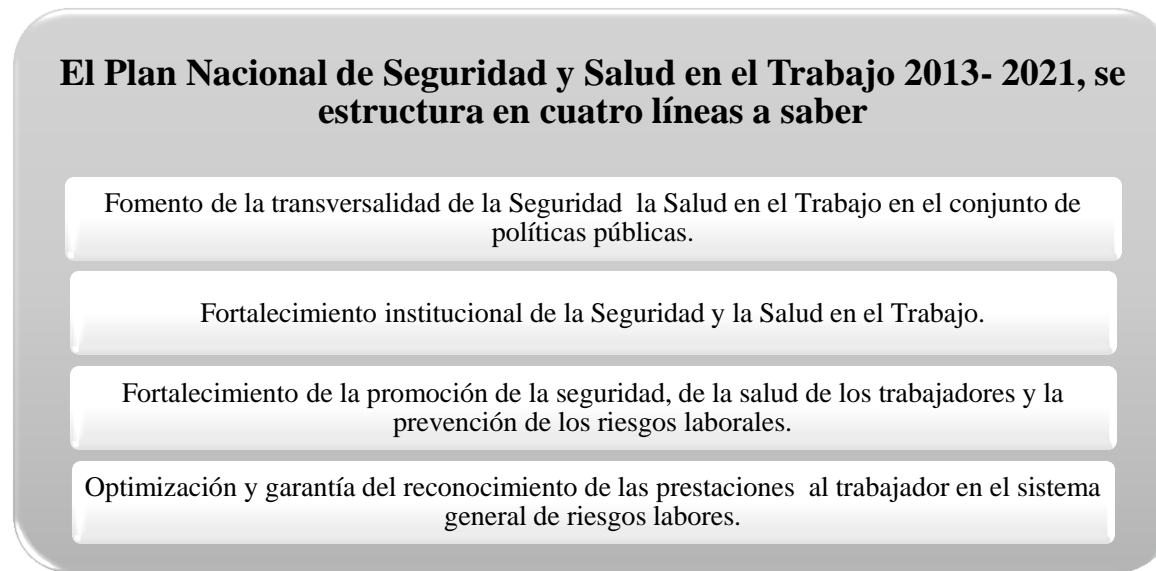
Modificaciones, reglamentaciones y ampliación

Nota: Modificaciones, reglamentaciones y ampliación. Adaptado del Plan Nacional De Condiciones De Seguridad Y Salud en el Trabajo 2013- 2021

- Ley 1562 de 2012, la cual ordena la estructuración del programa de Salud Ocupacional bajo el esquema de un Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (SG-SST).
- Decreto 2923 de 2011, el cual establece el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Decreto 723 de 2013, por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1352 del 2013, por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalide, y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1841 de 2013, por el cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021.

- Proyecto decreto SG-SST, el cual regulara los estándares mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- DECRETO 1072 DE 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- RESOLUCIÓN NÚMERO 1111 DE 2017, por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.
- DECRETO 1443 DE 2014, por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

En concordancia con lo anterior, el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (PNSST) 2013- 2021 (Ministerio del Trabajo; Organización Iberoamericana de Seguridad Social -OISS-, 2014), basa su estructura en cuatro ejes fundamentales, los cuales responden a la actualización de la legislación en materia de riesgos laborales, los avances internacionales relacionados con SST y los resultados de la II Encuesta nacional de Condiciones de Salud, establecidos en la figura 3.

Figura 3

Líneas del saber

Nota: Líneas del saber. Adaptado del Plan Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013- 2021

En conclusión, la anterior legislación pretende dar las directrices legales respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y de este modo contribuir a la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, garantizando así, condiciones de trabajo digno, con ambientes laborales óptimos y seguros para todos los trabajadores

6. Antecedentes

La salud ocupacional es una disciplina orientada a promover la salud y el bienestar de los trabajadores en cada una de las labores que realizan, siempre y cuando estas estén dentro de las funciones de su trabajo, es por esto, que la doctora Matabanchoy en el trabajo titulado “Salud en

el trabajo” el cual después de realizar una amplia revisión documental en diferentes fuentes que comprendían el tema, aporta y recalca sobre la importancia de la salud en el trabajo y cómo por medio de ésta se logra mejorar la productividad en los diferentes niveles de la organización. Adicionalmente se aborda temas del ser humano en las organizaciones, la promoción de la salud en el lugar del trabajo y la legislación en salud ocupacional. (Matabanchoy, 2012)

La salud y el trabajo son procesos múltiples y complejos, vinculados e influenciados entre sí. El trabajo aún en condiciones adversas es un mecanismo que permite el desarrollo de varias destrezas del ser humano, por lo que se puede afirmar siempre la existencia de un polo positivo del trabajo, generador de bienestar, en definitiva, de salud. (Tomasina, 2012). Adicionalmente, Molano y Arévalo, en su investigación citan a Nava 1994, donde argumenta que “así como el hombre, la ciencia y la tecnología han evolucionado, también lo ha hecho la salud en el trabajo”. De esta forma, aun cuando la actividad de la prevención de riesgos laborales ha tomado diferentes nombres a lo largo del tiempo, todas van enfocadas hacia el mismo objetivo fundamental: “la protección de la salud y el bienestar de los trabajadores mediante acciones preventivas y de control en el ambiente de trabajo” (Molano Velandia & Arévalo Pinilla, 2013).

Las autoras Valderrama y Niño, en su investigación titulada “Fortalecimiento al programa de Seguridad y Salud en el Trabajo COOVISUR C.T.A”, en materia de factores de riesgo psicosociales en los trabajadores del área operativa, desde el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, realizan un análisis referente a los factores de riesgo psicosocial y determinan su nivel de riesgo dentro del área operativa de la empresa, para el cual tienen en cuenta el enfoque de derechos humanos, el concepto de Seguridad y Salud en el Trabajo y el de Responsabilidad Social Empresarial, con base a lo anteriormente se diseñó una propuesta con acciones estratégicas teniendo en cuenta los riesgos psicosociales encontrados, la cual se espera sirva

como apoyo para el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y de esta forma contribuir a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. (Valderrama & Niño, 2016)

Según la Agencia Europea, las empresas que practican la RSE tienen un claro interés por la seguridad y la salud en el trabajo. Unas condiciones deficientes en esta materia pueden llevar aparejado un deterioro de su imagen, lo que a su vez podría minar sus iniciativas en materia de RSE y afectar a la continuidad de sus operaciones. Además, estas empresas son a menudo socialmente responsables y asumen las consecuencias del impacto de sus actividades comerciales desarrolladas a través de proveedores, o también las realizadas en países en desarrollo incluidas la seguridad y la salud en el trabajo de proveedores externos (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2005).

Por consiguiente, existe una correlación entre la Responsabilidad Social y la Seguridad y Salud en el trabajo, y su unificación en los diferentes procesos de una organización; la investigadora Gomez en el artículo titulado “Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo” aborda las nuevas realidades y las condiciones de trabajo que se viven en la actualidad, como son los patrones culturales y la globalización e inserción de la tecnología influyen en los cambios en los entornos laborales, en los cuales se discute la relación que hay entre salud y trabajo en las nuevas realidades y como en la actualidad se ha incrementado el factor de riesgo psicosocial, por lo cual, plantea al psicólogo organizacional en los programas de promoción y prevención de la salud como una forma de prevenir y disminuir este tipo de riesgos (Gomez, 2007).

Los cambios y modificaciones son inminentes con el paso del tiempo, por tal razón muchas empresas articulan el concepto de innovación a sus procesos organizacionales; (Echeverria Ezponda & Puelles, 2016) enuncian que “a principios del siglo XXI, los estudios de innovación

han terminado por convertirse en un tema imprescindible no solo para la economía y la sociología académicas, sino también para las políticas sociales y económicas de países” así mismo, las empresas asumen dicho enfoque y lo interpretan de muchas formas: “como práctica, como procedimiento, como agente de cambio social, como reformador, como intermediario en las aplicaciones de las leyes para la protección de los derechos sociales”.

7. Metodología

La propuesta de intervención se llevará a cabo a través de la metodología Design Thinking; donde algunos autores (Serrano , Bravo , Herrera, & Alonso, 2015), “sugieren que está, contribuye a desarrollar capacidades en los líderes de las organizaciones para la toma de decisiones creativas y estratégicas”.

Idris Mootee como se citó en (Serrano , Bravo , Herrera, & Alonso, 2015) plantea que la aplicación del Design Thinking requiere la incorporación de nuevos modelos mentales, de herramientas, de procesos y de técnicas provenientes de las áreas de diseño, ingeniería, economía y ciencias humanas y sociales; que, en conjunto, pretenden la identificación de los retos organizativos. Estos retos, se encuentran especialmente relacionados con las temáticas de planificación estratégica, desarrollo de productos, innovación organizativa y responsabilidad social.

En este sentido se dará uso a la metodología Design Thinking planteada por (Vianna, Vianna, Adler, Lucena, & Russo, 2016) entre otros autores, que han diseñado soluciones a partir del análisis centrado en el comportamiento de los seres humanos, permitiendo crear innovaciones

desde un enfoque social, por medio de la incorporación de la creatividad en todos los niveles dentro de la organización, aportando así, a que las diferentes asociaciones logren diferenciarse en el mercado y aproximarse a sus trabajadores a través de un profundo entendimiento de sus sueños y necesidades.

Entendiendo que toda intervención desde Trabajo Social, debe direccionarse en torno a una fundamentación metodológica, el proceso de práctica empresarial, se desarrolló en tres fases de la intervención profesional, las cuales fueron llevadas a cabo en conexidad con los objetivos específicos planteados a fin de lograr el objetivo general. (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015)

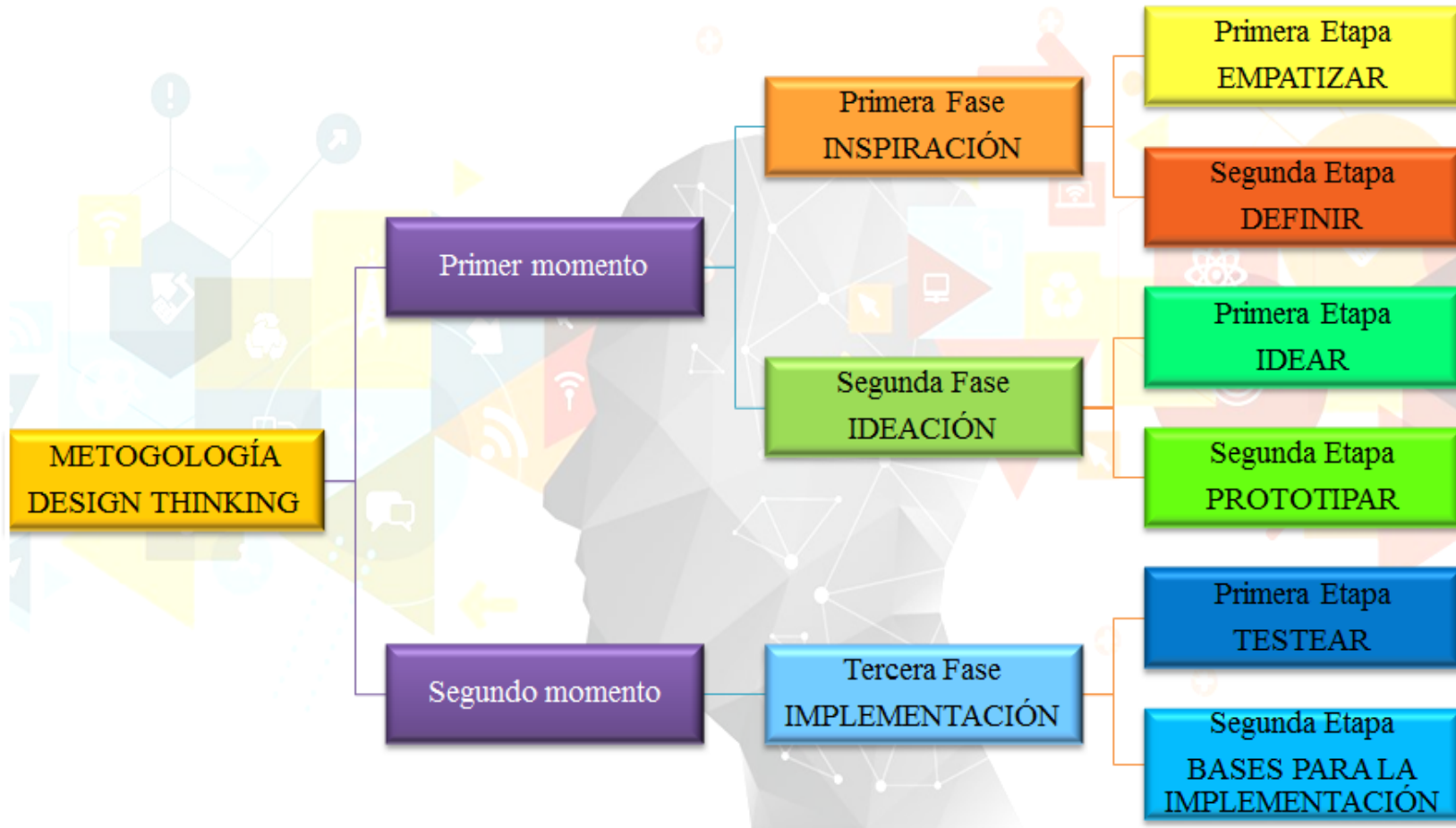
Inspiración: permite reinventar o mejorar las estrategias de intervención, y aproximarse a las soluciones del contexto específico.

Ideación: una vez se haya entendido los problemas, se idean las soluciones en la cual se buscarán ideas o conceptos que puedan resolver los problemas que has encontrado.

Implementación: crear uno o varios prototipos, generas hipótesis y validar estas hipótesis con los asociados, mejorando si es preciso la propuesta y ajustarla progresivamente.

El presente proyecto se dividió en dos momentos, el primer corresponde a la fase de inspiración e ideación, y el segundo a la fase de bases para la implementación, el cual fue fragmentado por diferentes etapas como se puede observar en la figura 4.

Figura 4



Metodología de la propuesta de intervención

7.1 Primer momento

En el primer momento, se realizó un acercamiento con los asociados de la cooperativa, con el fin de definir el problema de intervención, puesto que, es importante “comprender en profundidad lo que hacen las personas para quienes lo que se quiere innovar va dirigido. (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015)

Por lo anterior, se llevó a cabo una contextualización de la problemática intervenida con base en hallazgos y aportes realizados por los participantes, en aras de adicionar el concepto innovador, “recopilando información, ideando y diseñando prototipos que ofrezcan las mejores soluciones al problema para luego testearlas. Debemos involucrar a toda la organización para que los tres elementos confluyan y podamos innovar en la experiencia” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015).

7.1.1 Primera fase: inspiración. Consiste fundamentalmente en la “observación de la realidad en el terreno” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015), por lo tanto, la inspiración admite un nuevo pensamiento, descubriendo así, lo que la población realmente necesita desde su contexto, a partir de la comprensión de la realidad existente. Esta permite consolidar dos aspectos relevantes, la comprensión del problema a intervenir y la observación como herramienta de apoyo, que permea el proceso de empatía con el objeto de intervención y logra la definición del mismo.

7.1.1.1 Primera etapa: Empatizar. El proceso de Design Thinking comenzó con una comprensión de las necesidades de los asociados implicados en la solución que se va a desarrollar, teniendo en cuenta su entorno. “Debemos ser capaces de ponernos en la piel de dichas personas para ser capaces de generar soluciones consecuentes con sus realidades”. (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014)

En esta etapa se optó por “conseguir empatizar con el asociado y con su entorno basándose en la observación de los mismos y las circunstancias alrededor del producto. Las necesidades humanas son el punto de partida” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015), por tal razón, empatizar juega un rol fundamental en la comprensión del problema a intervenir, puesto que, la empatía es un concepto central en el pensamiento del diseño. Y para aclararlo en la universidad de Stanford lo dividen en las tres acciones que deben practicarse para ser empáticos:

- Observa: no perder de vista a los asociados y su comportamiento en el contexto de sus vidas.
- Júntate: interactúa y entrevista a los asociados.
- Sumérgete: experimenta lo que el asociado percibe.

En concordancia con lo anterior, se buscó conocer los imaginarios y percepciones que tienen los asociados y los trabajadores de la cooperativa en relación a la Seguridad y la Salud en el Trabajo, por consiguiente, se realizaron dos encuentros con esta población, y en cada uno de estos se aplicaron dos técnicas, para un total de cuatro técnicas por etapa:

1. Primer encuentro: Inmersión cognitiva y Observación encubierta

La inmersión cognitiva tiene como objetivo “entender la realidad existente, poniéndonos en el lugar de un asociado” (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014) y la tarea consiste en

ponerse en la situación del asociado y pasar personalmente por todos los pasos del disfrute de un producto o servicio. Esta herramienta se empleó en la fase de empatía, para fomentar la sintonía con el asociado y trabajador para así entender la realidad existente.

Igualmente, la observación encubierta tiene como función “obtener información objetiva sin interferir provocando algún tipo de influencia, esta actividad consiste en observar a un asociado interactuando con un producto, servicio o prototipo, sin que sepa que está siendo evaluado.” (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014)

2. Segundo encuentro: Mapa del presente y el futuro y ¿qué, cómo y por qué?

Tiene como objetivo definir los puntos de conflicto e identificar los deseos de los asociados implicados en la solución (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014). Este encuentro consiste en presentar distintas imágenes impresas que puedan representar las diferentes actividades por la que pasa una persona en una situación determinada, aquí se expresaron situaciones positivas o negativas.

Asimismo, ¿qué, cómo y por qué? es una técnica que permite observar e identificar suposiciones que deberán confrontarse con los asociados, por consiguiente, aporta información para el desarrollo de la actividad, se comparten fotografías, debiendo describir qué ven, cómo lo hacen, y por qué lo están haciendo. De esta forma se ejercita la observación, pasando de lo concreto a lo emocional, de lo objetivo a lo supuesto, llegando a posibles asunciones que deberán ser contrastadas de forma directa con los asociados. (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014)

7.1.1.2 Segunda etapa: Definir. Se debe escribir la información recopilada durante la fase de empatía y se queda con lo que realmente aporta valor y permite llegar al alcance de nuevas perspectivas interesantes. Se identificarán problemas cuyas soluciones son clave para la obtención de un resultado innovador. (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014)

Esta etapa permite a su vez, consolidar objetivos, los cuales generan soluciones a las diferentes situaciones analizadas y proporcionada por los asociados y trabajadores como resultado de las técnicas desarrolladas en la etapa de empatía y es en “esta fase donde debemos definir y estructurar el problema con el fin de aclarar y centrar el reto que nos hemos planteado” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015)

Dada la explicación anterior, se pretende definir las posibles alternativas como solución al problema de intervención, teniendo en cuenta los hallazgos establecidos en la primera parte del proceso, la cual tiene por objetivo empatizar con la población objeto; por consiguiente, se reafirman ideas y se consolidan otras, dando paso a la definición de alternativas y soluciones al problema de intervención desde el contexto y percepciones de los asociados y trabajadores de la cooperativa, a fin de identificar los problemas cuyas soluciones son clave para la obtención de un resultado innovador.

