

**INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL DIRIGIDA A
LOS SERVIDORES PUBLICOS Y PENSIONADOS DE LA ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

MARTHA CECILIA PABÓN GUZMÁN

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2004**

**INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL DIRIGIDA A
LOS SERVIDORES PUBLICOS Y PENSIONADOS DE LA ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

MARTHA CECILIA PABÓN GUZMÁN

**Trabajo de grado presentado para obtener el título de
Trabajadora Social**

**ASESOR
PROFESOR CARLOS EDUARDO TORRES
Trabajador Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2004**

DEDICATORIA

A Dios ... por brindarme el don de la vida...

A mi... Familia... por su comprensión y paciencia...

*A mis amigas ANDREA, MARGARET Y BEATRIZ...
por su ... compañerismo y amistad...*

*Y especialmente a mi esposo JOSÉ CALDERÓN MARTÍNEZ...
por brindarme su apoyo incondicional... su confianza y por creer siempre en mí...*

MARTHA.

AGRADECIMIENTOS

Al asesor de Trabajo de Grado Profesor CARLOS EDUARDO TORRES, por sus valiosos aportes

A las juntas directivas de las Asociaciones de pensionados de la Administración municipal de Barrancabermeja ASPEMUBA Y ASOPENOBA por su constante colaboración

Al Doctor EDILBERTO MARQUEZ PATERNINA Profesional universitario Especializado Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, por la oportunidad y el apoyo que me brindó

A la Secretaria General del municipio de Barrancabermeja, por facilitar el desarrollo de mi experiencia

A la Universidad Industrial de Santander por la exigencia y Calidad en mi formación como profesional

RESUMEN

TITULO*: INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL CON LOS PENSIONADOS Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA 2004.

PABON GUZMAN, MARTHA CECILIA. * *

PALABRAS CLAVES

Bienestar social y Calidad de vida
Adultos Mayores y Pensionados
Proceso de Inducción y Reinducción
Servidores públicos
Atención Integral

CONTENIDO

Descripción del desarrollo de la practica de Trabajo Social en la Secretaria General del municipio de Barrancabermeja, realizada con el objeto de: elaborar el Diagnóstico Socio-demográfico del personal Pensionado de la Administración municipal, realizar la propuesta del Programa de Atención Integral dirigido a mejorar la calidad de vida del Pensionado y apoyar las actividades de gestión del talento humano a partir del cual surge la propuesta del proceso de inducción y reinducción dirigido a los servidores públicos.

La intervención se fundamenta en la teoría sistémica, el capital intelectual, capital social, responsabilidad social y calidad de vida. La metodología utilizada para la elaboración del diagnóstico y formulación del programa se realizó de forma participativa mediante la aplicación de formularios, entrevistas grupales, reuniones informativas, talleres y revisión de hojas de vida; lo cual permitió la caracterización y descripción demográfica, así como las sugerencias e inquietudes y análisis de la situación actual del pensionado y de los servidores públicos de la alcaldía de Barrancabermeja.

Se logro dar inicio a un proceso social en el ámbito organizacional y comunitario con los servidores públicos y personal pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja dirigido a promover el bienestar social del pensionado y alcanzar el mejoramiento continuo en la calidad del servicio y atención al ciudadano. Así mismo permitió la confrontación entre práctica y teoría permitiendo evaluar los conocimientos adquiridos en la academia y la utilidad de aplicación en la realidad.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Asesor: Carlos Eduardo Torres.

ABSTRACT

TITLE: INTERVENTION OF ORGANIZATIONAL SOCIAL WORK WITH THE PENSIONERS AND PUBLIC SERVANTS OF THE MUNICIPAL ADMINISTRATION DE BARRANCABERMEJA 2004 *

AUTHOR: PABON GUZMAN, Martha Cecilia **

KEY WORDS: Social well-being and quality of life, bigger adults and pensioners, induction and reinduction process, public servants, integral attention

DESCRIPTION:

Develop of the practice of Social Work in the General Secretary of the municipality of Barrancabermeja, carried out in order to elaborating the partner-demographic diagnosis of the personnel pensioner of the municipal administration, to carry out the proposal of the Program of Integral Attention directed to improve the quality of life of the pensioner and to support the activities of administration of the human talent starting from which the proposal of the induction and reinduction process directed to the public servants arises.

The intervention is based in the systemic theory, intellectual capital, social capital, social responsibility and quality of life. The methodology used for the elaboration of the diagnosis and formulation of the program was carried out in participation way by means of the application of forms, interviews in groups, informative meetings, shops and revision of leaves of life; that which allowed the characterization and demographic description, as well as the suggestions and restlessness and analysis of the current situation of the pensioner and of the public servants of the Governorship of Barrancabermeja.

It was possible to give beginning to a social process in the organizational and community environment with the public servants and personnel pensioner of the municipal administration of Barrancabermeja directed to promote the social well-being of the pensioner and to reach the continuous improvement in the quality of the service and attention to the citizen. Likewise, it allowed the confrontation between practice and theory allowing to evaluate the knowledge acquired in the academy and the application utility in the reality.

* Work of Grade.

** Faculty of Human Sciences. School of Social Work. Carlos Eduardo Torres.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	
1. CONCEPTUALIZACIÓN	3
1.1 TEORÍA DE SISTEMAS	3
1.1.1 Visión Sistémica de la Persona	6
1.1.2 La Organización como Sistema	11
1.2 CAPITAL INTELECTUAL	15
1.2.1 Modelo de Capital Intelectual para el Sector Público	21
1.3 CAPITAL SOCIAL	27
1.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL	32
1.5 CALIDAD DE VIDA	36
2. PERSPECTIVAS DEL ADULTO MAYOR Y PENSIONADO EN EL SIGLO XXI	39
2.1 TENDENCIAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES Y PENSIONADOS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL	39

2.2	PENSIONADOS EN EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA	50
3.	CARACTERIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	55
3.1	VISIÓN MUNICIPIO	55
3.2	MISIÓN INSTITUCIONAL	55
3.3	SECRETARIA GENERAL	56
3.3.1	Misión Secretaría General	57
3.3.2	Funciones	57
3.3.3	Estructura Interna	59
3.4	ASOCIACIONES DE PENSIONADOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL	60
3.4.1	ASPEMUBA	61
3.4.2	ASOPENOBA	62
3.5	CARACTERIZACIÓN DEL PERSONAL PENSIONADO	63
3.5.1	Información Demográfica	63
3.5.2	Información Socio económica	73
4.	INTERVENCION CON LOS PENSIONADOS Y SERVIDORES PUBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL	79

4.1	DIAGNÓSTICO INICIAL	79
4.1.1	Análisis Estratégico: Matriz DOFA I	82
4.2	TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL	84
4.3	OBJETIVOS DEL PROCESO ORGANIZACIONAL Y PLAN DE ACCIÓN	84
4.4	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN CON EL PERSONAL PENSIONADO	90
4.5	LOGROS OBTENIDOS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	94
4.6	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PENSIONADO	95
4.5.1	Análisis Estratégico: matriz DOFA II	97
4.7	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	99
4.8	EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL	103
4.9	ROL DE TRABAJO SOCIAL	106
5.	PROPUESTA DE DESARROLLO HUMANO	109
5.1	PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DIRIGIDO A LOS SERVIDORES PÚBLICOS	109
5.1.1	Presentación	109

5.1.2 Población objeto	109
5.1.3 Justificación	109
5.1.4 Recursos	113
5.1.5 Componentes del Programa	113
5.2 PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DIRIGIDO AL PERSONAL PENSIONADO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	124
5.2.1 Presentación	124
5.2.2 Justificación	125
5.2.3 Posibles entidades participantes en el programa	127
5.2.4 Resumen presupuesto	128
5.2.5 Estructura de funcionamiento del Programa	129
6. CONCLUSIONES	152
7. RECOMENDACIONES	154
BIBLIOGRAFÍA	156

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Análisis demográfico de Adultos mayores	51
Tabla 2. Esperanza de vida al Nacer 2003	65
Tabla 3. Primeras causas de muerte (hombres y mujeres) en Santander	70
Tabla 4. Tasa de Mortalidad en Barrancabermeja	72

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Estructura interna Secretaria General	59
Figura 2. Pensionados Asociados	60
Figura 3. Distribución por sexo personal pensionado	63
Figura 4. Distribución por edad	64
Figura 5. Estado civil Personal pensionado	65
Figura 6. Nivel educativo	66
Figura 7. Lugar de procedencia	67
Figura 8. Lugar de residencia	68
Figura 9. Análisis del valor de las mesadas Pensionales	73
Figura 10. Tipos de pensión	74
Figura 11. Dedicación después de jubilarse	75
Figura 12. Práctica de actividades deportivas	76
Figura 13. Necesidad Apremiada	77
Figura 14. Proceso de intervención	90

INTRODUCCIÓN

El Trabajador Social orienta su desempeño profesional hacia el logro del bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la población objeto de su intervención; de acuerdo a lo anterior la escuela de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander se vincula a través de sus estudiantes en práctica a procesos sociales propendiendo por el desarrollo humano y el fortalecimiento del capital social e intelectual en diferentes comunidades y organizaciones, es el caso del convenio establecido entre la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja y la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander.

Este convenio se estableció inicialmente con el objeto de realizar un Diagnóstico Socio-demográfico del personal pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja, la realización de la propuesta de un Programa de Atención Integral dirigido a mejorar la calidad de vida y bienestar social del pensionado; así como apoyar algunos de los procesos del área de talento humano dirigidos a los servidores públicos, a partir de la cual surge la propuesta del proceso de inducción y reinducción.

La iniciativa de realizar un proceso organizacional con el personal pensionado y funcionarios públicos, a través de la vinculación de la práctica organizacional de Trabajo social, surge de la Secretaria General, dando cumplimiento a su misión, la cual contempla propender por el desarrollo integral, los mejores niveles de calidad humana y bienestar social de los servidores públicos y pensionados a cargo del municipio y a la eminente necesidad de mejorar la atención y relación de la Alcaldía con el pensionado, ya que a la fecha se había prescindido de todo tipo de responsabilidad social con el pensionado, personal que merece una mejor atención, por ser ellos quienes, han entregado alrededor de 20 años de su vida a la Alcaldía municipal.

El desarrollo del presente trabajo de grado se inicia con una conceptualización teórica a través de la visión sistémica de la persona, la organización y la sociedad, la cual facilita el análisis de los componentes de la práctica de Trabajo social organizacional; igualmente se realiza un esbozo de las recientes teorías sobre Capital Social e intelectual, así como la Responsabilidad social y Calidad de vida criterios de gran relevancia para el desarrollo de la experiencia práctica y la propuesta de intervención profesional.

De igual manera se realiza una ubicación institucional y contextual con el fin de caracterizar el entorno directo e indirecto de la población objeto de intervención, describiendo cada una de las fases que constituyeron la experiencia práctica de Trabajo Social con el personal pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja y servidores públicos; Finalizando con la evaluación del proceso y la propuesta de Intervención profesional comprendida por el Programa de Atención Integral dirigida al personal pensionado y el proceso de inducción y reinducción dirigido a fortalecer la cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo en la calidad del servicio público.

En este sentido cabe destacar que a través de la práctica en la Secretaria General se logró iniciar un proceso social y organizacional con el personal pensionado del municipio y con los servidores públicos; Así mismo permitió la confrontación entre práctica y teoría permitiendo evaluar los conocimientos adquiridos en la academia y la utilidad de aplicación en la realidad.

De esta forma el presente documento busca constituirse en un referente teórico y metodológico para futuras intervenciones profesionales. Cabe destacar que la intervención de Trabajo Social se realizó obedeciendo los principios éticos y profesionales ejercidos dentro de la dinámica del Estado y la Gestión pública.

1. CONCEPTUALIZACIÓN

La experiencia de Trabajo Social organizacional en la Secretaría General de la Administración Municipal de Barrancabermeja se desarrolló en el marco del enfoque teórico de la Visión Sistémica de la persona, de la organización y de la sociedad; posteriormente se desarrolla una síntesis de las recientes teorías sobre Capital Intelectual y Social y su interrelación con los términos de Calidad de Vida, finalmente dentro del marco de referencia conceptual se analizará los criterios de Responsabilidad social de las organizaciones con su entorno en este caso la responsabilidad de la Administración con la calidad de atención ofrecida al personal pensionado del municipio y con el mejoramiento del servicio ofrecido a la comunidad en general.

Para entender a la persona, la organización y a la sociedad como sistema, es fundamental partir de un breve análisis de la teoría de sistemas, a continuación se presentara de forma clara y concisa.

1.1 TEORÍA DE SISTEMAS

La teoría general de sistemas surgió con los trabajos del biólogo alemán Ludwing Von Bertalanffy¹, en 1.950 y 1.968 estableciendo claramente la importancia de los estudios de sistemas para diversos campos de la ciencia, dejando de pertenecer solo a la biología, convirtiéndose así en un lenguaje universal, incluyendo a los estudios de la sociedad y a la concepción holística de esta.

¹ BERTELANFFY, Ludwing. 1.968. citado por: TORRES, Carlos Eduardo. Visión sistémica del hombre en la organización. Revista humanidades. Bucaramanga. 1.998. p.85

Para JOHNSON Y KAST "el sistema es un todo organizado; un conjunto o combinación de cosas o partes, que forman un todo complejo o unitario"². Sin embargo un "todo" puede ser, o una porción muy amplia del mundo, o un fenómeno muy vago e impreciso, según la Teoría de Sistemas, es aquel "conjunto de partes interrelacionadas" reconocible porque identificamos sus límites lo cual nos permite analizarlo, describirlo y establecer causas y consecuencias dentro o entre el sistema y su entorno.

Para CHIAVENATO el sistema es:

Un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, en interacción, que desarrollan una actividad para alcanzar un objetivo o propósito, operando sobre datos/energía/materia, tomados del medio ambiente que circunda el sistema, en una referencia de tiempo dada para proporcionar información/energía/materia, resultado de los procesos internos de operación del sistema³.

Todo sistema entonces parte de la necesaria composición de elementos, es decir, es un conjunto organizado de cosas o partes que en constante interacción e interdependencia funcional forman un todo unitario complejo⁴, es decir, posee una dinámica particular que a través del funcionamiento de cada uno de sus elementos elabora y procesa un resultado o producto.

Para conocer y analizar un fenómeno sistémico, se debe analizar no a sus partes una por una, sino a (la complejidad de) su organización y a la relación funcional que existe entre estas. Watzlawick sostiene que: "Así, la no-sumatividad (la totalidad del fenómeno no es igual a la suma de sus partes),

² JOHNSON Y KAST. 1.973. p. 47. citado por: TORRES, Carlos Eduardo. Visión sistémica del hombre en la organización. Revista humanidades. Bucaramanga. 1.998.

³ CHAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Mc Graw hill, México, 1983. p.3

⁴ LÓPEZ, Alfredo. Teoría de Sistemas. (Artículo en Internet): www.teoriadesistemas.Ar (Consulta: 15 de Febrero 2004)

de hecho, el análisis formal de segmentos artificialmente aislados destruiría el objeto mismo de estudio. Se hace necesario... prestar atención al núcleo de su complejidad, es decir a su organización".⁵

De acuerdo a lo expuesto anteriormente las cosas o partes pasan a ser funciones básicas realizadas por el sistema. Podemos enumerarlas en: "entradas, procesos y salidas"⁶: *las entradas* "inputs" son los ingresos del sistema que pueden ser recursos materiales, recursos humanos o información. Estas constituyen la fuerza de arranque del sistema. *El Proceso* es lo que transforma una entrada en salida, como tal puede ser una máquina, un individuo, una computadora, un producto químico, una tarea realizada por un miembro de la organización, etc. *Las salidas* "outputs" son los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Al igual que las entradas estas pueden adoptar la forma de productos, servicios e información. Las mismas son el resultado del funcionamiento del sistema o, alternativamente, el propósito para el cual existe el sistema.

La Retroalimentación "feed-back" se produce cuando las salidas del sistema, vuelven a ingresar como recursos o información. Esta permite el control de un sistema y que el mismo tome medidas de corrección con base a la información retroalimentada. Al respecto Rodríguez y Arnold sostienen que: "Todo sistema obtiene la energía que le da vida de su entorno. "Los sistemas se definen por una relación dinámica entre inputs (entradas) y outputs (salidas). El sistema mismo es el encargado de procesar los materiales que provienen del ambiente para lo cual disponen de estructura y organización interna"⁷.

⁵ WAZTALWICK, Paúl; BEAVIN BAVELAS, Janet. Y JACKSON, Don. Teoría de la Comunicación Humana, Barcelona. 1993. p. 121.

⁶ TORRES, Carlos Eduardo. Visión Sistémica del hombre en la Organización. EN: Revista Humanidades. Bucaramanga. 1998. p. 85.

⁷ ACKOFF, Russell. Sobre el origen de la Teoría de Sistemas Cap. 1 "El concepto cambiante del mundo", p. 37- 38.

La teoría de Sistemas nos plantea unas características particulares de los sistemas, para efectos del desarrollo del presente trabajo retomo en forma de síntesis las de mayor relevancia:

- *La homeostasis* en un sistema es el nivel de adaptación permanente del sistema o su tendencia a la supervivencia dinámica.
- *La entropía* es el desgaste que el sistema presenta por el transcurso del tiempo o por el funcionamiento del mismo. Los sistemas altamente entrópicos tienden a desaparecer por el desgaste generado en su proceso sistémico. Los mismos deben tener rigurosos sistemas de control y mecanismos de revisión, reelaboración y cambio permanente, para evitar su desaparición a través del tiempo.
- *La sinergia* es la característica esencial de un sistema, es decir, capacidad para producir nuevos elementos, es la dinámica constructiva, tendencia a la renovación, pero enfocada hacia la transformación. En las organizaciones se refiere a la dinámica productiva, se podría decir que es la permanente actividad para funcionar.
- *La permeabilidad* de un sistema mide la interacción que este recibe del medio, se dice que a mayor o menor permeabilidad del sistema será mas o menos abierto o cerrado. Por tal motivo se clasifican en *Cerrados o Abiertos*, según sea el modo como interactúan con el ambiente: Sistema Cerrado: tiene pocas entradas y salidas en relación con el ambiente externo; Sistema abierto: posee numerosas entradas y salidas para relacionarse con el ambiente externo, las cuales no están bien definidas. Son ejemplos de este sistema las sociedades, las organizaciones en general tanto públicas como privadas, así como todos los sistemas vivos y especialmente el hombre.

1.1.1 Visión Sistémica de la Persona. A continuación se expone la persona como sistema humano analizado desde la teoría sistémica, lo cual facilitará el análisis del personal pensionado y servidores públicos de la Administración Municipal de Barrancabermeja y a su vez, servirá de

fundamento del proceso de intervención a través del Programa de Atención Integral dirigido a pensionados del municipio y de la propuesta del proceso de inducción y reinducción dirigido a fortalecer la cultura de la ética del servicio público y el mejoramiento del servicio prestado a la comunidad.

Entender la persona como sistema y como elemento del sistema organizacional es una de las nuevas variedades de la teoría administrativa, representando una valiosa concepción, ya que permite comprender que su multi-dimensionalidad es superior a la determinación como "recurso" de la que siempre quiso ver en él la concepción mecanicista del mundo, un sujeto pasivo a la expectativa de recibir la correspondiente "responsabilidad social" por parte de la organización. "Los "humanistas de la administración", discutían su valor como recurso según ellos este concepto lo masificaba y cuantificaba, luego se le declaraba importante como "talento", por las connotaciones de creatividad y capacidad mental que la persona desarrolla como resultado de su interacción humana y social con el objeto de producción"⁸.

De lo que no puede separarse en su conceptualización, es que siempre se le debe analizar como "subsistema humano". De esta forma, se le reviste de varias características, propias de cualquier sistema, pero fundamentalmente y de destacar, la de ser sinérgico, por la dinámica psicosocial de la que es capaz de producir y generar en otros sistemas semejantes. Las personas como subsistema humano y parte fundamental del sistema organizacional, encajan dentro de estas características sistémicas.

El individuo puede considerarse como un sistema abierto, pues actúa de acuerdo a unos inputs recibidos del mundo exterior. Como cualquier otro sistema el individuo es entrópico porque tiende al desgaste, capacidad de autorecuperación y autoconstrucción, por su capacidad receptiva y poder

mental. Es Global, porque su capacidad de percepción le permite ubicar fácilmente y comprender lo que le rodea y acontece en su entorno social y productivo.

Con estas características determinantes ingresa el individuo como subsistema a interactuar con un sistema mayor, la organización, esta interacción implica un compromiso mutuo evidenciado en la existencia de dos tipos de contrato, el contrato económico como contraprestación al desempeño de su labor, que hace referencia al acuerdo que cubre salarios, horas de trabajo y sus condiciones; y uno tácito llamado Contrato Psicológico, el cual se define como el mutuo intercambio o reciprocidad entre los objetivos individuales y los de la Organización.

Al respecto, Etzioni señala "que los individuos como las organizaciones poseen objetivos que deben alcanzar entre las varias alternativas posibles"⁹. Aunque no existen leyes o principios para manejar la interacción entre Individuo y Organización; un medio para alcanzar la eficacia y eficiencia de estas, es lograr un proceso de desarrollo humano del hombre como un proceso de crecimiento y cambio continuo de las condiciones, capacidades y potencialidades de la persona. Es muy importante identificar las expectativas, intereses y reales objetivos que genera la empresa al nuevo empleado, para dejar claramente definido el "Contrato Psicológico", evitando posteriores reacciones de frustración por incumplimiento de este.

El desarrollo humano del individuo en la organización está constituido por subsistemas interdependientes que forman un proceso a través del cual el talento humano logra estructurar su propio proceso de crecimiento dentro de la organización, lo cual implica:

⁸ Ibid., p. 85.

⁹ Ibid., p. 85

1. Diseñar *políticas organizacionales para proveer el Talento Humano*, a partir de la definición de un *perfil humano* que estructure la persona con características propias de personalidad y de individualidad, en capacidad para demostrar habilidades muy particulares tales como, trabajar en equipo, y un *perfil ocupacional* que determine las habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos de las personas; de manera que se concrete un mecanismo adecuado de reclutamiento y selección de personal de forma objetiva que logre encontrar el personal que reúna los requisitos exigidos para el cumplimiento de la misión de la Organización.

2. Establecer un *Proceso de Socialización del hombre en la organización*, este proceso comprende dos componentes **la inducción y la reinducción**; el primero consiste en el aprendizaje del funcionamiento organizacional, es decir una orientación con respecto a la misión, visión, valores, estructura, normas, autoridad, deberes derechos y funciones del cargo que el empleado acaba de asumir, según Chavenato describe la inducción como una técnica de entrenamiento la cual tiene como objetivo “la adaptación y ambientación inicial del nuevo empleado a la empresa y al ambiente social y físico dónde Trabaja”¹⁰.

Según Dary Dessler “la inducción a los empleados se entiende como el procedimiento para presentar los nuevos empleados en la organización y ayudarles a ajustarse a las exigencias de las empresas”¹¹. Igualmente plantea que la inducción proporciona la información básica de la empresa que necesita para desempeñar satisfactoriamente sus labores. En este sentido este proceso permite que el individuo “asuma patrones de comportamiento profesional en el seno de una organización, ejecute adecuadamente sus funciones y se desarrolle profesionalmente”¹²

¹⁰ CHAVENATO, Op cit,. p.578

¹¹ DESSLER, Dary. Administración de Personal. 1991.

¹² TORO, Fernando. Socialización Organizacional. En: Revista interamericana de psicología ocupacional. Vol. 6. 1.987 p.68

Según lo plantea la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) la inducción es entendida como un proceso de formación, es decir, necesario para un servicio público innovador, amable y solidario. A su vez se convierte en un elemento de la cultura organizacional que ayuda a incorporar normas, actitudes, costumbres y el sistema colectivo de significados de la organización.

De modo tal que no sea una bienvenida simple, una presentación rutinaria de la empresa o una transformación intensiva de información; se requiere que desde su inicial contacto laboral con la empresa, la persona aprenda a magnificarla, quererla y a comprometerse con los principios y valores presentados para el logro de la misión, permitiéndole comprender toda la dinámica organizacional y compromiso general con el proceso, lo cual facilita una percepción global.

La reinducción "tiene propósitos afines a los de la inducción"¹³, pero se orienta a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional, es decir, a generar un análisis participativo en cada dependencia, el cual consiste en que cada funcionario reflexione acerca del contexto en el que vive y labora, la calidad de productos y servicios, los procesos y los insumos.

A partir de este análisis sistémico y la identificación de la situación actual de cada dependencia iniciar el reentrenamiento con el fin de fortalecer los conocimientos y habilidades del servidor público y actualizarlo en cuanto a objetivos, incluyendo reformas en la organización, el Estado o en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo con el fin de propender por el mejoramiento continuo del servicio, disminuyendo la presentación de los errores en el trabajo.

¹³ ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Currículo Básico para los programas de Inducción y Reinducción del sector público. Bucaramanga. 1998. p.18

3. Estructurar mecanismos *de Conservación y Desarrollo del hombre dentro de la Organización*; que le permitan satisfacer sus expectativas a través del tratamiento digno como persona, que brinde facilidades para el trabajo, oportunidades de crecer y aprender más, y a su vez se garantice su seguridad ocupacional. A nivel nacional se han establecido una serie de normas que promueven el desarrollo de planes de capacitación y de Bienestar social e incentivos para los servidores del Estado en todas sus entidades descentralizadas¹⁴.

4. Diseñar *un proceso de realimentación o Evaluación* que se constituya en la base para elaborar una planeación que mejorará los resultados alcanzados a nivel individual y organizacional. La evaluación debe tener en cuenta que la empresa maneje una visión compartida, que permita garantizar así el desarrollo sistémico individuo - organización.

5. Dentro de la filosofía del Desarrollo Humano, la *Responsabilidad Social* se orienta a la protección del individuo en el ámbito general, la organización responde por las condiciones de normalidad y *calidad de vida* del trabajador y pensionado, porque este le ha entregado su propia vida, a partir del primer negocio de venta y compra de la fuerza de trabajo.

1.1.2 La Organización como Sistema. La teoría de sistemas ofrece un componente conceptual, que permite al mismo tiempo, el análisis y la síntesis de la organización en un ambiente complejo y dinámico del proceso de producción y/o prestación de servicios. Lo cual es fundamental tener en cuenta dado que la práctica de Trabajo social organizacional se desarrolla en la Administración municipal de Barrancabermeja.

¹⁴ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto Ley 1567 de 1998. Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación para los empleados del Estado. Bogotá. 5 de agosto de 1998.

Respecto al concepto sobre lo que puede denominarse organización no existe una definición única ni promulgada como oficial, pero si muchas conjeturas que aportan mayores significados de lo que esta podría llegar a ser.

Desde una perspectiva más amplia, "las organizaciones son unidades sociales intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos"¹⁵. Esto quiere decir que tienen un propósito definido, planteado en su misión y objetivos institucionales, por tanto, su planeación se hace para conseguir algunos de ellos; además, se reconstruyen a medida que los objetivos propuestos se logran o se descubren mejores medios para obtenerlos a menor costo y menor esfuerzo. Es decir, "la organización es el medio a través del cual la empresa asegura el cumplimiento de sus tareas"¹⁶. La tarea primaria es aquella que la organización debe ejecutar para poder sobrevivir, para cumplir con su objeto social.

La organización nunca constituye una unidad lista y acabada sino un organismo social vivo y cambiante. Todas estas definiciones sirven para contextualizar a la organización como un concepto en el que día a día se va alimentar de nuevos conceptos.

Por otra parte McGregor, presenta las características de una organización:

"Es un sistema abierto que interactúa dinámicamente con el ambiente... La organización como sistema tiene cuatro elementos esenciales que son: *Entradas* (Inputs): todo sistema recibe entradas o insumos en la forma de personas, materiales, dinero políticas y tendencias económicas venidas del sistema mayor o ambiente circundante necesarias para su funcionamiento. *Procesamiento*: es el núcleo del sistema, transforma las entradas en salidas o resultados. *Salidas* (Outputs): son el resultado de la

¹⁵ TORRES. Op. Cit. p. 85

¹⁶ Ibid., p. 85

operación del sistema en la forma de productos, servicios y recompensas a sus miembros. *Retroalimentación*: es la acción que las salidas ejercen sobre las entradas para mantener el equilibrio del sistema. Sin el flujo continuo de entradas, de transformación y flujo de salida, no podría sobrevivir¹⁷.

Retomando lo expuesto en la teoría de sistemas las partes de la organización son vistas como subsistemas interrelacionados dentro de un suprasistema. Es decir, "La organización es un sistema socio-técnico incluido en un macrosistema como es el entorno social con el que interactúa influyéndose mutuamente"¹⁸. Por tal motivo se requiere tener en cuenta las influencias del contexto, los fenómenos macro que afectan su posicionamiento en la sociedad y como esta le genera ventajas y desventajas.

En la actualidad se ha comenzado a caracterizar a las sociedades humanas como "sistemas sociales"¹⁹, entendiendo con ello que existen una serie de fenómenos colectivos interdependientes, -de alguna manera ordenados e interactuantes- que finalmente constituyen, producen y reproducen a la sociedad humana. Se hace referencia al sistema o sistemas sociales para indicar a la sociedad local, regional o nacional. A esos niveles de referencia, el concepto de "sistema" resulta útil como herramienta conceptual y de análisis, porque permite visualizar a un "todo" heterogéneo de seres humanos, ordenado y en interacción permanente.

Estas consideraciones son válidas para aplicar al sistema de gobierno en el ámbito nacional y local, en lo que respecta la administración del patrimonio público, su organización y funcionamiento.

¹⁷ MC. GREGOR Douglas. El lado Humano de la Organizaciones. Edición revisada. Mc. Graw Hill. Santafé de Bogotá. 1994. p. 243

¹⁸ LÓPEZ, Alfredo. Op cit., Artículo Internet.

¹⁹ MILLÁN, Tomás Austín. Teoría de Sistemas Y Sociedad. Fundamentos socioculturales de la educación, Editorial Universidad "Arturo Prat" Sede Victoria, Capítulo 1, 2000.

En conformidad con lo expuesto anteriormente en la teoría de sistemas, según el sociólogo y antropólogo Tomás Austin Millán²⁰ "la visión holística de la sociedad es opuesta a la visión atomista (a partir de la física newtoniana) que ve a la sociedad compuesta de partes -reales o conceptuales- completamente independientes unas de otras y en el que el todo no es más que la suma de las partes". Como dice Johansen, "...los fenómenos no sólo deben ser estudiados a través de un enfoque reduccionista. También pueden ser vistos en su totalidad. En otras palabras, existen fenómenos que sólo pueden ser explicados tomando en cuenta el todo que los comprende y del que forman parte a través de su interacción."²¹

Es claro que en una sociedad las áreas económica, política y social están estrechamente ligadas, lo que sucede en cada una de ellas va a condicionar de manera a las otras, de tal modo que la visión puramente económica del desarrollo obstaculiza la comprensión de la dinámica de la sociedad. Por tal motivo se ha planteado que para que llegue haber bienestar colectivo debe haber simultáneamente desarrollo social lo cual efectivamente " fortalece el capital humano, potencia el capital social y genera estabilidad política, bases esenciales para un crecimiento sostenido"²².

A su vez, la totalidad es una propiedad inherente de los sistemas sociales, "es decir, un sistema se comporta como un todo inseparable y coherente. Sus diferentes partes están interrelacionadas de tal forma que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el sistema total"²³. En cuanto a los sistemas sociales, estos son siempre sinérgicos.

²⁰ Ibid., cap. 1

²¹ JOHANSEN, Oscar B. 1989, citado, p. 18.

²² KLIRSBERG, Bernardo y TOMASSINI, Luciano. Capital Social y Cultura: Claves estratégicas para el desarrollo. 1° Edición. Argentina. 2000. p. 27

²³ LÓPEZ, Alejandro; PARADA, Andrea Y SIMONETTI, Franco. Introducción a la Psicología de la Comunicación. Ed. Univ. Cat. De Chile, 1995, p. 145.

Desde el análisis del sistema social o específicamente las sociedades humanas "la "entropía" implica la tendencia natural de un sistema a entrar en un proceso de desorden interno y "negentropía" vendría a ser lo contrario: la presión ejercida para conservar el orden interno del sistema"²⁴. En una sociedad suelen presentarse estas dos fuerzas por un lado las tendencias entrópicas es decir, las diferentes presiones que se ejercen sobre el sistema, conlleva a que se produzcan cambios en los diferentes elementos del sistema social, Sin embargo, paralelamente se da el proceso de Control Social el factor negentrópico (ordenador, que proporciona, orienta o conduce al orden).

Según lo expuesto anteriormente "un sistema siempre estará relacionado con el contexto que lo rodea, se trata de una relación mutua de contexto-sistema"²⁵.

1.2 CAPITAL INTELECTUAL

Es de vital relevancia tener en cuenta para la sustentación de la práctica organizacional de Trabajo Social la temática concerniente con el capital Intelectual teniendo en cuenta que la propuesta de intervención profesional se ha desarrollado con el propósito de fortalecer la dinámica interna de la Administración Municipal de Barrancabermeja en lo que respecta al desarrollo del talento humano,(servidores públicos y pensionados), proyectando hacia la parte externa de la misma el nivel de mejoramiento en la calidad del servicio ofrecido, es decir, al personal pensionado y comunidad en general.

En la actualidad "las nuevas tecnologías de la información están relevando de manera inexorable la industria pesada y manufacturera como principal soporte

²⁴ MILLÁN, Op. cit.,. Capítulo 1.

²⁵ LÓPEZ, Op. cit. p. Artículo internet.

de las economías desarrolladas”²⁶; por lo tanto la información y el conocimiento se convierten en el nuevo objeto formal de las economías actuales, como consecuencia de lo anterior se ha desarrollado mayor interés por el capital intelectual.

El concepto de Capital Intelectual se ha incorporado en los últimos años tanto al mundo académico como empresarial diferenciando que los activos más valiosos de las empresas ya no son los activos tangibles tales como la maquinaria, los edificios, las instalaciones y los depósitos en los bancos, sino los activos intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas que forman parte del núcleo estable de la empresa, así como la creatividad, la innovación y el aprendizaje organizacional. A estos activos intangibles se les denomina Capital Intelectual y comprenden todos aquellos conocimientos tácitos o explícitos que generan valor simbólico para la empresa²⁷.

Para Brooking, “el término de capital intelectual hace referencia a la combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa”.²⁸ Según Stewart define el Capital Intelectual “como material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual y experiencia que puede utilizarse para crear valor... Es fuerza cerebral colectiva. Es difícil de identificar y aún más de distribuir eficazmente”²⁹. El mismo autor afirma que en la nueva era, la riqueza es producto del conocimiento.

En definitiva, el Capital Intelectual se puede definir como el conjunto de Activos Intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los

²⁶ GOMEZ LÓPEZ, Juan Carlos. El Capital Intelectual. (Artículo de Internet) www.consulto.epm.com (consulta: mayo 2004)

²⁷ ENFOQUES DE CAPITAL INTELECTUAL. (Artículo de Internet) wim.empresa98.Htm.(consulta: mayo de 2004)

²⁸ BROOKING, Annie. Intellectual Capital. Core asset for the thirt millennum enterprise, International Thomson Business Press, 1996.

²⁹ STEWART, Thomas A. Intellectual Capital, Currency Dumbleday, 1997.

estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro. Los activos intangibles aunque no se pueden tocar, si se pueden identificar y clasificar adecuadamente. Una de las clasificaciones clara y sencilla es la siguiente³⁰:

A) ACTIVOS DE COMPETENCIA INDIVIDUAL. (CAPITAL HUMANO)

Se refieren a la educación, experiencia, los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas que trabajan en la empresa. No son propiedad de la empresa. La empresa contrata el uso de estos activos con sus trabajadores. Los trabajadores al marcharse a casa se llevan consigo estos activos. A este conjunto de activos se les denomina también Capital Humano.

B) ACTIVOS DE ESTRUCTURA INTERNA (CAPITAL ESTRUCTURAL)

Se refieren a la estructura organizativa formal e informal, a los métodos y procedimientos de trabajo, al software, a las bases de datos, a la I+D (investigación y desarrollo), a los sistemas de dirección y gestión, y a la cultura de la empresa. Estos activos son propiedad de la empresa y algunos de ellos pueden protegerse legalmente (patentes, propiedad intelectual, etc.)

C) ACTIVOS DE ESTRUCTURA EXTERNA. (CAPITAL CLIENTELA)

Se refieren a los clientes, a las relaciones con los proveedores, bancos y accionistas, a los acuerdos de cooperación y alianzas estratégicas, tecnológicas, de producción y comerciales, a las marcas comerciales y a la imagen de la empresa. Estos activos son propiedad de la empresa y algunos de ellos pueden protegerse legalmente (marcas comerciales, etc.).

Se considera importante reconocer y valorar esos activos invisibles, tanto para mejorar la toma de decisiones como para demostrar a los posibles usuarios

³⁰ ENFOQUES DE CAPITAL INTELECTUAL. Op cit.,. Artículo Internet

externos su potencialidad, agregando este conjunto de informaciones a los tradicionales indicadores financieros.

En contraste con el interés demostrado por el sector privado en el diseño de modelos sobre activos intangibles, obtención de nuevos indicadores, medición e incluso elaboración de “Balances de Capital Intelectual” como anexo a las cuentas anuales, las entidades públicas han hecho un menor esfuerzo en su medición y registro³¹. A pesar que la intangibilidad está incluso más presente en el sector público que en las empresas privadas.

En primer lugar, porque frente a los objetivos cuantificables que predominan en las empresas privadas, ligados a aumentar el valor de mercado de la empresa y la obtención de beneficios, los objetivos de la administración pública son variados y, con frecuencia, no monetarios. En segundo lugar, porque entre los recursos productivos -recursos humanos, conocimiento, capital, materias primas y maquinaria- las administraciones públicas utilizan con mayor intensidad los dos primeros, que son intangibles. Finalmente, porque el producto final de las administraciones públicas son servicios y éstos son, en esencia, intangibles.

La identificación y valoración de estos activos en el sector público está presente incluso en el documento N° 16 de la Asociación Española de Administración de Empresas, AECA [1997], sobre “Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas”. Incluye indicadores que miden conceptos intangibles, como por ejemplo el “grado de satisfacción de los ciudadanos sobre los servicios públicos” o la “comparación en el tiempo de la calidad del servicio y percepción de los usuarios”.

Por sus particularidades, el sector público presenta varias diferencias en cuanto a la aplicabilidad del Capital Intelectual, las cuales se exponen a continuación:

³¹ BOSSI, A, FUERTE, Y SERRANO. El Capital Intelectual en el Sector público. (Artículo en internet) <http://www.5campus.org/lección/cipub> (consulta: mayo 17 de 2004)

El sector público presenta un menor estímulo en la adopción de nuevas técnicas de gestión, generalmente se adoptan con lentitud las innovaciones ocurridas en la iniciativa privada, donde la constante preocupación por la supervivencia y el operar en un ambiente de competencia motiva la adopción con rapidez de las mejores prácticas de gestión. Si el sector público se muestra más lento a la hora de incorporar la medición y registro de los activos intangibles es por su situación de monopolio y falta de competencia. En cualquier caso, "la moderna gestión del sector público tiene como bandera la atención al público y la calidad de los servicios lo que justifica una reflexión sobre las posibles aportaciones del Capital Intelectual",³²

La mayoría de las empresas privadas consideran la responsabilidad social y medioambiental como un gasto, otras lo consideran como activos intangibles que mejoran su imagen. En el caso de las "entidades públicas la exigencia debe ser máxima, este compromiso no debe considerarse como algo que mejora la imagen de la entidad, sino que debe formar parte de sus objetivos"³³.

De igual forma los objetivos de las entidades públicas son diversos y dependen de una administración concreta (velar por la seguridad nacional, impartir justicia, promover el desarrollo regional, elevar el nivel cultural de la población...), pero, en general, son más intangibles que los objetivos del sector privado, en el cual la mayor preocupación es la obtención de rentabilidad y creación de valor para el accionista. "La imposibilidad de utilizar como referente la cotización bursátil financiera para valorar la gestión de la entidad pública, justifica la popularidad del uso de los indicadores de gestión"³⁴.

³² Ibid., <http://www.5campus.org/lección/cipub>>

³³ ROBERTS, R. "Determinants of Corporate Social Responsibility Disclosure: Organizations and Society", Vol. 20, 1992. p. 457-466.

³⁴ TORRES, L. "Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas", EN: Revista Española de Financiación y Contabilidad, Vol XX. No 67. abril-junio, 1991: p. 535-558.

En ocasiones las entidades públicas producen bienes tangibles como carreteras, pero la mayor parte del output que produce el sector público son servicios, y, por tanto, intangibles. Cabe señalar que los controles de calidad son diferentes para bienes tangibles que para los servicios, lo que invita a aplicar procedimientos específicos de valoración de intangibles, como las encuestas sobre el grado de satisfacción, entre otras.

En el marco del Capital Intelectual, pueden proponerse indicadores alternativos para medir el grado de cumplimiento de los objetivos de una entidad pública. Ya que estas entidades públicas están sometidas a un mayor control y exigencia de transparencia en la gestión.

La organización como sistema posee cuatro tipos de recursos: materias primas, máquinas, capital y recursos humanos, aunque hoy en día se considera que el conocimiento es un input fundamental que también ha de añadirse a la lista anterior. Los tres primeros son activos tangibles. "Los recursos humanos y el conocimiento son activos intangibles... Cada sector económico utiliza los recursos de forma diferente: la empresa industrial destaca por el uso del recurso maquinaria, las financieras por el uso del capital, etc"³⁵. En el sector público, materias primas, maquinaria y capital no son tan importantes, al contrario que los recursos humanos y conocimiento, ejes básicos en cualquier modelo de Capital Intelectual.

Actualmente existe un modelo de Capital intelectual que busca incentivar su aplicación es el Business Navigator propuesto por Edvinsson y Malone y aplicado en primer lugar en la empresa de seguros Skandia entre otros.

Un modelo de gestión integral para el sector público que incluya indicadores de activos intangibles; debe servir para revelar cómo estos pueden utilizarse para

³⁵ BOSSI, Op. cit, <http://www.5campus.org/lección/cipub>>

mejorar la calidad de servicio a los ciudadanos y alcanzar la excelencia en la gestión así como reflejar el compromiso social y medioambiental de la entidad. En el sector público los clientes son los ciudadanos y aunque pueden asimilarse a clientes, la falta de competencia o de elección en los primeros provoca que los indicadores sean diferentes. Tampoco en el sector público suele hablarse de marca aunque sí de imagen.

Algunos de los indicadores propuestos por diferentes autores para medir el capital intelectual, es decir, conceptos intangibles en el sector público se recopilan en el siguiente modelo de Capital intelectual creado especialmente para el sector público:

1.2.1 Modelo de Capital Intelectual para el Sector Público³⁶. A continuación se presenta un modelo de Capital Intelectual para el sector público el cual se soporta en cuatro apartados: Organización Interna, Relaciones Externas, Capital Humano y Compromiso Socio-medioambiental. Cada uno contiene conceptos intangibles que se cuantifican mediante la propuesta de algunos indicadores.

I. Organización Interna

a) Innovación. La capacidad de innovación de la organización, su creatividad, es un valor intangible que ha de canalizarse para conseguir los objetivos de la entidad por lo que en el marco del Capital Intelectual, sería apropiado una memoria que reflejara indicadores como los “proyectos de investigación en los que participa la entidad” o “premios o reconocimientos a la innovación”.

b) Conocimiento. Las organizaciones tienen un conocimiento acumulado, una forma de trabajar y procedimientos propios. Por ejemplo, se pueden presentar en un informe los “nuevos retos que ha tenido que asumir la organización y

³⁶ II congreso de la Asociación Española de contabilidad directiva. (artículo en Internet) <http://unileon.es>. León España- julio 2001. (Consulta: mayo de 2004)

que incrementan nuestro saber hacer”, como la organización de un congreso internacional. Igualmente, las “nuevas competencias que asume la entidad”.

c) Capital estructural organizativo. Que la entidad disponga de un organigrama eficiente, favorecedor del flujo interno de información y conocimiento, es un activo intangible importante, para las entidades públicas que se hayan en proceso de virtualización, como conceptos intangibles se puede incluir el tipo de organización, el grado de descentralización de la toma de decisiones, el nivel de burocracia interna y la capacidad de trabajo en grupo. Algunos ejemplos de indicadores para estos conceptos podrían ser, entre otros, el “grado de automatización de las tareas administrativas”, el “número de documentos que han dejado de procesarse en formato papel”, el “número de pasos para desarrollar un proceso”, el “porcentaje de personal que trabaja ante el público y en oficinas”, el “porcentaje de administrativos versus directivos”, el “porcentaje de teletrabajadores”, o el “porcentaje de personal con acceso a la Intranet y grado de utilización”.

d) Cultura corporativa. Es el conjunto de valores compartidos por los miembros de la organización. Varios autores han categorizado los diferentes tipos de cultura organizacional existentes en las administraciones públicas, por ejemplo Goddard identifica cuatro tipos básicos: burocrática, estratégica, social y orientada a la ejecución de tareas³⁷, como conceptos intangibles suelen destacarse el seguimiento de un código de conducta o ético en la actuación de los miembros, su cohesión, su compromiso con la entidad o vocación de servicio. Los indicadores para cuantificar estos conceptos pueden obtenerse como fruto de estudios sociológicos, cuestionarios internos, test de personalidad, verificación de actitudes, etc. Por ejemplo, para identificar si la entidad tiene una cultura individualista o de grupo se les puede preguntar a los

³⁷ GODDARD, A. “Organizational Culture and Budget Related Behavior, Vol. 32, No 1, 1997. p. 79-97

responsables de personal si, a la hora de contratar a un empleado, prefieren que su perfil sea compatible con el grupo o que sea brillante.

II. Relaciones Externas

a) Imagen. En el sector público no cabe hablar de marca, en todo caso tiene un equivalente en la imagen que trasmite la entidad o el servicio que ofrece. La imagen se proyecta a los usuarios cotidianos del servicio, a los ciudadanos en general, al gobierno central e incluso a terceros. La imagen puede ser un activo intangible importante para las entidades públicas en cuanto contribuya a lograr los objetivos de la entidad o a aumentar sus entradas de capital u oportunidades de desarrollo. No tiene sentido hablar de un mercado de imágenes como en el sector privado sucede con las marcas o franquicias, por lo que es más difícil su valoración; pero como ventaja, no se exige cuantificarlo en términos económicos y puede ser suficiente con obtener indicadores cualitativos. Estos indicadores alternativos suelen obtenerse mediante barómetros de opinión. Podemos obtener el "grado de conocimiento del servicio", "índices de valoración del servicio", "referencias de la entidad aparecidas en los medios de comunicación", "eventos de impacto internacional", entre otros.

b) Calidad del servicio. Otro de los conceptos intangibles es la calidad, que en las entidades públicas busca lograr la satisfacción del usuario. El método de valoración de calidad de servicio detecta diez factores clave³⁸: apariencia de las instalaciones de la entidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión hacia el cliente. En cuanto a criterios objetivos, pueden obtenerse indicadores como: "premios a la calidad", "certificaciones de calidad obtenidas", "puntuación procedente de auditorías de calidad", "número de servicios que no

³⁸ PARASURAMAN, A.; Berry, L. y Zeithaml, V. "Understanding Customer Expectations of service"; *EN: Sloan Management Review*, spring 1991.

han tenido éxito” o “nivel de utilización de los servicios que se ofrecen vía Internet”. Si la entidad opera en un sector en el que hay empresas privadas que ofrecen el mismo servicio, pueden considerarse otros indicadores como el “aumento de empresas de sector privado que ofrecen los mismos servicios de las públicas”. En cuanto a los indicadores que tratan sobre la percepción del usuario, podemos considerar la “evolución del número de reclamos y quejas de usuarios de los servicios”, “valoración que los ciudadanos hacen del servicio”, “grado de satisfacción sobre plazo de entrega del servicio”.

c) Relaciones de la organización con otros agentes externos. En el ámbito público, también las relaciones con otras entidades, agentes sociales o medios de comunicación son activos intangibles que pueden contribuir al cumplimiento de los objetivos. La capacidad de la entidad para influir políticamente puede llegar a determinar la financiación con que cuenta. La fortaleza o capacidad para influir se puede medir con la “capacidad para atraer usuarios de ámbitos geográficos diferentes que acuden al servicio”, el “impacto internacional de los eventos que organiza”, la “capacidad para convocar a los medios de comunicación”, los “contactos con servicios equivalentes en otras localidades”, la “capacidad para obtener ayuda internacional recíproca en caso de necesidad”, etc.

III. Capital Humano

a) Aptitudes de los empleados públicos. Respecto al “talento humano los conocimientos, habilidades y actitudes son fundamentales para que la entidad logre sus objetivos”³⁹, Disponer de empleados competentes, capacitados, con un nivel de formación adecuado al puesto de trabajo, personas activas con capacidad para innovar e incluso influir, es un activo intangible fundamental

³⁹ KLASE, K.A. “Accounting for human resource development in the public sector”, EN: *International Journal of Public Administration*, Vol. 19, N 5, May 1996, p. 661-688.

para conseguir los objetivos propuestos por la organización. En el marco del Capital Intelectual, los gerentes ven al personal como unos activos intangibles que combinados en equipos de trabajo ayudan a la consecución de los objetivos de la entidad. Más allá de la calificación obtenida en las pruebas de acceso a la función pública o el número de años de experiencia en el servicio, para medir la aptitud deberían utilizarse indicadores que revelaran la adecuación del empleado al puesto de trabajo. También la organización debe considerar indicadores que midan desviaciones al equilibrio óptimo, por ejemplo entre veteranía y juventud.

b) Aprendizaje permanente. El organismo debe velar por la actualización permanente y formación continua de los empleados como forma de mantener y aumentar su capacitación. Un indicador inmediato que se puede obtener de la contabilidad son los “gastos en formación “cursos a los que se ha asistido en el último año y que han sido fructíferos”, el “índice de satisfacción con la formación”, el “personal que ha participado en proyectos realizados por la organización que han contribuido a mejorar su competencia profesional” o el “porcentaje de la formación aplicada en la ocupación desempeñada”.

c) Condiciones laborales. Conceptos intangibles como el ambiente, las posibilidades de promoción, los incentivos o la seguridad en el trabajo, inciden en el rendimiento de los empleados. El ambiente laboral o clima social se puede medir con las “horas de ausentismo”, “bajas voluntarias por número de empleados”, “despidos”, “horas perdidas por huelgas”, “grado de satisfacción de los empleados”, “crecimiento de sugerencias y quejas de empleados”, “participación en actividades voluntarias o extra laborales”, etc. La seguridad en el trabajo puede medirse con indicadores como el “número de accidentes del personal” o las “horas perdidas por accidentes”. Las posibilidades de promoción laboral pueden medirse con indicadores como “plazas ofertadas en oposición y su evolución”. Los incentivos a los empleados son importantes. Un sistema retributivo para los empleados públicos basado en el nivel de

estudios, la función, categoría laboral y antigüedad no parece el más estimulante, aunque la transparencia exigida al sector público deja poco margen para fórmulas retributivas alternativas.

IV. Compromiso Social y Medioambiental

a) Compromiso social. La información de base social ha sido tratada por la Contabilidad desde hace años. Como indicadores que pueden obtenerse de la contabilidad destacan gastos como las becas concedidas, donaciones, obra social, etc. Otros indicadores pueden recoger los "cursos o charlas ofrecidos gratuitamente a la población", "apoyo a colectivos menos favorecidos" o las "políticas de reinserción".

b) Compromiso medioambiental. Reflejan las medidas que ha tomado la administración pública para favorecer el objetivo de conservación del medio ambiente. Diversas asociaciones profesionales han propuesto indicadores integrados en cuadros de mando medioambientales que incluyen el "porcentaje de reciclaje", "ahorro de agua", "emisión de ruidos", "niveles de contaminación", "daños causados", entre otros.

La revitalización de la democracia participativa y las exigencias de reforma y moralización del Estado y de la Administración Pública, son dos ejes de vital importancia que se deben fortalecer para mejorar la prestación del servicio estatal. Ello supone la apertura de las entidades públicas hacia los ciudadanos mediante el reconocimiento, la valoración y la articulación del poder decisorio ejercido con la participación de los diferentes sujetos étnicos, culturales, gremiales, campesinos así como el desarrollo de la sensibilidad de los servidores públicos frente a sus necesidades humanas insatisfechas, con el

“objeto de garantizar un servicio público oportuno, innovador, honesto, accesible, económico, sensible equitativo y eficaz”⁴⁰.

No se trata de desprestigiar la importancia y validez de los datos económicos y financieros, sino de resaltar que la gestión de los activos intangibles puede ayudar a lograr los objetivos de la entidad.

En el ámbito público el ciudadano tiene una connotación política como “sujeto de derechos y deberes” en este sentido es considerado no solamente como receptor o demandante pasivo de bienes y servicios, o como consumidor con capacidad de compra, sino también como ciudadano co-gestor de la política pública y coevaluador del uso de los recursos de la comunidad.

1.3 CAPITAL SOCIAL

El capital social se encuentra directamente interrelacionado como producto y/o complemento de lo planteado en el aporte teórico del capital intelectual, es decir, al promover el desarrollo y conservación del capital intelectual de los servidores públicos y del personal pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja, se proyectara en el mejoramiento del servicio ofrecido tanto a los mismos pensionados como a la comunidad en general, y a su vez facilitará el cumplimiento de los objetivos Institucionales como es el y mejoramiento de la calidad de vida de la población.

“El concepto de capital social empezó a usarse de manera intuitiva sin que hubiera sido definido con precisión”⁴¹. Tal vez por esto, el término ha sido utilizado para denominar fenómenos diversos. La definición de interés para esta tesis es la que alude al análisis de las relaciones sociales desde la

⁴⁰ ESAP. Op. cit. p. 19

⁴¹ KLISBERT Y TOMASSINI. Op. cit. p. 28

perspectiva de la sociedad como sistema humano. Los primeros esfuerzos por definir y conceptualizar el capital social corresponden a los trabajos pioneros de Bourdieu y Coleman.

Los escritos del sociólogo francés Pierre Bourdieu sobre el capital social se remontan a los comienzos de los años 70. Según el autor, lo define como "el agregado de los recursos reales o potenciales que están ligados a la posesión de una red durable de relaciones más o menos institucionalizadas de mutuo reconocimiento"⁴².

Para otro de los precursores el sociólogo norteamericano James Coleman⁴³ el capital social se presenta tanto en el plano individual como en el colectivo, en el individual tiene que ver con el grado de integración social y su red de contactos, lo considera como una "herramienta conceptual" que podría servir para entender no sólo las acciones individuales sino la organización social y las relaciones interpersonales.

Igualmente, Robert Putnan⁴⁴ otro de los precursores de los análisis de capital social, considera que lo conforman el grado de confianza existente entre los actores sociales de una sociedad, las normas de comportamiento cívicas y el nivel de asociatividad, las cuales evidencian la riqueza y fortaleza del tejido social y las sinergias de su interior.