Para esta etapa se ejecutaron dos encuentros, los cuales consolidan la primera fase de inspiración.

3. Tercer encuentro: Moodboard y ¿Cómo podríamos?

Moodboard, tiene como objetivo mejorar la comunicación sobre conceptos complejos, “es una herramienta visual que consiste en la selección de imágenes, fotografías, y materiales, donde se expresan conceptos relacionados con la posible solución y que son complicados de expresar con

palabras. Pueden ayudar a la percepción más certera de ambientes, estilos, valores etc., por los distintos componentes del equipo” (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014).

De igual forma, ¿Cómo podríamos? tiene como objetivo “definir preguntas clave para facilitar una lluvia de ideas” (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014), "¿Cómo podríamos?", es el eslabón entre las revelaciones y la generación de ideas; y las posibles respuestas a esas preguntas son las ideas que construirán la solución innovadora.

4. Cuarto encuentro: Mapa de empatía

El mapa de empatía tiene por objetivo aumentar la empatía con lo asociados y trabajadores y concluir aspectos relevantes que no fueron investigados, el mapa de empatía, “es una herramienta en la que se organiza la información recopilada en una entrevista según los distintos grupos: ¿Qué dice? ¿Hay algunas frases o palabras significativas que el usuario utiliza? ¿Qué hace?, con este ejercicio se busca identificar necesidades y revelaciones clave para crear una solución ajustada al asociado y trabajador” (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014)

7.1.2 Segunda fase: ideación. Es la fase en la que “se genera, desarrolla y prueban ideas que puedan conducir a soluciones. Se diseñan los prototipos y se plantean múltiples escenarios” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015).

Se desarrollaron cuatro encuentros, los cuales buscaron generar el mayor número de ideas innovadoras y lograr prototipos tangibles con las posibles soluciones al problema; asimismo, se da un cierre al proceso con los asociados y trabajadores de la cooperativa.

7.1.2.1 Primera etapa: idear. Consiste en “crear y evaluar conceptos que puedan resolver nuestro problema” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015), generando ideas que van desde las más modestas hasta las más atrevidas, de forma que se generan soluciones innovadoras y eficaces, la clave en esta fase es motivar la participación y reconocer como válidos todos los puntos de vista, puesto que, la interdisciplinariedad juega un papel fundamental en el desarrollo del Design Thinking.

Al finalizar esta fase, es necesario expresar el pensamiento con herramientas visuales como fotografías, bocetos, diagramas, notas móviles (post it) para aclarar conceptos, es fundamental en esta fase evitar criticar o premiar ideas, se trata de abrirse a las posibilidades y crear un ambiente que permita a todo el mundo participar (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015).

La etapa de idear estuvo dividida en dos encuentros, en el primer espacio se realiza una socialización con los asociados y trabajadores sobre el resultado obtenido en la fase de inspiración mediante una infografía; el segundo encuentro se desarrolla mediante las técnicas de Brainwriting y Coffee world.

5. Quinto encuentro: Socialización de la primera fase mediante la infografía

La infografía, tiene como objetivo “comunicar información de manera visual con el fin de facilitar su transmisión, a través de imágenes y/ gráficos sintéticos, explicativos y fáciles, por medio de una representación visual o diagrama de textos escritos que en cierta manera resume o explica; en ella intervienen diversos tipos de gráficos y signos no lingüísticos y lingüísticos (pictogramas, ideogramas y logogramas) formando descripciones, secuencias narrativas o argumentativas e interpretaciones, presentadas de manera gráfica normalmente figurativa, que pueden o no coincidir con grafismos abstractos y/o sonidos”. (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015).

6. Sexo encuentro: Brainwriting y Coffee world

El Brainwriting “es una técnica que permite crear ideas y construir sobre las mismas aprovechando la inteligencia colectiva del equipo de trabajo. Posterior a la definición de un reto o pregunta retadora, cada integrante del equipo de diseño debe escribir la primera idea que se le venga a la cabeza, una vez la escribe la pasa a su derecha y debe agregarle algo a la idea que le llegó, ya sea mejorándola o cambiándola”. (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014)

También, Coffee World “es una dinámica en la que personas diversas comparten conocimiento. Los participantes deben organizarse por grupos pequeños, sentados alrededor de mesas, en un ambiente distendido, como si estuvieran en una cafetería” (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014)

En el transcurso de la dinámica, los participantes van cambiando de grupo, para formar parte de todas las conversaciones, y aportar con su conocimiento y opiniones. Ayuda a generar nuevas conexiones, tanto entre conceptos e ideas, como entre personas. Promueve la escucha activa, el respeto, la participación, y la creación de conocimiento compartido” (Garcia Ramos , Wert, & Zuiñq Studio S.L., 2014)

7.1.2.2 Segunda etapa: prototipar. El Prototipado es uno de los procesos más importantes dentro del Design Thinking, este “consiste en construir lo más rápido posible el producto o servicio realizando bocetos, maquetas, modelos de espuma” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015). La generación de prototipos define que toda idea debe ser verificada antes de asumirse como correcta, por lo cual, en esta se propicia a la identificación de las fallas, para cuando la idea sea aprobada, estas ya hayan sido identificadas.

“El prototipo es la mejor herramienta de venta y comunicación del proyecto, además de ser un buen proceso de aprendizaje”. David Kelly cofundador de Ideo llama al prototipo “pensar con las

manos”. El prototipo no se tiene que hacer con los materiales finales; “cuanto más rápido se hagan tangibles nuestras ideas antes seremos capaces de evaluarlas, re-definirlas y seleccionar la mejor”. (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015)

“La cultura del prototipo es un cambio de paradigma que permite participar y crear conversaciones” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015), es así que, en la etapa de prototipar se vuelven las ideas realidad, mediante modelos tangibles. Para esta etapa se realizaron dos encuentros, los cuales consolidan la segunda fase de ideación.

7. Séptimo encuentro: Mapa mental e Infografía

El mapa mental “es una herramienta que ayuda al desarrollo de un pensamiento y sus posibles conexiones con otros, favorece la fluidez de ideas ya que la mano y la mente trabajan juntas, apoyándose esta última por la herramienta visual” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015). De igual forma, la infografía en este encuentro tendrá como objetivo transmitir información de manera visual y facilitar a los trabajadores y asociados resolver el reto planteado.

8. Octavo encuentro: Cuenta cuentos y Juego de roles

La técnica cuenta cuentos “consiste en explicar una idea o solución mediante la narración de una historia en la que los personajes, usuarios hipotéticos, la pongan en uso. Esto ayuda a la identificación de circunstancias a tener en cuenta en el desarrollo de la idea o solución, y a la participación del todo el equipo en su construcción.” (Garcia Ramos , Wert, & Zuinq Studio S.L., 2014)

Adicionalmente en el juego de roles “los participantes del equipo se asignarán distintos roles e interpretarán una hipotética actuación en la que hagan uso de los prototipos, independientemente de si es un producto o servicio. Podrán interpretar la misma escena varias veces cambiando de

roles. Así podrán estudiar a fondo su funcionalidad y acceder a información valiosa dependiendo de cómo actúe cada persona” (Garcia Ramos , Wert, & Zuinq Studio S.L., 2014)

7.2 Segundo momento

En el segundo momento, se pretende consolidar las bases que permite la implementación de la propuesta de innovación; luego de haber realizado el recorrido durante todas las fases del proceso y con la rigurosidad que requiere cada una de estas, el prototipo obtenido en el primer momento permite establecer estrategias de acuerdo con las variables identificadas como solución al problema intervención.

Es importante tener en cuenta que durante el proceso de implementación “el proyecto ya no deja margen diferente al de tener en cuenta alianzas estratégicas con los diferentes actores, tener definidos los momentos de ejecución, el tiempo de duración, los participantes, el presupuesto, los objetivos y la lógica de que la ejecución del proyecto en comunidad debe ser en el marco de la innovación social” (Montoya Toro, 2016).

7.2.1 Tercera fase: implementación. La fase de implementación “es en la que se ejecuta el proyecto, se generan las estrategias de comunicación y se buscan feedbacks (respuestas o reacciones) que nos den información de cómo podemos mejorar las soluciones aportadas” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015), por lo cual, esta fase corresponde al desarrollo final del proceso donde se logran materializar las mejores opciones innovadoras desarrolladas durante la propuesta, aquí se materializan los prototipos obtenidos en el desarrollo de la intervención, y se consolida un producto, sin embargo, es importante resaltar que en la implementación solo se establecen las bases de la misma y esta se hace por medio de estrategias innovadoras, provenientes de los asociados y trabajadores; por consiguiente, se debe tener en cuenta, las siguientes etapas, al momento de implementar dicha propuesta.

7.2.1.1 Primera etapa: Testear. En esta etapa se “repite el ciclo hasta tener más información del asociado y trabajador, usando el prototipo generado, modificándolo, volviéndolo a probar con más gente, y mejorándolo hasta llegar a su diseño final” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015).

Esta parte es de suma importancia puesto que los cambios se realizan a los objetos ya existentes y no sobre documentos o dibujos que no puedan ser usados en la práctica, lo cual, permite identificar mejoras significativas en el proceso; en esta etapa la idea evoluciona hasta convertirse en la solución que se estaba buscando.

7.2.1.2 Segunda etapa: Implementar. Implementar, “consiste en escoger la mejor opción con fundamentos probados, hacer lo necesario para poder producirlo e implementarlo con éxito en el lugar o escenario donde se supone que el producto o servicio estará en contacto con los asociados y trabajadores” (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015).

Es la última etapa de la intervención, puesto que, es el resultado de todo el proceso y la aplicación del mismo a la población objeto; este paso consiste en saber si la solución logró el cumplimiento de sus objetivos, y a su vez, analizar las posibles mejoras al proceso de intervención.

Es necesario resaltar, que para el desarrollo propio de la propuesta de innovación social en lo concerniente al segundo momento y a la fase final, se realizan las bases para la implementación, las cuales aportan a manera de solución a la realidad identificada en la cooperativa.

8. Desarrollo de la propuesta

8.1 Inspiración

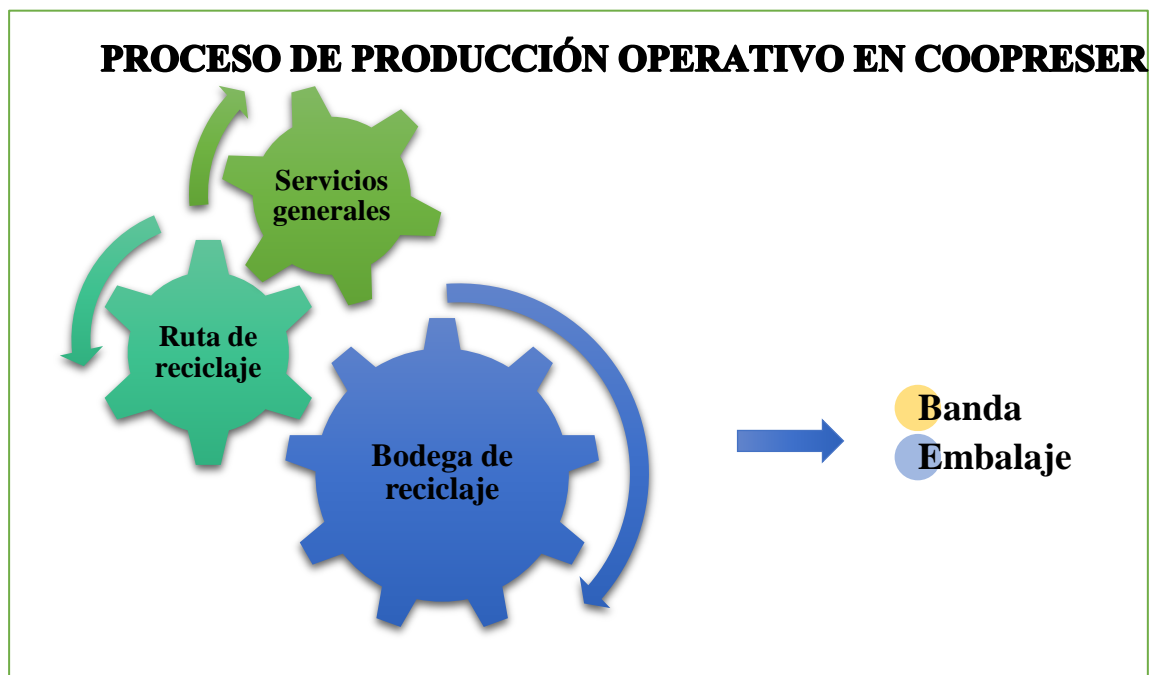
En la primera fase se realizaron cuatro encuentros con el fin de lograr un acercamiento a la población objeto, visualizar la problemática y generar las primeras ideas para las posibles soluciones, permitiendo así, reconocer los imaginarios y patrones culturales que tienen los asociados de la cooperativa frente a la cultura de la prevención en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo SST.

Esta fase cuenta con dos etapas relevantes para la consolidación del problema de intervención; la empatía, la cual permite un acercamiento y participación directa con los asociados y trabajadores sobre la realidad existente dentro de la cooperativa, y a su vez, la etapa definir, la cual aporta de manera significativa a la comprensión y explicación de las diferentes problemáticas relacionadas en dicho contexto.

8.1.1 Empatizar. En esta etapa se ejecutaron dos encuentros, divididos en dos momentos, en los cuales se desarrollaron técnicas que aportaran al proceso de empatizar con los asociados y trabajadores de la organización; las técnicas utilizadas fueron: inmersión cognitiva y observación encubierta.

Es importante aclarar que el área de producción de Coopreser para el desarrollo de la propuesta metodológica fue distribuida de la siguiente manera, como se aprecia en la figura 5:

Figura 5



Área operativa de COOPRESER

El área operativa está distribuida en cinco puestos de trabajo para la productividad de la cooperativa, los cuales se dividen de la siguiente manera:

- 1) Bodega: es el centro de acopio de la cooperativa, en la cual se distribuyen algunos de los puestos de trabajo mencionados en el gráfico anterior y se añaden otras actividades tales como son cargue y descargue de material reciclable.

Banda: es el puesto de trabajo en el cual, se realiza la separación del reciclaje cuando este llega al centro de acopio según su clasificación, la banda permite rapidez en el proceso y facilidad de trabajo para el grupo de personas encargada de dicha distribución.

Embalaje de cartón: esta actividad es realizada por un grupo de personas encargadas de transportar, organizar, prensar y amarrar cartón en grandes cantidades a través de una prensa hidráulica, la cual también compacta plástico y papel reciclable.

- 2) Ruta de reciclaje: se denomina ruta al proceso de recolección de material reutilizable, cuya actividad es desarrollada por un gran número de personas de la cooperativa, las cuales tiene como función realizar recorridos en lugares estratégicos de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana en zonas residenciales, empresas públicas y privadas, a fin de recolectar materiales reciclables tales como: plástico, papel, vidrio, cartón y algunos metales que puedan ser reutilizables.
- 3) Servicios Generales: este es un servicio adicional que ofrece la cooperativa, a zonas residenciales y a entidades públicas o privadas de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, el cual está conformado por un grupo de mujeres que tienen como función el mantenimiento, limpieza y organización de lugares específicos; esta actividad es

realizada usualmente por asociadas de la cooperativa, que presentan alguna restricción médica y se encuentran en re ubicación laboral, la cual les impide la realización de labores dentro de la cooperativa.

En el primer encuentro el equipo ejecutor realizó un acercamiento encubierto a cada puesto de trabajo ubicado en el área operativa y administrativa de dicha cooperativa, donde hubo observación al funcionamiento, herramientas y entorno laboral del asociado y trabajador en su puesto de trabajo; esto con el propósito de establecer y conocer el quehacer de las diferentes actividades en la producción de sus labores. Durante el recorrido por todo el proceso de producción y administración se iban tomando registros fotográficos y anotaciones de aspectos reveladores relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo. **(Apéndice A)**

Con el fin, de comprender la dinámica en el desarrollo de las labores de la población objeto en los diferentes procesos de producción en la Cooperativa de trabajo, asociado reciclaje y servicios Coopreser, se determinó la relevancia de conocer por medio de la inmersión el contexto de la realidad, llevadas a cabo por área de trabajo de cada asociado; dicha técnica solo se implementó para el área operativa de la organización.

El desarrollo de la inmersión cognitiva se ejecutó con el apoyo de la jefa del área operativa, puesto que, se programó la ruta de reciclaje con la participación del equipo ejecutor. La técnica consistía en el sumergimiento de las profesionales en formación de Trabajo Social en la realidad existente de los asociados y trabajadores en las diferentes actividades, por consiguiente, se realizó un acompañamiento a la ruta de reciclaje, esto en razón a que es el área de trabajo que concentra mayor número de asociados y trabajadores. **(Apéndice B)**

Durante el recorrido en la ruta de reciclaje, el equipo de trabajo se desplazó por medio de los camiones utilizados para la recolección del material reciclable y transporte de los asociados, e hicieron acompañamiento a la ruta designada por la jefa de operaciones, las cuales consistía en puntos como conjuntos residenciales y dos barrios del municipio de Bucaramanga; durante el recorrido las estudiantes participaron en la caminata y recolección de materiales reutilizables, donde a su vez, se mantenía una interacción directa con los asociados, la cual permitía indagar los aspectos relacionados con las funciones determinantes de esta área de trabajo, esto con el propósito de entender el contexto y crear relaciones de empatía, las cuales permitieron un mayor acercamiento con los asociados y trabajadores.

Inmersión cognitiva y observación encubierta en el área operativa; hallazgos relevantes:

Ruta de Reciclaje

- Los asociados que hacen parte de los recorridos de recolección de materiales reciclables, develan daños en su salud provenientes de años de labor en la cooperativa, según sus propias consideraciones.
- Las mujeres asociadas de la cooperativa, manifiestan dificultad en sus labores, puesto que desempeñan múltiples responsabilidades, adicionalmente el rol de madres y otras como cabezas de familia en su núcleo familiar.
- Atribuyen a su actividad, sub-valoración del trabajo por parte de sus compañeros y hacen especial énfasis en el área administrativa de la cooperativa.
- Existe según consideración de los asociados de ruta de reciclaje, responsabilidad y presión laboral relacionada con la productividad de la cooperativa, dado que, según la administración, de ellos depende el principio de producción, el cual es llevado a cabo según la proporción del material recolectado.