Este autor centra su interés en el "compromiso y actitudes cívicas" que van desde cuidar un espacio público hasta el pago de impuestos, es decir, el nivel de participación en organizaciones sociales y culturales (clubes, iglesias, asociaciones de padres de familia, círculos literarios, grupos corales, equipos

⁴² KLISBERT Y TOMASSINI. Op. cit. p. 28

⁴³ COLEMAN. Op. Cit.,

⁴⁴ KLISBERT Y TOMASSINI. Op. cit. p. 29

de fútbol) que contribuyen al “buen gobierno” y al progreso económico generando normas de reciprocidad generalizada. De este modo Putnam ha sugerido “revitalizar el capital social” mediante políticas públicas que fortalezcan (o que al menos no debiliten) las organizaciones sociales, en orden a disminuir la pobreza urbana, mejorar la calidad de la educación, fortalecer los partidos y en general, aumentar el bienestar social.

En la aproximación conceptual de la CEPAL identifica diferentes redes de capital social, que suponen distintas formas de funcionamiento de las relaciones sociales: Individual: redes egocentradas, manejo de contactos para realizar proyectos personales. Grupal: es una extensión de estas redes donde se cruzan muchos en un grupo capaz de funcionar como equipo o como empresa. Se trata de personas que tienen confianza entre sí y múltiples relaciones de reciprocidad y compromiso. Sistemas institucionales y comunitarios: Este nivel a diferencia de lo que sucede con el individual y el grupal, el ser integrante de la comunidad es un derecho de todos los miembros. La comunidad puede ser territorial o funcional, es decir, puede tratarse de una comunidad definida por una vecindad estable, o puede ser una comunidad de intereses, definida por la existencia de objetivos comunes.

Según el análisis del Banco mundial hay cuatro formas de capital: “*el capital natural*, constituido por la dotación de recursos naturales con que cuenta un país... *el capital construido* generado por el ser humano, que incluye diversas formas de capital (infraestructura, bienes de capital, financiero, comercial etc)... *el capital humano* determinado por los grados de nutrición, salud y educación de la población y *el capital social* descubrimiento reciente de las ciencias de desarrollo”.⁴⁵

⁴⁵ BANCO MUNDIAL. Que es el Capital social. (Artículo en internet). www.worldbaank.org/poverty/spanish/htm, Washington, DC, el 20 de diciembre de 2001. (Consulta: marzo de 2004)

Pese a su popularidad, el concepto de capital social sufre de diversos problemas teóricos que han sido señalados por varios autores como es la vaguedad conceptual, no hay definición aceptada de manera consensual sobre este término, en la actualidad se halla en plena delimitación de su identidad, de aquello que es y que no es. El mismo Porter (1998) responsabilizó de esta situación a Coleman señalando que su amplia definición ha favorecido la aplicación indiscriminada del concepto a una diversidad de procesos sociales que son diferentes y aún contradictorios.

Teniendo en cuenta los planteamientos de los autores expuestos anteriormente el capital social no es sólo la suma de las instituciones que configuran una sociedad, sino la materia que las mantiene juntas⁴⁶.

En este sentido "El capital social se refiere a las instituciones, relaciones y normas que conforman la calidad y cantidad de las interacciones sociales de una sociedad, es decir, es el ámbito en que se forjan los valores de una sociedad⁴⁷ como la solidaridad, la cooperación, la superación de las discriminaciones, la responsabilidad colectiva, la creación de confianza entre individuos, resolución de conflictos, movilización y gestión de recursos comunitarios, legitimación de líderes y el respeto a la dignidad del ser humano, donde se debe fortalecer la censura colectiva a toda forma de corrupción, es decir, el control social a través de la prevención y sanción de quienes abusan de los bienes públicos.

Según Iglesias, citado por Kilgusberg "Hay múltiples aspectos de la *cultura* de cada pueblo que pueden favorecer a su *desarrollo económico y social*, según lo caracteriza el informe de la comisión mundial de cultura y desarrollo de la UNESCO (1996) esta cruza todas las dimensiones del capital social de una sociedad como la confianza, el comportamiento cívico, el grado de asociación.

⁴⁶Ibid., www.worldbaank.org

⁴⁷ KLISBERT y TOMASSINI. Op. cit, p. 9

De tal forma que la cultura es un factor de identidad decisivo para las personas, las familias, los pueblos, convirtiéndolos en portadores de actitudes de cooperación, valores y tradiciones. “La cultura es maneras de vivir juntos... moldea nuestro pensamiento, nuestra imagen y nuestro comportamiento”⁴⁸, así como las percepciones, formas de expresión y de comunicación, incidiendo en el estilo de vida de los diversos grupos sociales.

“El papel que desempeña el capital social en los procesos de desarrollo es un tema que está despertando cada vez más interés, el capital social comprende diversos factores entre los que se destacan el clima de confianza social, el grado de asociación la conciencia cívica y los valores culturales entendidos en un sentido amplio”⁴⁹, lo cual se mide directa o indirectamente en el desempeño económico y político de los países a través de sus políticas públicas.

En relación al importante tema de las políticas públicas y sus reformas, que son un foco central del trabajo de la CEPAL, el capital social tiene relevancia para una nueva conceptualización de estas, lo cual implica un mayor papel para la sociedad civil en la gestión, la democratización de las reformas del Estado; aunque la variable de participación ciudadana refleja el cambio de actitud de los ciudadanos por medio del cual, en lugar de esperar que el estado se encargue de las actividades del bien colectivo, entra a ser un actor responsable de tales resultados.

El capital social contribuye a fortalecer los actores y redes sociales (sociedad civil), por tanto facilita un sistema transparente y eficiente en la gestión pública en todos los niveles de gobierno y hace más eficiente la lucha contra la pobreza y la exclusión social, ya que en el nuevo enfoque de las políticas

⁴⁸ Ibid. KLISBERT Y TOMASSINI. p. 34

⁴⁹ Ibid. KLIRSBERG y TOMASSINI. p. 33

sociales, los pobres dejan de verse como un problema para convertirse en actores protagónicos en la búsqueda de un mejor destino⁵⁰.

“Países como Noruega, Han apostado por capital humano (grandes inversiones en educación y salud), y por el capital social (valores, solidaridad, confianza, participación)”⁵¹. Construir en América Latina y en Colombia una sociedad donde haya más confianza mutua, más esfuerzos cooperativos, una conciencia cívica fortalecida, donde los valores éticos tengan más peso, no sólo es una estrategia para el desarrollo, si no fin en sí mismo. El Capital Social es importante porque contribuye, en forma determinante a mejorar *la calidad de vida* de los individuos y las comunidades.

1.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL

En conformidad con lo desarrollado en la experiencia de Trabajo social y lo planteado a través de la propuesta de intervención profesional, las cuales se fundamentaron en la responsabilidad social de la Administración municipal de Barrancabermeja con el personal pensionado y con la calidad del servicio ofrecido a la comunidad, en este sentido el concepto de responsabilidad social asume vital importancia para el desarrollo y sustentación del presente trabajo de grado.

La mayoría de las definiciones de responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, en las preocupaciones sociales y medioambientales de sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores”⁵².

⁵⁰ CAPITAL SOCIAL, ÉTICA Y DESARROLLO. Seminario Internacional. Universidad Metropolitana. 25 y 26 de Junio de 2003. Caracas - Venezuela.

⁵¹ Artículo Internet. Op. cit, www.worldbank.org

⁵² CHACÓN CASTRO, Carmen. Ponencia. La Empresa Social: La Responsabilidad Y La Acción Social De La Empresa. VII Jornadas de Empleo. Valencia, 24 y 25 de Octubre de 2001. (Artículo internet) www.grupcies.com. (Consulta marzo de 2004)

Al analizar esta definición se observa en primer lugar que el hecho de ser “una empresa socialmente responsable es una decisión que debe tomar la propia empresa de forma voluntaria, no se lo impone el mercado o la moda y para lograrlo se inicia por cumplir todas las leyes nacionales como las internacionales vigentes en su momento y que le sean de aplicación”⁵³.

En los últimos años han sido las empresas más grandes las que se han interesado en el tema, aunque en todos los tipos de empresas, públicas y privadas, incluidas las PYME y las cooperativas, “existen prácticas socialmente responsables que integran estructuralmente los intereses de otros interlocutores y asumen espontáneamente responsabilidades sociales y civiles”⁵⁴

La responsabilidad social de la empresa tiene dos perspectivas: la interna y la externa; la interna contempla sus responsabilidades con trabajadores, el cual comprende la gestión del Talento Humano, la salud y seguridad en el lugar de trabajo y el relativo al medio ambiente; la externa va referida a los interlocutores externos, es decir a su relación con todos los interlocutores con los que la empresa tiene relaciones: socios comerciales, proveedores, consumidores y autoridades públicas.

En este sentido la responsabilidad social es otro aspecto que se involucra en el sistema organizacional, entendida ésta como “La obligación moral que adquiere una organización de contribuir a la satisfacción de las expectativas creadas a partir de su relación con los sectores con los cuales debe interactuar para el cumplimiento de su razón social”⁵⁵.

⁵³ LIBRO VERDE. “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” párrafo 22. (Artículo en Internet) www.grupcies.com (Consulta marzo de 2004)

⁵⁴ Ibid., párrafo 23

⁵⁵ SCHEIN, Edgar H. Psicología de la Organización. 3a. Edición. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. México. 1994.

Comúnmente las organizaciones tienen la opción de decidir voluntariamente en crear una serie de programas de bienestar social para sus trabajadores, pensionados y familias, que propendan por mejorar la calidad de vida de estos o simplemente cumplir con lo establecido por los estatutos y reglamentos, en los casos de cumplir su responsabilidad social en la mayoría de los casos no tienen un compendio cuantitativo de su inversión en estos aspectos ni en su impacto. El Balance Social es el medio a través del cual las empresas exponen, miden y divulgan su impacto y rendimiento ambiental, social y económico. "Se puede considerar como una herramienta de administración y gestión que permite que la empresa proyecte, verifique y evalúe su rendimiento sobre distintos aspectos que conforman la sostenibilidad corporativa"⁵⁶.

Por tal motivo el planteamiento y desarrollo de una política social, le permite a la organización la mejor distribución de recursos y mejorar las relaciones con los sectores internos y externos. Si esta política no existe, la organización deberá comenzar por definirla, aceptarla y respaldarla, pues, de lo contrario el Balance Social será simplemente un mecanismo para generar imagen externa y no una verdadera herramienta de gestión, que le permita planear y desarrollar estrategias coherentes con su propia realidad y la de su entorno.

El balance social es "un termómetro de medición sobre su situación interna y relaciones externas con la comunidad circundante, es una forma cuantitativa y también cualitativa de conocer las debilidades y fortalezas de la organización con respecto al cumplimiento de la responsabilidad social"⁵⁷, lo cual permite evaluar su desempeño y "se constituye en una especie de inventario social, el cual aglutina, organiza y presenta una serie de datos que reflejan el cumplimiento de su razón social, ofreciendo un amplio y veraz panorama del funcionamiento de la organización desde el punto de vista social"⁵⁸.

⁵⁶ BALANCE SOCIAL. (Artículo en Internet) www.balancesocial.com. (Consulta: Febrero de 2004)

⁵⁷ Ibid., Artículo en Internet.

⁵⁸ ANDI; OIT y Cámara Junior de Colombia - Capítulo Antioquía. Manual de Balance Social. Medellín 1985. p.28.

Ante los recientes escándalos internacionales y la creciente demanda del público (inversionistas y consumidores) por conocer cómo las empresas se comportan y llevan a cabo sus prácticas administrativas. Esta tendencia es irreversible a medida que las empresas grandes como: British Airways, Microsoft AT&T, British Telecom, Volkswagen, entre muchas otras ya han establecido, a la par de los balances financieros, el Balance Social.

De acuerdo al documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Asociación Nacional de Industriales de Colombia (ANDI), Manual de Balance Social (2001), la evaluación de la Responsabilidad social tiene como objetivo:

- Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su Responsabilidad Social en un período determinado
- Como herramienta de gestión empresarial el Balance Social le permite evaluar las acciones en términos de costo-beneficio.
- Informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.
- Actualizar políticas y programas relacionados con su Responsabilidad Social, crea instrumentos efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos, y los beneficios que se desprenden de sus acciones.

En conclusión el Balance Social posibilita el proceso de mejoramiento en los servicios e implica la apropiación de una política social voluntaria y no impositiva, ya que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones que conciernen al cumplimiento de la Responsabilidad Social de la organización.

1.5 CALIDAD DE VIDA

El concepto de calidad de vida asume vital importancia en el desarrollo del presente trabajo de grado específicamente en la sustentación de la intervención profesional de Trabajo Social Organizacional a través de la propuesta del Programa de Atención Integral dirigido a mejorar la calidad de vida del personal pensionado de la Administración Municipal de Barrancabermeja.

Este término ha generado múltiples polémicas desde diferentes disciplinas, debido a la tradicional medida "del Producto Interno Bruto (PIB) per capita; que todavía se usa ampliamente como medida de la calidad de vida"⁵⁹ para la política pública la noción de utilidad no es una respuesta satisfactoria, por lo tanto sigue siendo una medida incompleta del bienestar humano.

En este sentido el enfoque sobre las necesidades básicas permite considerar las condiciones necesarias para el desarrollo humano, es decir "las condiciones sin las cuales los seres humanos no pueden sobrevivir, las cuales son TENER, AMAR Y SER"⁶⁰. En las que se supone que hay necesidades humanas tanto materiales como no materiales. *Tener* se refiere a las condiciones materiales que son necesarias para la supervivencia y para evitar la miseria, *Amar* se refiere a la necesidad de relaciones con otras personas y de formar distintas identidades sociales; y *Ser* se refiere a la necesidad de integrarse a la sociedad y vivir en armonía con la naturaleza y puede caracterizarse como desarrollo personal.

Por lo tanto si la noción de "Bienestar se basa en necesidades, sería natural medir su nivel preguntando a las personas si esta o no satisfechas, el problema

⁵⁹ NUSSBAUM, Martha y SEN, Amartya. Calidad de vida. 3° Edición. Fondo de Cultura. México. 1996. Pág.15

de una noción consiste en que se basa en la propia evaluación que las personas hacen de su grado de satisfacción, lo cual es determinado por el nivel de sus aspiraciones, entonces equivaldría a medir su nivel de adaptación a las condiciones actuales”⁶¹.

Según NUSBEAU Y SEN para definir la calidad de vida de una población se necesita:

“saber de su salud y de los servicios médicos, conocer el tipo de educación y no sólo de la disponibilidad de ésta, sino de su naturaleza y calidad... del trabajo si es satisfactorio o monótono, si los trabajadores disfrutan de alguna medida de dignidad y control y si las relaciones con los patronos es humana o denigrante... Es necesario saber que privilegios legales y políticos disfrutan los ciudadanos; que libertades tienen para ejercer sus relaciones sociales y personales... y como están estructuradas las relaciones familiares y las relaciones de los géneros y la forma que estas estructuras promueven o dificultan otros aspectos de la actividad humana”⁶².

Es decir, una sociedad en la que se presupone que la vida es más que relaciones comerciales. En este sentido es necesario medir la capacidad de las personas, es decir, lo que son capaces de ser en varios aspectos de la vida. Según Cohen argumenta que “la calidad de vida de una persona está dada por la capacidad y por lo que el llama funcionamientos es decir una combinación de varios quehaceres y seres que varían desde aspectos elementales como el estar bien nutrido y libre de enfermedades, como el respeto propio y la dignidad humana ... en este sentido la capacidad de una persona corresponde a la libertad que tiene para llevar una determinada vida. Sen se refiere a los

⁶⁰ Ibid., P. 127

⁶¹ Ibid., p. 113

⁶² Ibid., p. 16

funcionamientos de una persona, en particular las cosas que logra hacer o ser al vivir”⁶³.

La libertad de llevar diferentes tipos de vida se refleja en el conjunto de capacidades de la persona, la cual depende de varios factores que incluyen las características personales y sociales, es decir, la habilidad de una persona para lograr la calidad de vida puede ser ayudado enormemente por las elecciones de otros, es decir, puede ser reforzada por las acciones de la política pública. Cuando se habla de estilo de vida lo primero que viene a la mente corresponde a un estilo de vida en el sentido popular del término, prescindiendo los estilos de vida generados a partir de formas de organizar la vida social o aquellos estilos generados por los medios de organización de la producción”⁶⁴. Por tal motivo es necesario tener en cuenta todos los aspectos que giran alrededor del tema de calidad de vida y las implicaciones sociales relacionadas con la productividad económica.

Para evaluar la calidad de vida de las personas en determinado lugar se debe tener en cuenta las tradiciones locales del país o región. Según Sen y su crítica contra la métrica de los bienes primarios plantea que las personas conformadas de manera diferente y situadas en diversos lugares requieren distintas cantidades de bienes primarios para satisfacer las mismas necesidades.

⁶³ Ibid., p. 56

⁶⁴ Ibid., p. 548

2. PERSPECTIVA DEL ADULTO MAYOR Y PENSIONADO EN EL SIGLO XXI

2.1 TENDENCIAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES Y PENSIONADOS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL

Vivimos en un mundo que envejece cada vez más rápidamente. Al ingresar al siglo XXI el panorama demográfico nos plantea un acelerado envejecimiento de nuestra población, "el factor de la longevidad ha provocado una transformación demográfica sin precedentes"⁶⁵. Lo cual se manifiesta en un rápido aumento de la población de 60 y más años y por ende un mayor aumento de la población jubilada.

Por ello es crucial tener en cuenta quien es el adulto mayor y que características tiene esta etapa del ciclo vital individual desde una perspectiva psicológica además de las implicaciones que conlleva a nivel social. Algunas aproximaciones al concepto de vejez son los siguientes⁶⁶:

- **Criterio cronológico.** Es el más frecuentemente utilizado y aparentemente el más objetivo. Define la vejez en función de la edad del individuo, va desde el nacimiento hasta la edad actual de la persona. A lo largo de la historia se ha tratado el tema de las edades, existiendo consideraciones y clasificaciones diversas, la interpretación actual de este criterio es que después de la infancia, la adolescencia y la edad

⁶⁵ ANNAN, Koffi. Naciones Unidas frente al envejecimiento. II Asamblea Internacional sobre el envejecimiento. Madrid España 8-12 abril de 2002. Artículo en Internet. www.nacionesunidas.com http. (Consulta mayo 30 de 2004)

⁶⁶ Vejez y envejecimiento. La vejez como etapa del ciclo vital. (Artículo en Internet) [http: www.uam.es](http://www.uam.es) (Consulta: julio de 2004)

adulta, se habla de madurez, que efectivamente corresponde a la edad del primer envejecimiento. Otras denominaciones son edad presenil, edad crítica y edad de en medio, como la define la Organización Mundial de la Salud (OMS). La edad de en medio oscila entre los 45 y 60 años, luego sigue el período de senectud gradual, hasta los 72 años, llamado muy frecuentemente *Tercera Edad*, y a continuación se establece la vejez declarada, que incluye hasta los 90 años. A partir de esta edad, se acostumbra a hablar de grandes ancianos o grandes viejos (gerontes).

- **Criterio biológico.** Asociado al desgaste de órganos y tejidos, marcando el comienzo de la vejez cuando este deterioro se hace perceptible. Sin embargo, a medida que aumenta la edad, envejecemos más lentamente, a los 45-50 años ocurren más cambios involutivos que entre los 60-70. Por tanto, tampoco este criterio por sí solo es válido.
- **Criterio funcional.** Define la vejez asociándola a la pérdida de funciones, tanto físicas como psíquicas e intelectuales, es decir, equipararía a la vejez con la enfermedad.
- **Criterio socio-laboral.** Considera la jubilación como el comienzo de la vejez. Sin embargo, la jubilación es un fenómeno bastante nuevo y que no afecta por igual, ni a todos los individuos, ni a todas las sociedades, existiendo diferencias entre sexos.

En definitiva no existe ningún criterio que, por sí solo, defina o tipifique la vejez, ya que todos ellos se centran en un solo aspecto del individuo y no consideran a la vejez de forma global, como una manifestación del fenómeno de envejecimiento del individuo en todo su conjunto. Desde el punto de vista de la psicología se puede tener una edad psicológica es decir, la vejez en función de los cambios cognitivos, afectivos y de personalidad a lo largo del

ciclo vital. Por lo tanto se dice que se puede tener una edad cronológica de 72 años y una edad psicológica de 42, y una edad social de 65⁶⁷.

Es necesario tener en cuenta que la vejez es una etapa del ciclo vital en la que se producen gradualmente modificaciones morfológicas, funcionales, psíquicas y sociales, que disminuyen la capacidad de respuesta de la persona frente a los cambios del entorno⁶⁸. Se trata, por tanto, de un estado caracterizado principalmente por la pérdida de la capacidad del individuo para adaptarse al conjunto de transformaciones que aparecen como consecuencia de la acción del tiempo. Es una evolución progresiva e irreversible que afecta a todos los seres vivos. Sin embargo, el proceso de envejecimiento humano es distinto en cada individuo y varía dependiendo de diversos factores:

- Factores intrínsecos o endógenos: debidos a la herencia (sexo, raza, etc.)
- Factores extrínsecos o exógenos: relacionados con el entorno (clima, estilo de vida, hábitos de autocuidado, etc.)

El envejecimiento puede definirse como un proceso progresivo, natural y lento de transformación, que afecta a los seres vivos desde su nacimiento hasta su muerte. La vejez ha de contemplarse como un proceso diferencial y no como un estado. Se trata de cambios graduales en el que intervienen un número muy considerable de variables con diferentes efectos o que dará como resultado una serie de características diferenciales muy acusadas entre las personas de la misma edad cronológica⁶⁹.

⁶⁷ FERRER Cascales Rosario. La Psicología de la salud desde una perspectiva de ciclo vital. (Artículo en Internet) webmaster.wwwciclovital.com (Consulta: julio de 2004)

⁶⁸ Vejez y envejecimiento. La vejez como etapa del ciclo vital. (Artículo en Internet) <http://www.uam.es> (Consulta: julio de 2004)

⁶⁹ FERRER. Artículo en Internet

Así, el envejecimiento se presenta de forma diferencial es decir, es distinto en los individuos de una misma comunidad según sea su clase socioeconómica, su profesión, o hábitos de vida de cada individuo, el medio ambiente es decir, si proceden de una zona rural o urbana, según la zona geográfica, la raza o el grupo étnico al que pertenezcan.

El desarrollo es entendido como un continuo proceso de potencial crecimiento y de cambio a lo largo de toda una vida, comprende el curso vital referido al carácter concreto de una vida, desde su nacimiento hasta su muerte, curso indica secuencia, flujo temporal y ciclo vital sugiere una idea más amplia que la de curso vital. La imagen de ciclo apela a la existencia de un orden subyacente al curso de la vida humana. Aunque cada vida individual es singular, todas atraviesan básicamente la misma secuencia⁷⁰.

En las personas ancianas suele observarse una declinación de las funciones físicas y cognitivas. Muchos de estos cambios se deben al proceso de envejecimiento en sí mismo, pero otros se deben a la presencia de enfermedad y/o a factores psicosociales.

Las notas que caracterizan el envejecer son:

- Deterioro de los sistemas y las funciones: originados por el desgaste de los años vividos.
- Menor adaptabilidad: por disminución de los mecanismos de reserva de los órganos.
- Mayor enfermabilidad: favorecida por la incrementada vulnerabilidad orgánica y psíquica.
- Disminución del valimiento personal: causado por la reducción en la capacidad de ser autónomo.

⁷⁰ BERMUDEZ Doorman. Ciclo vital humano, (Artículo en Internet) www.monografias.com (Consulta: julio de 2004)

- Tendencia al aislamiento: al no disponer de suficientes recursos psicofísicos para permanecer en la corriente social dominante.
- Sensación de acabamiento: sostenido por la menor vitalidad y disponibilidad personal y la amenaza que representa la última edad.⁷¹

La Organización Mundial de la Salud, plantea en que una vida saludable es factor determinante en el proceso de un buen envejecimiento, ya que "ser mayor no significa estar enfermo o ser inútil"⁷².

En el ámbito Internacional este tema ha tomado importancia reflejada en el último gran evento relacionado con las personas de edad, como fue la "II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento", celebrada en Madrid del 8 al 12 de abril de 2.002. Con el lema de "Una sociedad para todas las edades". Suscribiendo el plan de Acción Internacional sobre el envejecimiento 2002 y la Declaración política con el fin de que las personas de edad envejezcan con seguridad y dignidad, potenciando su propia capacidad para participar activamente en el marco de su entorno familiar y comunitario.

Los analistas de la ONU han estado siguiendo de cerca las proyecciones estadísticas de las tendencias de la población en diferentes ambientes, situaciones económicas y regiones.

Conforme a lo previsto por los demógrafos la explosión demográfica hará que los porcentajes de la población mundial correspondientes a viejos y jóvenes se equiparen a mediados del Siglo XXI. Y el porcentaje de las personas de 60 años en adelante se duplique en todo el mundo entre el 2000 y el 2050, pasando del 10% al 21%. Por el contrario, se proyecta, que el porcentaje

⁷¹ BERMUDEZ Doorman. Ciclo vital humano, (Artículo en Internet) www.monografias.com (Consulta: julio de 2004)

correspondiente a la población infantil se reduzca en un tercio, pasando del 30% al 21%⁷³.

En algunos países desarrollados o con economías en transición el número de personas de edad supera ya al de los niños, y las tasas de natalidad han descendido por debajo del nivel de reemplazo. Y en algunos países desarrollados, el número de personas de edad duplicará al número de niños para el 2050⁷⁴. Y según éstas estimaciones, en las regiones más desarrolladas, las personas mayores ya superan a los jóvenes. El envejecimiento de la población pasará a ser una cuestión de primordial importancia en los países en desarrollo. Las previsiones apuntan a que para el año 2050 el porcentaje de personas de edad aumente del 8% al 19%, mientras que el de niños descienda del 33% al 22%.

Sin embargo, las repercusiones de la transformación en la estructura piramidal de "edad de la población" en el mundo industrializado son aún impredecibles - en lo que atañe al descenso proporcional proyectado en la población activa, respecto a las clases pasivas (a efectos de pensiones, sistemas de seguridad social, cuidado de la salud, producción, consumo, ahorro e inversión).

Es un hecho evidente que la revolución demográfica afectará tanto a los países más ricos, como a los más pobres, y que esta ejercerá su influencia e impacto sobre todos los ámbitos de la vida cotidiana futura.

Por ello el objetivo del Plan de Acción Madrid, 2002 consiste en dotar a los Estados de un instrumento práctico que sirva para definir los derechos y prioridades básicas asociadas al envejecimiento de los individuos y de las poblaciones. La aplicación de sus disposiciones permitiría la igualdad en materia de derechos humanos y libertades fundamentales de todas las

⁷² I Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Viena. 1982

⁷³ Ibid., ANNAN, Kofi. Artículo en Internet

personas de edad. Para velar por esos derechos humanos el Plan de Acción, aboga por:

- La garantía de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas de edad, así como de sus derechos civiles y políticos, y la eliminación de todas las formas de violencia y discriminación contra las personas de edad.
- El compromiso de reafirmar la igualdad de los sexos en las personas de edad, mediante la eliminación de la discriminación por motivos de sexo.
- EL envejecimiento en condiciones de seguridad, lo que entraña reafirmar el objetivo de la eliminación de la pobreza en la vejez.
- La habilitación de las personas de edad para que participen plena y eficazmente en la vida económica, política y social de sus sociedades, incluso mediante trabajo remunerado o voluntario.
- Las oportunidades de desarrollo, realización personal y bienestar del individuo en todo el curso de su vida, mediante la posibilidad de acceso al aprendizaje durante toda la vida y la participación en la comunidad.
- El reconocimiento de la importancia decisiva que tienen para el desarrollo social las familias y la interdependencia, la solidaridad y la reciprocidad entre las generaciones.
- La atención de la salud, el apoyo y la protección social de las personas de edad, incluidos los cuidados de la salud preventivos y de rehabilitación.
- La utilización de las investigaciones y los conocimientos científicos y el aprovechamiento del potencial de la tecnología para considerar, las consecuencias individuales, sociales y sanitarias del envejecimiento.
- El reconocimiento de la situación de las personas de edad pertenecientes a poblaciones indígenas, sus circunstancias singulares.

En una sociedad centrada en el trabajo, la jubilación legitima el derecho a no trabajar. La jubilación marca el fin de su etapa productiva, porque tienen su identidad centrada en el trabajo como un eje fundamental⁷⁵.

La pérdida de roles, la falta de lugar, tienen una connotación importante en nuestra cultura, porque se relaciona con la sensación de ya no servir más. Dentro de una cultura productivista, esa marginación se extiende a todas las manifestaciones sociales y nos encontramos con una ideología social que en vez de integrar al sector y ayudarlo a resolver sus conflictos, se los estimula y se los crea. El viejo pierde su identidad, su libertad y disminuye su nivel de autoestima a raíz de dejar de ser productivo para este sistema.

El carácter de inútil que nuestra cultura otorga con ligereza al viejo, las secuelas de soledad, de tristeza y abandono que en nuestro país trae aparejada la vejez, han contribuido entre otros factores a crear en torno de la llamada tercera edad una problemática cuyas implicancias económicas, sociales, políticas y culturales ya no pueden soslayarse.

La jubilación no hace más que segregar a toda una generación de la posibilidad de seguir realizándose, en el marco de un proyecto vital y participativo como lo es el del trabajo; que es lo único que dignifica a la persona. Los que se jubilan ingresan a un grupo desvalorizado por el sistema. El carácter brusco que asume el pasaje de un estado productivo a un estado de ocio improductivo genera una reacción de sucesivas rupturas. La primera ruptura es la del jubilado con su grupo de pertenencia. Este vacío, es decir esta ausencia del grupo que le daba el sentido lleva a una pérdida de identidad y disminución de su autoestima, adoptando conductas tales como la marginación, introspección, aferrarse al pasado y aparición de sentimientos de inferioridad.

⁷⁵ SCAGLIA, Horacio y MAMMANA, Aida. Jubilación y pérdidas. (Artículo en Internet) www.jubilaciónyperdidas.com (Consulta: julio de 2004)

Una persona a la que se le adjudicaba un rol protagónico y capacidad de decisión se transforma en un ser cuasi vegetativo, al que se le recorta abruptamente su espacio de participación y se le reduce a una condición de objeto. La persona que se jubila vivencia el paradigma de la pérdida, es decir:

- Pierde capacidad adquisitiva: solo el 10% de la masa de jubilados y pensionados está incluida dentro de las denominadas jubilaciones de privilegio, el porcentaje restante está condenado a la pobreza.
- La tercera edad se transforma en una carga social para los sectores productivos.
- Pierde sus grupos de pertenencia y queda sin referentes para su identidad.
- Pierde reconocimiento social, por cuanto pasa a formar parte de un grupo desvalorizado por la sociedad, lo cual influye en la aparición de desajustes de la personalidad y en la propensión a marginarse.

A nivel Nacional la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA de 1991, en el artículo 46, hace referencia a la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad por parte del Estado, la sociedad y la familia, quienes deberán promover su integración a la vida activa y comunitaria, lo cual ha inducido a generar múltiples programas, proyectos e intervenciones que giran alrededor de la supervivencia, protección y protagonismo de los adultos mayores; muchos de estos aislados, sin impacto y sin sostenibilidad.

En Colombia la realidad de la población de adultos mayores y pensionados pese a los esfuerzos inter – institucionales, está enmarcada dentro de la falta de sensibilización de la sociedad y el marginamiento familiar, además de carecer de espacios que les faciliten el esparcimiento, la convivencia y la participación social, lo que trae como consecuencia la sub-utilización de sus capacidades físicas e intelectuales y más vulnerables a procesos patológicos y en consecuencia la discriminación tanto en el ámbito familiar como en el social.

No obstante, los esfuerzos del gobierno para atender a esta población a través de diferentes programas que en su mayoría se traducen en dadas asistenciales y no en verdaderos procesos sociales, ha generado una baja cobertura de acuerdo a las limitaciones de los recursos de inversión social, estos beneficios han sido dirigidos a la población de adultos mayores que se encuentran en estratos socio-económicos I y II, excluyendo así a una buena parte de la población adulta mayor y por ende a los pensionados.

En Colombia junto con el aumento acelerado del número de adultos mayores, se presenta el aumento de jubilados lo cual significa una amenaza para el sistema pensional por la falta de recursos en las proyecciones estadísticas esta es una realidad latente tanto a nivel nacional como municipal. Paralelamente la atención a los pensionados desde el ámbito nacional ha desmejorado vertiginosamente reduciendo al mínimo los beneficios de esta, ello es reflejado en las numerosas reformas pensionales surgidas en los últimos años, imponiendo mayores requisitos para obtener una pensión como es el aumento de la edad, disminución del valor de las mesadas entre otras.

En nuestro país la pensión es regida legalmente por la ley 100, la cual contempla el sistema general de pensiones, esta es entendida como el cese de la actividad laboral o empresarial puede deberse a la edad o imposibilidad física del trabajador. En la mayoría de los países, la edad de jubilación es de 65 años, anteriormente se jubilaban al cumplir los 20 años continuos o discontinuos con el 90% del salario Promedio devengado en el último año cualquiera que fuere la edad. Siendo modificado a partir de 1.990 año en el se suspendió el otorgamiento de las pensiones de jubilación a cualquier edad y se empezó a dar la jubilación con el 75% del salario promedio devengado en el último año servicio, con la edad de 55 años si es hombre o 50 años si es mujer.

En este sentido las distintas entidades públicas como privadas se han limitado a cumplir con las obligaciones legales tales como pago de la mesada pensional incumpliendo en algunos de los casos el pago puntual de estas incluso algunos de los derechos de los pensionados, en este sentido toma vital importancia los servicios sociales complementarios tales como capacitaciones, recreación, salud etc, que se puedan ofrecer a esta población, según lo reglamenta la ley 100,⁷⁶ y de los cuales implican un costo mínimo favoreciendo un impacto social positivo en esta población.

Corresponde, pues, al personal de salud como a la sociedad y al Estado propiciar los mecanismos que brinden seguridad social a los ancianos y les permitan que la etapa final de la existencia transcurra de un manera tranquila, ojalá viviendo de manera útil, gratificante. "Si el envejecimiento es un proceso, la vejez es una situación social".⁷⁷

Según La LEY 100 el Estado a través de sus autoridades y entidades y con la participación de la comunidad y organizaciones no gubernamentales prestarán servicios sociales para la tercera edad tales como: en materia de educación, se promoverán acciones sobre el reconocimiento positivo de la vejez y el envejecimiento. En materia de cultura, recreación y turismo, las entidades de cultura, recreación, deporte y turismo que reciban recursos del Estado deberán definir e implantar planes de servicios y descuentos especiales para personas de la tercera edad. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social promoverá la inclusión dentro de los programas regulares de bienestar social de las entidades públicas de carácter nacional y el sector privado el componente de preparación a la jubilación.

⁷⁶ COLOMBIA. CONGRESO. LEY 100 de 1.993. Por el cual se crea el sistema de seguridad social. Bogotá. Artículo 262.

⁷⁷ BERMUDEZ Doorman. Ciclo vital humano, (Artículo en Internet) www.monografias.com (Consulta: julio de 2004)

2.2 PENSIONADOS EN EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA

El municipio de Barrancabermeja se creó alrededor de la industria petrolera desarrollada a través de la exploración, producción, transformación y comercialización de hidrocarburos, convirtiéndose en su principal actividad económica, limitando la incursión en nuevos sectores de la economía, lo que conlleva a que el municipio refleje un atraso económico, social y político que repercute en la calidad de vida de la población, sin embargo, se presentan otros renglones de la economía primaria, secundaria y terciaria, en los cuales se encuentra la pesca, la ganadería, el comercio, la agricultura y las actividades financieras.

Según las estimaciones del DANE el municipio Barrancabermeja se estima una población total de 206.486⁷⁸ para el año 2004, aunque en la oficina de planeación municipal se plantea que la cifra real de la población asentada en el municipio en el área urbana y rural gira alrededor de 244.564 personas; Barrancabermeja posee una tasa de crecimiento poblacional que fluctúa entre el 1,7 y el 2.0%, conforme a la tendencia nacional, la cual está relacionada con los episodios de inmigración, atraída por la oferta de empleo de la industria petrolera o expulsada de otras regiones del Magdalena Medio y el sur de Córdoba, Sucre, Bolívar y Cesar, causado por los auges históricos de la violencia armada.

Según el Análisis demográfico de Adultos Mayores en Barrancabermeja se estima que hay un número aproximado de 12.585 personas mayores de 60 años dentro de este número se encuentra el personal pensionado en su mayoría.

⁷⁸ Fuente: DANE y cálculo poblacional de la conserjería de la presidencia para la política social

Tabla 1. Análisis demográfico Adultos mayores

ANÁLISIS DEMOGRAFICO ADULTOS MAYORES 2003						
POBLACIÓN	BARRANCABERMEJA		SANTANDER		COLOMBIA	
	N°	%	N°	%	N°	%
Población de 60 y mas años	12.585	6,1	157.732	7,7	3.069.848	6,9
Población total	204.365		2.039.336		44.531.434	

Fuente: Secretaria de Salud Departamental y OPS 2003.

A lo largo del proceso histórico del municipio se ha presentado una dependencia económica de la población hacia ECOPETROL, en consecuencia la cultura de la región gira alrededor de la Industria petrolera, lo cual ha influido sustancialmente en el modo de vida de las personas, evidenciado en el costo de mano de obra y los estilos de vida.

A sí mismo, es necesario tener en cuenta que a partir de la industria del petróleo Barrancabermeja se constituyó como cuna de grandes fuerzas de corte sindicalista lo cual ha influido sustancialmente en la cultura de los pobladores, a través de la lucha sindical obrera de los empleados de ECOPETROL logrando beneficios laborales; las cuales han influido en otras entidades como la Administración municipal evidenciado en los pactos convencionales de los trabajadores oficiales donde se contemplan los privilegios de los pensionados del municipio.

En el municipio de Barrancabermeja los pensionados de las diferentes entidades del Estado se han organizado a través de asociaciones, en ECOPETROL existen cuatro asociaciones, en la Alcaldía municipal se han conformado dos las cuales se han creado para defender los derechos de los pensionados, contemplados en los pactos convencionales.

Para comprender la dinámica social entre pensionados y Administración es necesario tener en cuenta que los pensionados son personas que conocen muy de cerca la dinámica de la política o en su defecto la politiquería que vivenciaron durante 20 años de labor en la Administración Municipal, por tal motivo son personas que no creen en el Estado. Algunos de los directivos de las Asociaciones de pensionados en su época laboral fueron dirigentes sindicalistas ello ha provocado que le den una orientación de corte sindicalista a las Asociaciones siendo así percibidos por la Administración.

En la actualidad la mayoría a del personal pensionado de la Administración Municipal de Barrancabermeja logró jubilarse con los beneficios pactados según la anterior convención de los trabajadores oficiales la cual estipulaba que el Municipio debía jubilar a todo Trabajador Oficial que hubiere cumplido 20 años continuos o discontinuos a su servicio con el 90% del salario promedio devengado en el último año cualquiera que fuere su edad. Igualmente se había pactado la pensión de jubilación a mas de 15 años de servicios y acumulen tiempo de labores en otra entidad oficial, para completar 20 años al servicio del Estado tendrá derecho a una pensión de jubilación del 85% del salario promedio devengado en el último año de servicio prestado a la entidad Municipal cualquiera fuere su edad.

Lo anterior quedó modificado a partir de la vigencia del 1 de enero de 1990 con la suspensión del otorgamiento de las pensiones de jubilación a cualquier edad para quienes se vinculen en adelante a la Administración. En consecuencia tendrá derecho a gozar de la pensión de jubilación con el 75% del salario promedio devengado en el último año servicio, cuando cumplan 20 años continuos o discontinuos al servicio del Municipio de Barrancabermeja, y/o acumulen el tiempo con otras entidades oficiales para completar 20 años al servicio del Estado y lleguen a la edad de 55 años si es hombre o 50 años si es mujer.

Los beneficios laborales logrados en los pactos convencionales⁷⁹; que le corresponden a los pensionados establecen la entrega de medicamentos que están fuera del POS, además de los auxilios universitarios y fúnebres y la totalidad del valor de afiliación, sostenimiento, cuotas moderadoras, copagos y en general todas las erogaciones a cargo del Trabajador, Pensionado y familiares inscritos esta situación en los últimos meses es crítica debido al incumplimiento de la Administración Municipal de los derechos.

La entrega de medicamentos se ha convertido en un problema que se ha agudizado en los últimos meses; pues actualmente el precio de los medicamentos no es el que realmente corresponde, de este modo la administración termina cancelando el doble del valor de la droga debido a los altos intereses conllevando a que el presupuesto asignado no logre satisfacer la gran demanda de medicamentos para los pensionados y trabajadores oficiales lo cual requiere de una reestructuración y modificación del proceso utilizado actualmente.

Sumado a esto actualmente sucede lo mismo con los auxilios fúnebres pactados por convención, debido a que la administración le incumple los pagos o se demora en cancelar a las funerarias el servicio prestado, estas ya no quieren hacerse cargo de los pensionados fallecidos. Igualmente en cuanto el pago de los auxilios universitarios para los hijos de los pensionados que se encuentran cursando el estudio Superior, los cuales generalmente se realizan con un año de posterioridad.

Dicho incumplimiento es generado por la complejidad de los procesos administrativos, el déficit presupuestal y manejo no adecuado. Lo cual ha generado altos niveles de inconformidad de los pensionados incidiendo directamente en la pérdida de la credibilidad en la Administración y la

⁷⁹ CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO: municipio de Barrancabermeja - trabajadores oficiales. 2003 Art. 58. Prestación de servicios médicos. Parágrafo V.

consecuente creación de una imagen negativa, además, de la percepción de que el municipio no valora a su pensionado, según esta población se evidencia por la inoperancia de esta frente a sus quejas y reclamos.

El Municipio de Barrancabermeja no se encuentra exento a la realidad nacional e internacional, es por ello que se hace necesario la ejecución de acciones integrales que permitan el desarrollo humano de esta población, teniendo en cuenta que el adulto mayor posee una serie de potencialidades, habilidades y destrezas que pueden ser utilizadas y adaptadas para mantener una adecuada calidad de vida, y una participación social activa que brinde la oportunidad de ampliar los mecanismos de adaptación necesarios para una mejor integración social.

3. CARACTERIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

3.1 VISIÓN MUNICIPIO

Barrancabermeja se consolidará como el principal nodo de transporte del país y eje de comercio internacional, enlazará de forma amplia y positiva los aspectos de sostenibilidad ambiental y diversidad industrial en pos de un mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, fortaleciendo la identidad y diversidad cultural para propender por el anhelado sueño de la paz.

El Municipio de Barrancabermeja recuperará, conservará y aprovechará de manera sostenible sus humedales, cuerpos de agua y drenajes naturales, diversificará su actividad económica ofertando actividad industrial en petroquímica y servicios, transformando productos agropecuarios, impulsará de manera sostenible las labores pesqueras y proyectará su territorio como proveedor de servicios eco turísticos y puerto multimodal.

3.2 MISIÓN INSTITUCIONAL⁸⁰

La Misión del Municipio de Barrancabermeja, es la de afianzar el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio.

La Administración Municipal de Barrancabermeja se desarrolla conforme a los principios, de la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y

⁸⁰ BARRANCABERMEJA. Concejo Municipal. Decreto 237 de 2001. Por el cual se establece la estructura Administrativa del municipio de Barrancabermeja y se dictan otras disposiciones.

transparencia, con el fin de atender las competencias legales inherentes al municipio y particularmente para:

En lo Social y Económico:

- Orientar su gestión al bienestar y desarrollo de los habitantes de su territorio sin discriminación alguna, considerando sus particularidades culturales y económicas, con énfasis en los mas pobres y vulnerables
- La asignación de recursos basados en criterios de prioridad, equidad, solidaridad y desarrollo sostenible.
- Propiciar la vinculación de organismos nacionales e internacionales públicos y privados
- Recuperar la confiabilidad de inversionistas públicos y privados que generen empresa y empleo

En lo Administrativo:

- Asegurar la participación efectiva de la comunidad en el manejo de los asuntos locales
- Mejorar la atención al ciudadano
- La modernización permanente de su estructura y procesos
- Prestar los servicios que son de su competencia
- Fortalecer los valores de trabajo, ética, identidad cultural y ecología
- Alcanzar un clima laboral de mutuo respeto y desarrollo integral

3.3 SECRETARIA GENERAL

La experiencia práctica de la estudiante de Trabajo Social en la Administración Municipal de Barrancabermeja se desarrolló en la Secretaría General del municipio. Esta dependencia es la encargada de desarrollar e implementar políticas de dirección y administración del talento humano que se encuentra al servicio de la Administración Municipal.

3.3.1 Misión Secretaría General. “Coadyuvar al ejercicio de la función administrativa, garantizando una administración gerencial del recurso humano que responda cualitativa y cuantitativamente a las necesidades del servicio de cada una de las entidades y dependencias de la Alcaldía, dentro de los principios que orientan el sistema de carrera administrativa, y de los sistemas especiales, coordinando y controlando las situaciones administrativas de los servidores públicos y los pensionados a cargo del municipio, propendiendo por su desarrollo integral, los mejores niveles de calidad humana y por un ambiente laboral que contribuya a la correcta prestación de los servicios”.

3.3.2 Funciones de la Secretaría General⁸¹

- Ejecutar la política definida por la administración de personal, desarrollando los procesos de reclutamiento, selección, vinculación, registro y control, remuneración y retiro de acuerdo con las normas legales y vigentes.
- Proponer políticas, elaborar, coordinar, ejecutar y evaluar el plan anual de bienestar, capacitación, promoción y desarrollo para el recurso humano al servicio de la Administración del Municipio.
- Diseñar proponer y ejecutar las acciones para el mejoramiento y mantenimiento de un adecuado clima organizacional que facilite el desarrollo de una cultura institucional orientada al mejoramiento continuo y la calidad de los servicios.
- Coordinar y ejecutar los sistemas de evaluación y calificación del desempeño del recurso humano, efectuar seguimiento, análisis sobre los resultados obtenidos y proponer las acciones o correctivos necesarios que

⁸¹ Ibid.,. Decreto 237 de 2001

contribuyan al desarrollo integral de los servidores y el mejoramiento y calidad de la gestión.

- Incentivar al personal de la Administración Municipal para que usen y disfruten adecuadamente los servicios de bienestar, desarrollo, recreación y cultura que interinstitucional mente se ofrecen con el fin de elevar la calidad de vida personal y familiar de los servidores Públicos Municipales.
- Colaborar en la preparación de los pliegos de condiciones y los términos de referencia cuando se requiera la contratación de actividades o servicios con la Administración y desarrollo del talento humano y evaluar las propuestas presentadas.
- Mantener actualizado el pasivo laboral del Municipio y responder por los cálculos actuariales que permitan, en coordinación con la Secretaria de Hacienda del Municipio, tener el capital técnico y al día las reservas para atender estas obligaciones y efectuar las diligencias encaminadas a recaudar las cuotas partes pensionales a favor y a cargo del Municipio.
- Dirigir y coordinar con las entidades públicas y privadas pertinentes, la identificación y evaluación de la salud y riesgos ocupacionales a nivel de puesto de trabajo, área e instalación, para diseñar y ejecutar el Programa de Salud Ocupacional que elimine y/o neutralice sus efectos en la salud de los servidores públicos de la Administración Municipal. Así como su afiliación a la seguridad social.

3.3.3 Estructura Interna.

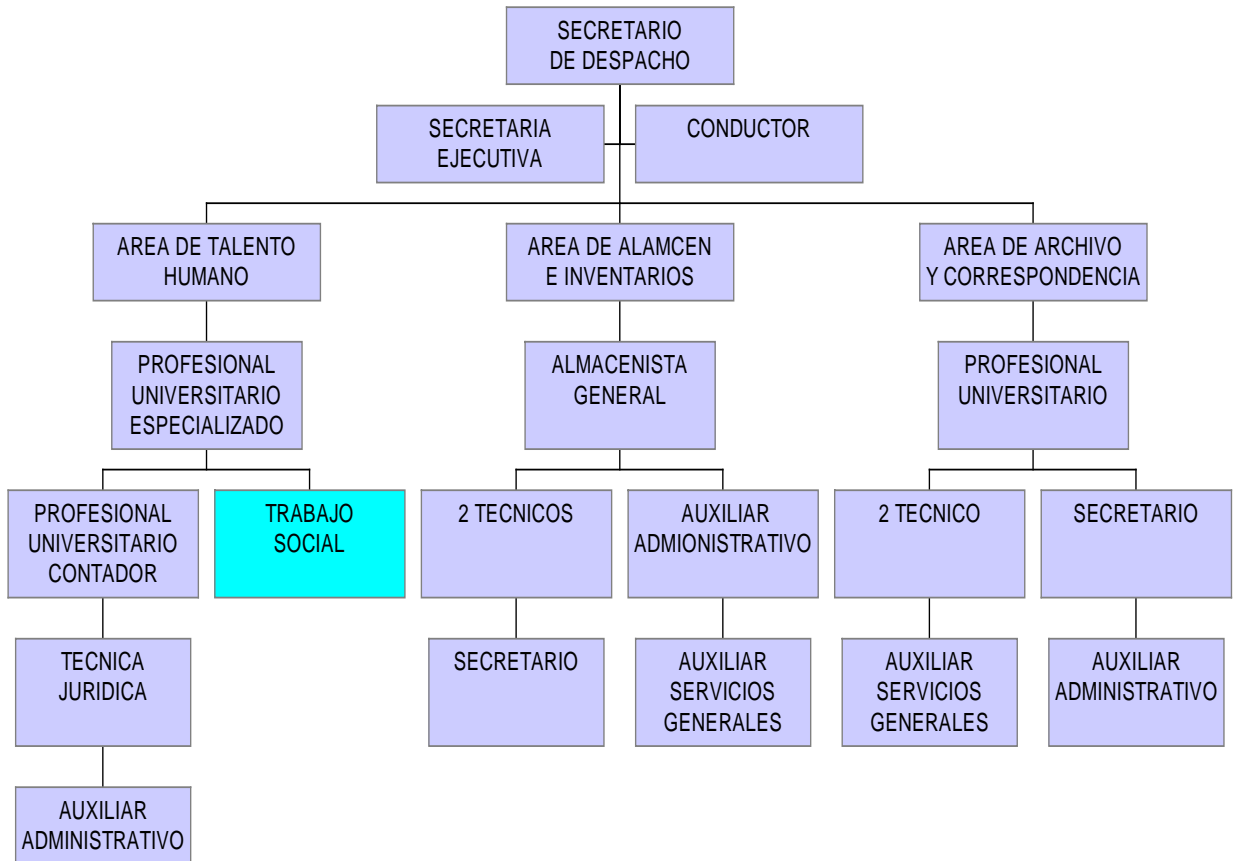


Figura. 1 Estructura Interna Secretaria General

La secretaria General como dependencia encargada de la gestión administrativa e institucional de la Administración central de Barrancabermeja, tiene una función importante para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, para lograrlo esta se divide en tres áreas básicas: como es el Talento humano, Área de Almacén e inventario y Archivo municipal, además de la sección de nómina, en esta dependencia y específicamente el área de Talento Humano los perfiles profesionales con que cuenta son del área Administrativa, del área psicosocial sólo se encuentra la práctica de Trabajo Social, lo que ha conllevado a centrarse más en aspectos administrativos dejando de lado los procesos humanos de la organización.

3.4 ASOCIACIONES DE PENSIONADOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

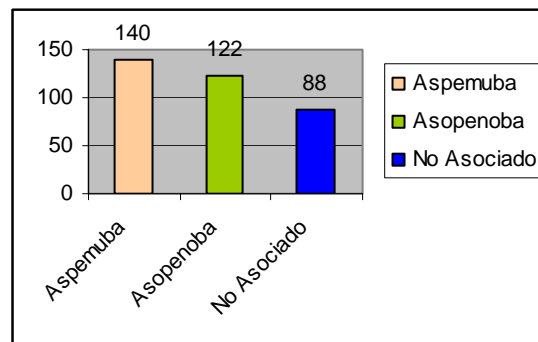


Figura 2. Pensionados asociados

Entre los principales motivos que llevan al pensionado a asociarse se encuentra el respaldo colectivo para exigir el pago puntual de las mesadas, la entrega oportuna de los medicamentos y la exigencia de los demás derechos que les corresponden como pensionados. Las razones para no asociarse está el pago de las cuotas mensuales, residir fuera del municipio de Barrancabermeja, los problemas personales y desconfianza en las juntas directivas de las asociaciones.

Actualmente existen dos asociaciones de pensionados ASOPENOBA y ASPEMUBA; ASOPENOBA tiene un total de 122 asociados Y ASPEMUBA cuenta con 197 socios de los cuales 140 son pensionados del municipio; estas congregan a la mayoría, sin embargo, queda un margen de 95 personas no asociadas, por lo tanto se ha dificultado el contacto con estas personas.

La causal de la fundación de una segunda asociación de pensionados fue principalmente por las conductas de la junta directiva de ASPEMUBA de aquel tiempo, la cual no permitía el ingreso a muchos pensionados por conflictos personales o sesgos políticos lo que conllevó a que se organizara otro grupo asociativo. En la actualidad la diferencia latente entre las dos asociaciones de pensionados, ha sido que en ASPEMUBA ha permitido la asociación de jubilados

de otras empresas del sector público como son EDASABA, HOSPITAL SAN RAFAEL, entre otros mientras ASOPENOBA es integrada sólo por pensionados del municipio.

3.4.1 Asociación de Pensionados del Municipio de Barrancabermeja - (ASPEMUBA)⁸². Fue la primera asociación fundada en junio de 1980. “En el Municipio no existía una asociación que defendiera los derechos de los pensionados, ni brindara atención a las solicitudes requeridas por ellos; esta fue la primera asociación que abrió paso a estas oportunidades de expresión para los pensionados del Municipio”⁸³.

El objeto de la Asociación es la defensa de los intereses de todos y cada uno de sus asociados ante las empresas o entidades para la cual trabajó el pensionado, lo mismo que ante poderes públicos y demás entidades y personas naturales o jurídicas.

Actualmente está conformada por un total de 197 socios de los cuales 144 son pensionados del municipio, los demás son pensionados del Hospital San Rafael, Edasaba, Empresas Varias y del Fondo Nacional de pensiones, donde cada uno realiza un aporte mensual de \$6.000 para el apoyo económico de la misma. Internamente está apoyada por una junta directiva de 10 personas. Han logrado destacarse en la organización de eventos deportivos de carácter regional.

⁸² Fuente: Estatutos de la Asociación ASPEMUBA

⁸³ INVESTIGACIÓN PENSIONADOS ASPEMUBA. Proyecto de Grado de Psicología. Universidad Cooperativa de Colombia. Facultad de Psicología. Barrancabermeja. 2.003

3.4.2 Asociación de Pensionados de Entidades Oficiales de Barrancabermeja⁸⁴. (ASOPENOBA). Fue la segunda asociación fundada el 30 de mayo de 1.994 con el fin de defender los derechos de los pensionados que no estaban asociados frente a la Administración municipal.