- Los asociados relacionan los accidentes de trabajo, al desconocimiento de la ciudadanía acerca de materiales idóneos para reciclar, desechando entonces elementos inadecuados y perjudiciales para la salud de los asociados.
- Prevalencia en el uso correcto de la dotación y Elementos de Protección Personal (EPP) mayormente en las mujeres que en los hombres.
- Durante la inmersión cognitiva, se observa que los usuarios recicladores desechan materiales en mal estado (vidrios partidos) y añaden que igualmente este proceso se debe realizar para la reutilización del mismo.
- Los asociados hombres, manifiestan que el uso de algunos EPP, no permite o dificulta sus labores, y los califican como incómodos, sin embargo, refieren la importancia de los mismos, por antecedentes de accidentes dentro de sus grupos de trabajo.

Banda

- Los asociados de banda, manifiestan que, a este lugar de trabajo llegan voluminosas cantidades de materiales que no son reciclables y que, en razón de esto, se retrasa el proceso de clasificación; también añaden que la causa de este fenómeno, es el desconocimiento de la ciudadanía bumanguesa acerca de los procesos de reciclaje, sobre qué materiales son y no son reutilizables.
- Los asociados y trabajadores portan de manera satisfactoria su dotación y EPP, no obstante, refieren que los guantes que utilizan para el desempeño de sus labores no los protegen de materiales como vidrios partidos y/o jeringas, ya que, el desconocimiento sobre la forma idónea de reciclar, posibilitan la existencia de riesgos para las personas involucradas con el proceso de reciclaje.

- La banda facilita y permite rapidez en el proceso de clasificación de los diferentes materiales, sin embargo; los asociados manifiestan que deben permanecer largas horas de pie, y se observan movimientos mecánico- repetitivos y giros inadecuados relacionados con la separación a largas distancias de cada uno de los materiales.

Bodega – Embalaje de cartón

- El jefe de bodega manifiesta sobre carga laboral, por la multiplicidad de actividades que debe realizar en la coordinación del área operativa, añade que, sobre él recae la responsabilidad del proceso de producción, refiere que se le atañen culpabilidades por las actividades que no son del todo satisfactorias, pero que contrario a esto, no se le reconoce la efectividad de sus buenos procesos dentro de la cooperativa.
- En lo relacionado con la máquina compactadora y/o embalaje de cartón, los asociados atribuyen dificultad en la ejecución de dicha actividad, debido a las múltiples precauciones a la hora del uso de la maquinaria.
- Se observó ausencia de algunos EPP, en razón de esto, los asociados manifiestan que en algunas actividades de dicho proceso, ciertos EPP eran incómodos e impedían un buen rendimiento en sus labores y asimismo, algunos asociados presentan restricciones médicas, lo cual imposibilita el uso correcto de los EPP; sin embargo, hacen especial énfasis en su uso correcto, puesto que, en algunas parte del proceso de compactación afirman la existencia de riesgos, los cuales ameritan autocuidado y protección.

Servicios Generales

- Las asociadas revelan que cuando su labor es de limpieza, mantenimiento y organización de baños públicos, las jornadas son muy extensas y dicho puesto de trabajo no les permite

movilidad alguna (hora de almuerzo, e inclusive el tiempo necesario para ir al baño), dado que, deben hacer el cobro del servicio a los usuarios y para dicha actividad deben permanecer todo el tiempo en el puesto de trabajo.

- Las asociadas manifiestan que este puesto de trabajo, tal y como son los servicios generales, está en constante relación con los usuarios o clientes, razón por la cual, se han presentado discordias con respecto al cobro de dichos servicios, o exigencias interpuestas por los usuarios de manera extracurricular.
- En la labor de servicios generales se observan riesgos en los cuales las asociadas están expuestas por las características propias de dicho trabajo, tales como son los factores de riesgo a nivel ergonómicos y locativos; esto debido a la ausencia de canales de comunicación de la cooperativa con las entidades solicitantes de la prestación de los diferentes servicios de aseo.
- Se observa que existe carencia del uso debido de los EPP, esto a causa del análisis de dicha labor, ya que, no se suministran a las asociadas las herramientas idóneas y propias de su trabajo, sin embargo, también se presentan casos donde las asociadas manifiestan incomodidad por el uso de los mismo, y prefieren realizar sus actividades como de costumbre.

En el área administrativa de la cooperativa, solo se aplicó la técnica de observación encubierta. Hallazgos relevantes:

Área administrativa

- Se observó desorden en los puestos de trabajo en términos generales, por parte de todas las trabajadoras del área administrativa.

- Se refleja acumulación de cajas, documentos y otros materiales en los diferentes espacios de trabajo.
- Se evidencia, uso inadecuado de los sitios en la oficina y puestos de trabajo.
- Se refleja hacinamiento del personal del área administrativa en términos locativos, debido a que no cuentan con espacios físicos idóneos y con la distribución pertinente para el lugar de trabajo.
- Carencia de herramientas de trabajo, respecto a la adecuación de cada puesto de trabajo, generando: posturas inadecuadas, falta de apoyo en la espalda, elevación de hombros debido al mal ajuste de asiento- escritorio, y falta de ajustes de la pantalla del computador en relación con cabeza y visión de las trabajadoras.
- Estrés laboral y desorganización en la atención a usuarios externos del área administrativa, generando ruidos o dispersión a todo el personal dentro del área.

Para el segundo encuentro, con el fin de concluir la etapa de empatizar, se desarrollaron dos técnicas que permitieron consolidar y materializar los hallazgos a través del: mapa del presente y mapa del futuro y ¿qué, cómo y por qué?

En este espacio, se desarrolló la primera técnica por medio de material fotográfico captado y recopilado en el primer encuentro; material que permitió evidenciar conceptos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales no eran aplicados por los asociados y trabajadores en sus puestos de trabajo, adicionalmente se llevó a cabo la técnica del ¿qué, cómo y por qué?, con el fin de entender el fenómeno de omisión de normas de autocuidado en lo concerniente a la normativa colombiana legal vigente.

Es importante mencionar que el asociado es quien debe hacer el ejercicio de posicionar las imágenes; el equipo simplemente tendrá que ayudar en el momento que sea necesario, y tomar

apuntes en notas adhesivas que le sirva para recordar algunas de las frases que comentó el asociado durante el ejercicio. (Garcia Ramos , Wert, & Zuinq Studio S.L., 2014)

Las áreas administrativa y operativa fueron divididas para el desarrollo de las diferentes actividades, debido a que la temática y problemática de cada área son diferentes en razón a sus labores, por ende, se precisaron aspectos identificados en cada área de la cooperativa; sin embargo, las dos técnicas fueron unificadas y realizadas en un mismo escenario.

Área Administrativa: Mapa del presente y mapa del futuro y ¿qué, cómo y por qué?

Con las fotografías tomadas por medio de la observación encubierta, se representó el mapa del presente del área administrativa de la cooperativa, donde se visualizaron aspectos relevantes relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo; el mapa del futuro fue representado con imágenes alusivas al futuro probable, con mejoras de dichos aspectos, a fin de plantear una idea de un mapa del futuro, el cual permitiera hacer una reflexión de cómo estaban y que se debía mejorar a través de soluciones o ideas construidas por ellos mismos, según sus propias necesidades; es importante resaltar que el área administrativa develó un significativo interés y las fotografías tomadas en la observación encubierta, permitió que las trabajadoras establecieran las problemáticas existentes en su área de trabajo. **(Apéndice C)**

La técnica ¿qué, cómo y por qué? permitió esclarecer aspectos dados los hallazgos relacionados con el mapa del presente y mapa del futuro.

Las trabajadoras de la administración observaron el material propuesto, y realizaron un auto reconocimiento de su situación actual por medio del mapa del presente, de igual forma hicieron aportes sobre aspectos no mencionados en el desarrollo de la técnica e identificaron las probables causas de su problemática. Adicionalmente observaron las imágenes propuestas en el mapa del

futuro, y establecieron la relación que existe entre las diferentes problemáticas y los riesgos a los cuales están expuestas.

Dado lo anterior, se establecieron aspectos positivos y negativos con respecto a sus herramientas y espacios en su lugar de trabajo:

Aspectos positivos:

- Reflexión del área administrativa sobre las condiciones de trabajo, en cuanto al hacinamiento de sus escritorios por disponibilidad de espacio, y desorganización en documentos, cajas y herramientas de trabajo.
- Dada la reflexión ante los riesgos visualizados, proyectan mejorar en acondicionamiento y buena distribución del espacio de trabajo.
- Las trabajadoras del área administrativa, posee conocimiento y estudios relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo, por tanto, refieren la importancia de minimizar riesgos a nivel psicosocial y ergonómico, dado el análisis en la actividad.

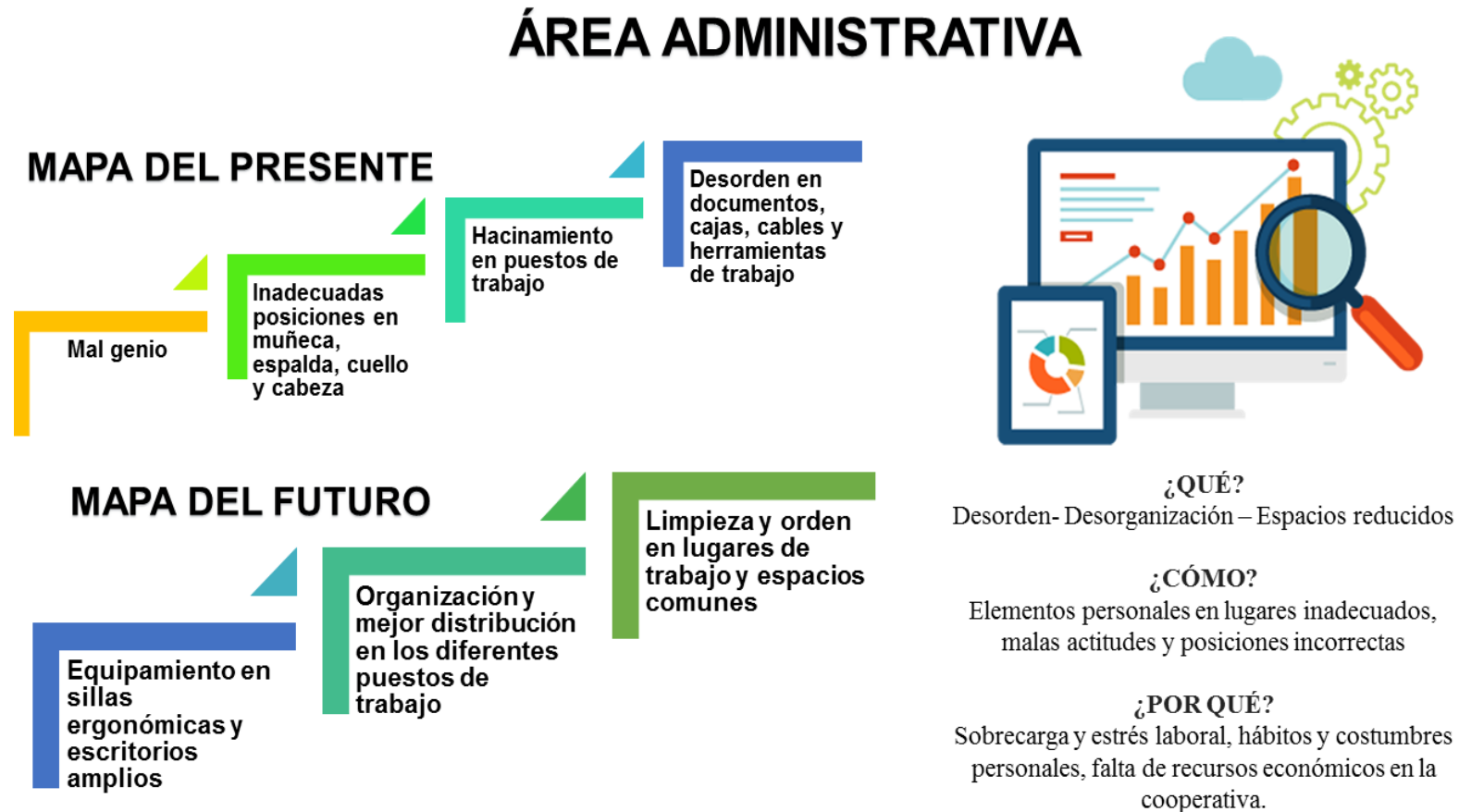
Aspectos negativos:

- Uso inadecuado del lugar de trabajo, en el cual se encontraron objetos personales y de no uso laboral (velas, desechables y cables del micrófono).
- Se pudo visualizar las posiciones incorrectas de la muñeca, cabeza, cuello y espalda relacionadas con sillas, escritorios y computadores en los diferentes puestos de trabajo.
- Se destacaron actitudes negativas por parte de algunas trabajadoras y prevalencia del desorden en puestos específicos de trabajo.

El área administrativa, responden a la técnica del ¿qué, cómo y por qué? , desde una perspectiva reflexiva, en la que asumen la problemática a la cual se enfrentan, ésta es derivada

del desorden en aspectos personales, relacionados con hábitos y/ costumbres de las trabajadoras en razón a la limpieza, el orden y el buen uso de los espacios, también refieren que estas situaciones se presentan cuando existen momentos “de mucha labor en la cooperativa” y concluyen con una frase “si quieren mejorar, vayan a Ecopetrol”, a lo cual se deduce ausencia económica en Coopreser, lo anterior se evidencia en la figura 6 , la cual se presenta a continuación:

Figura 6



Mapa del presente y el futuro, área administrativa
 Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

En el área operativa, también se llevaron a cabo las técnicas del mapa del presente y mapa del futuro y ¿qué, cómo y por qué?, al igual que en el área administrativa, se recopilaron fotografías tomadas en la observación encubierta y el desarrollo de la actividad tuvo gran participación y generó interés en los asociados al verse e identificarse por medio de las fotografías expuestas.

(Apéndice D)

Se establecieron los siguientes aspectos:

- Los asociados hacen un reconocimiento de las diferentes actividades que realizan por medio de las fotografías presentadas en el mapa del presente.
- Con las participaciones de la mayoría de los asociados se identificaron aspectos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo en el desarrollo de las actividades laborales.
- De manera reflexiva, los asociados iban pasando uno a uno observando las diferentes fotografías, y realizando observaciones relacionadas con la forma adecuada o inadecuada del desempeño de las labores de ellos mismos y sus compañeros.

Aspectos positivos

- Trabajo en equipo, gran prevalencia en el área de ruta.
- Uso adecuado de los EPP de algunos asociados y dotación completa.
- Dedicación y empeño por el cumplimiento de funciones en el trabajo.
- Postura correcta por algunos de los asociados, a la hora del levantamiento, transporte y descargue de cargas pesadas.
- Recomendaciones a los puestos de trabajo como banda y embalaje de cartón, para el adicionamiento de EPP requeridos por los diferentes riesgos de las actividades que realizan.

Aspectos negativos

- Manipulación y levantamiento de cargas muy pesadas, voluminosas o difíciles de sujetar.

- Incorrectas posiciones y posturas para el cargue, transporte y descargue de las sacas (bolsa de gran tamaño donde se deposita el material reciclable).
- Uso incompleto de EPP por parte de algunos asociados.
- Uso inadecuado o inexistente del carné de identificación por parte de algunos asociados, se hace especial énfasis en el Jefe de bodega como líder de los diferentes procesos.
- Uso inadecuado o inexistente de tapa oídos y tapa bocas para las personas encargadas de la maquina compactadora o de embalaje de cartón.
- Carencia de espacio para movilidad de máquinas de cargue y descargue de material reciclable en la bodega e insuficiencia en el espacio peatonal para la movilidad de los asociados en el funcionamiento de sus actividades.
- Falta de uniformes o identificación para los trabajadores que no son asociados en la cooperativa, pero que desempeñan labores dentro de esta.

En razón de dicha actividad se establecieron aspectos relevantes y determinantes como resultado de las técnicas planteadas, se destaca la formación y conocimiento previo que tienen los asociados relacionado con la temática de Seguridad y Salud en el Trabajo, sin embargo y pese a los aprendizajes que han tenido en relación a esta, se siguen presentando accidentes de trabajo y enfermedades laborales, lo que abre una brecha para entender e indagar acerca de la problemática.

El proceso de información se orientó a responder las preguntas ¿qué, cómo y por qué?, a partir de los datos se concluye que las posturas incorrectas, el exceso de cargas, el uso inadecuado de dotación y los EPP, son los aspectos que más prevalecen en los asociados, debido a que, culturalmente han realizado diferentes prácticas de esa manera a lo largo de los años, y pese a la formación en conceptos y procesos de SST, es una situación que se permea bajo el concepto de lo normal o la legislación de la cooperativa, y no de la concienciación del autocuidado en la salud de cada asociado, lo cual se evidencia en la figura 7:

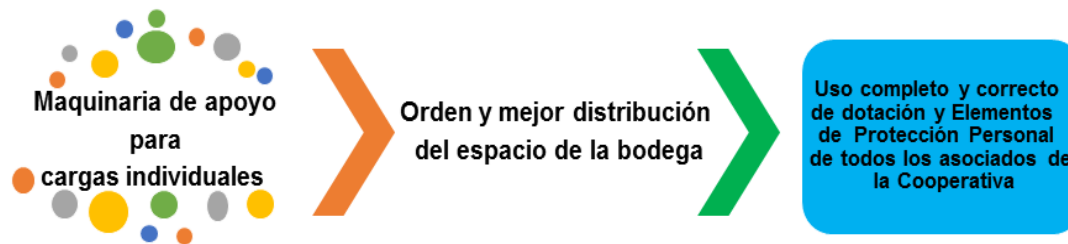
Figura 7

ÁREA OPERATIVA

MAPA DEL PRESENTE



MAPA DEL FUTURO



¿QUÉ?

El uso incorrecto de dotación y EPP - Posiciones incorrectas - Desorden

¿CÓMO?

Lesiones y accidentes de trabajo

¿POR QUÉ?