Como objetivo principal de la asociación está la defensa de todos y cada uno de sus asociados, gestionando ante la entidad correspondiente el mejoramiento económico y de los servicios médicos, clínicos, hospitalarios y de higiene, que eleven el nivel o condiciones de vida de los mismos. Así como adquirir a cualquier título bienes muebles e inmuebles y propender por la fundación y establecimiento de cooperativas, mercados, empresas de servicios, cursos de superación que beneficien al pensionado y sus familiares, bibliotecas, clubes sociales o deportivos o afiliarse a los existentes.

Actualmente es conformada por 118 miembros personal pensionado solo del municipio de Barrancabermeja, y de sus empresas e institutos descentralizados quienes realizan un aporte mensual de \$6000 para el mantenimiento de la misma. Se ha destacado por la constante exigencia de los derechos del pensionado ante la Administración motivo por el cual es percibida y sentida como un sindicato prescindiendo del objeto social como asociación, además ha logrado constituir un fondo de ahorro para beneficio de sus mismos asociados.

⁸⁴ Fuente: Estatutos de la Asociación ASOPENOBA. Acta de constitución 1.994.

3.5 CARACTERIZACIÓN DEL PERSONAL PENSIONADO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL SEGÚN EL DIAGNOSTICO⁸⁵.

3.5.1 Información Demográfica:

A) Distribución por sexo

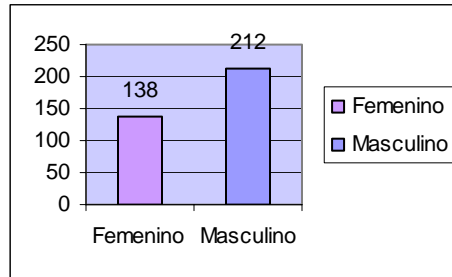


Figura 3. Distribución por sexo

Según el diagnóstico socio-demográfico del personal pensionado de la Administración Municipal de Barrancabermeja⁸⁶ realizado por la estudiante de Trabajo social y culminado en diciembre de 2003, existe un total de 350 pensionados, de los cuales 138 son de sexo femenino y 212 son de sexo masculino lo cual nos demuestra que entre los pensionados del municipio predomina el sexo masculino. De aquí la importancia de tener en cuenta la población masculina cuando se orientan los recursos y se planean proyectos y programas de carácter social en procura de mejorar la calidad de vida de los pensionados. Además el hecho que la mayoría de pensionados sean de sexo masculino muestra la tendencia de la administración Municipal de Barrancabermeja de contratar hombres en sus puestos de trabajo, de acuerdo a las tendencias de las tradiciones culturales en los años 50 y 70 en los que era muy común la inequidad de género en la vinculación laboral.

⁸⁵ Ver CD Anexo: Diagnóstico Sociodemográfico del personal pensionado.

⁸⁶ Fuente: Base de Datos del municipio.

B) Distribución por Edad

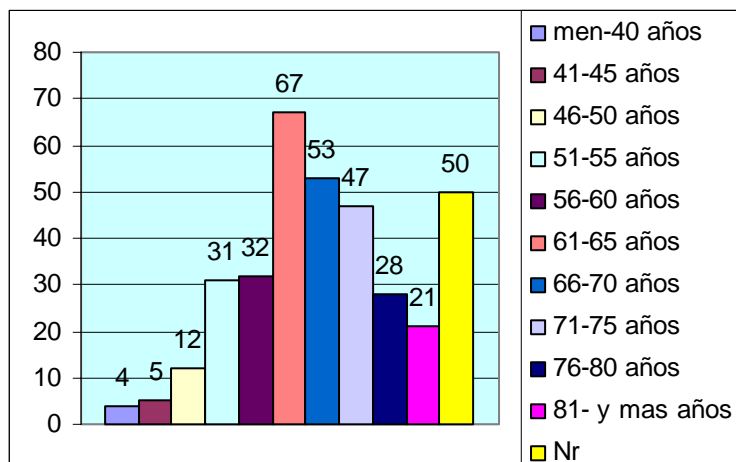


Figura 4. Distribución por edad.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) desde 1994 ajustó la edad y señala como adulto mayor a la persona de 65 o más años de edad; sin embargo en Barrancabermeja la edad de la población adulta mayor se contabiliza desde los 55 años de los cuales se estima un número de 19.381 personas entre estos 9.308 son hombres y 10.073 son mujeres⁸⁷, analizadas las edades en que oscilan los 350 pensionados del municipio se estableció la distribución por grupos etáreos de 5 años, en la cual predomina el grupo de personas que se encuentran entre los 61-65 años con un número de 67 personas, igualmente se destaca el grupo etáreo de los que se encuentran entre los 65 y 70 años con un número de 53 personas, lo cual deja entrever que hay un gran número de pensionados que se encuentran según la ley denominados como población de adulto mayor. Así mismo hay un gran número de personas con edades que limitan el promedio nacional de esperanza de vida

De igual forma es indispensable tener en cuenta estos datos ya que dependiendo de la edad y el estado de salud y limitantes de estas personas se podrá programar y ejecutar las distintas actividades del programa social.

⁸⁷ PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL. 2004- 2007. Diagnóstico

Tabla 2. Esperanza de vida al nacer⁸⁸

ESPERANZA DE VIDA AL NACER 2003 (AÑOS)		
POBLACION	SANTANDER	COLOMBIA
MUJERES	75,3	75,3
HOMBRES	68,5	69,2
TOTAL	71,8	72,2

Fuente: Secretaria de Salud Departamental y OPS 2003.

La esperanza de vida al nacer es entendida como el promedio de años de vida que espera vivir un recién nacido según la probabilidad de muerte, el cual es relativo a las condiciones de salud tanto a nivel individual como comunitaria. Por ello es de vital importancia tener en cuenta las edades en que oscilan los pensionados del municipio y la esperanza de vida al nacer a nivel departamental y nacional. Además implica tener en cuenta las condiciones económicas, culturales y sociales, es decir el contexto que rodea a la población pensionada. Analizadas las edades del personal pensionado se refleja que en un lapso de 5 a 10 años la mayoría de la población pensionada tendrá una avanzada edad, lo cual es indispensable para la Administración municipal prever esta situación ya que esta debe asumir los gastos funerales de esta población.

C) Estado civil personal pensionado

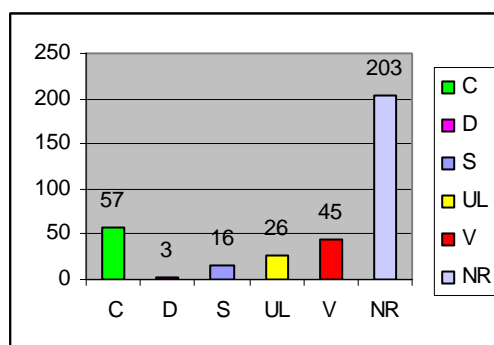


Figura 5. Estado civil

⁸⁸ Situación de salud en Santander. Op. Cit. 2.003

Del total de 350 pensionados se tiene el dato actual de Estado Civil de 147 personas, según la gráfica refleja un mayor número de personas casadas, seguida de las viudas, los solteros y divorciados se presentan en una menor proporción, de las cuales se puede establecer que el matrimonio era un reconocimiento del estado conyugal legalmente establecido, evidenciando las influencias de las religiones en las tradiciones culturales de la población, además es importante reconocer las diferentes transformaciones y situaciones por las que debe pasar la persona pensionada en el ciclo vital de la vejez, tales como muerte del cónyuge reflejado en un gran número de pensionados viudos, además de ser más común en esta edad vivenciar la muerte de amigos y familiares.

Estos datos son fundamentales para la previsión y gestión administrativa en el pago de las mesadas pensionales, ya que en caso de morir un pensionado esta mesada quedará a su compañero permanente o cónyuge o hijos menores de 18 años o mayores con discapacidad para laborar o en algunos casos cuando no hay sustitución esta termina.

D) Nivel Educativo

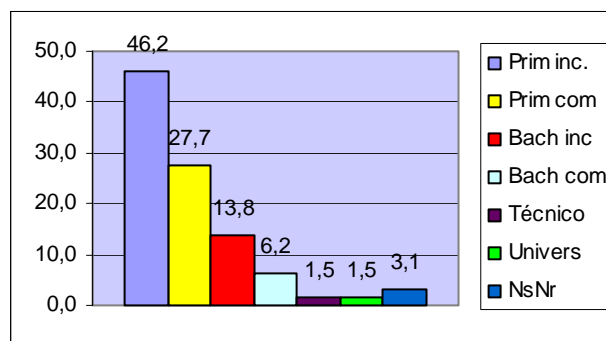


Figura 6. Nivel Educativo

Para la realización del Diagnóstico social se utilizó como instrumento un formulario el cual fue aplicado a 65 pensionados siendo estos representativos

dado que pertenecen a una muestra probabilística[^] correspondiente a un 18,5% del total de 350 pensionados; según los resultados arrojados por el formulario se presenta una marcada tendencia a la baja escolaridad; de los 65 pensionados la mayoría cursaron estudios primarios incompletos seguidos de los que cursaron la primaria completa. En cuanto a estudios de Bachillerato y universitarios se observa disminución. El nivel de escolaridad refleja la baja cobertura en educación de los años 50 y 60 y de las escasas oportunidades y condiciones que se presentaban en esta época. Actualmente las cifras de analfabetismo de Barrancabermeja aún superan las de nivel nacional.

Además se logró establecer la relación entre edades y nivel educativo es decir, a mayor edad son mas probabilidades de encontrar pensionados con menor nivel educativo. Igualmente se encontró un número no determinado de analfabetas, es decir, hay pensionados que no saben firmar, ello refleja la necesidad de realizar actividades especiales de formación y capacitación para esta población así como de replantear las metodologías de trabajo comunitaria (talleres) teniendo en cuenta el nivel educativo de esta población.

E) Lugar de Procedencia

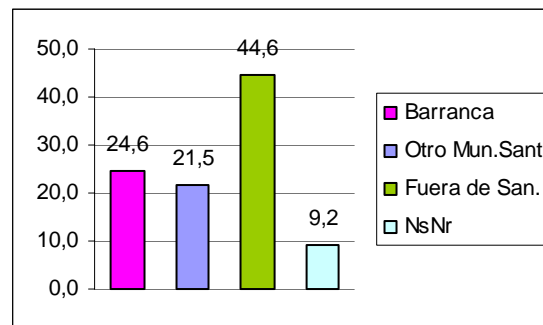


Figura 7. Lugar de Procedencia

En cuanto al lugar de procedencia de los pensionados de la administración municipal se logró establecer que en su mayoría estas personas proceden de

[^] Muestra probabilística: Los 350 pensionados tienen la probabilidad que se les aplique el formulario.

otro departamento, seguido de quienes nacieron en Barrancabermeja u otro municipio de Santander. Estos datos pueden estar relacionados al proceso histórico de la conformación de este municipio en lo correspondiente al auge de la Industria Petrolera en los inicios del siglo XX provocando grandes desplazamientos de mano de obra proveniente de diferentes partes del país atraídos por las posibilidades de empleo que brindaba el llamado Oro Negro generando un híbrido cultural en este municipio, reflejado en la combinación de culturas y costumbres entre ellas las de la costa, Santander y Antioquia.

Además es importante tener en cuenta que en Barrancabermeja después de la industria petrolera, la pesca y ganadería otra fuente de empleo en aquel tiempo y aún en la actualidad lo representa la Administración municipal.

F) Residencia de los Pensionados del Municipio

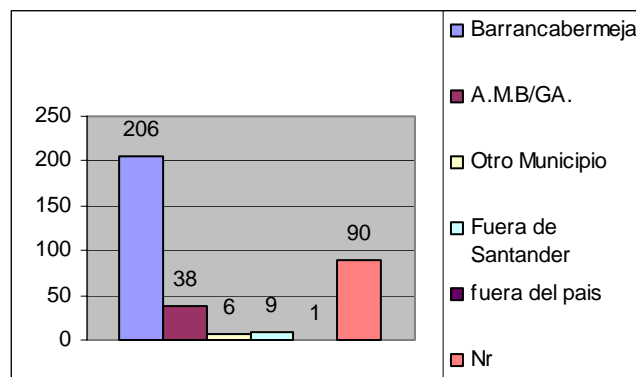


Figura 8. Lugar de residencia

A través de la entrega de supervivencias se ha podido establecer el lugar donde residen actualmente los pensionados del municipio, hasta el momento de los 350 pensionados se tiene la certeza de que la mayoría se encuentran viviendo en el municipio de Barrancabermeja, seguido de quienes viven en el Área metropolitana de Bucaramanga, así mismo en otro municipio de Santander y en otro departamento de Colombia.

Para la Administración Municipal de Barrancabermeja es indispensable tener actualizada la información acerca de los pensionados del municipio para efectos de un mayor control en el pago de las mesadas, así mismo será útil para la delimitación de la población objeto de intervención y posible participante de las diferentes actividades del Programa de Atención social.

Otro aspecto a tener en cuenta es la relación entre el lugar de procedencia y el de residencia actual, ya que luego de la jubilación, es decir, de 20 ó mas años de vida laboral el pensionado tiene la opción de regresar al lugar de origen o pasar los últimos años de su vida en el municipio de Barrancabermeja. Al parecer esta última opción ha sido la que ha predominado.

G) Análisis de Morbilidad de los Pensionados del Municipio

La Organización Mundial de la Salud define la salud como el estado de bienestar físico, psicológico y social del individuo, en ausencia de este estado se habla de morbilidad la cual se refiere a la frecuencia relativa de enfermedades en una población determinada.

Sin embargo para visualizar la morbilidad en el pensionado del municipio se encontró dificultades ya que la información relativa a la salud del pensionado se encuentra fragmentada y presenta un subregistro, así mismo faltan indicadores que ayuden a medir la necesidad de actividades de prevención de factores de riesgo y promoción de la salud.

Según los datos que arroja la aplicación del formulario, se determinó que las enfermedades predominantes en este grupo poblacional son las cardiovasculares, seguido de la hipertensión arterial, la artritis, diabetes, asma y próstata de las cuales podemos decir que son las enfermedades más comunes en los pensionados del municipio y en las que principalmente se debe intervenir a través de la promoción de estilos de vida saludable y tratamiento

de enfermedades con el objeto de dar respuestas oportunas, adecuadas y económicamente factibles a los efectos que conlleva el envejecimiento.

Teniendo en cuenta que al municipio le corresponde según los pactos convencionales hacerse cargo de la entrega de los medicamentos que están fuera del POS lo que significa que a mayor morbilidad de los pensionados se generará un mayor gasto para la Administración municipal.

Debido a las falencias de datos sobre morbi- mortalidad en el municipio se tendrán en cuenta los datos de Santander los cuales son de gran significado para el presente análisis y para llevar a cabo posteriormente algunas actividades encaminadas a la prevención y promoción; en el departamento las primeras causas de muerte por 1000 habitantes presentadas en el año 2001 teniendo en cuenta el sexo y la edad fueron las siguientes:

Tabla. 3. Causas de Morbi- mortalidad en Santander 2001

CAUSAS DE MORBI - MORTALIDAD EN SANTANDER 2001				
HOMBRES				
EDAD	ENFERMEDADES	N° MUERTES	%	TASA
45-64 AÑOS	Enfermedades isquémicas del corazón	167	14,8	123,9
	Agresiones homicidios	116	10,3	86,0
	Enfermed. Crónicas Hígado	88	7,8	65,3
	Enfermedades Cerebrovasculares	79	7,0	58,6
	Diabetes	63	5,6	46,7
	Total defunciones	1.128	11,5	836,7
De 65 AÑOS Y MAS	Enfermedades isquémicas del corazón	492	19,6	1,055,3
	Enfermedades Cerebrovasculares	245	9,7	525,5
	Enferm. Crónicas de vías respiratoria	179	7,1	383,9
	Enfermedades Hipertensivas	146	5,8	313,1
	Diabetes	132	5,3	2831,1
	Total defunciones	2513	25,7	5,396,0
TODAS LAS EDADES	Total muertes de hombres en Santander 2001	5.656		
MUJERES				
EDAD	ENFERMEDADES	N° MUERTES	%	TASA
45-64 AÑOS	Enfermedades isquémicas del corazón	90	13,1	60,5
	Enfermedades Cerebrovasculares	67	9,8	45,0

	Diabetes	61	8,9	41,0
	Tumor maligno de mamas	39	5,7	26,2
	Tumor maligno de útero	35	5,1	23,5
	Total defunciones	687	7,0	461,7
De 65 AÑOS Y MAS	Enfermedades isquémicas del corazón	497	20,2	830,5
	Enfermedades Cerebrovasculares	325	13,2	543,1
	Diabetes	290	8,9	367,6
	Enfermedades Hipertensivas	157	6,4	262,3
	Enferm. Crónicas de vías respiratoria	139	5,6	232,3
	Total defunciones	2,462	25,2	4,113,9
TODAS LAS EDADES	Total muertes de mujeres en Santander 2001	4.078		

Fuente: Secretaria Departamental de Salud y OPS. 2003

Al analizar las causales de mortalidad en Santander es de vital importancia tener en cuenta el sexo y la edad ya que difieren considerablemente, ello indica que la prevención debe ir dirigida a causas específicas y a una población determinada.

Es importante también destacar la enfermedad como condicionante del envejecer, y en especial, aquellas enfermedades que afectan directamente a la duración de la vida (tumores malignos, patología circulatoria grave, etc.) y/o a la calidad de la vida (enfermedades físicas o psíquicas invalidantes). La presencia o no de la enfermedad es lo que va a determinar la diferencia entre:

- **Envejecimiento fisiológico:** permite a la persona una buena adaptación física, psíquica y social al medio ambiente.
- **Envejecimiento patológico:** cuando la incidencia de procesos degenerativos y principalmente de enfermedad impiden o dificultan a la persona su adaptación al entorno⁸⁹.

Esta diferencia entre envejecimiento fisiológico y envejecimiento patológico va a incidir muy significativamente en los estilos de vida de las personas que se encuentran en esta última etapa del ciclo vital.

⁸⁹ Vejez y envejecimiento. La vejez como etapa del ciclo vital. (Artículo en Internet) <http://www.uam.es> (Consulta: julio de 2004)

H) Análisis Mortalidad de los Pensionados del Municipio

Tabla. 4. Tasa de Mortalidad en Barrancabermeja

Tasa de Mortalidad en Barrancabermeja por 1.000 hab. 2001			
GRUPOS DE EDAD	Nº MUERTES	TASA X 1.000 HAB.	POBLACIÓN
DE 45 A 64 AÑOS	186	6,46	28.751
DE 65 Y MAS AÑOS	409	38,1	10.715

Fuente: Secretaria Departamental de Salud y OPS. 2003

La Mortalidad se refiere al número anual de muertes en una población determinada en este caso los pensionados del municipio. La morbilidad y las causas de muerte en los ancianos varía en forma considerable entre los países y regiones de acuerdo a la influencia de las diferentes variables sociales y económicas.

A nivel municipal se presentan algunas limitaciones y un subregistro de los certificados de defunción y sistemas de estadísticas vitales por ello se tendrán en cuenta los datos departamentales. Teniendo en Cuenta la tasa de mortalidad en el departamento de Santander es de un 5,2 y en Colombia de 4,4 por 1000 habitantes, en Barrancabermeja se refleja una alta tasa de mortalidad en las personas que se encuentran en edades entre 45 a 64 años, aumentando considerablemente en las personas que se encuentran en edades mayores de 65 años.

Según el análisis el comportamiento de la mortalidad de los pensionados del municipio en el año 2002 en el cual fallecieron 6 pensionados hombres corresponde a una tasa de 1.71 por cada 100 pensionados y en el transcurso del año 2003 fallecieron 7 pensionados entre ellos 4 hombres y 3 mujeres correspondiente a una tasa de mortalidad anual de 2 fallecidos por cada 100 pensionados.

3.5.2 Información Socio – Económica Pensionado:

A) Análisis del valor de las mesadas Pensionales

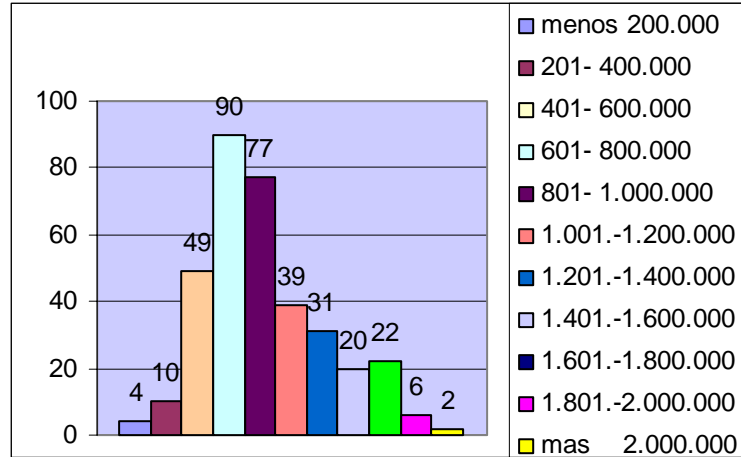


Figura 9. Análisis del valor de las mesadas pensionales

Según el análisis de ingresos económicos del reporte de nómina⁹⁰, los pensionados del municipio devengan un ingreso mensual que fluctúa entre \$200.000 y \$2.000.000 de los cuales predominan los salarios que se encuentran entre \$401.000 y un millón (1.000.000) con un número de 216 personas en este rango de salarios.

Hay una baja proporción en los salarios menores de \$400.000 con un número de 14 personas de las cuales son en su mayoría pensiones recibidas por sustitución (cuando el pensionado fallece su pensión es dividida entre sus hijos y/o compañero permanente) y los salarios que se encuentran entre \$1.001.000 y \$2.000.000 con un número de 120 pensionados en este rango presentándose una disminución a medida que aumenta el valor.

De esta forma se evidencia la pérdida de poder adquisitivo producto de la jubilación, además de tener que cubrir sus necesidades primarias como la alimentación, conservación de la vivienda, arreglo y cuidado personal las cuales requieren de una inversión permanente, en algunos casos de

⁹⁰ Fuente: Secretaría General. Sección de Nómina.

pensionados se presenta la dependencia de su familia más próxima como son hijos y nietos lo cual repercute negativamente en su nivel de vida.

B) Tipos de Pensión

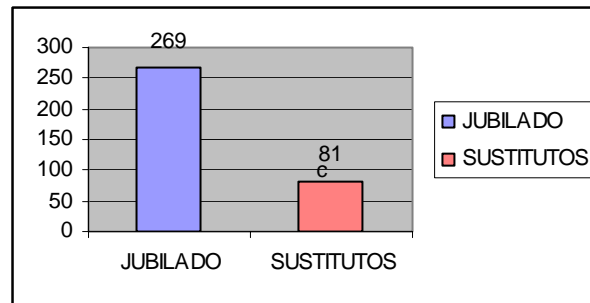


Figura 10. Tipos de pensión

Actualmente en la Administración de los 350 pensionados existe 268 personas pensionadas por jubilación y 82 pensionados por sustitución, la sustitución se refiere cuando el pensionado titular ha fallecido se reconoce el derecho de pensión vitalicia al cónyuge sobreviviente o compañero(a) permanente, a sus hijos reconocidos inscritos legalmente, menores de 18 años, o mayores de 18 años impedidos para laborar por razones de estudio o invalidez.

Este dato es indispensable ya que en la Administración no existían datos y ningún tipo de control al respecto, lo cual representa una gran utilidad ya que en caso de fallecer un sustituto o los hijos beneficiados ya no estudien se pierde este derecho, por lo tanto el municipio podrá realizarle seguimiento a estos casos. Además se debe tener en cuenta que la mayoría de estas personas sustitutas son viudas o hijos menores de 18 años o mayores con discapacidad, quienes difieren en cuanto a edad y sexo de la mayoría población pensionada.

C) Dedicación después de Jubilarse

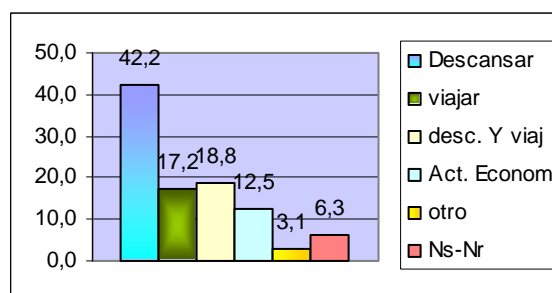


Figura 11. Dedicación después de la Jubilación.

Los pensionados de la Administración Municipal se han dedicado desde su jubilación a descansar en un 42.2%, a viajar en un 17,2%, y a una actividad económica un 12.5%. Ello nos demuestra que la ocupación preferida luego de pensionarse es relativa al proyecto de vida del jubilado, además de su salud, la edad y las condiciones económicas y socio - culturales.

En cuánto a las actividades diarias a las que se dedican los pensionados del municipio: según la descripción de su jornada matutina generalmente en la mañana hacen deporte de forma individual o a través de participar en las actividades deportivas y recreativas de otros grupos de tercera edad, aunque en varias ocasiones en ASPEMUBA se ha intentado consolidar el grupo de gimnasia de la Asociación, no se ha logrado la continuidad del mismo debido a la falta de acuerdos y convenios que permitan el apoyo del municipio a través de INDERBA; seguida de oficios domésticos y diligencias. Igualmente en la tarde se destaca el deporte, descanso, oficios domésticos, hogar y actividad económica, sin duda alguna poseen disponibilidad de tiempo para participar en diferentes actividades.

Una tendencia importante de resaltar es que en su mayoría los pensionados prefieren las horas de la mañana para salir a hacer sus diligencias, mientras que en la tarde se dedican a descansar en su hogar. Lo cual es crucial para tener en cuenta en la posterior programación de actividades.

D) Participación en actividades Recreación, Deporte y de Entretenimiento

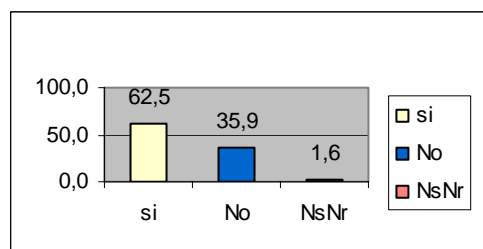


Figura 12. Práctica de actividades deportivas

Según la consulta si estarían interesados en participar en actividades recreativas de los 65 consultados, 54 pensionados manifestaron su interés por este tipo de actividades. Por consiguiente demuestran su disposición para participar en actividades y eventos de esta índole, incluso es una de las sugerencias que manifiestan a sus asociaciones de organizar eventos de integración y recreación. Su principal motivo para participar en estas actividades es por salud, diversión, entretenimiento e integración.

Respecto a la pregunta dirigida a detectar sus inclinaciones hacia actividades que les permitan entretenerse y divertirse se destaca que un 64,1% manifiesta su gusto por los juegos de mesa entre estos el dominó, parques, naipe. De la misma forma un 23,4 % manifiesta no gustarle los juegos de mesa y un 12,5 es indiferente, es decir no responde a la pregunta.

En cuanto a la pregunta si practican deporte el 62,5 % contesto afirmativamente, su principal justificación de porque lo practicaban fue por salud, mantener el estado físico. En cuanto al deporte practicado se destaca las caminatas con un 32,8%, la gimnasia, seguido del bolo y tejo el cual es categorizado como deporte, además de reflejar un gran interés en este como una actividad de integración y recreación. Un 35,9% manifiesta no hacer deporte justificando su no actividad física por enfermedad, pereza o estado físico.

E) Interés en Participación en el Programa de Atención Integral dirigido al pensionado

Frente a la pregunta si participarían en un programa dirigido a mejorar la calidad de vida del pensionado del municipio un 95.3% contestaron positivamente y 3.1% manifestaron no estar interesados. Ello refleja que se amerita la implementación del Programa el cual debe ser dirigido a intervenir los aspectos fundamentales como salud, Atención social, la capacitación según los pensionados consultados un 59,4% les gustaría capacitarse demostrando su predisposición a continuar aprendiendo, así mismo la recreación y la parte productiva.

G) Necesidad Apremiada

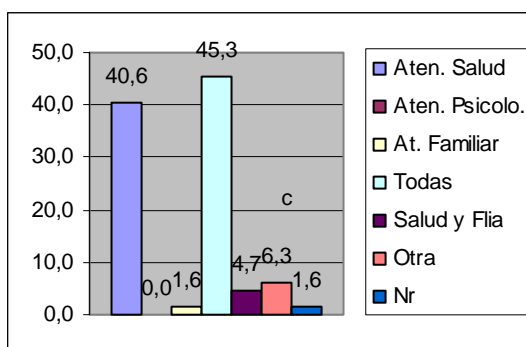


Figura 13. Necesidad Apremiada

Según los pensionados la necesidad mas apremiante en la actualidad es mejorar la atención en salud, seguida de la atención familiar y la psicológica. Lo cual evidencia la constante preocupación de la población pensionada por el incumplimiento de la Administración Municipal de los copagos y entrega de medicamentos no contemplados en el POS según los pactos convencionales. Ya que la entrega no oportuna de dichos medicamentos es causada por la complejidad de los procedimientos lo que causa en casos de extrema emergencia es decir cuando el pensionado se encuentra grave de salud, una mayor tensión familiar ya que estos medicamentos tienen un alto costo y en

algunos casos quedan fuera del alcance de los recursos económicos del pensionado.

Ello demuestra que el pensionado demanda una atención a nivel integral, es decir, en salud física y mental como también en la familiar, lo cual refleja las implicaciones que demanda esta compleja etapa de su ciclo vital.

4. INTERVENCIÓN CON LOS PENSIONADOS Y SERVIDORES PUBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL

La Experiencia práctica de la estudiante de Trabajo social en la Secretaría General, se inicio con la presentación del portafolio de servicios del área organizacional y la posterior realización del análisis estratégico el cual permitió identificar las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades en la Administración Municipal para la realización de la práctica de Trabajo social y el estado actual de los procesos humanos desarrollados por la Secretaría, facilitando la identificación y priorización del objeto de intervención profesional.

Respecto al contexto de la práctica y lo que podría obstaculizar la intervención de la estudiante de Trabajo Social, es decir, las amenazas se detectó que la Administración municipal suele contratar asesorías externas (outsourcing) para el manejo de personal y demás procesos Administrativos las cuales pueden ser funciones que Trabajo Social podría coordinar, a sí mismo la combinación de variadas metodologías administrativas del sector público para Trabajadores oficiales o públicos y temporales, así mismo la magnitud de la Administración dificultad el conocimiento para el eficiente desarrollo de la práctica.

Otros aspectos que pueden llegar a afectar la intervención profesional es la tendencia de racionalidad de la gestión pública, la cual sugiere la supresión de gastos de funcionamiento y el desarrollo de programas de talento humano. Igualmente los frecuentes cambios de Gobierno no permite la continuidad de iniciativas de cambio y el establecimiento de procesos sociales. Además de os favores políticos y la permanente rotación de personal obstaculizan la

consolidación de la cultura organizacional y afianzan la tendencia de trabajar aisladamente.

Entre los aspectos que podrían facilitar el desarrollo de la práctica profesional de la estudiante de Trabajo social, es decir, las oportunidades, se encuentran las nuevas tendencias en administración Pública y el estudio técnico de la ESAP en el que se recomienda fortalecer los aspectos humanos de la Administración municipal los cuales están pendientes para su implementación. A si mismo la expectativa por las prácticas estudiantiles de Trabajo Social de la UIS e interés por parte del Jefe de personal por los avances del trabajo de la estudiante en práctica lo cual abre el espacio y facilita el accionar de Trabajo Social.

En lo relativo a la Administración del Talento humano de la Secretaría General se identificó el estado actual de los procesos humanos, es decir, algunos de los aspectos en los que Trabajo social podría intervenir, las cuales se denominaron como debilidades, entre estas se observó que el proceso de selección de personal es realizado bajo criterios no objetivos. Igualmente en la Administración municipal no se han realizado los procesos de inducción y reinducción generando un bajo sentido de pertenencia y una débil cultura organizacional, así como el desconocimiento del rumbo corporativo por la mayor parte del personal y por ende la calidad de los productos ofrecidos a la comunidad no es el mejor.

En cuanto a salud ocupacional se percibió que falta coordinación y organización en estos programas; se ejecutan acciones aisladas y a corto plazo de carácter emergente, no se realizan los exámenes pre- ocupacionales y post-ocupacionales. Igualmente no se han establecido los perfiles ocupacionales lo cual ha generado un sinnúmero de inconvenientes como son enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

No existen políticas de Responsabilidad Social con el personal pensionado de la Administración municipal, por lo tanto a la fecha se había prescindido de todo tipo de acción de carácter social con esta población, además no existe una adecuada base de datos del pensionado y no se expide el certificado de Supervivencia.

Se presenta exceso de trabajo en la secretaría General lo cual hace difícil programar reuniones con los funcionarios y jefes, debido a la poca disponibilidad de tiempo, lo que ha conllevado a que el área de talento humano sea poco funcional, además, se carece de perfiles profesionales en el área social, ya que en la dependencia las profesiones que predominan son la Administración de empresas, contabilidad y jurídica. Por lo tanto no se cuenta con la disposición de un equipo interdisciplinario para la realización de la práctica de Trabajo Social.

En cuanto a la fortalezas para el desarrollo de la práctica de Trabajo Social se encuentra la disponibilidad de recursos técnicos y del espacio físico y funcional para realizar la práctica en la Secretaría General, se considera igualmente como fortaleza la asesoría de la práctica a través de los seminarios semanales y por Internet así como la fundamentación teórica por parte del estudiante en práctica en lo relacionado con planeación estratégica y los conocimientos administrativos en el sector público adquiridos, así mismo la disponibilidad y autonomía para desarrollar el trabajo.

De acuerdo a la sugerencia de la Secretaría General y a través del anterior análisis estratégico y el contraste de amenazas y debilidades en los procesos de talento humano con las fortalezas y oportunidades de la práctica de Trabajo Social se determinó como objeto de intervención organizacional, iniciar un proceso social con el personal pensionado del municipio, a través de un Diagnóstico Sociodemográfico y la propuesta de un programa de Atención Integral para mejorar la calidad de vida de esta población.

A su vez se estableció apoyar algunas de las actividades del área del talento humano como el proceso de conformación de los grupos internos de trabajo y posteriormente el proceso de inducción y reinducción. De tal forma se construyó el plan de acción de la Práctica organizacional y los objetivos del proceso organizacional.

4.1.1 Análisis Estratégico: Matriz DOFA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tendencias en administración pública. • El estudio técnico de la ESAP recomienda fortalecer los aspectos humanos de la Administración municipal • Expectativa por las prácticas estudiantiles de Trabajo Social de la UIS. • Interés por parte del Jefe de personal por los avances del trabajo de la estudiante en práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de asesorías (outsourcing) para el manejo de personal y demás procesos Administrativos. • Combinación de variadas metodologías administrativas del sector público para Trabajadores oficiales o públicos, además de temporales. • La tendencia de racionalidad de la gestión pública recomienda la supresión de gastos de funcionamiento lo cual afecta el desarrollo de programas de talento humano. • Cambio de Gobierno lo cual no permite la continuidad de iniciativas de cambio y de procesos sociales. • Favores políticos lo cual obstaculiza la consolidación de la cultura organizacional por la permanente rotación del personal • La magnitud de la Administración, hace extenso el proceso de construcción de conocimiento en el estudiante de práctica • Tendencia a trabajar de forma aislada por parte de las secretarías y oficinas asesoras.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de recursos técnicos para trabajar. • Fundamentación teórica por parte del estudiante en práctica en lo relacionado con planeación estratégica. • Conocimientos administrativos en el sector público adquiridos. • Espacio físico y funcional para realizar la práctica de Trabajo Social. • Disponibilidad de la estudiante en práctica para desarrollar el trabajo • Autonomía para desarrollar el trabajo • Respaldo del asesor de la práctica a través de los seminarios semanales y asesorías por Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de selección de personal es realizado bajo criterios no objetivos. • No se han realizado los procesos de inducción y reinducción lo cual ha conllevado a que se presente un bajo sentido de pertenencia y una débil cultura organizacional • Desconocimiento del rumbo corporativo por la mayor parte del personal • Desorganización en los programas de salud Ocupacional, se realizan acciones aisladas y a corto plazo de carácter emergente, no se realizan los exámenes pre- ocupacionales y post-ocupacionales. • No se han establecido los perfiles ocupacionales lo cual ha generado un sinnúmero de inconvenientes como son enfermedades profesionales y accidentes de trabajo. • No existen políticas de Responsabilidad Social

	<p>con el personal pensionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existe una adecuada base de datos del pensionado y no se maneja el certificado de Supervivencia. • Regularidades en clima organizacional. • Exceso de trabajo en la secretaría General. • Area de talento humano poco funcional y se carece de perfiles profesional del área social. • No se realizan procesos se trata de dar soluciones con paliativos. • Desconocimiento por parte de la mayoría de funcionarios de la profesión de Trabajo Social y por ende, las funciones de la practicante. • No se cuenta con la disposición de un equipo interdisciplinario para la realización de la práctica de Trabajo Social. • Es difícil programar reuniones con los directivos debido a la poca disponibilidad de tiempo.
--	--

ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	2 3 4 5	1 3 9 2 8
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
2 y 3 6 y 4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación de la propuesta de intervención profesional de Trabajo Social. ▪ Replantear las recomendaciones del estudio técnico de la ESAP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta de trabajo coordinado con la oficina de control interno para adelantar procesos humanos con el personal de la administración ▪ Recomendar la implementación de la metodología administrativa de gerencia de desarrollo humano ▪ Propuesta de implementar un sistema de Evaluación
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIA DA
1 y 8 3 5	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer la creación del departamento de talento humano. • Implementación de un programa de motivación e incentivos al personal. • Definición de perfiles ocupacionales. • Proponer el rediseño de instrumentos para el análisis ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un diagnóstico Sociodemográfico del personal pensionado del municipio • Desarrollar un Programa social Dirigido al pensionado del Municipio • Propuesta de un proceso de inducción y reinducción • Reorientar y apoyar los planes en salud ocupacional • Propuesta de un proceso de trabajo en equipo y de estructuras internas

4.2 TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL

VISIÓN:

Gerenciar procesos de desarrollo humano integral, articulando las expectativas y objetivos personales de quienes trabajan con la empresa y los propios de la organización.

MISIÓN:

Dirigimos la ejecución de diversos procesos de administración de personal, proponiendo a través de políticas orientadas a la retribución social hacia el trabajador y la generación de oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y profesional, contribuyendo al logro de la calidad de vida deseada; fundamentamos el desempeño profesional con principios de equidad, justicia, autonomía, responsabilidad y compromiso.

4.3 OBJETIVOS DEL PROCESO ORGANIZACIONAL Y PLAN DE ACCIÓN DE LA PRÁCTICA

- Realizar el Diagnóstico socio- demográfico del personal pensionado del municipio de Barrancabermeja con el propósito de facilitar la caracterización y descripción de este personal, identificando sus principales necesidades, expectativas, sugerencias, centros de interés común, recursos y alternativas de solución.
- Realizar la propuesta de un programa social dirigido al personal pensionado con el fin de mejorar su calidad de vida, reconociendo y valorando sus capacidades, intereses y necesidades a partir de proyectos orientados al desarrollo humano integrando la parte psicosocial y familiar.

- Generar un proceso de integración del pensionado del municipio como parte activa de la Administración Municipal mediante acciones que faciliten una mejor integración y posicionamiento en el ámbito personal, familiar y social para un envejecimiento y vejez satisfactoria.
- Mejorar la Atención ofrecida por la Administración municipal al pensionado a través de políticas de Responsabilidad Social propendiendo por mejorar el posicionamiento de su imagen y de la credibilidad en la Administración.
- Apoyar el proceso de conformación de los grupos internos de trabajo en cada secretaria y oficina asesora y la coordinación de las actividades de conservación y desarrollo integral del talento humano de la Administración Municipal de Barrancabermeja.

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

III Informe Mensual de Gestión Práctica de Trabajo Social Organizacional

OBJETIVO 1: GENERAR UN PROCESO SOCIAL CON EL PERSONAL PENSIONADO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA DIRIGIDO A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE ESTA POBLACIÓN.			
ESTRATEGIA 1 : Realización del Diagnóstico Sociodemográfico del Pensionado del Municipio de Barrancabermeja			
ACCIÓN ESTRATÉGICA	META	LOGROS	PROPÓSITOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión y Análisis del archivo, base de datos y hojas de vida del pensionado 	Culminación de la Revisión de base de datos y archivos durante las dos primeras Semanas del mes de Julio de 2.003	Se Identificó y analizó información almacenada y de la faltante en un 100 %.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacto con la población Objetivo a través de Visitas a cada Asociación para Presentar la propuesta de Trabajo a Realizar 	A la Tercera Semana de Julio se habrá visitado las dos Asociaciones.	Conocimiento en un 90% por parte de las directivas de las Asociaciones y pensionados del Municipio del Trabajo Social a Realizar.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración y Aplicación de Cuestionario y Entrevistas Estructuradas para la Actualización de la Información del pensionado. 	Realización del 80% de las Entrevistas y encuestas durante el mes de agosto de 2003.	Se han aplicado un 80 % del total de los formularios diseñados Se diseño el Programa de Base de Datos Se ha Tabulado un 100% de los formularios aplicados.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar Reuniones con los pensionados y Administración en Busca de Alternativas de Solución para Actualizar Base de Datos 	Al 30 de agosto se habrá realizado las reuniones Requeridas.	Se realizaron el total de reuniones necesarias para el Establecimiento de Acuerdos y Alternativas de Solución sobre el tema de actualización de Datos.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de diagnóstico participativo a través de realización de talleres con cada una de las asociaciones de pensionados. 	Al 25 de Septiembre se tendrá aprobado el modelo de taller por la secretaria General y Directivos de Asociaciones. Y se dará Inicio a la Ejecución de los Talleres.	A través de las Observaciones, reuniones informales y Entrevistas Se han Identificado en un 90% las necesidades y expectativas del pensionado.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y Presentación de una propuesta que permita almacenar y actualizar periódicamente la información del pensionado a la Secretaria General y Asociaciones 	A partir del 25 de agosto se tendrá Aprobada la propuesta y el diseño del formato de Supervivencia. Actualizar cada seis meses la base de datos en un 90% A partir del mes de Septiembre.	Fue Aprobado el Formato y Se logró la Implementación de la propuesta del Certificado de supervivencia. La cual se diligenció por el 75%, sistematizando el 100% de esta información.	Continuar en el año 2004 con la expedición del certificado de Supervivencia dos veces al año en el que se recepcione el 100% de supervivencias del total de pensionados.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Socialización al personal pensionado del nuevo sistema de actualización de Base de datos (Formato de Supervivencia) y puesta en marcha del mismo. 	Al 30 de Septiembre el 80% del personal pensionado conocerá el nuevo sistema.	Conocimiento del nuevo método por un 75 % del personal pensionado. A partir del 4 de Septiembre el certificado es requisito indispensable en la administración Municipal Se actualizó en un 75% la Base de Datos.	Al 31 de marzo se habrá diligenciado en un 100% del certificado de supervivencia

OBJETIVO 1: GENERAR UN PROCESO SOCIAL CON EL PERSONAL PENSIONADO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA DIRIGIDO A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE ESTA POBLACIÓN.

ESTRATEGIA 2: Realización de un Programa Atención Integral para el mejoramiento de la Calidad de Vida del Pensionado

ACCIÓN ESTRATÉGICA	META	LOGROS	PROPÓSITOS
<ul style="list-style-type: none"> Realización de una Reunión periódica con los pensionados con el fin de conocer sus inquietudes, necesidades y expectativas frente a la realización del programa. 	Se realizarán reuniones con el pensionado del municipio a partir del mes de octubre.	Se han Identificado en un 90 % las necesidades y expectativas.	
<ul style="list-style-type: none"> Coordinación y Gestión con las EPS, Comisarías de Familia y Secretarías del municipio un Trabajo conjunto En Búsqueda de Recursos para viabilizar el Programa a Realizar. 	Al 30 de enero se habrá coordinado y Gestionado un Trabajo Conjunto a nivel Inter.-secretariado e Inter-institucional.	Consecución de Recursos para la viabilidad del programa a Realizar en un 65 %. - Con el PAS las Capacitaciones en Cooperativ. - Con las Comisarías de Familia - Con INDERBA el grupo de Gimnasia - Con la Secretaria de Salud	Al 10 de octubre se habrá identificado un 90% de Recursos para la Realización del Programa.
<ul style="list-style-type: none"> Presentación de los resultados del Diagnóstico socio-demográfico a Pensionados y Administración Realización de Propuesta de un programa que propenda por el bienestar y mejora de la Calidad de vida del pensionado. Y su posterior socialización. 	Al 20 de enero se habrán presentado los resultados del estudio social Al 30 de Enero Se habrá realizado la propuesta. Al 10 de Febrero se habrá socializado el Programa al 80% del personal pensionado.	Se ha gestionado recursos técnicos y humanos en un 50%. Conocimiento del Programa en términos generales por un 35 % de pensionados.	Al 15 de febrero Se habrá realizado la propuesta y se habrán creado los convenios y compromisos con las demás entidades para la realización del programa social
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación sociofamiliar del pensionado o Sustituto mediante el diseño y Aplicación de un instrumento eficaz (formato de visita Familiar). 	Realizar las visitas familiares a las familias que lo requieran, durante los meses de Octubre y noviembre.	-Realización de Visitas Familiares a sustitutos de pensión. - Remisión del caso a la Comisaría de Familia del municipio - Identificación de los casos de tutorías de sustitutos	Al 29 del mes de febrero se habrán realizado el total de visitas Requeridas
<ul style="list-style-type: none"> Remisión de Casos a las Comisarías de familias con dinámica disfuncional. Y coordinación de charlas y capacitaciones. 	Al 20 de noviembre Se habrá Coordinado con las Respectivas Entidades los casos a Tratar. Y coordinación de Las charlas a dictar.	Propuesta a las Comisarías de Familia sobre el trabajo a Realizar con los pensionados Incluyendo Orientación Familiar y charlas que promuevan el buen trato a los jubilados.	Realizar al 31 de marzo de 2004 el 100% de las charlas con los pensionados y familias
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo, Seguimiento y Evaluación del Programa. 	Mensualmente se realizara una evaluación el último día de cada mes, a partir del 29 de febrero.	A la fecha la evaluación realizada por parte de las directivas de pensionados arrojó un buen resultado manifestando su expectativa por el proceso.	Evaluar Mensualmente el Proceso de Intervención Profesional.

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
PLAN DE ACCIÓN DE TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL

OBJETIVO 2: OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE CONSERVACIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, FORTALECIENDO LA ÉTICA DEL SERVICIO PÚBLICO Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO BRINDADO A LA COMUNIDAD.

Estrategia 1: Desarrollar el proceso de grupos internos de trabajo en cada una de las secretarías y oficinas asesoras.

ACCIÓN ESTRATÉGICA	META	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE GESTIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la lectura y posterior Análisis del Estudio de Reestructuración Administrativa realizado por la ESAP en lo concerniente a Estructuras Internas. 	Para el 30 de Agosto se tendrá revisado y analizado el Estudio de Reestructuración.	Conocimiento de los factores indispensables para proponer una adecuada estructura funcional en cada una de las secretarías.	100%
<ul style="list-style-type: none"> Presentación y socialización del Estudio de la ESAP en lo referente a Estructuras internas Y análisis de las actuales estructuras y de la necesidades de personal con cada una de las secretarías y oficinas asesoras a través de Visitas y entrevistas 	Al 20 de mayo se habrá dado inicio a la presentación formal y verificación del estudio en cada una de las secretarías.	Nivel de Conocimiento de los planteamientos del estudio de la ESAP y Realización de Correcciones Necesarias.	Nº de visitas y entrevistas Total de oficinas Asesoras y Secretarías
<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la información recolectada y elaboración de la propuesta para crear los grupos internos de trabajo. 	Para el 25 de julio se habrá presentado la propuesta al alcalde sobre la conformación de los grupos internos de trabajo	Propuesta Aprobada	Nº de oficinas y dependenciasg visitadas
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo, seguimiento y evaluación del proceso de conformación de los grupos internos de Trabajo. 	A partir del mes de agosto se realizará trimestralmente una evaluación del proceso de grupos internos de trabajo	Correcciones necesarias.	Evaluaciones Realizadas

OBJETIVO 2: OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE CONSERVACIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, FORTALECIENDO LA ÉTICA DEL SERVICIO PÚBLICO Y EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO BRINDADO A LA COMUNIDAD.

ESTRATEGIA 2: Apoyar la implementación del proceso de inducción y Reinducción

ACCIÓN ESTRATÉGICA	META	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE GESTIÓN
Recopilación de todo el material, análisis y organización de la información para el diseño del manual de inducción de la Administración Municipal	Para la cuarta semana del mes de mayo se habrá organizado el 100% de la información.	Manual de inducción Diseñado	Información requerida para el manual Información sistematizada
Formulación del programa de Inducción y Reinducción dirigido al nuevo personal que se vinculará en la Administración y funcionarios actualmente en el cargo.	Al 15 de junio se habrá realizado la propuesta.	Programa de inducción y Reinducción formulado	N° de actividades programadas
Presentación a la secretaria General de la propuesta del programa de inducción y reinducción. Y posterior corrección	Durante la cuarta semana de junio se presentará a la secretaria General la propuesta del proceso de inducción y reinducción	Aprobación de la Propuesta	Aprobado al 7 de Agosto el 100% del manual de inducción.
Presentación y socialización al personal de la Administración municipal del programa de inducción y reinducción.	Al 5 de julio se habrá socializado el Programa al 80% del personal de la Administración	Personal de la Administración municipal que conoce el programa	N° de reuniones N° de participantes N° de informados
Apoyar la coordinación y ejecución de los talleres y capacitaciones del programa de inducción.	A partir del mes de julio se iniciará el programa de inducción con los funcionarios que a partir de la fecha ingresen a la Administración	Nivel de conocimiento y adaptación a la Administración municipal	N° de talleres N° de funcionarios capacitados
Coordinar la realización de los talleres de reinducción con el personal de la Administración, sobre (Análisis sistémico, la interiorización del rumbo corporativo y el reglamento interno de la Administración).	Entre la segunda y tercera semana del mes de julio se habrá iniciado con la reinducción	Nivel de actualización y de mejoramiento de conocimientos de los funcionarios	N° de talleres N° de funcionarios reentrenados
Evaluación y seguimiento del proceso de inducción y reinducción	A partir del mes de agosto se realizará Trimestralmente una evaluación del proceso de inducción y reinducción	Identificación de debilidades, dificultades y aspectos por mejorar	N° de evaluaciones

4.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

- **PERSONAL PENSIONADO**

La Intervención de la estudiante de Trabajo Social con el personal Pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja, se desarrolló dando cumplimiento a las acciones estratégicas formuladas en el plan de acción; para facilitar la comprensión del proceso iniciado con esta población se han planteado cuatro fases en forma general comprendidas por:

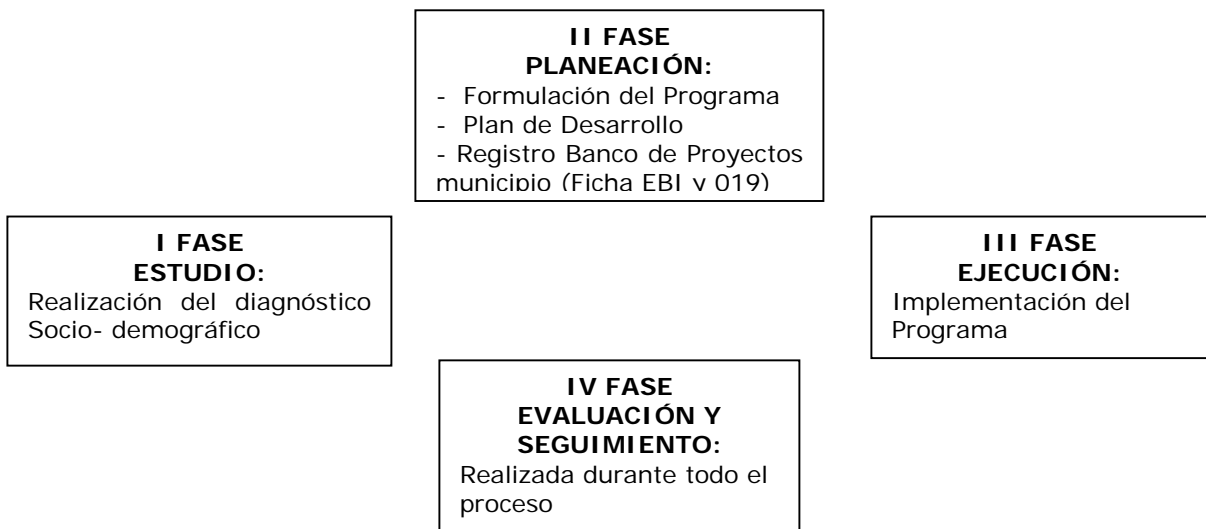


Figura. 14. Proceso de Intervención

I FASE (Estudio)

Se realizó un Diagnóstico socio-demográfico al personal pensionado de la Administración Municipal, el cual comprendió la caracterización y descripción demográfica de esta población, la identificación de la situación actual del pensionado, sus necesidades y centros de interés común, así como sus expectativas, sugerencias e inquietudes, las enfermedades que padece, los principales pasatiempos, entre otros aspectos relevantes, estableciendo las prioridades de intervención a corto, mediano y largo plazo, así como las alternativas de solución y los recursos existentes en el departamento, el

municipio o en las propias asociaciones de pensionados con los que se podría intervenir a través de un programa social.

En efecto, lo anterior permitió conocer el punto de vista de la comunidad pensionada, sus reglas de comportamiento, la organización, los valores y su cultura.

METODOLOGÍA

Con el fin de lograr un mayor impacto el estudio social se realizó de forma participativa lo cual facilitó el autodiagnóstico, es decir, la misma población pensionada identificó y dio prioridad a sus problemas y necesidades, siendo de vital importancia para generar desde un inicio, compromiso y autogestión a través de iniciativas que apunten a la solución de su situación social.

El procedimiento utilizado fue el siguiente: se inició con la selección, recopilación y análisis de información existente sobre el pensionado (Hojas de vida, archivo, sistemas); así como el establecimiento de contactos con la población objetivo. Además, incluyó las siguientes herramientas: entrevistas grupales, talleres participativos, observación participante, reuniones y charlas informativas; la aplicación de formularios al 18.5% de la población pensionada y diligenciamiento del formato de Supervivencia por el 74.5% del total de pensionados.

II FASE (Planeación)

La cual consistió en la formulación del "PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA EL BIENESTAR SOCIAL Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL PENSIONADO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA 2004- 2007". Y la elaboración de los respectivos formatos

de planeación municipal (fichas 019, EBI y de Viabilidad)⁹¹ especificando las actividades, cronograma, responsables, estructura de funcionamiento, recursos y el respectivo presupuesto por cada proyecto.

Posteriormente se presentó al Banco de programas y proyectos de planeación municipal, para su radicación. A sí mismo Trabajo social participó en la construcción del plan de Desarrollo Municipal 2004-2007⁹² logrando incluir el Programa dentro de los ejes estratégicos y lineamientos de acción de la actual Administración.