Hábitos y/o costumbres de años de realizar la labor de manera informal, carencia de autocuidados en la salud y falta de adecuación de la bodega a nivel locativo

Mapa del presente y el futuro, área operativa
 Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017

Una vez concluida, la primera etapa del proceso de intervención, se llevó a cabo la segunda etapa, la cual tuvo por objeto definir los problemas hallados, los cuales a su vez fueron avalados por los socios y trabajadores de la cooperativa.

8.1.2 Definir. En esta fase se realizaron dos encuentros, donde se aplicaron varias herramientas para ejecución de la fase de inspiración.

En el tercer espacio, se desarrollaron dos técnicas, moodboard y ¿cómo podríamos?, en este encuentro se consolidan por medio del Moodboard temas asociados a los hallazgos identificados en la etapa de inspiración y se utilizó material visual y pedagógico para la expansión de conceptos y procedimientos a tener en cuenta en cada puesto y área de trabajo, la explicación se realizó por medio de imágenes e ilustraciones que permitieron mayor receptividad de la temática, adicionalmente se incorpora la técnica de ¿Cómo podríamos? con la finalidad de dar solución desde los mismos asociados y trabajadores a las diferentes problemáticas encontradas.

En la actividad se logró la participación por parte de los asociados y trabajadores, se develó el contexto del proyecto académico que se estaba llevando a cabo, y la explicación de la actividad.

Dada la compilación obtenida durante el proceso de intervención en la primera etapa, se realizó un análisis en cuanto a los riesgos a los que mayormente están expuestos los asociados y trabajadores de la cooperativa desde el concepto de Seguridad Y Salud en el Trabajo.

En el área operativa, la cual abarca bodega, ruta de reciclaje, banda, y embalaje, fueron definidos los mismos riesgos, puesto que, los asociados no tienen actividades de trabajo permanente, dado que son rotados por las diferentes labores en la producción de recolección y manejo de materiales reciclables.

En el área operativa, por medio del Moodboard se dieron a conocer los cinco riesgos, determinados según análisis de sus operaciones (**Apéndice E**)

- **Riesgo Locativo:** dentro de los hallazgos encontrados en el desarrollo de la intervención, se determinó que el área de bodega no cuenta con la estructura e instalaciones propias para el sistema de almacenamiento del reciclaje, adicionalmente se evidenció la falta de orden y aseo en dichas instalaciones, el riesgo locativo, “es comprendido como todos aquellos factores que involucran condiciones peligrosas originadas por el contacto con la persona en su área de trabajo y pueden provocar un daño físico de acuerdo con intensidad, tiempo de contacto”. (Ministerio de Protección Social, 2011)
- **Riesgo Ergonómico:** este factor de riesgo es el de mayor prevalencia en los asociados, dado que, en la realización de sus labores presentan posiciones incorrectas en el cargue, transporte y descargue de materiales reciclados, los cuales usualmente sobrepasan el peso adecuado y por volumen de los mismos dificultan su desplazamiento. Se entiende entonces por factor de riesgo ergonómico, a “todos los objetos, puestos de trabajo máquinas, mesas y herramientas, que por el peso, tamaño, forma o diseño, encierran la capacidad potencial de producir fatiga física o lesiones osteomusculares, por los sobreesfuerzos, posturas o movimientos inadecuados que se pueden presentar durante el desarrollo de la actividad” (SURATEP S.A., 1997)
- **Riesgo Biológico:** este riesgo tiene prevalencia a causa del polvo generado en el material reciclado, principalmente en el cartón y papel, entendiendo que, en su recolección, transporte, separación y compactación entran en contacto con el organismo de los asociados. Por lo anterior éste es entendido como el “conjunto de microorganismos, toxinas, secreciones biológicas, tejidos y órganos corporales humanos y animales,

presentes en determinados ambientes laborales, que al entrar en contacto con el organismo pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas, intoxicaciones o efectos negativos en la salud de los trabajadores”. (Ministerio de Protección Social, 2011)

- **Riesgo Público:** este riesgo prevalece en los asociados de ruta y los encargados del cargue y descargue de camiones en la bodega, debido a que su actividad está adherida al cumplimiento de actividades con exposición al tránsito vehicular y aspectos relacionados con situaciones en las calles de la ciudad, por tanto , el riesgo público se entiende como “todas aquellas circunstancias de orden público o de tránsito, externas a la empresa, a las cuales se ve expuesto el trabajador por las características propias de su oficio” (SURATEP S.A., 1997)
- **Riesgo Químico:** los asociados, están expuestos a riesgos químicos, dado que, aun no se preserva una cultura de reciclaje responsable, ya que, los elementos que son recolectados pueden llevar consigo sustancias químicas, razón por la cual, los asociados están sujetos a daños en salud, al no tener un manejo adecuado y cuidado en el tratamiento de estos materiales. Según el Ministerio de Protección Social, el riesgo químico “está constituido por elementos y sustancias que al entrar al organismo, mediante inhalación, absorción cutánea o ingestión pueden provocar intoxicación, quemaduras, irritaciones o lesiones sistémicas, dependiendo del grado de concentración y el tiempo de exposición” (Ministerio de Protección Social, 2011)

De igual forma, en el área de servicios generales fueron definidos los siguientes riesgos

(Apéndice F):

- Riesgo Ergonómico: este factor se presenta en relación a las inadecuadas posiciones de trabajo al momento de realizar la labor, de igual forma debido a las herramientas suministrados por los diferentes conjuntos residenciales o puestos de trabajo, lo cual dificulta e imposibilita el correcto quehacer de las actividades, asimismo, este riesgo es derivado de las costumbres y patrones culturales que tiene las asociadas, aspecto resaltado por ellas en la actividad desarrollada.
- Riesgo Químico: las asociadas están expuestas a este, por su accionar en la limpieza, mantenimiento y organización de baños públicos y conjuntos residenciales, se utilizan elementos y sustancias con altos grados de toxicidad, las cuales pueden afectar la salud de las asociadas sino se realiza su debido tratamiento.
- Riesgo Psicosocial: este se riesgo se presenta, en razón a que las asociadas están en constante contacto con personal, lo cual ha llegado a generar algunos altercados y discusiones por cobros en el servicio o desacuerdos en la forma en la que se realiza la labor.

El riesgo psicosocial afecta la psiquis en sus aspectos emocionales, intelectuales y sociales. Se da la interacción de factores organizativos (duración, horarios, ritmo de trabajo y lugar donde se desarrolla la tarea), del contenido de la tarea (cantidad y calidad de información que se recibe y procesa que puede llevar a sobrecarga, por excesivas exigencias o sobre carga de trabajo, por tareas monótonas y repetitivas), del clima laboral (estilo de mando, relaciones interpersonales, posibilidades de ascenso. (Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social , 2014)

Los riesgos anteriormente mencionados fueron puestos en conocimiento de los asociados y trabajadores, en esta actividad se reflejó el conocimiento e interpretación del accionar de los

asociados en sus áreas trabajo, creando desde ellos mismos ejemplos de sus diferentes experiencias a lo largo de sus trabajos en la cooperativa.

¿Cómo podríamos?, permitió que los asociados generaran una relación sobre sus condiciones de trabajo e hicieran especial énfasis en la realidad de su contexto, por tanto, construyeran ideas de mejoramiento a las diferentes problemáticas establecidas, como se aprecian en la figura 8 y 9:

- Mejorar a nivel locativo, por medio de la restauración de pisos, techo, y organización de material y despeje en la bodega.
- Delegar a un asociado la función de paletero y portero en la entrada de la bodega, esto con el fin de generar un control en el paso peatonal y de camiones de los asociados y personas externas a la cooperativa.
- El uso adecuado de los Elementos de Protección Personal, en aras de mejorar y cuidar la salud, desde una cultura preventiva.
- Mayor coordinación entre camión encargado de recoger el material reciclado y asociados recolectores de reciclaje, esto con el fin, de que el camino permanezca cerca de las cargas, y los asociados no realicen sobre esfuerzos con el transporte de cargas pesas o de difícil manejo.
- Capacitaciones en la forma correcta de realizar su labor, con el fin de mejorar significativamente los parámetros que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.
- Coordinaciones entre la cooperativa y las entidades que solicitan los servicios, con el fin de contribuir y adecuar herramientas y puestos de trabajo idóneos para realizar las diferentes actividades.

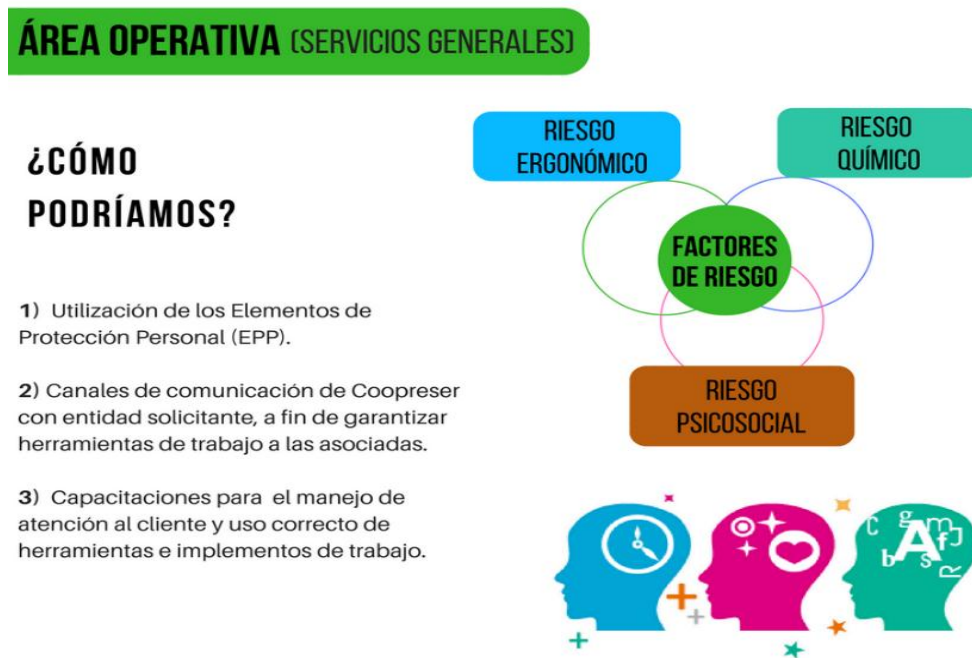
Figura 8



Moodboard y cómo podríamos, área operativa

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

Figura 9



Moodboard y cómo podríamos, área operativa (servicios generales)

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

En lo concerniente al área administrativa, se realizó la misma temática llevada a cabo en el área operativa y con base a la información recopilada en la fase de empatía, se tuvieron en cuenta aspectos relevantes para de esta forma, determinar los riesgos a los que están mayormente expuestas las trabajadoras. (**Apéndice G**)

Por medio del Moodboard, se establecieron cuatro tipos de riesgo en el área administrativa:

- **Riesgo Locativo:** este riesgo se determinó a causa del hacinamiento en cuanto al espacio disponible para los puestos de trabajo de las trabajadoras de la cooperativa, entendiendo que, el área administrativa no cuenta con espacio y adecuación del respectivo lugar de trabajo, debido a que en esta permanecen de manera fija seis administrativas y dos o tres practicantes de Trabajo Social. El riesgo locativo se presenta por el difícil acceso en dicha área, asimismo, se resalta el desorden y la inadecuada organización de diferentes elementos o herramientas, los cuales obstaculizan el paso de agentes internos y externos en este espacio.
- **Riesgo Ergonómico:** las condiciones de trabajo de las trabajadoras, poseen implicaciones en términos ergonómicos concerniente a la salud, puesto que, no cuentan con sillas ergonómicas y escritorios amplios en sus lugares de trabajo, razón por la cual, se determinaron posturas y posiciones incorrectas en función a sus actividades. Es importante destacar que no se han acondicionado los puestos de trabajo según las condiciones específicas del trabajador; la muñeca de la mano, el cuello, la cabeza y la espalda son las partes del cuerpo expuestas a riesgos de tipo ergonómico.
- **Riesgo Psicosocial:** el área administrativa de la cooperativa maneja los asuntos de esta y su vez los de SERVICOOPRESER, la cual es una sociedad anónima derivada de la cooperativa, por ende, las trabajadoras se exponen a sobrecarga y estrés laboral, adicionalmente también se experimentan ruidos constantes causados por la atención a usuarios, asociados y/o proveedores.

Las trabajadoras realizaron aportes relevantes en materia de conceptos y realidades expuestas en sus contextos desde sus conocimientos previos, y por medio de la técnica ¿cómo podríamos? se generaron y construyeron posibles alternativas a los anteriores planteamientos, como se evidencia en la figura 10:

- Realización de campañas con el fin de lograr un orden permanente.
- Remplazo de sillas comunes, por unas ergonómicas.
- Compromiso de cada una de las trabajadoras en mantener su lugar de trabajo en mejores condiciones.
- Realización de pausas activas, la cuales se harán dos por cada día, una en horas de la mañana y otra en horas de la tarde.
- Participación activa e iniciativa de las trabajadoras en cuanto a la realización de las pausas activas.
- Compromiso de mejoras, en posturas y posiciones correctas en su lugar de trabajo.

Figura 10



Moodboard y cómo podríamos, área administrativa

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

En el cuarto encuentro, y último de la etapa de definición, se desarrolló la técnica mapa de empatía, en este espacio, se seleccionó un tipo de muestreo de la población objeto, esto con el fin de ejecutar el mapa de empatía, desde el cual organizó la información recopilada por medio de una entrevista, la cual fue realizada a personas estratégicas dentro de la cooperativa según área y lugar de trabajo. (**Apéndice H**)

Para el desarrollo de esta técnica, se plantearon siete preguntas orientadoras, y estas fueron diligenciadas de manera estratégica a asociados y trabajadores líderes en la cooperativa determinada por las diferentes áreas de trabajo.

Preguntas orientadoras.

- ¿Qué actividades se realizan en su área de trabajo?
- ¿Qué opinión tiene usted de su puesto de trabajo y el de sus compañeros?
- ¿Cómo se siente usted con respecto a su puesto y lugar de trabajo?
- ¿Qué conformidades e inconformidades ha notado en sus compañeros respecto a su área de trabajo?
- ¿Cree usted que en el desarrollo de sus labores ha tenido o tiene algún riesgo? ¿cuáles y por qué?
- ¿Cuál cree usted que sean las posibles soluciones para minimizar los riesgos a los cuales se ven expuestos?
- ¿Cuáles fallas considera usted que se presentan en su área de trabajo?

En el desarrollo de la técnica, se respondió a cuestionamientos hallados durante el proceso de intervención, por tal razón se diligenció la entrevista la cual permitió conocer dicha información, se seleccionaron cuatro personas, un asociado del área operativa (bodega), el jefe de bodega, una administrativa y finalmente una trabajadora de servicios generales, lo anterior se visualiza en la figura 11 y 12, las cuales se muestran a continuación: :

Figura 11

ASOCIADOS / ÁREA DE TRABAJO	FUNCIONES	CONFORMIDAD Y/O INCONFORMIDAD	FACTORES DE RIESGO	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN Y ASPECTOS CAUSANTES
<p>A1 Operativa</p>	<p>-Supervisión de fuentes de natura y rutas de reciclaje</p> <p>- Transporte y apoyo a cargas de material reciclable</p> <p>-Realización de conferencias sobre cómo reciclar.</p>	<p>Conformidad</p> <p>- Asensos por trayectoria y satisfacción por la realización de las labores.</p> <p>- Mejoras sustanciales en cuanto al interés del área administrativa en relación al bienestar de los asociados.</p> <hr/> <p>Inconformidad</p> <p>-Inconformidad con la dotación por parte de algunos asociados (especialmente los nuevos), por incomodidad y falta de costumbre en su uso, incluyendo los Elementos de Protección Personal.</p> <p>-Queja de los asociados por horarios extendidos a causa del represamiento de material en el centro de acopio.</p> <p>-El centro de acopio no cuenta con la</p>	<p>-Riesgos a causa jeringas, en la manipulación de material reciclable.</p> <p>-Riesgo de cortadas a causa del vidrio partido recolectado por los diferentes usuarios.</p> <p>-Accidentes de tránsito, por transporte de material reciclado.</p>	<p>-Educar o enseñar a los usuarios a reciclar de manera responsable, con el fin de evitar la mezcla o desechos de residuos no aptos para reciclaje.</p> <p>-Mayor educación en los operarios, con el fin del manejo de información de cómo reciclar, a fin de orientar adecuadamente al usuario reciclador.</p>

		infraestructura suficiente para el almacenamiento del material, de igual forma la localización de este se encuentra en una zona residencial, lo cual dificulta el cargue y descargue del reciclaje.		
A2 Administrativa	<p>-Planeación, organización y administración</p> <p>-Desarrollo de los aspectos misionales de la cooperativa.</p> <p>-Acompañamiento y organización de los órganos de control</p> <p>-Ejecución de los lineamientos estratégicos de la asamblea en la cooperativa.</p> <p>-Realización de actividades administrativas de visitas a clientes, usuarios, entidades públicas y privadas</p>	<p>Inconformidad</p> <p>-El área de administrativa, no cuenta con el espacio necesario, por tal razón existe hacinamiento, A2 refiere que el trabajo es incómodo.</p> <p>-En el área de las oficinas se presenta mucho ruido y este factor no permite la concentración en las diferentes actividades.</p> <p>-A2 refiere tener sobrecarga y estrés laboral, puesto que, tiene muchas funciones y el tiempo no es suficiente, para llevarlas a cabo.</p>	<p>-Riesgo Físico: Localización de las oficinas “muy encerradas”.</p> <p>-Riesgo Locativo: Las instalaciones de las oficinas no son las adecuadas.</p> <p>-Riesgo Psicosocial: Falta de recursos, sobrecarga y estrés laboral</p> <p>-Riesgo Biomecánico: Inadecuadas posiciones y falta de elementos de trabajo.</p>	<p>-Realizar un plan de inversión con estudio y diagnóstico, con el fin de ir adecuado poco a poco cada puesto de trabajo.</p> <p>-Establecer actividades, que contribuyan a la minimizar las cargas labores que tiene toda el área administrativa.</p>

<p>A3 Operativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Entrega de material reciclable -Cargue y descargue de camiones -Supervisión en la clasificación de materiales reciclados -Coordinación y dirección de ruta y embalaje de cartón -Despacho del material reciclable 	<p>Conformidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buenas relaciones de trabajo con los demás compañeros y manejo apropiado de jefe y auxiliares -Funciones satisfactorias de los asociados, A3 refiere que se mantiene en buenas condiciones en cuanto aseo y organización de la bodega -Mejoras sustanciales en dotación e implementos de trabajo relacionado con la Seguridad y Salud en el Trabajo <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Inconformidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -A3 refiere cansancio, dado por la multiplicidad de responsabilidades a su cargo. -Los asociados son inconformistas en algunos aspectos y es difícil, “tener a todo el mundo contento”. 	<ul style="list-style-type: none"> -Riesgos a nivel de infraestructura en el sistema de almacenamiento (bodega), piso e instalaciones. -Inadecuada ubicación geográfica de la bodega, dado que, se encuentra en una zona residencial, lo que dificulta la movilidad, y el cargue y descargue de material. -Riesgos a nivel de reciclaje, puesto que, los materiales recolectados no vienen listos para su despacho, esto en razón a que en este llegan jeringas, vidrios partidos y elementos peligros de manipular. 	<ul style="list-style-type: none"> -“Realizar el cargue y amarre de mulas 8:00pm -9:00pm”, dado que, en ese horario la movilidad es baja. -Que la administración realice la venta del material reciclado de manera más rápida, para de esta manera evitar la acumulación de material represado.
---------------------------------------	--	---	---	---

		<p>-Dentro de las relaciones entre los mismos asociados “no se haya la forma de perjudicar al otro”.</p> <p>-Los asociados se quejan constantemente por la rotación realizada a los diferentes puestos de trabajo.</p>		
<p>A4 Servicios Generales</p>	<p>-El trabajo corresponde en hacer aseo general en un edificio y los días miércoles se traslada al Éxito del centro de Bucaramanga, a realizar, aseo, control y mantenimiento del uso de dichos baños.</p>	<p>Inconformidad</p> <p>-Las asociadas, del área de servicios generales, presentan inconformidad por el traslado a diferentes lugares, donde deben ir a realizar sus actividades.</p> <p>-Las compañeras de A4 expresan insatisfacción por esta labor y prefieren estar trabajando en la cooperativa, esto dado, a que algunas asociadas “les molesta que las manden”.</p> <p>-Algunas asociadas no cuentan con la dotación y EPP necesario, por cual se han generado, accidentes y enfermedades laborales.</p>	<p>-Riesgos por el uso inadecuado o inexistente de las botas</p> <p>-Riesgo por el uso constante de químicos indispensables en las múltiples actividades realizadas en dicha labor</p> <p>-Implementos inadecuados, lo cual no permiten la realización satisfactoria de sus funciones.</p>	<p>-Que la administración de la cooperativa, agilice y entregue de manera oportuna la dotación necesaria para el desempeño de las funciones.</p> <p>-Mayor presencia de la administración en los lugares de trabajo, esto con el fin de hacer control, seguimiento y evaluación a dicha labor.</p> <p>-Que la administración en compañía de la entidad solicitante del servicio, garanticen las herramientas de trabajo, acorde a las necesidades de las asociadas y del lugar de trabajo, donde realicen sus labores.</p>

Matriz de análisis de información

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017

Figura 12

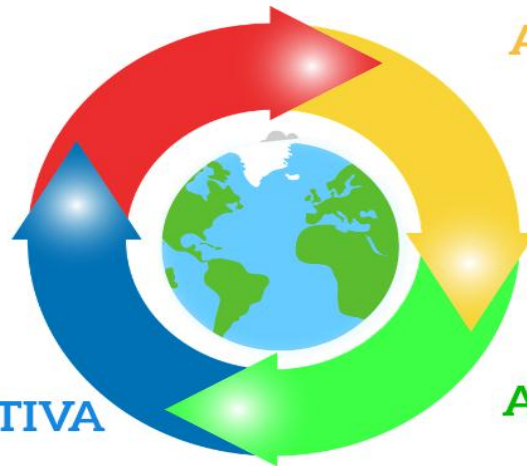
NECESIDADES RELEVANTES DE LOS ASOCIADOS

A1- ÁREA OPERATIVA

- Educar al usuario de cómo reciclar de manera responsable.
- Capacitaciones a los asociados sobre atención al cliente

A2 - ÁREA ADMINISTRATIVA

- Plan de inversión para adecuación de puestos de trabajo
- Plan de estrategias para minimización de sobrecarga laboral



A3- ÁREA OPERATIVA

- Actividad de cargue y descargue en horarios con baja movilidad
- Eficacia de la administración en venta de material reciclado

A4- SERVICIOS GENERALES

- Eficiencia en entrega de dotación
- Presencia de la administración en lugares de trabajo
- Coordinación de la cooperativa y entidad solicitante del servicio, a fin de garantizar herramientas de trabajo a las asociadas

Mapa de empatía

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

8.2 Ideación

En la segunda fase, se desarrollaron cuatro encuentros, con el fin de aportar diferentes ideas y perspectivas que pudieran responder a soluciones innovadoras con respecto a los imaginarios y patrones culturales que tienen los asociados y los trabajadores de la cooperativa en relación a la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Cabe resaltar que los imaginarios y patrones culturales de los asociados y trabajadores fueron evidenciados en la primera fase del proceso, la cual corresponde a la inspiración.

8.2.1 Idear. La etapa de idear tiene como principal objetivo la generación de múltiples opciones que respondan a una situación específica; en esta se favorece el pensamiento expansivo, el cual pueda generar diversas ideas innovadoras, se consideran todas las alternativas posibles que den solución al problema, desde la más simple hasta la más compleja. (Valderrama & Niño, 2016) (Serrano Ortega & Blazquez Ceballos, 2015)

Para esta etapa se llevaron a cabo dos encuentros, los cuales consolidan la segunda fase de ideación; en el primero se realizó la socialización de una infografía, la cual contenía los imaginarios y patrones culturales que tienen los asociados en relación a la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

La infografía fue elaborada por el equipo ejecutor; la información que se encuentra materializada en esta, fue recolectada en la primera fase del proceso gracias a la colaboración activa de los asociados y trabajadores de la cooperativa, cabe resaltar que se elaboró de manera participativa teniendo en cuenta ideas, opiniones y consideraciones de todos los participantes.

Adicional a esto, los asociados lograron trazar tres retos en relación a sus áreas específicas de trabajo, siendo estos interiorizados por medio de un personaje, con el fin de aportar posibles soluciones a los imaginarios encontrados.

La sesión se desarrolló en dos momentos, en primer lugar, se procedió a explicar cada uno de los imaginarios y patrones culturales, teniendo en cuenta las opiniones de los asociados y trabajadores, para así, lograr comprender de mejor manera las ideas que surgieran en relación a estos. **(Apéndice I)**

La infografía se dividió por áreas de trabajo, las cuales corresponden a la ruta de reciclaje, la bodega, la administración y servicios generales, esto de acuerdo a la organización dada en la primera fase del proceso, es así que:

En el área administrativa se reconocieron los siguientes aspectos:

- La falta de recursos económicos es asociada con la inadecuada distribución del espacio, puesto que, el factor dinero se asocia con la calidad de los puestos de trabajo y el espacio que se tiene para estos.
- La sobrecarga laboral es asociada con el desorden, debido a que, existe la creencia que, al tener gran número de responsabilidades laborales, la realización de otras tareas, tales como, el orden en el puesto de trabajo, la organización de documentos, pasan a un segundo plano.

Asimismo, en el área de bodega se evidenciaron situaciones, tales como:

- El uso inadecuado o inexistente de los EPP se presenta, porque se tiene la creencia de que éstos son incómodos e innecesarios, de igual forma, se cree “que las cosas son cuestión de costumbre” y al haber realizado una labor por tantos años sin ningún tipo de

protección personal, pasan a considerarse como insignificantes para el quehacer del reciclaje.

- Se observa que los hombres por ser considerados como una fuerza de trabajo, realizan mayores esfuerzos al momento de realizar la labor, teniendo como excusa que “a ellos no les va pasar nada”, por el hecho de ser del sexo masculino.
- Los asociados en su gran mayoría responsabilizan a la cooperativa por las cosas que puedan suceder en las jornadas laborales, relacionadas con accidentes laborales, enfermedades e incluso inconvenientes con sus compañeros, es así que, también se considera que no es posible satisfacer a todos, por lo cual, se opta por el conformismo en relación a las dificultades y problemas que se presentan en el trabajo.
- Los asociados tienen la creencia, que al realizar la labor de manera eficiente la cooperativa no reconoce el buen trabajo, sin embargo, si algo sale mal, se hacen los respectivos llamados de atención y demás medidas que considere oportuna la organización, por lo cual, en algunos casos los asociados no se esfuerzan, ni se preocupan al momento de realizar las diferentes tareas del trabajo, debido a que, esto no repercute de ninguna manera en su vida personal o profesional.
- La falta de recursos económicos es asociada con el desorden, pues al no tener el espacio adecuado para el almacenamiento del reciclaje, este no se encuentra organizado y delimitado de la manera correcta, por lo cual, los asociados han llegado a naturalizar el estado del principal centro de acopio y se han acostumbrado a trabajar bajo estas condiciones.

De igual forma, el área de ruta de reciclaje se presentó lo siguiente:

- El uso inadecuado o inexistente de los EPP se presenta porque se tiene la creencia de que estos son incómodos e innecesarios, de igual forma, se cree que las cosas son cuestión de costumbre y al haber realizado una labor por tantos años sin ningún tipo de protección personal, estos pasan a considerarse como insignificantes para el quehacer del reciclaje.
- Los asociados tienen la creencia, que al realizar la labor de manera eficiente la cooperativa no reconoce el buen trabajo, sin embargo, si algo sale mal, se hacen los respectivos llamados de atención y demás medidas que considere oportuna la organización, por lo cual, en algunos casos los asociados no se esfuerzan, ni se preocupan al momento de realizar las diferentes tareas del trabajo, puesto que, esto no repercute de ninguna manera en su vida personal o profesional.
- Se cree que los asociados que se han vinculado a la cooperativa recientemente, son los que presentan mayor número de inconformidades y, por ende, los que más problemas generan, debido a que, al no llevar mucho tiempo en la organización, no tienen la misma pertenencia hacia esta y no entienden las dinámicas que se manejan dentro del cooperativismo.
- Se observa que los hombres por ser considerados como una fuerza de trabajo, realizan mayores esfuerzos al momento de realizar la labor, teniendo como excusa que a ellos no les va pasar nada, por el hecho de ser del sexo masculino, adicional a esto consideran que la sobrecarga laboral que se presenta es cuestión de costumbre, por lo cual, normalizan las altas jornadas laborales y los problemas que se presentan en el trabajo.
- Se piensa que todos los accidentes de trabajo se dan por la confianza del asociado al momento de realizar la labor, si bien una gran parte de la accidentalidad es producida por esta razón, no es posible generalizar la causa por la cual se presentan, puesto que, el nivel

de riesgo al que se ven expuestos los trabajadores, las condiciones del ambiente, el uso incorrecto de los EPP, entre otros, son factores que contribuyen al momento de presentarse un accidente laboral.

- La cooperativa tiene un fuerte componente social, por lo cual, la profesión de Trabajo Social ha estado inmersa en la organización desde sus inicios, en el momento cuentan con una Trabajadora Social permanente y practicantes que aportan a diversos procesos, sin embargo, la profesional de planta desempeña funciones administrativas, por ende, algunos de los trabajadores consideran que ella no cumple las funciones de su carrera profesional, dado que, no se encuentra en campo e inmersa en la realidad de los trabajadores, partiendo del desconocimiento que presentan los asociados con respecto a diferentes lineamientos y ámbitos de intervención de la profesión .
- Se considera que parte del material reciclable que aporta la ciudadanía no es aprovechable, porque “el usuario no sabe reciclar” y por ende “es culpa de él”, sin tener en cuenta que no se les ha expresado de la forma correcta que material es aprovechable y cual no, además que no se han realizado las campañas educativas pertinentes en todos los puntos de recolección.
- “La actitud de los asociados repercute en el trabajo”, si bien es cierto que esta influye en la manera en cómo se realizan las tareas que se tienen a cargo, sin embargo, no siempre se afecta el resultado final del área específica.

Para finalizar, el área de servicios generales, aduce lo siguiente:

- Todos los problemas que se presentan en el trabajo, referentes al cobro del servicio, es porque los usuarios no tienen conocimiento de este, por lo cual, se evidencian inconvenientes e incluso discusiones donde se llega a tratar mal a la persona que está

realizando su trabajo, sin embargo, esta no es la única causal por la que se pueda llegar a tener un descontento por parte de la persona que usa el servicio.

- El uso inadecuado o inexistente de los EPP, se presenta porque se tiene la creencia de que estos son incómodos e innecesarios, de igual forma, se cree que las cosas son cuestión de costumbre y al haber realizado una labor por tantos años sin ningún tipo de protección personal, estos pasan a considerarse como insignificantes para el trabajo.
- Las personas que se encuentran en el área de servicios generales, usualmente se encuentran por casos de re-ubicación laboral, por lo cual, ellas consideran “que los asociados y trabajadores de la cooperativa las subvaloran”, “que no las tienen en cuenta” y “no son apreciadas de igual forma que los otros asociados”, en vista de que estos puestos de trabajo no producen los mismos ingresos monetarios, sin embargo, debe tenerse en cuenta que la re-ubicación laboral se presenta debido a una accidente o enfermedad profesional, lo cual provoca que la persona no cuenta con las mismas capacidades físicas para realizar determinadas actividades y esto se hace en beneficio de la salud del trabajador.

Cabe resaltar que se presentan coincidencias en algunos imaginarios y patrones culturales en las áreas de bodega, ruta de reciclaje y servicios generales, en consideración a que, dentro de la cooperativa se maneja una rotación interna del personal por las áreas de trabajo, lo anterior se realiza teniendo en cuenta la disponibilidad de personal e intensidad laboral que se requiera, lo anterior se evidencia en la figura 13, expuesta a continuación:

Figura 13



Infografía de imaginarios y patrones culturales en Seguridad y Salud en el Trabajo de COOPRESER
 Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

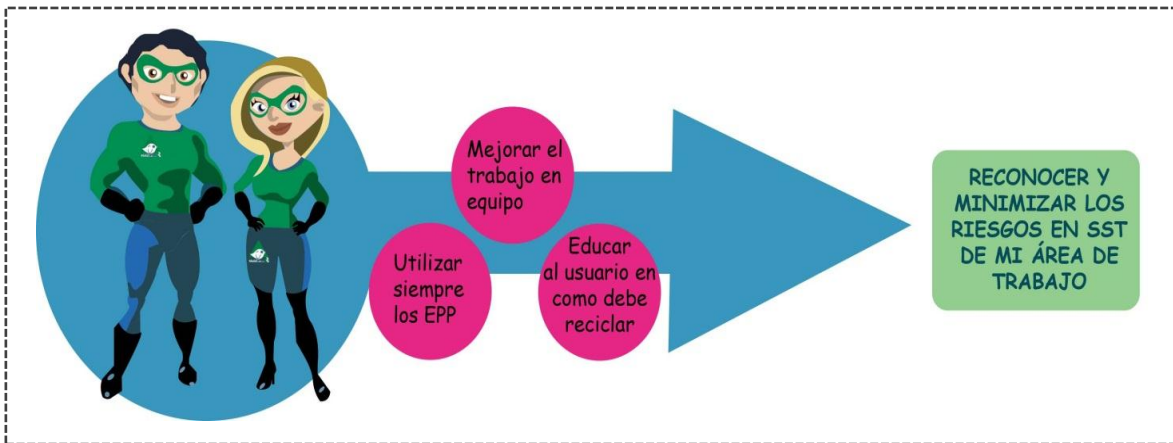
En el segundo momento, se realizó la entrega de los súper héroes a los asociados y trabajadores, los cuales representaban cada una de sus áreas de trabajo, con el fin, de que ellos se identificaran con las figuras animadas y pudieran trazarse tres retos, los cuales lograrán contribuir a mejorar los imaginarios y patrones culturales hallados en la primera fase; cabe resaltar que los retos de las áreas de ruta de reciclaje y bodega son los mismos, puestos que presentan similitudes en la mayoría de los imaginarios. **(Apéndice J)**

La creación del personaje fue realizada de manera participativa con los asociados y trabajadores, permitiendo así, una mayor asertividad al momento de la identificación con el mismo, es necesario precisar que en el desarrollo de la primera fase se evidencia el interés del asociado al verse reflejado en fotografías, carteleras o videos dentro del desarrollo de la propuesta, por lo cual la creación de un súper héroe que representara a los participantes y a sus áreas específicas de trabajo responde de manera eficaz al proceso y facilita la apropiación por cada una de las actividades y los retos planteados en este momento.