Para la gestión de los diferentes recursos se realizó la visita a diferentes entidades municipales así como las dependencias de la Administración que de una u otra manera se podían vincular en el Programa.

El programa de Atención integral al pensionado comprende cinco áreas básicas de atención como es Salud, Capacitación, Productiva, Atención social y Recreativa; las cuales se intervendrán a través de la implementación de proyectos orientados al desarrollo humano en busca del fortalecimiento de los aspectos bio- sico y social del pensionado.

III FASE (Ejecución)

Culminada la primera y segunda fase, las cuales se constituyen en el objeto de análisis del presente proyecto de grado. La Administración Municipal ha dado continuidad a la tercera fase comprendida por la ejecución de la propuesta del PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DIRIGIDO AL PERSONAL PENSIONADO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL; realizada a través de la práctica organizacional de la estudiante de Trabajo Social.

⁹¹ Ver: CD. Anexos: Fichas de planeación banco de proyectos.

⁹² Ver: Plan de Desarrollo Municipal de Barrancabermeja (Diagnóstico y Formulación) 2004 – 2007.

La implementación de este Programa permitirá al municipio ejercer su Responsabilidad Social con los pensionados y a su vez contribuirá a mejorar el posicionamiento de su imagen ante este personal y la comunidad en general. De este modo la presente Administración se convertirá en pionera de llevar a cabo un proceso social dirigido a mejorar la Atención a esta población.

El cual ha sido formulado con el fin de generar la vinculación y participación del personal pensionado del municipio en diferentes actividades ofrecidas por la Administración Municipal que propendan por el mejoramiento de su calidad de vida contribuyendo a su integración social y por ende un mejoramiento de la relación social Pensionados – Administración generando una mayor credibilidad en esta y el fortalecimiento y consolidación de las asociaciones de pensionados.

Para la ejecución del programa se ha dado inicio con la presentación y socialización de cada uno de los proyectos, tanto con la Administración municipal, como con la población pensionada y el municipio en general, lo cual ha comprendido la elaboración de diapositivas, plegables, informes ejecutivos⁹³ y preparación del lanzamiento del Programa de Atención integral.

Para realizar las actividades planteadas según el cronograma de cada proyecto se requiere implementar un proceso encaminado a que el personal pensionado se apropie del programa (empoderamiento comunitario), para ello es necesario la organización comunitaria a través de la conformación de un comité central en cada asociación y el desarrollo de jornadas de sensibilización y reflexión dirigidas igualmente a generar la motivación y participación en el programa.

IV FASE (Evaluación)

⁹³ Ver: CD Anexo: Diapositivas del programa, Plegable.

Es el seguimiento y evaluación, esta fase se desarrolló desde el inicio de la práctica de Trabajo Social Organizacional, evaluando permanentemente la intervención tanto con la comunidad pensionada como desde la Secretaría General; igualmente para el desarrollo de la fase III se propone la permanente evaluación con el fin de medir el impacto social del Programa y especificar los cambios acontecidos.

4.5 LOGROS OBTENIDOS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN CON EL PERSONAL PENSIONADO:

- INICIACION DE UN PROCESO SOCIAL

Con la culminación de las primeras fases del proceso de intervención profesional, comprendidas por el estudio social y la propuesta del programa de atención integral, se logro el conocimiento de la situación actual del personal pensionado y la iniciación de un proceso organizacional en la Administración municipal de Barrancabermeja, enfatizando en la responsabilidad social de esta con el pensionado y contribuyendo a mejorar la imagen y la relación con este personal.

A su vez se dio inicio a un proceso social en el ámbito comunitario con el personal pensionado del municipio motivando la reflexión acerca del valioso capital social que cada asociación representa y la importancia de trabajar por el fortalecimiento de las mismas.

Adicionalmente se hizo seguimiento familiar en casos de tutores de sustitutos de pensión*, de los cuales se encontraron algunos casos que ameritaron hacer seguimiento familiar y fueron remitidos a las entidades especializadas.

* La sustitución: se refiere cuando el pensionado titular ha fallecido, se reconoce el derecho de pensión vitalicia al cónyuge sobreviviente o compañero(a) permanente, a hijos reconocidos legalmente, menores de 18 años o mayores impedidos para laborar por razones de estudio o por discapacidad mental o física, estos últimos requieren de un tutor quien administra su pensión y cuida de ellos

- CREACIÓN DE BASE DE DATOS DEL PENSIONADO DEL MUNICIPIO

Al iniciar la práctica de Trabajo Social se encontró que en la Administración no existía una Base de Datos del pensionado, sólo algunos datos dispersos que manejaban algunos funcionarios, es decir, no se contaba con un registro de direcciones y teléfonos, ni datos personales y del núcleo familiar, la cual era información de vital importancia para la gestión Administrativa con este personal por parte de la Secretaría General y para la realización del diagnóstico sociodemográfico.

Por lo tanto con la realización del diagnóstico se diseñó la base de datos facilitando el manejo sistematizado de la información y a través del trabajo de la estudiante se logró la concertación entre pensionados y Secretaria General para el establecimiento de un mecanismos que permitiera la actualización permanente.

- EXPEDICIÓN DE SUPERVIVENCIAS AL PERSONAL PENSIONADO

En la Administración Municipal de Barrancabermeja a la fecha en que se inició la práctica de Trabajo Social no se había llevado un control sobre el pago de las mesadas pensionales, las cuales son realizadas de forma impersonal, en caso de presentarse la muerte de un pensionado, la Administración es informada cuando la funeraria cobra los auxilios fúnebres o porque se sustituye la pensión o en algunos casos por un comentario después de un determinado tiempo.

Dadas las necesidades en la Administración Municipal de Barrancabermeja, fue indispensable formular junto con las asociaciones de pensionados alternativas de solución, dando como resultado la implementación del Certificado de Supervivencia⁹⁴, como una medida que permitirá tener un mayor control en la Gestión Administrativa y pago de la pensión, y a su vez tener vigentes y constatar los datos de esta población, en actualidad

se logró institucionalizar la constancia de supervivencia a través del formato diseñado por la Estudiante de Trabajo Social.

4.6 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PERSONAL PENSIONADO

A través del proceso de intervención profesional se realizó el análisis estratégico el cual permitió conocer la situación actual del personal pensionado y sustenta la propuesta del Programa de Atención Integral.

Actualmente la relación entre pensionado y Administración presenta una ruptura llegando a una desvinculación total; quedando como único contacto el pago de la mesada el cual es efectuado de forma impersonal, lo anterior es causado por la falta de gestión administrativa y por la inexistencia en la Administración Municipal de políticas de responsabilidad social con el pensionado, lo cual imposibilita la disponibilidad de recursos Y de personal para mejorar la atención al pensionado.

Por tal motivo la Administración municipal carece de credibilidad ante sus pensionados y la población en general por la inoperancia de esta frente a un sinnúmero de quejas y reclamos causando desmotivación y escepticismo lo cual ha conllevado a una ruptura y a una relación conflictiva entre Pensionado y Administración Municipal, generando altos niveles de inconformidad y agresividad de los pensionados incidiendo directamente en la creación de una imagen negativa y aumentando la percepción de que el municipio no valora a su pensionado.

Adicionalmente las dos asociaciones de pensionados del municipio de Barrancabermeja presentan una carencia de organización a nivel interno y una débil estructura organizativa, además de la desorientación y confusión en los objetivos de la asociación, esta población se encuentra en un estado Entrópico (Tendencia al desgaste, desintegración). Lo anterior esta relacionado con falta de claridad en cuanto a su objeto social y de planeación a mediano y

⁹⁴ Ver : CD Anexo: Formatos e instrumentos de intervención.

largo plazo de actividades que motiven la participación y la interacción, de sus asociados, lo cual a través de los años ha creado una cultura de no – participación y un complejo problema de desmotivación y apatía, reflejado en el bajo sentido de pertenencia del pensionado a su asociación.

A su vez se logró detectar que la población pensionada presenta problemas en el SAI (sentimientos, actividad e Interacción), es decir, a causa de baja participación y de actividades, hay una débil interacción y por ende los sentimientos son mínimos. No obstante, las directivas de las asociaciones de pensionados han intentando de múltiples formas integrar a sus asociados, sin obtener resultados duraderos, lo cual deja entrever la necesidad de implementar un proceso de sensibilización y reflexión con el personal de base, pues actualmente la participación comunitaria en esta esfera es poca o nula.

Según lo reflejado en el diagnóstico Socio-demográfico el pensionado del municipio de Barrancabermeja se encuentra desvinculado de su entorno sociocultural, presentando un fuerte arraigo a costumbres (Estilos de vida no saludables) que conllevan al estancamiento de su proyecto de vida.

Lo anterior esta relacionado con la inexistencia de actividades culturales, recreativas, deportivas y productivas, como espacios de diversión y esparcimiento que propendan por su salud mental y física y a su vez permitan una mejor utilización del tiempo libre, evitando el sedentarismo y aislamiento e integrándolos a la vida social aprovechando la sinergia y el potencial humano del pensionado.

De esta forma es eminente la carencia de una Atención al pensionado del municipio de Barrancabermeja, que propenda por el mejoramiento de su calidad de vida y bienestar social.

4.6.1 Análisis Estratégico: Matriz DOFA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Interés por parte de la Administración Municipal por mejorar la atención al pensionado del municipio. • Se cuenta con el interés y apoyo de la Secretaría General para la realización del Programa Social. • Entorno legal ley 100 etc. • Nueva Administración (Cambio de Gobierno). • Realización de la Propuesta del Programa Social al pensionado. • Disponibilidad de recursos Físicos, humanos y financieros para la realización del programa 	<ul style="list-style-type: none"> • La tendencia de racionalidad de la gestión pública recomienda la supresión de gastos. • No continuidad de planes, programas y proyectos. • Tráfico de Influencias (Favores Políticos) entorpece la viabilidad para realizar programas sociales • Permanente rotación del personal en la Administración Municipal • La tramitología no dejan que los procesos Administrativos sean ágiles en la Administración. • La ausencia de la oficina del pensionado hace desmejorar la atención ofrecida por la Administración. • Inexistencia de políticas de Responsabilidad social en la Administración Municipal con el pensionado. • Ruptura en la relación Pensionado-Administración Municipal.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de dos asociaciones de pensionados. • Disponibilidad de Trabajo Social para desarrollar el Programa Social. • Conocimiento de la realidad del pensionado por parte de Trabajo Social • Apoyo de las dos Juntas Directivas de las Asociaciones de pensionados. • Interés por parte de los pensionados para la realización del trabajo. • Potencial humano del personal pensionado 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio por parte de los pensionados y Administración • Visión inmediateista por parte de los pensionados no se planea a mediano y largo plazo. • La cultura de no participación y apatía a las diferentes actividades de los pensionados. • La cultura del pensionado gira en torno del paternalismo Institucional • La desintegración en cada asociación • Altos niveles de agresividad del personal pensionado en contra de la Administración municipal. • Generalmente se trata de dar soluciones a sus problemas con paliativos. • No se llevan a cabo reuniones periódicas diferentes a asambleas con todo el personal para escuchar sugerencias. • No se ofrecen otros servicios en las asociaciones que promuevan la Integración con todo el personal • No se cuenta con un equipo interdisciplinario para la realización del Programa de Atención Integral.

ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1 2 3 6	7 8 9

FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
1 2 4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de espacios de integración en cada asociación. ▪ Desarrollar un Programa Dirigido al pensionado del Municipio. ▪ Adjudicación de una planta física adecuada para el club deportivo del personal pensionado para la recreación y deporte. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación de la propuesta de intervención. ▪ Fomentar el fortalecimiento de las asociaciones de pensionados ▪ Actividades de Sensibilización y motivación para el cambio de actitudes.
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
2 3 4 5 6 8	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer la creación de la oficina del pensionado. • Promover la gerencia de Desarrollo Humano para el pensionado • Implementación en el programa de una etapa de sensibilización y concienciación para generar motivación y participación. • Realización de campañas de promoción de Estilos de vida Saludable y prevención de enfermedades con el apoyo de las EPS; La ESE y Secretaria de Salud del municipio. • Programación de jornadas y eventos folclóricos, culturales, deportivos y recreativos que fomenten la integración y participación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y gestión de proyectos viables y sostenibles de carácter social. • Conformación de Comités en cada Asociación (salud, Capacitaciones y Recreación y Deporte) • Propuesta de un sistema Adecuado para la actualización de Base de Datos. • Expedir el Certificado de Supervivencia como instrumento para la actualización de Datos personales.

4.7 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Teniendo en cuenta que la Intervención de la estudiante de Trabajo Social se realizó en la Secretaría General, dependencia encargada de los procesos de gestión del Talento Humano con el objeto de dar inicio al proceso organizacional con el personal pensionado y apoyar el fortalecimiento de algunos de los procesos que desarrolla esta dependencia con los servidores públicos.

De esta forma Trabajo Social ha liderado el proceso con el personal pensionado y ha apoyado paralelamente las actividades del área de Talento humano, orientadas a la planeación y acompañamiento de procesos, es decir, la

estudiante de Trabajo Social hace parte del equipo interdisciplinario que actualmente coordina dichas actividades; en este sentido se expone en términos generales teniendo en cuenta los objetivos organizacionales planteados desde un inicio y las acciones estratégicas formuladas en el plan de acción, en lo referente a apoyar la conformación de los grupos internos de trabajo, proceso que actualmente está en la etapa de iniciación y complementación, debido a los diferentes inconvenientes presentados, como el cambio de gobierno lo que interfirió en el desarrollo de dicho proceso.

La Administración Municipal cuenta actualmente con un total de 457 funcionarios a su servicio a través de diferentes tipos de vinculación como Funcionarios Públicos (286), Trabajadores Oficiales (148) y el personal que se vincula como temporales a quienes se les denomina supernumerarios del cual se estima un promedio mensual de 60 personas los cuales son contratos que oscilan entre dos y cuatro meses; a su vez la Administración para su funcionamiento contrata la prestación de servicios profesionales del cual su número varía de acuerdo a los requerimientos. Respecto a su Ex – empleados se encuentra el personal retirado y el personal pensionado (352).

Es importante tener en cuenta que en la Administración Municipal en el año 2002 se realizó el Estudio Técnico de Reestructuración Administrativa realizado por la ESAP, con el propósito de mejorar la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo, en consonancia con su misión y visión; estableciendo una estructura organizacional que permitiera a la Administración ser dinámica, flexible.

El estudio trajo consigo la fusión de algunos cargos, lo cual provocó la salida de un número significativo de personas, a su vez originó cambios estructurales como la creación de la planta global de empleados públicos, la cual flexibiliza la administración del talento humano, así como la creación de una estructura plana con el objeto de modernizar la entidad,

en conformidad con los procesos adelantados en las demás entidades públicas del país, por tal motivo tomó relevancia iniciar un proceso de crear grupos internos de Trabajo.

Con el propósito de socializar y presentar la propuesta de la ESAP en las diferentes dependencias para la conformación de los grupos internos de Trabajo y el establecimiento de las funciones de los mismos, se realizaron algunas de las reuniones y charlas en las que la estudiante de Trabajo Social ha participado, a través de estas se evidenció que la mayoría de funcionarios desconocen la misión y los objetivos de la propia dependencia así como los institucionales lo cual refleja el bajo sentido de pertenencia hacia la Administración, no obstante los cambios acontecidos, se refleja que no los han asumido, aún laboran con la percepción de una estructura vertical.

En la Administración Municipal a la fecha no se ha realizado y por lo tanto institucionalizado un proceso de Inducción y Reinducción, actualmente se presenta un alto grado de desconocimiento por parte del personal que ingresa y demás funcionarios sobre la misión y el funcionamiento de la Administración municipal de Barrancabermeja, las disposiciones que rigen su actividad como funcionario público, funciones y procedimientos del cargo. Generando desmotivación, falta de compromiso y bajo sentido de pertenencia, afectando el normal funcionamiento de la Administración y disminuyendo la calidad en la atención, tanto a funcionarios como al público en general.

Así mismo, a través del desarrollo de la práctica de Trabajo Social en la Administración y Teniendo en cuenta el análisis de Clima laboral realizado por el estudio técnico de la ESAP se percibe que los funcionarios de la Administración Central de Barrancabermeja perciben en forma irregular el compromiso, el interés, la colaboración y el apoyo mutuo entre compañeros lo cual interfiere en el logro de los objetivos y de la misión institucional.

En la misión institucional se contempla como uno de los objetivos de la parte Administrativa alcanzar óptimo clima laboral, el cual facilita el trabajo en equipo, mayor rendimiento y entrega oportuna de los servicios y productos al ciudadano con el personal de que se dispone, incluso en condiciones en que ha habido necesidad de acudir a la racionalización de los gastos.

Las responsabilidades son asignadas a los funcionarios adoleciendo de una cultura de trabajo en equipo, lo que influye directamente en el cumplimiento eficaz de sus funciones. Además la inestabilidad del sector público y los periodos de Alcaldes ha hecho que la responsabilidad y el compromiso institucional de los funcionarios públicos sean mínimos.

Se observa en los funcionarios la tendencia de trabajar de forma individual no se comparte responsabilidades, dejando de lado el trabajo en equipo, de igual forma se refleja en las diferentes dependencias que conforman la Administración la tendencia de trabajar en forma aislada, lo que conlleva a infrautilizar los recursos que posee el total del sistema organizacional (Alcaldía) interfiriendo en el óptimo funcionamiento de la misma, generando la duplicación de tareas y esfuerzos.

No obstante, desde la oficina asesora de control interno y la Secretaría General se han desarrollado diferentes actividades dirigidas a promover el desarrollo humano e institucional a través de actividades como la interiorización de valores Humanos tales como: lealtad, responsabilidad, Medio ambiente, compromiso, Trabajo en Equipo, Profesionalismo y Participación, las cuales no han generado las expectativas esperadas, ya que estas acciones se han desarrollado de forma aislada y sin directrices, por lo tanto no corresponden a un proceso que permita el logro de objetivos duraderos.

Por tal motivo la ESAP sugiere fortalecer los procesos humanos en la Administración, teniendo en cuenta que los empleados no podrán ejercer sus

habilidades y destrezas ni entregar al máximo su fuerza laboral en un medio hostil, de desconocimiento, de egoísmo entre compañeros y distanciamiento entre la dirección y la base; pues está demostrado que los servidores de una empresa, prefieren la armonía, el respeto, el reconocimiento social, que los incentivos pecuniarios⁹⁵.

Lo anterior ha sido generado por la inestabilidad del sector público y los periodos de Alcaldes incidiendo directamente en que la cultura y el compromiso institucional sea mínimo, además, la falta de planeación y gestión administrativa, igualmente la no disponibilidad de recursos y la carencia de una política de capacitación permanente.

Es necesario llevar a cabo un proceso de inducción el cual debe iniciar, desde el mismo momento en que se vincula el funcionario Público a quien se le debe dar a conocer la Misión, el funcionamiento de toda la Administración Municipal y en particular de su área de trabajo, y de las principales disposiciones que deben regir su actividad como funcionario Público, tales como la Constitución Nacional, la Ley 136 de 1994, la Ley 734 de 2002, la Ley 190 de 1995, la Ley 489 de 1998 (Modernización del Estado) y la Ley 443 de 1998 (Carrera Administrativa y las normas que se den y actualicen durante el año).

Teniendo en cuenta las teorías que guían el presente Trabajo de Grado y analizando la Alcaldía como un sistema compuesto de otros subsistemas interdependientes como el humano, el tecnológico, el subsistema de infraestructura, entre otros de los cuales si uno falla estaría interfiriendo en la calidad del producto y/o servicio del sistema global, es necesario emprender acciones en procura de fortalecer el sistema humano.

Por tal motivo desde la práctica de Trabajo Social se ha presentado la propuesta, la cual consiste en desarrollar inicialmente con el personal a

⁹⁵ Ibid., ESAP. Vol. I.

vincularse como provisional o supernumerario, el proceso de inducción el cual comprende la capacitación en la parte Administrativa, normativa y en Seguridad industrial y apoyar las actividades de reinducción desde la perspectiva sistémica, con el fin de institucionalizar procesos que den óptimos resultados a mediano y largo plazo como la creación de sentido de pertenencia y por ende el mejoramiento del servicio ofrecido a la comunidad.

4.8 EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

La iniciación del proceso organizacional con el personal pensionado que la Estudiante de Trabajo Social ha liderado, comprendido por la realización del Diagnóstico Sociodemográfico y la propuesta de un Programa social dirigido a mejorar la calidad de vida de esta población; emprendido por la Secretaría General, ha sido un tema que ha generado controversia entre la población objeto, ya que la práctica de Trabajo social se constituía en la primera acción dirigida a este personal pues a la fecha no se había realizado ninguna clase de intervención o estudio a esta población.

Ante la intervención profesional de Trabajo Social, un número significativo de personas ha asumido el proceso que se ha iniciado con optimismo y expectativa lo cual ha sido un factor facilitador y otros por el contrario lo han asumido con desconfianza e incredulidad, lo cual causa en estas personas aislamiento y dificulta el proceso a desarrollar y a su vez crea un ambiente negativo para el desarrollo del proceso organizacional.

Se observó que la causal de la actitud negativa ha sido la inoperancia y negligencia por parte de la Alcaldía municipal, están cansados de reclamar sus derechos y pasar numerosas quejas sin respuesta lo que a su vez ha generado incredulidad del proceso a desarrollar.

Actualmente sucede lo mismo ya que la Administración no ha solucionado algunos de sus problemas e inquietudes respecto a los trámites que se utilizan para cumplir con los derechos de los pensionados, como es la droga entre otros, por lo tanto el personal pensionado ha sugerido que antes de trabajar los aspectos de prevención y promoción se debe dar cumplimiento cabalmente a sus derechos.

Al realizar la revisión de hojas de vidas y de información contenida por la Administración se encontró que no existía una base de datos del pensionado sólo algunos datos dispersos, lo cual reflejaba el desinterés de la Administración por este personal y la carencia de políticas de responsabilidad social con este personal lo que se ha constituido en un factor negativo ya que relación entre Administración y pensionados estaba bastante distanciada.

Igualmente se ha encontrado en la Administración Municipal funcionarios conscientes de la necesidad de mejorar la calidad en la atención al pensionado del municipio y están de acuerdo con el trabajo a realizar lo cual favorece la realización del proceso, pero también se ha encontrado con opiniones opuestas, pues para algunos funcionarios el personal pensionado no les interesa o solo significan un problema y una queja, ello hace que no se le de importancia y espacio al trabajo realizado.

Por tal motivo lograr un óptimo Trabajo Social representa un reto, para ello se necesita realizar un proceso social de mutuo reconocimiento de elementos positivos de potencialidades entre administración y pensionados, igualmente es necesario iniciar un proceso social para cambiar o modificar la imagen y la actitud que se tiene de los unos frente a los otros, iniciando un proceso de conciliación con el cual se busca obtener ventajas y facilidades de efectuar el programa social.

Respecto a la intervención de la estudiante de Trabajo Social en el área de Talento Humano se presentaron algunos factores negativos que obstaculizaron la implementación de los procesos propuestos en el plan de acción, tales como los continuos cambios de gobierno, lo cual provocó la permanente rotación de personal causando desorganización Administrativa y por ende no-continuidad de los procesos iniciados como el de creación de grupos internos de Trabajo.

Otro aspecto que influyo en el desarrollo del proceso organizacional emprendido por la secretaría General, es que esta dependencia no cuenta con personal profesional del área psico – social, sólo con la estudiante en práctica de Trabajo social, ya que el perfil profesional de esta dependencia es Administrativo, a su vez el exceso de Trabajo y la poca disponibilidad de tiempo no permite consolidar un equipo interdisciplinario que lidere las funciones del área de Talento humano.

Uno de los elementos que favorecieron la Intervención fue la actitud y la posición objetiva de la estudiante de Trabajo Social asumida con profesionalismo, es decir, desempeñando el rol de facilitadora de un proceso social entre la Administración y pensionados el cual comprende el reconocimiento mutuo y conciliación de intereses.

Igualmente la constante expectativa en la Secretaría General por los avances de la práctica de Trabajo social y por ende el apoyo y autonomía en las funciones facilitaron la realización de la práctica, así mismo la orientación teórico – práctica del asesor de práctica organizacional.

Finalmente cabe destacar que el campo de práctica en la Secretaría General, es decir, el objeto por el cual se estableció y dio inicio a la intervención profesional de Trabajo Social organizacional con el personal pensionado y en el área de Talento humano, se constituyó en un espacio de confrontación de práctica – teoría, lo cual permitió evaluar los conocimientos acumulados a

través de la academia y la utilidad para su aplicación a la realidad. Lo cual ha dejado gran satisfacción personal y profesional.

4.9 ROL DE TRABAJO SOCIAL EN EL PROCESO DE INTERVENCIÓN

La intervención de la estudiante de Trabajo Social a través de la práctica organizacional en la alcaldía de Barrancabermeja con el personal pensionado y servidores públicos se desarrolló a través del desempeño de diferentes roles de intervención:

4.9.1 Investigador. A través de la realización del diagnóstico socio-demográfico, diseño de los instrumentos de recolección de información, procesamiento y análisis de la información.

4.9.2 Planificador. Mediante la formulación del Programa de inducción y reinducción y el Programa de Atención Integral para el bienestar social del pensionado, el cual comprendió la realización de cada uno de los proyectos, el respectivo cronograma de actividades, la estructura de funcionamiento del mismo y presupuesto.

Así mismo la gestión adelantada para su aprobación, lo que implicó la participación en la elaboración del plan de desarrollo Municipal con el fin de incluir e institucionalizar el Programa dentro de las estrategias a implementar en los próximos cuatro años (2004 – 2007). Adicionalmente se formuló el programa en las respectivas fichas 019 y EBI del banco de programas y proyectos del municipio.

Participación en la elaboración del plan de acción anual de la Secretaria General además de apoyar algunas de las actividades del área de talento

humano como la evaluación y formulación de proyectos de inducción y reinducción.

4.9.3 Coordinador. Coordinando la ejecución de las diferentes actividades de forma participativa a través de un proceso comunitario y organizacional con los líderes de cada asociación de pensionados y directivas de la Administración municipal y servidores públicos.

4.9.4 Gestor. A través de la realización de visitas a las diferentes entidades a nivel municipal y departamental con el fin de gestionar su posible participación y vinculación en la ejecución del programa.

A sí mismo realizar la gestión para la conseguir los recursos financieros para la ejecución del Programa en la vigencia del año 2005.

4.9.5 Promotor. Realizando un trabajo comunitario con el personal pensionado con el fin de promover la participación, apropiación del programa y fortalecer el liderazgo y la asociatividad, motivando la reflexión acerca del valioso capital social que cada asociación representa.

4.9.6 Asesor. Asesorando en los aspectos técnicos, sociales y normativos tanto a la Secretaría General como a las Asociaciones de pensionados a través del acompañamiento para la programación y organización de diferentes actividades, como el proceso de Conformación de las Estructuras Internas (grupos internos de trabajo) en cada dependencia y oficina asesora.

4.9.7 Administrador. Estableciendo los lineamientos básicos para la elaboración de la base de datos del total de pensionados, así como las medidas de control y actualización de la información.

4.9.8 Evaluador. Realizar el seguimiento y acompañamiento al programa, evaluando cada una de las actividades para analizar los factores positivos y

negativos adoptando los correctivos necesarios, a su vez se evaluará constantemente el impacto social del programa.