Asimismo, los retos trazados en cada una de las áreas de trabajo responden a las necesidades propias de los participantes, es así que los desafíos propuestos se generan como posibles soluciones innovadoras en relación a los resultados obtenidos durante la primera fase, teniendo en cuenta la realidad propia de la cooperativa. Los desafíos trazados por cada área de trabajo fueron los siguientes:

Área de Ruta de reciclaje y Bodega. Utilizar siempre los elementos de protección personal EPP, mejorar el trabajo en equipo y educar al usuario en que se debe reciclar, como se evidencia a continuación:

Figura 14

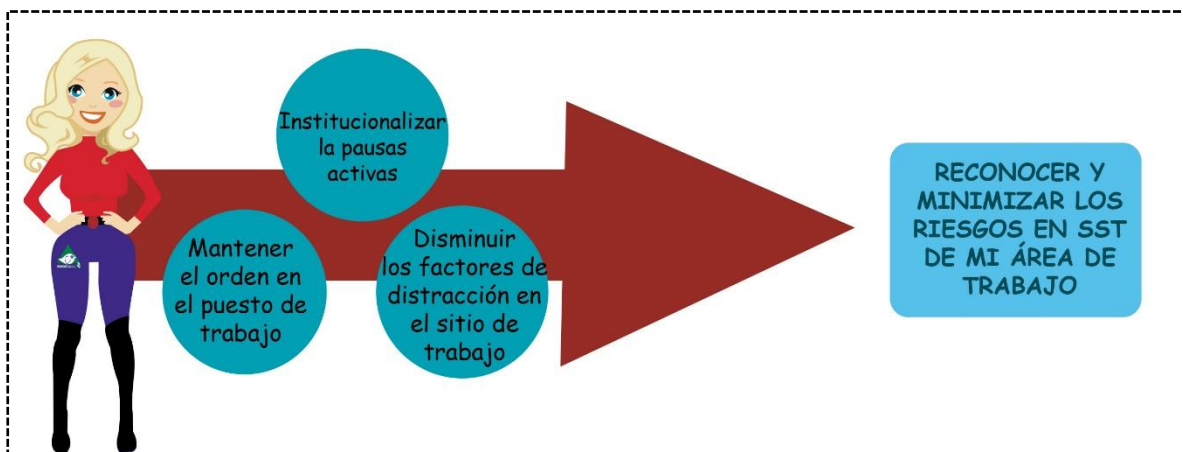


Súper héroe, ruta de reciclaje y bodega

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

Área Administrativa. Mantener el orden en el puesto de trabajo, institucionalizar las pausas activas y disminuir los factores de distracción en el sitio de trabajo, como se aprecia en la figura 15:

Figura 15

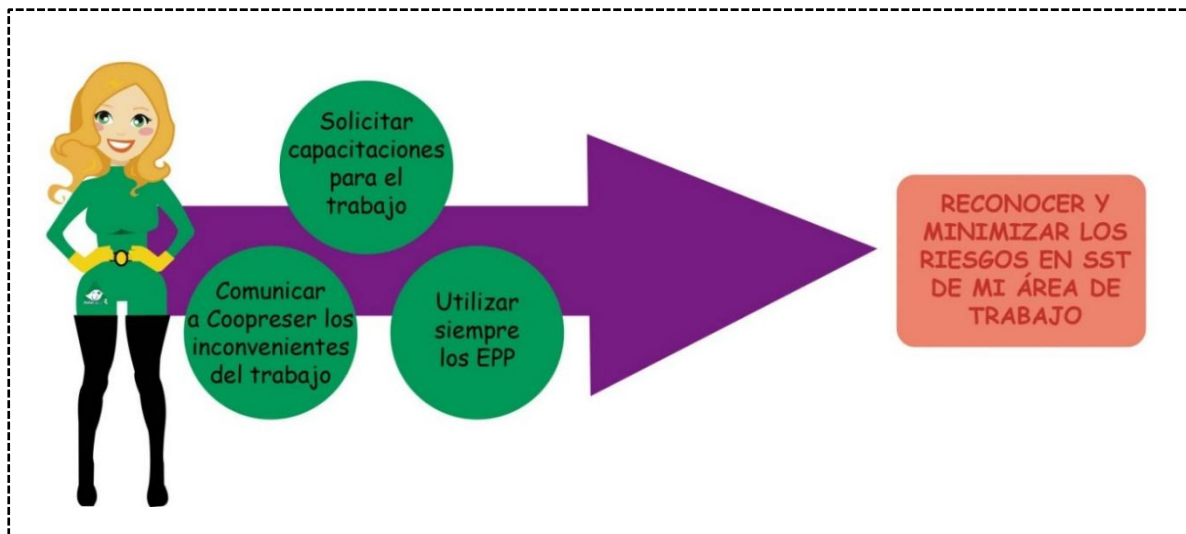


Súper héroe, administración

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

Área de Servicios generales. Comunicar con COOPRESER los inconvenientes del trabajo, solicitar capacitaciones para el trabajo y utilizar siempre los elementos de protección personal EPP, como se visualiza en la siguiente figura:

Figura 16



Súper héroe, servicios generales

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

En el segundo encuentro, se procedió a resolver el primer reto que había sido planteado en la sesión anterior, es válido aclarar, que la metodología no fue desarrollada en su totalidad, con las asociadas del área de servicios generales, esto en razón, a que existía dificultad para los encuentros, dado que, sus actividades están en función de horarios y lugares externos de los de la cooperativa, por consiguiente, solo se trabajaron aspectos claves con las asociadas.

El reto fue resuelto utilizando las técnicas de Brainwriting y Coffee World; en este espacio se retomaron los desafíos planteados en la sesión anterior y se dio paso a la generación de ideas innovadoras, que dieran posibles respuestas al primer desafío propuesto, mediante dichas técnicas.

En el área administrativa se procedió a resolver el primer reto planteado, el cual corresponde a “disminuir los factores de distracción en el puesto de trabajo”; en este espacio las trabajadoras de la administración estuvieron ubicadas en una mesa redonda, compartiendo una taza de café y dejando fluir ideas que pudieran contribuir a resolver el desafío propuesto. **(Apéndice K)**

Del espacio se destaca la participación activa de las trabajadoras, la creatividad y el interés por los problemas que se presentan en su área de trabajo, dado que, estas situaciones obstaculizan la productividad y el ambiente laboral, por lo cual al compartir el mismo espacio los factores de distracción afectan a todas las empleadas, es así que se obtuvo como resultado las siguientes ideas:

- Crear claves para utilizar en los momentos de ruido, tales como pronunciar la frase “cierre la llave”, puesto que, el ruido es uno de los principales factores que afectan a la concentración y al correcto funcionamiento de las tareas administrativas.
- Publicar un horario de atención al público, con el fin de controlar los momentos en los que los asociados o personas externas a la cooperativa se acercan a la administración con diferentes inquietudes, y así lograr controlar el orden y el flujo de personal dentro de las oficinas.
- Tener una oficina de atención a trabajadores y asociados fuera de la oficina de la administración, porque esto contribuiría con una mejor distribución del espacio y la atención del personal no interferiría con las actividades de la administración.
- Usar un banderín y ubicarlo en el escritorio de la persona que este propiciando el desorden, dado que, esto serviría como un factor de control y permitiría a la persona visualizar su comportamiento y corregirlo.

Figura 17



Coffee World, área administrativa

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

De igual forma el área de ruta de reciclaje y bodega en el reto correspondiente a “mejorar el trabajo en equipo”, desarrollaron las siguientes ideas (**Apéndice L**):

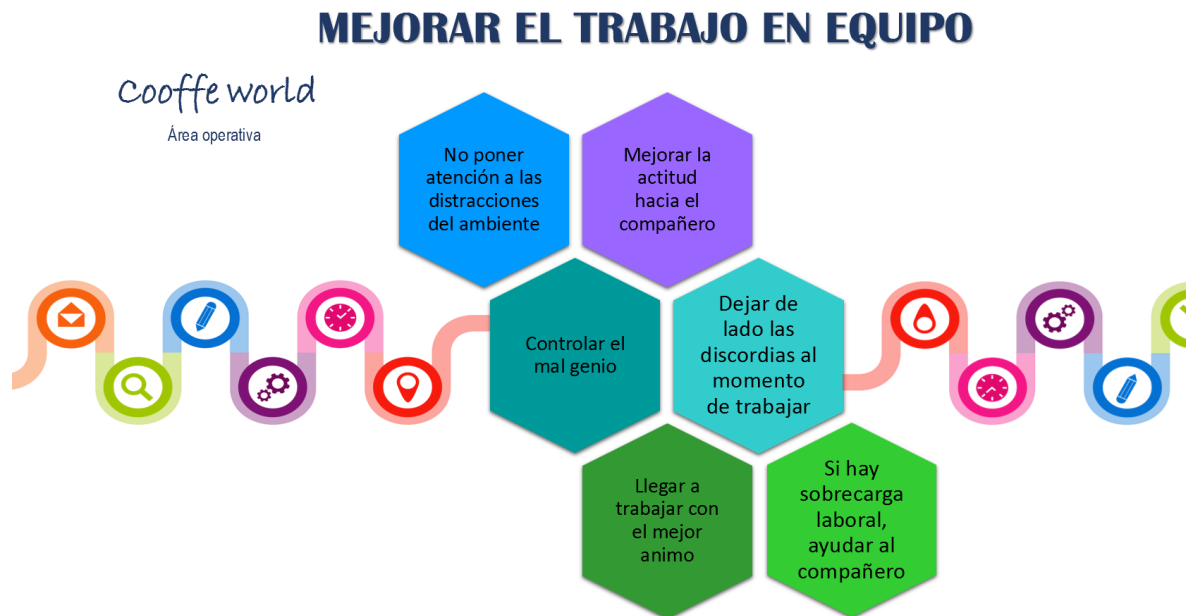
- Mejorar la actitud hacia el compañero y “controlar el mal genio”, debido a que, una inadecuada conducta puede obstaculizar las buenas relaciones y por ende afectar la jornada laboral.
- Ayudar al compañero con el recorrido designado cuando éste presente sobrecarga laboral, debido a que, la labor del reciclaje requiere de gran esfuerzo físico y en ocasiones una sola persona no puede transportar cierta cantidad de material reciclable, lo que puede producirle un accidente o una enfermedad laboral en el futuro.

- Dejar de lado las discordias al momento de trabajar, dado que, los problemas personales no deben afectar el quehacer de la labor en ningún momento de la jornada laboral.
- No poner atención a las distracciones del ambiente, “es el trabajo y yo” y de esta manera estar concentrado en el trabajo que se realiza y evitar problemas y accidentes laborales.
- Llegar a trabajar con el mejor ánimo y así evitar inconvenientes con los compañeros de trabajo y contribuir a mejorar la jornada laboral.

Del área de ruta de reciclaje y bodega, se destaca el interés de todos los asociados por resolver los problemas que se presentan en la jornada laboral, puesto que, se identifica que estos afectan significativamente la forma en la que se realiza la labor, adicional a esto, se resalta la visibilización de las problemáticas evidenciadas dentro de la cooperativa, como un factor esencial para aportar a la resolución de estas.

Es pertinente aclarar que las actividades son apoyadas y orientadas por las profesionales en formación, sin embargo, estas siempre se realizan de una manera participativa, teniendo como foco principal la generación de ideas desde los participantes y la interacción dentro del desarrollo de la actividad, esto con el fin de lograr aportar a la problemática desde la propia realidad, generando soluciones tangibles y viables para la ejecución e implementación de la propuesta.

Figura 18



Coffee World, área operativa

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

8.2.2 Prototipar. El prototipo en diseñar que den soluciones y logren materializar las propuestas por los participantes en la etapa de ideación, en esta se vuelven las ideas realidad, mediante la construcción de prototipos que pongan de manifiesto elementos que se deben mejorar antes de llegar a la solución final. La fase de prototipar estuvo dividida en dos encuentros, los cuales se desarrollaron mediante las técnicas de mapa mental, infografía, cuenta cuentos y juego de roles.

El primer encuentro se procedió a dar solución creativa del segundo reto y materializarlo de una manera innovadora, basados en las técnicas de infografía y mapa mental, es así que para el área administrativa se resolvió el desafío correspondiente de “mantener el orden en el puesto de trabajo” (**Apéndice M**).

En este espacio se les solicitó a las participantes que pensarán ideas que pudieran servir como una posible solución a este problema y las relacionaran con imágenes que fueron aportadas en la actividad, con el fin de construir de manera creativa y tangible un producto del reto planteado, es así, como durante el desarrollo de la actividad surgieron ideas tales como:

- “Organizar un lugar para cada cosa” y “desechas lo que no se utilice”, lo cual permite mantener mejor organizado el puesto de trabajo y la ubicación de cada uno de los elementos necesarios para realizar las tareas propias de la administración.
- “Realizar una rutina de limpieza” y mediante esta, lograr conservar el orden y el aseo en el área administrativa.
- Ubicación pertinente de todos los materiales, debido a que, cumpliendo el reto, se facilitará encontrar diferentes archivos, información y demás documentación importante.

Adicional a esto, las participantes concretaron una serie de compromisos en relación a las pausas activas y al orden de la oficina, por lo cual, decidieron materializar un cronograma de actividades con sus respectivos responsables, donde se dividían tareas tales como, la dirección e institucionalización de las pausas activas, de igual forma, la coordinación y la gestión del aseo del área de la administración.

El cronograma debía llevar el nombre de la persona encargada, la fecha de la semana que correspondía a cada trabajadora y un recuadro de observaciones, esto con el fin de poder expresar a la persona responsable de las actividades semanales inconformidades o felicitaciones por el trabajo desarrollado durante su periodo.

De igual forma, decidieron materializar el letrero de “cierre la llave” e instaurar esta frase como un llamado de atención cuando alguna persona del área administrativa se encontrara

generando ruido o desorden excesivo, que obstaculizará las labores propias de la administración, lo cual se había concretado como una de las posibles soluciones en el primer reto.

Lo anterior denota el compromiso y la participación del área administrativa por aportar ideas que contribuyan al mejoramiento y den solución a los imaginarios y patrones culturales encontrados durante la primera fase del proceso.

Figura 19

Mantener el orden en el puesto de trabajo



Mapa mental e infografía, área administrativa

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

Para el área de ruta de reciclaje y bodega se procedió a resolver el reto correspondiente a “educar al usuario en cómo se debe reciclar”, en el cual se solicitó a los participantes que pensarán ideas creativas y lograran plasmarlas utilizando las técnicas anteriores, para el proceso

se facilitó una serie de imágenes impresas, que podrían usar de apoyo si lo creían conveniente, es así que, se obtuvieron como resultado las siguientes ideas (**Apéndice N**):

- Educar al usuario mediante convenios con las juntas de acción comunal, puesto que, por medio de éstas se facilita el acercamiento a los diferentes puntos y se logra la coordinación con un grupo más amplio de personas.
- Explicar cómo se debe separar el material, lo cual permite informar al usuario sobre la forma correcta en la que debe realizarse el proceso de reciclaje.
- Re- Educar, debido a que, en ocasiones ya se han realizado las campañas, sin embargo, se hace necesario fortalecer los procesos.
- Trabajar en los colegios sobre el proceso de reciclaje, debido a que estos son unos de los principales centros educadores de los niños y sus familias, así mismo, fomentar la cultura del reciclaje en las futuras generaciones.
- Jornadas de educación en la ruta, dado que, es uno de los momentos más importantes, mediante los cuales se pueden reforzar los aprendizajes previos que tienen las personas en cuanto a la separación de los materiales aprovechables.
- Apoyo del practicante o de un agente externo en la ruta para las jornadas de reciclaje, para que, por medio de estas, se logre una mayor asertividad de las personas en los espacios y a su vez, se logre aumentar el número de los habitantes que hacen la correcta separación del material reciclable.

Es necesario destacar el interés de los asociados por ampliar los puntos de reciclaje y recolección de residuos aprovechables, incentivando a la población de Bucaramanga y su área metropolitana mediante diferentes campañas educativas en relación al reciclaje y el cuidado del medio ambiente. Adicional a esto se resalta la preocupación porque se promueva el reciclaje en

los colegios, considerándose como un foco de educación principal y siendo este un posible factor en cuanto a la reproducción de la cultura del reciclaje en la futura generación., como se aprecia en la siguiente figura:

Figura 20



Mapa mental e infografía, área operativa.

Nota: Asociados y trabajadores Coopreser. Resultados, 2017.

El segundo encuentro estuvo dividido en dos momentos, en el primero se procedió a resolver el último desafío planteado por cada una de las áreas de trabajo, basado en las técnicas de cuenta cuentos y juego de roles, adicional a esto, se realizó un cierre del proceso con todos los asociados y trabajadores mediante un video interactivo con fotografías tomadas durante el desarrollo de todas las actividades.

Teniendo en cuenta lo anterior, se pidió a los participantes que crearan un cuento que permitiera resolver el último reto planteado en el proceso y prosiguieran a su respectiva interpretación y actuación, con el fin de interiorizar lo trabajado durante todas las etapas y dar un cierre de la temática. Para el área administrativa, el reto que debía ser resuelto era el de “institucionalizar las pausas activas” por lo cual, la población objeto construyó un cuento titulado “las pausas activas” el cual se presenta a continuación:

Las pausas activas

Había una vez, en una ciudad muy lejana un grupo de Súper- heroínas que vivían en un completo desorden, ellas tuvieron una visita de unas pajecitas, las cuales eran muy limpias, al ver el desorden de las Súper- heroínas decidieron enseñarles a ser ordenadas.

Después de mucho tiempo, esfuerzo y constantes reuniones lograron dejar su ciudad impecable.

Cansadas por tanto trabajo, las Súper-heroínas unas pausas activas necesitaron y entre todos planearon hacer dos en el día, una en la mañana y otra en la tarde y es así que se reúnen y un buen espacio comparten, mueven sus manos, mueven sus pies y al ritmo de la música se quitan el estrés.

Figura 21



Cuenta cuentos, área administrativa. Las pausas activas

Durante este proceso, se observó el compromiso y la creatividad de las trabajadoras del área administrativa, se destaca que en el cuento además de tocar el tema de las pausas activas, se desarrolló una secuencia del proceso y de los retos que habían sido resueltos en las sesiones anteriores. En cuanto a la interpretación del cuento, se resalta la participación de todas las integrantes del área administrativa, evidenciando colaboración y trabajo en equipo,

adicionalmente se resalta la interiorización y el interés que se obtuvo durante todo el proceso por mejorar los patrones e imaginario culturales en relación a la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

De otra parte, en el área de ruta de reciclaje y bodega resolvió el reto correspondiente a “utilizar siempre los EPP” obteniendo como resultado el cuento titulado “¡Cuando vamos a salvar la ciudad!” el cual se observa a continuación: (**Apéndice P**):

¡Cuando vamos a salvar la ciudad!

Había una vez, un grupo de Súper-héroes y Súper-heroínas; ellos iban en el camión a recoger el reciclaje, entonces uno de los súper- héroes sufrió un accidente y dijo:

Súper Héroe 1: ¡ohh! ¿Quién podrá ayudarme?

Entonces llevo corriendo Súper Coopreser y dijo:

Súper Coopreser: ¿qué te paso compañero?

Súper Héroe 1: Me ocurrió un accidente, me corté con un vidrio la mano.

Súper Coopreser: ¿por qué te ocurrió eso?

Súper Héroe 1: Se me olvido utilizar los Elementos de Protección Personal (guantes)

Súper Coopreser: Compañero recuerda que usar siempre los Elementos de Protección Personal, nos ayudan a prevenir accidentes porque estos nos protegen cuando vamos a salvar la ciudad.

Figura 22



Cuenta cuentos, área operativa. ¡Cuando vamos a salvar la ciudad!

El proceso llevado a cabo por el área de bodega y ruta de reciclaje contribuyó de manera significativa a la temática propuesta, dado que, todos los asociados aportaron ideas innovadoras y creativas para la creación del cuento; se resalta la participación y el trabajo en equipo de todos los participantes; la actividad reflejó características que en los encuentros anteriores no habían

sido evidenciadas, adicionalmente, en el último encuentro se evidenció el avance en la potencialización de habilidades en los asociados y la disposición por resolver no solo el reto planteado, sino por mejorar y cambiar los imaginarios y patrones culturales que se tienen en estas áreas.

En un segundo momento, se comparte con todos los asociados y trabajadores un video interactivo, el cual fue construido con fotografías tomadas durante todo el proceso, se agradece la participación, el interés y la disposición para poder llevar a cabo todas las actividades planeadas, adicional a esto, se entrega un recordatorio resaltando la importancia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo y del autocuidado personal para todas las labores diarias. **(Apéndice Q)**

9. Bases para la implementación

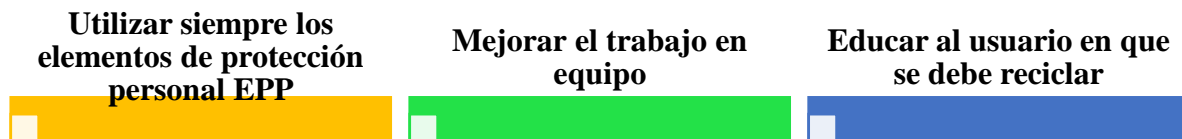
En el segundo momento, teniendo en cuenta el desarrollo de la intervención con las diferentes áreas de trabajo de la cooperativa, se realizó un análisis descriptivo por cada fase y etapa del proceso metodológico llevado a cabo, esto con el fin de obtener prototipos, que respondan de manera particular a la solución del problema y posteriormente permitiera testearlas. La propuesta de intervención está basada en la generación de ideas, las cuales deben aportar de manera significativa a la solución de las distintas problemáticas encontradas en la organización, por tal razón, las bases de la implementación, será el proceso final de la tercera fase.

Al centro del Design Thinking está la multidisciplina, la búsqueda de solución a problemas de manera colectiva, el foco en las personas y su comportamiento como fuente de inspiración e identificación de ideas para la innovación. Significa la incorporación de

competencias a un equipo de profesionales que faciliten operar en un ambiente complejo, caótico, y de perspectivas diferentes de la realidad (Rodríguez, Rodríguez Musso, Albornoz Lagos, & Bastías C, 2011).

Por lo cual las fases de testear e implementar fueron elaboradas de manera participativa con los diferentes actores involucrados en la propuesta de intervención, lo cual se realizó con la finalidad de consolidar herramientas innovadoras que permitan el desarrollo de prototipos con mayores alcances en la solución de problemas. Por consiguiente, se establecen las siguientes bases para la implementación:

En el área de ruta de reciclaje y bodega, se señalaron las problemáticas relevantes según determinaciones y conclusiones de los asociados de la cooperativa



Como bases para la implementación de soluciones innovadoras a las problemáticas planteadas, se propone lo siguiente:

- 1) Utilizar siempre los elementos de protección personal EPP

Los EPP, “tienen como función principal proteger diferentes partes del cuerpo, para evitar que un trabajador tenga contacto directo con factores de riesgo que le pueden ocasionar una lesión o enfermedad” (Seguros de riesgos laborales SURAMERICANA S.A., 2017), dada la anterior definición, se determina el papel fundamental que tiene el adecuado uso de los EPP en las

diversas funciones de los asociados dentro de la cooperativa, por consiguiente, el no uso o uso inadecuados de estos, lleva consigo una alta probabilidad de accidentes en el lugar de trabajo.

Los asociados de la cooperativa determinan el no uso de los EPP, como la principal causa de accidentalidad, sin embargo, priorizan la importancia de los mismos, y añaden que este aspecto es derivado de la costumbre y ausencia de concienciación respecto a los mismo, por tal razón, realizan una reflexión ante la problemática, y asumen como compromiso colectivo e individual de autocuidado en el quehacer de sus actividades.

Como aporte a la problemática se propone, la realización de videos e imágenes transmitidas por medio de medios audiovisuales, en los cuales se proporcione al asociado de manera interactiva conceptos de autocuidado, donde la principal herramienta deba ser el uso correcto y completo de los EPP; en vista de que los asociados y trabajadores de la cooperativa refieren que al contar con un recordatorio constante, se facilita la interiorización en relación a las normas y al cuidado personal en sus áreas de Trabajo.

El compromiso de los asociados será recordado, por medio de los superhéroes contruidos en el desarrollo de la intervención, los cuales deberán ser incluidos en los vídeos didácticos o de formación o E-Learning, el personaje permitirá dar consejos y recomendaciones de uso de los EPP y transmitir pedagógicamente conocimientos prácticos y teóricos relacionados con la cooperativa.

De igual forma, se sugiere trabajar con un sistema de pares, lo cual permita fortalecer la idea planteada anteriormente, debido a que, “la interacción entre pares constituye, un proceso de aprendizaje mutuo, basado en la autocrítica y en el análisis, donde se habla honesta y abiertamente de los problemas y éxitos cotidianos, orientando la acción y generación de acuerdos

básicos que impulsen los cambios necesarios hacia la mejora del desempeño organizacional”.
(Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, 2013)

Es importante resaltar que el video de formación E-Learning, deberá ser presentado al momento de realizar las pausas activas en el área operativa, esto con el fin de hacer una correlación entre la intervención realizada con los asociados, los compromisos adquiridos por parte de los mismos y por último el escenario propicio, puesto que las pausas activas hacen parte del concepto de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2) Mejorar el trabajo en equipo



El trabajo en equipo, es en el cual “un grupo de personas se transforma en la medida en que alcanza la cohesión. Para ello se han de crear lazos de atracción interpersonal, y se fijan una serie de normas que dirijan el comportamiento de todos los miembros, donde la figura de un líder es fundamental, a su vez promover una buena comunicación entre el conjunto de integrantes, trabajar por el logro de los objetivos comunes y establecer relaciones positivas” (Randstad, 2016).

En el área operativa se hizo especial énfasis en el mejoramiento del trabajo en equipo, a causa de que este aspecto fue caracterizado como una debilidad dentro de los asociados relacionada con la ejecución de las diferentes labores de la cooperativa, por tal razón, el fortalecimiento de vínculos y la unificación de habilidades, conocimientos y experiencias se convierte en un reto propuesto para mejorar el trabajo en equipo de los participantes.

Por lo anterior, se propone, realizar una conexión interinstitucional con la caja de compensación familiar a la cual estén suscritos los asociados y trabajadores de COOPRESER, con el fin de promover por medio de la recreación y el deporte la temática de trabajo en equipo.

Las cajas de compensación familiar, ofrece múltiples servicios a personas y empresas afiliados a estas, sin embargo, esta conexión interinstitucional está orientada a la organización y realización de diferentes actividades que permita la participación de trabajadores y asociados a eventos promovidos fuera del ámbito laboral.

Las cajas de compensación familiar juegan un rol relevante como entidad de apoyo en el desarrollo de las diferentes empresas u organizaciones, por ende, se propone que Coopreser, se apoye en dicha entidad por medio de la recreación y el deporte.

La temática “mejoremos el trabajo en equipo”, puede ser asumida mediante un evento, en el cual se agrupen equipos, y deban realizar actividades denominadas, “restos o desafíos”, en el cual los asociados manejen habilidades comunicativas, de coordinación, dirección, planificación estratégica, flexibilidad a la opinión, motivación, confianza y compromiso. La competitividad entre los equipos, permitirá evaluar los aspectos anteriormente mencionados, por consiguiente, se sugiere que para este evento exista una premiación, la cual sea de interés y significancia de los asociados y trabajadores.

Es importante resaltar, que el objetivo del evento no es que exista un equipo ganador, el cual deba llegar principalmente a la meta, sino avanzar por medio del trabajo y esfuerzo de los asociados, mediante la integración y la cooperatividad lo cual responde a los lineamientos propios de la cooperativa; esto permitirá la oportunidad de aprender y crecer a nivel personal y profesional en un proceso dinámico, afrontandolo como sinónimo de situaciones y problemas

que surgen en contextos reales. Asimismo, se calificará el proceso y tiempo de llegar a la meta y los ítems de calificación de cada equipo serán determinados por el conjunto de aptitudes y destrezas que tenga el equipo mayormente colaborativo.

El aprendizaje por medio de juegos, permite la creación de enseñanza por medio de la lúdica, por tal razón Huizinga refiere que "la cultura humana ha surgido de la capacidad del hombre para jugar, para adoptar una actitud lúdica" (Hulzinga, 1987).

Sin embargo, el autor (Ferrari, 1994), estudiosos del juego,

Destaca que puede empleársele con una variedad de propósitos dentro del contexto de aprendizaje. Señala que dos de sus potencialidades básicas, las más importantes, son la posibilidad de construir autoconfianza e incrementar la motivación en el jugador. Es un método eficaz que posibilita una práctica significativa de aquello que se aprende; el juego en la educación ha servido como motivador y a veces como recurso didáctico.

3) Educar al usuario en que se debe reciclar



Dentro de los hallazgos establecidos por los asociados y trabajadores de la cooperativa, se determinó el motivo causal de la prevalencia en los accidentes y enfermedades profesionales, respondiendo a esta como la falta de cultura y desinformación de los usuarios con respecto al proceso idóneo de los materiales reciclables.

Los asociados y trabajadores presentan multiplicidad de accidentes, por el manejo de materiales no reciclables, tales como son el desecho de jeringas y el constante vidrio partido dentro del material reciclado.

Según la Organización Mundial de la Salud, son considerados objetos corto punzantes de alta peligrosidad las “jeringas, lancetas y vidrios rotos” (OMS, 2006), y el manejo de estos elementos según la Resolución 300 de 1998 (Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 1998) y específicamente en el Parágrafo 3° se establece:

“Los residuos Corto Punzantes, son los desechos hospitalarios tales como agujas hipodérmicas, agujas de sutura, catéteres, cuchillas de bisturí, entre otras, deberán disponerse en recipientes herméticos, de boca angosta, diseñados para guardar agujas o elementos cortopunzantes, rígidos, desechables, a prueba de perforaciones; deberán sellarse e identificarse con rótulos, previa desinfección, por medios físicos o químicos”.

Por lo anterior, se determina que el grado de peligrosidad de los objetos corto punzantes están directamente relacionados con un riesgo biológico, puesto que, el desecho inadecuado de estos elementos son una amenaza para la salud, sin embargo, y pese al protocolo sanitario que existe para regular el desecho de estos materiales de manera responsable, prevalece en la actualidad reportes realizados por Coopreser, donde se determina el origen de los accidentes de sus asociados a causa del inadecuado manejo de los usuarios por dichos elementos.

Dado lo anterior, los asociados y trabajadores proponen la realización de campañas de educación a los usuarios recicladores, con el fin de promover un proceso de reciclaje sano y responsable.

Teniendo en cuenta todos los aspectos mencionados, se crea como prototipo la realización de una “feria del reciclaje”, a la cual asistan todos los asociados y trabajadores de la cooperativa y se promuevan en las diferentes comunidades, la cultura para reciclar y cuidar el medio ambiente;

esta feria deberá estar articulada con las Juntas de Acción Comunal (JAC) de cada barrio o sector de Bucaramanga y su área metropolitana.

Las JAC tienen la facilidad de crear escenarios y lograr la asistencia y participación de la ciudadanía por medio de su red organizativa, dado que es un organismo social, es así que este logra:

Realizar procesos de desarrollo de la comunidad, a la luz de sus principios y fundamentos, requieren para su desenvolvimiento la creación y consolidación de organizaciones comunitarias, entendidas como el medio adecuado para fortalecer la integración, autogestión, solidaridad y participación de la comunidad con el propósito de alcanzar un desarrollo integral para la transformación positiva de su realidad particular y de la sociedad en su conjunto (Constitución Política de Colombia, 1991).

La conexión interinstitucional de Coopreser con la JAC, no solo permitirá la realización de “la feria del reciclaje” sino que también, es un aspecto que permitirá a la cooperativa ampliar los puntos de recolección de material reciclable, con el adicional de recolectar material propio del proceso de reciclaje, aspecto que permitirá evaluar la efectividad de la “feria del reciclaje”.

Es importante mencionar que la feria deberá contar con stands en los cuales se visualicen aspectos tales como el portafolio de servicios de la organización y la información necesaria para la campaña masiva de concienciación al usuario sobre los procesos y materiales adecuado en el marco del reciclaje, por último, se sugiere que dicha actividad sea pensada desde aspectos lúdico-recreativos, esto con el fin de afianzar conceptos relacionados con la temática.

Asimismo, para el área administrativa se destacaron tres problemáticas en el proceso, las cuales fueron aportadas por las trabajadoras de la cooperativa.



Es así que, como bases para la implementación desde ideas innovadoras, se plantea lo siguiente:

- 1) Mantener el orden en el puesto de trabajo



Mantener el orden en el puesto de trabajo, es un factor fundamental en todas las áreas; en cualquier actividad laboral, para conseguir un grado de seguridad aceptable, se debe tener especial importancia al asegurar y mantener el orden y la limpieza. “Son numerosos los accidentes que se producen por golpes y caídas como consecuencia de un ambiente sucio”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1998), “entre un 20 y un 25 % de los accidentes que se producen son golpes y caídas como resultado de ambientes desordenados, suelos resbaladizos, materiales colocados fuera de su lugar y acumulación de material sobrante o de desperdicio” (Instituto Nacional de Seguros, 2011).

En la cooperativa, el desorden en el lugar de trabajo es uno de los factores predominantes, lo cual afecta principalmente al área de la administración, por lo cual, se asumió como compromiso colectivo por parte de las trabajadoras, el buscar una solución innovadora a esta problemática.

Como aporte al problema encontrado se plantea crear jornadas de orden, aseo y limpieza mensuales, las cuales estarán divididas en dos jornadas, una de elementos físicos y otra de elementos electrónicos, estas se enfocarán en los siguientes aspectos:

- Organizar un lugar para cada cosa
- Desechar lo que no se utilice

- Ubicar pertinentemente archivos o documentos, tanto físicos como electrónicos

Las jornadas deberán ser organizadas por todas las integrantes del área administrativa, y lideradas por una persona cada mes, haciendo partícipes a todas las trabajadoras, esto permitirá mayor coordinación y trabajo en equipo; se busca que las campañas generen un impacto social en esta área y puedan llegar a reproducirse a demás sectores de la cooperativa.

De igual forma al implementar las jornadas se espera que este espacio se vea reflejado en la productividad laboral, la disminución del tiempo en tareas rutinarias y en los índices de accidentalidad presentes en la organización.

Un lugar de trabajo ordenado y limpio constituye un importante aporte a favor de la higiene y seguridad laboral y puede verse reflejado en el aumento de la producción, el mejor control de las materias primas, el ahorro de tiempo y disminución del riesgo de accidentes; uno de los logros más importantes de un lugar de trabajo limpio y ordenado, además de facilitar el control de accidentes, es simplificar el trabajo y, por lo tanto, hacerlo más productivo y más agradable (CIHMAS Consultora Integral de Higiene Medio Ambiente & Seguridad, 2012)

2) Institucionalizar las pausas activas



Las pausas activas son una actividad física, la cual se realiza en un breve espacio de tiempo dentro de la jornada laboral, estas tienen como finalidad que las personas recuperen energías para un desempeño más eficiente y eficaz, “incluyen adaptación física cardiovascular, fortalecimiento

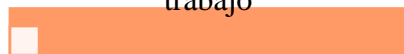
muscular y mejoramiento de la flexibilidad buscando reducir el riesgo cardiovascular y las lesiones musculares por sobreuso asociados al desempeño laboral” (Ministerio de Salud , 2015).

Las pausas activas son una forma de promover la actividad física, por lo cual, la organización apunta a la institucionalización de estas como un medio que permita promover estilos de vida saludables, mejorar el desempeño laboral y contribuir directamente con la salud de sus trabajadoras, de igual forma desarrollar programas educativos sobre la importancia y los beneficios de la actividad física regular.

Las pausas activas se desarrollarán de forma creativa y dinámica, por medio de bailes, juegos o metodologías diferentes, lo cual permita un mayor afianzamiento e interiorización de la actividad dentro de la organización, asimismo se harán con división de responsabilidades mediante un calendario semanal donde se rote el liderazgo entre todas las trabajadoras del área administrativa.

Cabe resaltar que las pausas activas contribuyen a mejorar la productividad laboral y la salud de los trabajadores en espacios de trabajo donde las jornadas laborales son muy extensas, “con ellas buscan disminuir la fatiga por las horas laborales, mejorar la calidad de vida de los colaboradores, mejorar las relaciones interpersonales teniendo en cuenta que el ejercicio físico produce “efectos favorables a la salud” (Rodriguez , 2010)

- 3) Disminuir los factores de distracción en el sitio de trabajo



Se entiende por distractores los estímulos o eventos que no son importantes para nuestra tarea; son los elementos que tienen la capacidad de distraer la atención de las personas hacia ciertos

objetivos, olvidando poner atención en otros de mayor importancia. (Real Academia Española , 2017)

Los factores de distracción e interrupciones en los lugares de trabajo son inevitables, sin embargo, si estos no se encuentran controlados y regulados pueden verse reflejados en incidentes o accidentes de trabajo y a su vez en la disminución de la productividad laboral. “La investigación realizada por investigadores de la Universidad de Sídney en Australia con más de 40.000 empleados, encontró que más de la mitad de los trabajadores se sentía insatisfecha en las oficinas abiertas debido a la falta de privacidad y el ruido ambiente.” (Semana , 2013)

En la cooperativa, el área administrativa no cuenta con una división o demarcación de los puestos de trabajo, por lo cual, los factores de distracción como el ruido, la atención de personal y actividades de sus compañeras son una problemática que afecta constantemente esta área de trabajo, por lo cual, se pretende aportar a la situación de la siguiente manera:

- Instaurar un código interno (frase clave), “cierre la llave”, la cual, al ser mencionada por cualquier integrante del área administrativa, representará un llamado de atención a las demás compañeras de trabajo, identificando que se está generando un distractor el área de trabajo.
- Tener como símbolo un banderín, el cual será situado en el puesto de trabajo de la persona que este propiciando el distractor, como un llamado de atención para disminuir el problema.
- Separación y demarcación de los puestos de trabajo, lo cual permita disminuir los factores de distracción y a su vez la posibilidad de contar con un área administrativa organizada y distribuida.

10. Análisis de la propuesta de intervención

A partir de la intervención realizada con los asociados y trabajadores de la Cooperativa de trabajo asociado, servicios y reciclaje COOPRESER, se adoptan elementos metodológicos para la realización de una propuesta de intervención, la cual permitirá el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, mediante el desarrollo de estrategias innovadoras creadas de forma colaborativa con los asociados y trabajadores de la organización.

En la cooperativa se han realizado diversos procesos en relación a SST, sin embargo, todos estos se realizaron de forma tradicional y enfocados únicamente al cumplimiento de la normativa legal vigente, por lo cual, un proceso que responda a las particularidades de los asociados y que genere cambios desde sus creencias culturales aporta a soluciones tangible de las problemáticas.

Es así, que la metodología Design Thinking provee técnicas y herramientas que fueron adaptadas a la realidad existente, facilitando la generación de ideas con soluciones innovadoras.

Durante el desarrollo del proceso se buscó empatizar con los asociados y trabajadores de las distintas áreas, aspecto que generó dificultades en el área operativa debido a que los asociados tienen barreras en relación a la temática tratada, al ser un factor implícito en su quehacer laboral.

Los asociados y trabajadores de la cooperativa tienen jornadas laborales extensas, por lo cual, las actividades que fueron desarrolladas en espacios diferentes a los horarios establecidos, tuvieron que cumplir con parámetros que incentivarán la participación activa, lo cual se logró con la aplicación de distintas técnicas ajustadas al contexto.

La propuesta de intervención constaba de múltiples encuentros con los participantes, sin embargo, dentro de la cooperativa se manejan distintos procesos, esto repercute en la

disponibilidad de espacios y tiempos con los asociados y trabajadores, así que se decidió unificar actividades que fueran acordes al proceso con otras practicantes, evitando así, la saturación de los actores involucrados.

Para el proceso, se trabajó con dos poblaciones objeto, estas fueron divididas en área administrativa y área operativa; el área operativa deriva tres puestos de trabajo; por ende el de servicios generales por las características propias de su labor no contaba con el lugar de trabajo dentro de la cooperativa, por consiguiente, la realización de todas las actividades no fue posible, así que, se optó por trabajar aspectos claves que permitieran desarrollar las tres primeras etapas del proceso metodológico.

Durante el desarrollo de la intervención, se consiguió visibilizar las problemáticas que se presentan dentro de la cooperativa en relación a la Seguridad y la Salud en el trabajo para cada una de las áreas de la cooperativa, proceso que se llevó a cabo gracias a la participación y el interés de los asociados y trabajadores.

De igual forma, se obtuvo la reflexión de cada una de las problemáticas, la cual se realizó de manera crítica y colaborativa en relación al proceso y a los imaginarios encontrados, aspecto que contribuyó al mejoramiento de las actividades, evidenciado mediante la creación de los retos, apoyados en los personajes que fueron elaborados durante la segunda fase del proceso.

Asimismo, se logró información que permitió consolidar el desarrollo de cada uno de los momentos, a partir de la empatía generada entre los asociados, trabajadores y facilitadoras, incentivando la participación, la colaboración, el interés y el dinamismo por el proceso.

Igualmente, se consolidaron ideas innovadoras que lograron aportar de manera relevante al problema encontrado, teniendo en cuenta el contexto específico de Coopreser, transformando así,

una metodología tradicional, por una que responda de manera eficiente y eficaz a los procesos dinámicos que se encuentran inmersos en la cooperativa y a su vez a la modificación de patrones culturales presentes en cada uno de los asociados y trabajadores; cabe resaltar que el área administrativa adelantó la implementación de algunas soluciones derivadas de las ideas facilitadas durante los encuentros, lo cual denota compromiso y apropiación por las temáticas tratadas e interés por resolver los inconvenientes de su área.

11. Conclusiones y recomendaciones

El proceso de intervención permitió consolidar un proyecto encaminado a responder a las problemáticas sociales desde una perspectiva holista y un concepto de innovación en un escenario social, respondiendo de manera oportuna a los objetivos planteados para el desarrollo de la propuesta, dado que, los cambios en la sociedad son dinámicos y por consiguiente los procesos deben ajustarse a los mismos, por tal razón la propuesta presentada buscó minimizar los riesgos que presentaban los asociados y trabajadores de la cooperativa referente a Seguridad y Salud en el Trabajo.

La gerencia y el departamento de bienestar de la cooperativa, estuvieron comprometidos con el desarrollo y los resultados de la propuesta de intervención; aspectos que permitieron contar con espacios, tiempos y recursos necesarios para que la consecución de la propuesta denotara aportes significativos en la problemática presente en la cooperativa.

La Responsabilidad Social Empresarial al involucrar el aspecto económico, social y ambiental de las organizaciones, genera en los asociados y trabajadores una apropiación del entorno laboral

en el cual se desenvuelven cotidianamente, por consiguiente, los procesos que aporten al mejoramiento a las condiciones laborales, contribuyen significativamente a la productividad y al desarrollo social de la cooperativa.

La seguridad y la salud en el trabajo al interior de la organización debe estar orientada a la protección de todos los asociados y trabajadores, teniendo como principal directriz el componente humano, desarrollado desde el área de Trabajo Social, de tal manera que permita alcanzar el bienestar físico, mental y social, teniendo en cuenta las capacidades específicas de cada uno de los involucrados e incentivando procesos que permitan un crecimiento integral.

Se recomienda a la cooperativa, destinar recursos económicos para la implementación de la propuesta de innovación social, con el fin de culminar el proceso y contribuir al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de igual forma se propone incentivar iniciativas que respondan a problemáticas que afecten el bienestar de los trabajadores, permitiendo así contribuir al mejoramiento del ambiente laboral y los índices de enfermedades y accidentes que se generen en torno al trabajo.

A su vez, se sugiere al área administrativa, la construcción de divisiones en los puestos de trabajo mediante cubículos elaborados en materiales reciclables provenientes de la cooperativa, como cartón o madera, con el fin de reducir costos, hacer uso y aprovechamiento de esta materia prima, para la realización de dichos cubículos se recomienda, utilizar mano de obra de la cooperativa, y capacitar a los asociados y trabajadores en el tratamiento y uso de estos materiales, con el fin de hacerlos partícipes del proceso y poder reproducir estas iniciativas posteriormente en otras partes de la cooperativa si se considerase necesario.

Durante la intervención, se determinó la importancia de vincular un profesional en Trabajo Social, que aporte a los diferentes procesos que se dan entorno a la cooperativa y responda a la demanda de los asociados y trabajadores del área operativa.

Referencias bibliográficas

- Acevedo-Guerrero, J. A., Zárate-Rueda, R., & Garzón-Ruiz, W. F. (2013). Estatus jurídico de la responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia. *Dikaion* 22-2, 303 -332.
- Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal. (2013). *Aprender entre pares. Una propuesta de desarrollo profesional para la mejora de la escuela.*
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2005). *La responsabilidad social de las empresas y la seguridad y la salud en el trabajo.*
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). *Panorama actual de la innovación social en Colombia.* Obtenido de https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6957/CTI_DP_Panorama_actual_de_la_innovacion_social.pdf?sequence=1
- CAJASAN. (2013). *Servicios Empresariales.* Recuperado el 29 de Agosto de 2017, de <https://www.cajasan.com/Empresa/Servicios/Paginas/Ingreso.aspx>
- CIHMAS Consultora Integral de Higiene Medio Ambiente & Seguridad. (27 de Junio de 2012). *Higiene y seguridad industrial.* Obtenido de <http://www.cihmas.com.ar/higiene-y-seguridad-y-su-relacion-con-el-orden-y-limpieza/>
- Comisión Internacional de Salud Ocupacional. (2002). *Código Internacional de ética para los profesionales en salud ocupacional.*
- Commission, European. (2010). *Study on Social Innovation.* Obtenido de http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/presenta/social_innovation/
- Consejo Colombiano de Seguridad. (2014). *En Colombia cada minuto se accidenta 1 trabajador.* Bogota.

Constitución Política de Colombia. (1991). *Del desarrollo de la comunidad, Ley 743 2012*. Bogota D.C.

Coopreser . (2015). *Perfil Sociodemográfico de la Población Trabajadora*.

COOPRESER . (2016). *Portafolio* .

COOPRESER. (2017). *INFORME EJECUTIVO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST. BUCARAMANGA* .

Corte Constitucional Colombiana. (1991). *Constitución política de Colombia*. Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

Davila, R. (2004). *Innovación y éxito en la gerencia cooperativa: Capitulo II La Cooperativa una forma organizacional y administrativa particular*. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Estudios Ambientales y Rurales.

Documento CONPES. (2015). Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación. Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. 3.

Domanski, D., Monge, , N., & Quitiaquez,, G. (2016). *Innovación Social en Latinoamérica*. Bogota D.C: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Parque Científico de Innovación Social.

Echeverria Ezponda, J., & Puelles, A. A. (2016). ¿Qué es la innovación social? El cambio de paradigma y su relación con el Trabajo Social. *Revistas Científicas Complutenses*, 29(2), 163-171 .

Fernández Amor, J. A. (2009). *La responsabilidad Social Empresarial: un nuevo reto para el derecho*. Madrid, Marcial Pons.

Ferrari, C. (1994). ¿Qué es el juego? Alrededor del fútbol. *Revista Universidad de Antioquia LXIII*, 47-49.

Fondo para la acción ambiental y la ninez. (Agosto de 2009). *Sistematización de experiencias de la Cooperativa de Trabajo Asociado, Servicios y Reciclajes COOPRESER*. Bucaramanga, Colombia.

Fondo de Riesgos Laborales. (2016). *Mortalidad de los accidentes laborales en Colombia entre 2015 y 2016*.

Garcia Ramos , R., Wert, A., & Zuing Studio S.L. (2014). *Design Thinking*. Obtenido de <http://designthinking.es/inicio/index.php>

Gomez, I. (enero-abril de 2007). Salud Laboral: Una Revisión a La Luz de Las Nuevas Condiciones del Trabajo. *Revista Universidad del Valle.*, 105-113.

Hulzinga, J. (1987). *Fondo de Cultura Económica*. México:: Homo Ludens.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998). *Orden y limpieza de lugares de trabajo*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_481.pdf

Instituto Nacional de Seguros. (2011). *Orden y limpieza en el trabajo*. Obtenido de https://portal.ins-cr.com/NR/rdonlyres/4C61D4EA-159E-4E68-A111-6D2BAECB2F40/5320/1006320FolletoOrdenyLimpieza_WEB1.pdf

International Labour Organization. (19 de Julio de 2017). *Seguridad y Salud en el Trabajo – SST, aportes para una cultura de prevención*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf

Matabanchoy, S. (2012). Salud en el trabajo. *Revista Universidad y Salud*, 87-102.

Ministerio de Protección Social. (2011). *Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional*. Bogota.

Ministerio de Salud . (Julio de 2015). *Todos por un nuevo país*. Obtenido de ABECÉ Pausas Activas :
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/abece-pausas-activas.pdf>

Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social . (2014). *Salud y seguridad en el trabajo (SST), Aportes para una cultura de la prevención*. Buenos Aires.

Ministerio del Trabajo ; OISS. (2013). *Informe ejecutivo. II Encuesta Nacional de condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo en el sistema general de riesgos*. BOGOTA.

Ministerio del Trabajo. (abril de 2015). *Disminuyen muertes por accidentalidad laboral*. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/abril-2015/4398-disminuyen-muertes-por-accidentalidad-laboral.html>

Ministerio del Trabajo; Organización Iberoamericana de Seguridad Social -OISS-. (2014). *PLAN NACIONAL DE CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2013-2021*. BOGOTA.

Molano Velandia, J. H., & Arévalo Pinilla, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *Innovar Journal*, 21-32.

Montoya Toro, J. M. (2016). *Metodologías de trabajo con comunidad*. Bogota D.C.

Morales, A. (2008). *Innovación social: un proceso emergente en las dinámicas de desarrollo*.

Nohra, R., & Tancredi , F. (2010). *De la innovación social a la política pública Historias de éxito en América Latina y el Caribe*.

Ochoa Moya, E. (2016). *Imaginario sobre el riesgo y la seguridad: aportes de trabajadores colombianos del sector de la construcción a la prevención de riesgos y la promoción de la salud en el trabajo*. Bogotá : Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

OIT. (1981). *Convenio N 155. Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores*. Ginebra.

OIT. (2006). *Convenio N 187. Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra .

OIT. (2011). *Informe de la comisión de Accidentes de trabajo y Enfermedades profesionales. Organización Internacional del Trabajo (OIT)*.

OMS. (2006). *Eliminación de los residuos generados por la aplicación de inyecciones en los distritos sanitarios*. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud. (19 de Julio de 2017). *Enfoque de salud Basado en los Derechos Humanos*. Obtenido de http://www.who.int/hhr/news/hrba_to_health_spanish.pdf

OSHAS 18001. (2007). *NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC- OSHAS 18001*. BOGOTA: ICONTEC.

Randstad. (14 de Mayo de 2016). El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito. Recuperado el 29 de Agosto de 2017, de <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>

Real Academia Española . (2017). *Distracción*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=Dz5L2vD>

Rendueles Mata, M. (2010). Miguel. Mercadeo social, responsabilidad social y balance social: concepto a desarrollar por instituciones universitarias. *Telos*.

Rodriguez , M. (2010). *Prácticas de actividad física y deportiva en el ámbito laboral: estrategias para su incentivo*. Chile .

Rodríguez, D., Rodríguez Musso, A., Albornoz Lagos, E., & Bastías C, L. (2011). *El Design Thinking no es una receta milagrosa para la innovación, pero si ayuda*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2017, de <http://www.cdesign.cl/design-thinking/94-el-design-thinking-no-es-una-receta-milagrosa-para-la-innovacion-pero-si-ayuda>

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (1998). Manejo de desechos especiales en instituciones prestadoras de servicios de salud o en establecimientos que generen residuos con características especiales. Bogota. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=819>

Tomasina, F. (2012). Los problemas en el mundo del trabajo y su impacto en salud. Crisis financiera actual. *Rev. salud pública., 14(1S)*, 56-67.

Seguros de riesgos laborales SURAMERICANA S.A. (29 de 08 de 2017). Elementos de protección personal (EPP). Medellin, Colombia. Obtenido de <https://www.arlsura.com/index.php/component/content/article/75-centro-de-documentacion-anterior/equipos-de-proteccion-individual-/1194--sp-3393>

Semana . (2013). *Ambiente Laboral*. Obtenido de <http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/dejen-trabajar/358333-3>

Serrano , L., Bravo , E., Herrera, I., & Alonso, D. (2015). Desing thinking: Una revisión de la literatura de la última década. En *XXV Congreso Nacional de la Asociación Científica de Economía y Dirección de la Empresa (ACEDE)*. Jaén, España.

Serrano Ortega , M., & Blazquez Ceballos, P. (2015). *Design Thinking. Lidera el presente. Crea el futuro*. España : ESIC EDITORIAL.

SGS Colombia. (2007). *OHSAS 18001:2007. Obtenido de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional*.

SURATEP S.A. (1997). *Modelo para la Elaboración del Panorama de Factores de*. Medellín.

Valderrama , A., & Niño, S. (2016). Fortalecimiento al programa de Seguridad y Salud en el Trabajo COOVISUR C.T.A., en materia de factores de riesgo psicosociales en los trabajadores del área operativa, desde el marco de la responsabilidad social empresarial.

Vianna, M., Vianna, Y., Adler, I., Lucena, B., & Russo, B. (2016). *Design Thinking. Innovación en los negocios*. Rio de Janeiro.

Villa, A. (2013). *Un modelo de evaluación de Innovación Social Universitaria Responsable*. Deusto, España.: Universidad de Deusto.

Zárate Rueda, R., & Rincón, G. (2014). La cultura socialmente responsable de la UIS: una perspectiva desde el ámbito educativo y social. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*, 105-120.

Apéndices

Apéndice A. observación encubierta



Apéndice B. inmersión cognitiva



Apéndice C. Mapa del presente y el futuro área administrativa



Apéndice D. Mapa del presente y el futuro área operativa



Apéndice E. Moodboard, área operativa



Apéndice F. Moodboard área operativa (servicios generales)



Apéndice G. Moodboard, área administrativa



Apéndice H. Mapa de empatía



Apéndice I. Socialización de la infografía



Apéndice J. Socialización y entrega de súper héroes



Apéndice K. Primer reto área administrativa



Apéndice L. Primer reto área operativa



Apéndice O. Tercer reto área administrativa



Apéndice P. Tercer reto área operativa



Apéndice Q. Cierre del proceso



	<p>asociados dependiendo de su área específica de trabajo y de la labor que realizan.</p> <p>Análisis descriptivo de los imaginarios y patrones culturales de los asociados de COOPRESER referente a la SST.</p>	<p>DEFINIR</p> <p>-Moodboard (área operativa y administrativa)</p> <p>-Mapa de empatía (área operativa, jefes de área)</p> <p>- ¿Cómo podríamos? (área operativa y administrativa)</p>	<p>Pliegos de papel BOND</p>																
<p>Aportar soluciones en relación a los imaginarios y patrones culturales que tienen los asociados de la cooperativa frente a la SST mediante herramientas</p>	<p>ETAPA 2: IDEACIÓN</p> <p>Línea de desafíos basada en súper héroe con el fin cumplir una meta específica; los desafíos serán planteados por</p>	<p>IDEAR</p> <p>-Cuenta Cuentos (área operativa y administrativa)</p> <p>-Brainwriting (área administrativa)</p> <p>-Mundo café (área administrativa y operativa)</p> <p>PROTOTIPAR</p> <p>-Impact Mapping</p>	<p>Marcadores</p> <p>Pliegos de cartón paja</p> <p>Tijeras</p> <p>Colores</p> <p>Vinilos</p> <p>Cartulina de colores</p> <p>Hojas</p> <p>Impresiones</p> <p>Pegante</p> <p>Silicona</p>																

<p>y métodos partiendo de la necesidad y los deseos de los mismos.</p>	<p>los mismos asociados en relación a las ideas que surjan para dar solución a los imaginarios y patrones culturales de los mismos.</p> <p>Lo anterior se realizará por áreas de trabajo, teniendo en cuenta un “súper héroe” que se trabajadores de estas.</p> <p>Soporte documental de las diferentes ideas desarrolladas en cada área como aporte a la solución referente a los imaginarios y patrones</p>	<p>(área administrativa) -Mapa Mental (área administrativa y operativa) -Juego de Roles (área administrativa y operativa) -Infografía (área administrativa y operativa)</p>	<p>Recursos económicos (transporte y desplazamientos). Pliegos de papel BOND Refrigerios</p>															
--	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Establecer las bases de la implementación de estrategias innovadoras que aporten a manera de solución al contexto específico encontrado en la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios – COOPRESE</p>	<p>culturales de la cooperativa</p> <p>ETAPA 3: IMPLMATACIÓN</p> <p>Documento base para la implementación de la propuesta de innovación social basado en las ideas generadas por los asociados en la etapa de ideación.</p>	<p>TESTEAR</p> <p>-Grupos de enfoque o "Focus Groups (área administrativa y operativa)</p> <p>-Mapa del sistema (área administrativa y operativa)</p> <p>-Poster (área administrativa y operativa)</p> <hr/> <p>EVALUAR (BASES DE PARA IMPLMATACIÓN)</p>	<p>Impresiones Video Beam</p>																
--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--