5. PROPUESTA DE DESARROLLO HUMANO EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

La propuesta de intervención profesional realizada a partir de la experiencia práctica de la estudiante de Trabajo Social en el Área de Talento Humano de la Secretaría General consiste en fomentar un proceso de desarrollo humano dirigido al personal pensionado y servidores públicos; la cual se divide en dos grandes componentes:

- El Proceso de Inducción y Reinducción: dirigido a los servidores públicos con el fin de desarrollar un proceso humano con este personal y a su vez fomentar el mejoramiento continuo en la calidad de los productos y servicios brindados a la comunidad.
- El Programa de Atención Integral dirigido a mejorar la atención ofrecida por el municipio y por ende la calidad de vida del personal pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja. Fomentando un proceso social con este personal y la Alcaldía municipal.

5.1 PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

**PROPUESTA
PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL DE
LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
AÑO 2004.**

5.1.1 Presentación

La presente propuesta tiene como propósitos contribuir mediante la capacitación al fortalecimiento de una cultura de gestión orientada a resultados y a la efectiva prestación de los servicios de la Administración municipal de Barrancabermeja a sus ciudadanos.

En este sentido se pretende iniciar un proceso de desarrollo organizacional el cual consiste en establecer los lineamientos básicos de un programa de inducción y reinducción, con el fin de institucionalizarlo como una política de Administración de Talento Humano.

En conformidad con el artículo 64 de la Ley 190 de 1995 establece que todas las entidades públicas tendrán, además del programa de inducción para el personal que ingrese a la entidad, uno de actualización. Así mismo, el artículo 7 del Decreto Ley 1567 de 1998 “establece que los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente, además de programas de inducción, programas de reinducción, los cuales deberán hacerse por lo menos cada dos años, o antes, en el momento en que se produzcan los cambios”⁹⁶.

Los cuáles se definen como procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional⁹⁷ y al sistema de valores deseado por la entidad; estos procesos están orientados a desarrollar en el empleado habilidades gerenciales y de servicio público, suministrándole información necesaria “para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad,

⁹⁶ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para implementar los programas de INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN. (Artículo en Internet) www.dafp.gov.co. (Consulta: mayo 30 de 2004)

⁹⁷ CAMARGO RINCÓN, Humberto. Administración del Recurso Humano en el Sector público. Bogotá 2001.

estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo”⁹⁸ Informándolo acerca de las normas, así como las inhabilidades e incompatibilidades relativas al servicio público.

Con el proceso se pretende trascender las acciones que comúnmente se han desarrollado en los programas de esta naturaleza en otras entidades tanto públicas como privadas, asociados con brindar un cúmulo de información, en este sentido se retoma las sugerencias realizadas por el Departamento Administrativo de la Función pública y el Currículo Básico de Inducción y Reinducción de la Escuela Superior de Administración Pública, tendiente a desarrollar procesos de sensibilización y reflexión de los funcionarios respecto al servicio público.

Es un reto para las organizaciones públicas entre estas para la Administración Municipal de Barrancabermeja el prestar servicios con transparencia, moralidad, oportunidad, efectividad y equidad.

En este sentido la estudiante de Trabajo Social desde el área de Talento Humano de la Administración Municipal de Barrancabermeja apoyará la coordinación del proceso de Inducción y Reinducción con el objeto promover el análisis en los servidores públicos acerca de la calidad del servicio ofrecido a la comunidad y a su vez estimular la actitud reflexiva orientando a fortalecer y mejorar la imagen institucional.

⁹⁸ Decreto ley 1567 Op. cit., cap. II Art. 7

5.1.2 Población Objeto. Trabajadores oficiales y servidores públicos a vincular y quienes actualmente prestan sus servicios a la Administración Central Municipal, que pertenecen a los niveles Directivo, Asesor, Profesional, Técnico, Administrativo y Operativo; a través de vinculación de libre nombramiento, Carrera Administrativa, provisionales, temporales y supernumerarios.

5.1.3 Justificación. Según la ESAP las principales causas que afectan el desarrollo institucional y el servicio de las organizaciones públicas están relacionadas con los procesos humanos tales como:⁹⁹ bajo nivel de interés en el aprendizaje y participación en procesos por parte de los funcionarios, condiciones de ingreso y permanencia en la entidad pública sin vocación de servicio a la comunidad, desconociendo la razón de ser del Estado como agente efectivo del bien común.

De igual forma algunos de los funcionarios “no saben para qué, por qué y para quién trabajan”¹⁰⁰, así mismo las políticas y los objetivos institucionales no son identificados claramente por los funcionarios debido a la falta de información, divulgación y socialización de las proyecciones y cambios institucionales. Entre otras condiciones organizacionales adversas al buen servicio de las entidades públicas se encuentran: la falta de continuidad de procesos, alta rotación de personal, traslados permanentes sin la preparación requerida, procesos de selección que carecen de objetividad.

Teniendo en cuenta que uno de los aspectos que debe fortalecer la Administración municipal es la atención al cliente o ciudadano, es necesario reforzar el concepto de calidad en el servicio procurando por mantener óptimas relaciones tanto en el ámbito interno como el externo. Por ello es indispensable

⁹⁹ ESAP. Op. cit.,. p. 13

¹⁰⁰ Ibid, ESAP. Currículo. p. 14

iniciar un proceso de desarrollo del talento humano teniendo en cuenta los lineamientos modernos¹⁰¹ tales como creatividad, dinamismo, el autocontrol, el trabajo en equipo, la remuneración por logros y resultados con el fin de promover la permanente reflexión sobre las implicaciones del término “servidor público”; y por ende la función social que tiene el municipio.

Por lo tanto su implementación coadyuvaría a mejorar el servicio ofrecido a la comunidad y a utilizar al máximo el potencial del talento humano, generando mayor compromiso con la misión institucional y la consolidación de una cultura organizacional que identifique los principios y valores que deben regir la Administración Pública, con miras a que desarrollen un mejor desempeño en el cargo.

5.1.4 Recursos

Cuadro. 1 Recursos para la ejecución

RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCION Y REINDUCCION	
RECURSO HUMANO	Equipo interdisciplinario: <ul style="list-style-type: none"> - Trabajador Social - Psicólogo organizacional - Administrador de empresas - Interventor
RECURSO TECNICO	<ul style="list-style-type: none"> - Salón cómodo - Videobeam - Retroproyector - VHS
RECURSO LOGISTICO	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda audiovisual (video institucional) - Material didáctico - Papelería - Manual de inducción - Boletines informativos - Premios individuales y por dependencia - Refrigerios

¹⁰¹ Ibid. ESAP Estudio. Vol. I

5.1.5 Componentes del Programa:

I. PROCESO DE INDUCCIÓN

La inducción debe iniciarse, desde el mismo momento en que se vincula el funcionario público, este proceso formativo debe desarrollarse en los meses siguientes a la vinculación, representando una gran utilidad para la evaluación del periodo de prueba.

Este proceso está orientado a fortalecer los "Conocimientos, valores, habilidades y actitudes" que debe desarrollar todo funcionario al ingresar a un empleo estatal; igualmente contribuye a la formación del servidor público autónomo, humano, ético y creativo, además de crear identidad y sentido de pertenencia respecto a la entidad, así como el fortalecimiento y consolidación de una cultura de mejoramiento continuo de los productos y servicios ofrecidos al ciudadano.

La inducción además de estar dirigida a promover una formación humanística y gerencial básica para atender los requerimientos de los funcionarios y de la Administración Pública; básicamente se orienta a:

- Facilitar la ubicación Institucional al nuevo empleado acerca de la misión de la entidad, ubicación, estructura y funcionamiento de toda la Administración Municipal y en particular de su área de trabajo, igualmente sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
- Brindar información de las principales disposiciones que regirán su actividad como funcionario Público, tales como la Constitución Nacional, la Ley 136 de 1994, la Ley 734 de 2002, la Ley 489 de 1998 (Modernización del Estado) y la Ley 443 de 1998 (Carrera Administrativa).

- Así mismo brindar una visión global de la función pública que facilite entender la importancia de la labor que va a desarrollar estando al servicio del Estado.

Teniendo en cuenta que la Administración Municipal cuenta con profesionales idóneos para participar en la ejecución del proceso de inducción y reinducción, este será coordinado por el área del talento humano de la Secretaría General lo cual permitirá un mayor aprovechamiento de sus recursos, humanos, técnicos, físicos, logísticos así como un menor costo de inversión.

Las actividades de inducción, deben ser acciones planeadas y desarrolladas sistemáticamente, orientándolas hacia procesos de formación que estimulen el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional. Por tal motivo se requiere organizar pedagógicamente las múltiples actividades en una estructura conceptual y metodológica.

De tal forma se propone diseñar y entregar un manual de inducción como material soporte del proceso, el cual contendrá el compendio de toda la información necesaria sobre la parte administrativa, normativa y en seguridad industrial, facilitando al nuevo personal la comprensión y conocimiento del funcionamiento de la Administración Municipal.

A su vez se realizará una jornada formativa la cual comprende diferentes actividades de reflexión, sensibilización y análisis, entre estas el desarrollo de un taller para realizar en 3 horas, complementado con dinámicas y trabajo de grupo. Este proceso se afianzará a través de material didáctico como el video Institucional el cual será de gran importancia para fortalecer y afianzar el proceso generando a su vez, un mayor impacto y logro del objetivo propuesto.

PROCESO DE INDUCCIÓN

OBJETIVO: Lograr que el nuevo personal vinculado a la Administración municipal de Barrancabermeja conozca la misión, objetivos y funcionamiento general de la entidad, así como las funciones y procedimientos relacionados con el cargo y disposiciones que regirán su actividad como servidor público, fomentando el sentido de pertenencia e identidad con la Institución.

ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recopilar la información y diseñar el manual de inducción. ▪ Capacitar al personal que ingresa a través de la realización de una jornada pedagógica sobre la misión, objetivos, estructura orgánica y el funcionamiento general de la Administración Municipal de Barrancabermeja, propendiendo por facilitar su ubicación organizacional. ▪ A través de diferentes actividades de formación facilitar al nuevo empleado de la Administración Municipio de Barrancabermeja los conocimientos necesarios para un óptimo desempeño de las funciones del cargo, así como la normatividad en seguridad industrial y condiciones del contrato entre otros. ▪ Familiarizar al nuevo funcionario con la Administración pública fomentando el proceso de aprehensión de una cultura orientada al mejoramiento del servicio público mediante la realización de diferentes actividades de análisis y reflexión. ▪ Vincular a las diferentes secretarías para apoyar el proceso de inducción y reinducción con profesionales idóneos en las diferentes áreas requeridas. ▪ Coordinar esfuerzos y tareas específicas con la oficina de control interno desarrollando acciones estratégicas que permitan un óptimo resultado del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al mes de octubre se habrá culminado el diseño del manual de inducción de la Administración Municipal de Barrancabermeja. • Capacitar mínimo al 80% del personal que se vincula por primera vez a la Administración Municipal de Barrancabermeja. • Vincular el total de dependencias de la Administración en el proceso de inducción a desarrollar. • El 90% del personal que ingresa a la Administración Municipal tendrá un conocimiento del funcionamiento general de la entidad y una visión global de la Administración pública. 	<p>N° de funcionarios nuevos capacitados /Total de funcionarios nuevos</p> <p>N° talleres de capacitación realizados</p> <p>N° total de participantes</p> <p>N° de dependencias vinculadas</p> <p>N° de capacitados/Nota promedio de evaluación post inducción</p>

TALLER: UBICACIÓN ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: Brindar al nuevo empleado de la Administración Municipal los conocimientos necesarios que le permitan un óptimo desempeño de sus funciones.

A. ESTRATEGICAS	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Saludo de bienvenida a la Administración	Dar a conocer el objetivo del proceso de Inducción	Presentación de los encargados del proceso de inducción y del Manual de Inducción y su posterior entrega a cada participante.	Salón Refrigerios Manual de inducción
2. Dinámica de presentación y de Integración el naufragio	Propiciar un ambiente de confianza favoreciendo la participación activa de los asistentes y el mutuo conocimiento.	Se cuenta la siguiente historia: En alta mar nuestra barca se hunde y sólo hay un salvavidas Todos deben decir su nombre, edad donde vive y justificar porque cree que se debe salvar y tratar de convencerlos a todos	Papelógrafo o tablero
3. Reconociendo a nuestro municipio y su funcionamiento.	Brindar información de la misión y el funcionamiento general de la Administración Municipal de Barrancabermeja.	A través del video Institucional se desarrollará la siguiente temática: <ul style="list-style-type: none"> • Himno del municipio • Bandera y Escudo del Municipio • Reseña Histórica • Visión del Municipio • Misión • Estructura y funcionamiento de la Administración Municipal (Organigrama) • Misión y funciones de cada Secretaria y oficina Asesora • Ubicación de las diferentes dependencias de la Administración • Órganos de control de la Actividad y funcionamiento público (procuraduría, contraloría) 	Video institucional Auditorio Televisor DVD Refrigerios

TALLER: UBICACIÓN ORGANIZACIONAL

4. Normatividad que rige la función pública.	Facilitar al nuevo empleado toda la información respectiva a las normas y estipulaciones que rigen la función pública	Charla Informativa en la que se desarrollará la siguiente Temática: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuales son las normas en seguridad industrial Decreto 1295 ▪ Disposiciones que rigen la función pública Ley 734 sanciones para los servidores públicos, la Carrera Administrativa Ley 443 	Salón Papelógrafo marcadores
5. Presentación del contrato de trabajo.	Ofrecer una orientación general sobre los lineamientos generales del contrato de Trabajo	A través de una charla informativa donde se hablará de salarios, vacaciones, prestaciones, derechos, deberes y beneficios de los empleados. Horario y jornada laboral	Salón Tablero Acrílico Marcadores acrílicos
6. Acerca de las funciones a desempeñar y asignación de responsabilidades a nivel de cargo.	Brindar los conocimientos básicos al nuevo empleado que le permita un mejor desempeño de sus funciones	Mediante la coordinación con los jefes y directores de cada dependencia donde se vinculará el nuevo funcionario, realizar una presentación del nuevo empleado, reconocimiento del cargo, entrenamiento en las funciones a desempeñar y presentación de los principales instrumentos que rigen la función pública como manual de funciones y procedimientos.	Salón Pápele grafo marcadores
7. Que es la función pública.	Fomentar la reflexión sobre la importancia y significado de servidor público	Actividad de reflexión y sensibilización acerca del perfil del servidor público que requiere la Administración pública.	
8. Evaluación de la Actividad.	Mejorar el proceso de inducción	Se le pide a los asistentes evaluar la Actividad y realizar un sondeo de Sugerencias	Formato de evaluación y lápiz

II. PROCESO DE REINDUCCIÓN

El programa de reinducción posee objetivos similares a los de la inducción, específicamente está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional, fortalecer los conocimientos y habilidades del servidor público y actualizarlo en cuanto a objetivos, incluyendo reformas en la organización, el Estado o en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo. "Estos programas de reinducción y/o actualización se deben impartir a todos los empleados por lo menos cada 2 años o antes, en el momento en que se produzcan dichos cambios, con el fin de lograr la efectividad y la calidad de servicio"¹⁰².

La propuesta trasciende se orienta a propiciar espacios participativos donde cada funcionario analice y replantee el contexto en el que vive y labora como servidor público, a través del análisis y reflexión de los procesos y calidad de productos, con el fin de identificar las áreas prioritarias de intervención (reentrenamiento y/o actualización).

Por lo tanto se propone desarrollar el componente de reinducción en tres ejes de intervención:

- Inicialmente con un proceso de reflexión y análisis de la situación actual en cada una de sus dependencias lo cual implica un análisis de los procesos, de las necesidades y requerimientos de cada dependencia así como de los resultados, productos y servicios ofrecidos en el ámbito interno es decir la calida de la atención ofrecidos al ciudadano y a las demás dependencias
- Otro eje de intervención es el reentrenamiento dirigido a fortalecer los conocimientos y habilidades requeridas en los diferentes cargos y áreas de la Administración

¹⁰² Ibid, ESAP. Currículo. pag.19

Municipal, con el objeto de mejorar el desempeño del servidor público y por ende generar un mayor rendimiento laboral.

- Finalmente se propone realizar capacitaciones a través de charlas y material didáctico que permitan la actualización en normas y disposiciones que rigen la gestión pública.

El proceso de reinducción se debe iniciar con una auditoria interna de forma participativa en cada oficina asesora y secretaria a través de un análisis estratégico para establecer la diferencia entre la situación actual y la deseada, así como las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades creando la necesidad del proceso a desarrollar, para lograr el mejoramiento continuo del servicio a la comunidad.

Para su ejecución se tendrá el apoyo de expositores idóneos de las diferentes áreas de la Administración Pública y de la oficina de control Interno con el fin de coordinar esfuerzos y paralelamente desarrollar un proceso de interiorización de la cultura del auto-control y de la auto-evaluación en los servidores públicos a través de los formularios de evaluación adoptados por la función pública, en sus tres momentos: Concertación de Objetivos, Seguimiento y Evaluación final.

Para motivar la participación del personal de la Administración municipal en el proceso de reinducción es necesario desarrollar una estrategia de comunicación y crear expectativa sobre el proceso a iniciar y así mismo vincular el proceso al programa de bienestar social e incentivos establecidos por ley.

PROCESO DE REINDUCCIÓN

OBJETIVO: Promover el desarrollo integral del talento humano en la Administración Municipal de Barrancabermeja con el fin de aumentar el sentido de pertenencia e identidad y nivel de compromiso de los funcionarios con el cumplimiento de la misión institucional y el fortalecimiento de una cultura de gestión orientada a resultados y mejoramiento en la calidad del servicio brindado a la comunidad.

ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar en cada dependencia una auditoria para analizar y reflexionar sobre la calidad de los procesos y productos. • Identificar las áreas, los procesos, procedimientos y cargos en los que se requiera fortalecer los conocimientos para obtener un mayor rendimiento. • Desarrollar un proceso de reentrenamiento en cada una de las secretarias de la Administración municipal, a través de actividades de formación, enfatizando sobre el trabajo en equipo, valorando las capacidades y habilidades a nivel individual y grupal. • Propiciar la permanente actualización en cuanto a normas y disposiciones que rigen la gestión pública, así como la actividad como funcionario público, además de las funciones y procedimientos relacionados con el cargo y su respectiva dependencia, a través de comunicaciones (boletines informativos, circulares, carteles etc.). • Promover la vinculación y el compromiso de las diferentes secretarías y dependencias de la Administración municipal con la realización del proceso de reinducción. • A través de diferentes herramientas comunicativas dar a conocer el proceso a desarrollar en la Administración municipal de Barrancabermeja, promoviendo su participación a través de diferentes concursos y premiaciones. • Coordinar la ejecución del proceso de reinducción y reentrenamiento con los programas de capacitación, bienestar social e incentivos, para lograr un mayor impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar 1 actividad de capacitación anualmente en cada una de las áreas de funcionamiento de la Administración Municipal. (Administrativa, planeación, financiera y contabilidad) • El 90% del total de funcionarios de la Administración municipal conocerá el proceso a desarrollar • Realizar mínimo 1 auditoria por dependencia • Actualizar mínimo en un 70% del total de funcionarios sobre las últimas normas y disposiciones de la gestión pública. • Lograr la participación de un 70% del personal de la alcaldía en la realización del análisis estratégico de cada dependencia. <p>Lograr el apoyo y vinculación del total de secretarias y oficinas asesoras de la Administración municipal en el proceso a desarrollar</p>	<p>N° de quejas por mal servicio/ eventos de capacitación</p> <p>N° de funcionarios reentrenados / Total de funcionarios</p> <p>N° de funcionarios capacitados por área</p> <p>N° de funcionarios actualizados / N° de Reformas</p> <p>N° de funcionarios participantes del proceso de reinducción/ N° total de funcionarios.</p> <p>N° de personas capacitadas / N° reportes de fallas por servicio</p>

TALLER: RE - ENTRENAMIENTO A NIVEL DE CARGO

OBJETIVO: Promover el desarrollo integral del talento humano en la Administración Municipal de Barrancabermeja propendiendo por el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales

ESTRATEGIA: Desarrollar un proceso de reentrenamiento en cada una de las secretarías de la Administración enfatizando sobre el trabajo en equipo, valorando las capacidades y habilidades a nivel individual y grupal.

ACCIONES ESTRATEGICAS	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Dinámica de presentación y de Integración	propiciar un ambiente de confianza favoreciendo la participación activa de los asistentes y el mutuo conocimiento	Se puede realizar repartiendo en una hoja blanca con los siguientes items, que contestaran de forma anónima e individualmente, posteriormente se intercambian las hojas y la leen en voz alta tratando de adivinar quien es el personaje. -Barrio donde vive -Cuánto tiempo lleva en la Administración Municipal -lo que le gusta y lo que no le gusta -lo que le preocupa -Que otra actividad realiza -una cualidad -un defecto	Hojas de papel bon lapices marcadores
2. Fortalecimiento de conocimientos	Identificación de Áreas de que requieran mejorar el nivel de conocimientos que permitan un mejor rendimiento	A través de un trabajo grupal por áreas: ▪ Nuevas Tecnologías, sistemas e informática, ▪ Área Administrativa ▪ Formulación y evaluación de Proyectos entre otras.	Pápelo grafo. Salón Marcadores Hojas de papel bon
3. Charla de actualización en normas y disposiciones	Actualizar a los funcionarios públicos sobre recientes modificaciones de normas	A través de una charla realizar un trabajo dinámico para facilitar al servidor público la información sobre normas y disposiciones que regulan la gestión pública y el funcionamiento de las entidades del Estado. Y a su vez entrega por escrito de forma clara y concisa dicha información.	Tablero Acrílico marcadores Plegable
4. Que son los Planes de acción e informes de gestión.	Promover en el servidor público la utilización de herramientas y metodologías de planeación.	A través de una charla o asesoría demostrar la Importancia y lineamientos básicos sobre los Planes de acción e informes de gestión.	Papelografía y marcadores
5. Evaluación de la Actividad	Generar reflexión en los participantes	Se le pide a los asistentes evaluar la Actividad y realizar un sondeo de Sugerencias	Formato de evaluación

TALLER DE REINDUCCIÓN

OBJETIVO: Fortalecer una cultura de gestión orientada al mejoramiento continuo en la calidad de productos y servicios ofrecidos por la Administración municipal

ESTRATEGIA: Generar espacios de participación y reflexión en cada una de las dependencias de la Administración municipal sobre la calidad de los procesos y productos y servicios.

ACCIONES ESTRATEGICAS	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Etapa comunicativa y creación de expectativa del proceso a desarrollar	Motivar la participación de los funcionarios en el proceso a desarrollar.	A través de diferentes estrategias comunicativas (volantes, circulares, boletines, carteles, mensajes sublimizares) socializar el proceso de reinducción premiando la participación de los funcionarios a través concursos por dependencias desde el programa de bienestar social e incentivos. (días de permiso, cupos para capacitaciones) Actividad del espejo.	Hojas de papel bon lápices marcadores
2. Auditoria Interna en cada dependencia a través del análisis sistémico	Propiciar un espacio de análisis y reflexión sobre la calidad de los productos ofrecidos a nivel interno y externo	Cada dependencia analizará sus productos y servicios ofrecidos a la comunidad y a las demás secretarías, así como sus procesos e insumos y la calidad de los mismos así como las exigencias y requerimientos de sus clientes, identificando su dependencia como subsistema	Tablero Acrílico Expográfico
3. Análisis estratégico participativo en cada dependencia, construcción de DOFA	Promover la reflexión de la situación actual de la Administración municipal, creando la necesidad de desarrollar el proceso	A través de un trabajo en forma grupal en una cartelera grupos de tres personas van a analizar las debilidades fortalezas, amenazas de la dependencia; el porque de esa situación causas que lo originan y consecuencias o efectos; evolución a lo largo del tiempo, sus tendencias previsible; se deben imaginar que pasaría en caso de no intervenir en dicha situación posteriormente, se realizará un sondeo y plenaria de las estrategias a implementar.	Pápelo grafo. Salón Marcadores Hojas de papel bon
4. Trabajando en equipo	Generar reflexión sobre la importancia de las Relaciones Humanas y El trabajo en equipo	Realizar una actividad grupal en forma de concurso se puede realizar una especie de carrera de observación	Zona verde Tablero Acrílico Expográfico y Papel de color Pliegos de papel bon
5. Reconocimiento de Aspectos positivos	Lograr que los participantes reflexionen y reconozcan los aspectos positivos de la Administración Municipal y evaluar el sentido de pertenencia a la misma	Desarrollar las siguientes preguntas de forma individual: -Recordar como fue el primer día de trabajo -Recordar una anécdota (un hecho feliz y uno triste de su vida en la Administración) -Que beneficios ha obtenido a través de su vinculación a la Administración (pertenencias materiales, vivienda, educación, transporte) -En que aspectos a nivel personal han mejorado a través de la vinculación al municipio.	Tablero Acrílico Expográfico
6. Evaluación de la Actividad	Generar reflexión en los participantes	Se le pide a los asistentes evaluar la Actividad y realizar un sondeo de Sugerencias	Formato de evaluación

5.2 PROPUESTA DIRIGIDA A PENSIONADOS DE LA ADMINISTRACIÓN

**“PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA EL BIENESTAR
SOCIAL Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DEL
PENSIONADO DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA 2004 -
2007.”**

5.2.1 Presentación. El programa de Atención Integral dirigido al personal pensionado de la Administración Municipal de Barrancabermeja, ha sido elaborado como respuesta a la eminente necesidad de mejorar la Atención ofrecida por el municipio a esta población, esta iniciativa ha surgido de la Secretaria General, quien en cumplimiento de su misión, la cual contempla propender por el desarrollo integral, los mejores niveles de calidad humana y bienestar social de los servidores públicos y pensionados a cargo del municipio; ha dado inicio a un proceso social comprendido por la realización del diagnóstico sociodemográfico realizado en forma participativa y la implementación de la presente propuesta.

El Programa de Atención Integral está compuesto por cinco áreas básicas de atención, las cuales se intervendrán a través de la implementación de varios proyectos:

- Salud: A través del desarrollo de actividades orientadas a la prevención y promoción de estilos de vida saludable con el objeto de generar la cultura del autocuidado en el pensionado.
- Recreación, Deporte y Cultura: A través de actividades lúdicas y de esparcimiento, motivando al pensionado a reintegrarse a la sociedad.

- o Educativa: Desarrollo de actividades de formación básica dirigidas al personal pensionado y prejubilado facilitando su aprendizaje y orientación en las diferentes áreas que se requieran.
- o Social: Comprende acciones en el ámbito comunitario, familiar e individual del pensionado, con el objeto de fortalecer su autoestima, y enfatizando en la etapa de envejecimiento como una fase más del ciclo vital de todo ser, en la que existe un enorme potencial humano de saberes y experiencias que pueden transmitir a la sociedad.
- o Productivo: Vincular al pensionado del municipio en labores productivas previamente establecidas según sus intereses; aprovechando las experiencias, las habilidades sus conocimientos, que a su vez les permitan ser sujetos activos y productivos para la sociedad.

El programa de Atención Integral ha sido formulado en conformidad con el Plan de Desarrollo Municipal 2004 - 2007, específicamente el componente del Desarrollo Institucional; su implementación permitirá al municipio ejercer su Responsabilidad Social con los pensionados y a su vez contribuirá a mejorar el posicionamiento de su imagen ante este personal y la comunidad en general. Ya que a la fecha se había prescindido de todo tipo de responsabilidad social con esta población, personal que merece una mejor atención, por ser ellos quienes han entregado alrededor de 20 años de su vida a la Administración municipal.

De este modo la actual Administración se convertirá en pionera de llevar a cabo un proceso social dirigido a mejorar la Atención a esta población.

5.2.2 Justificación. En Colombia la realidad de la población de adultos mayores y pensionados está enmarcada por la falta sensibilización de la sociedad y el marginamiento familiar, además de carecer de espacios que les

faciliten el esparcimiento, la convivencia y la participación social, lo que ha conllevado a disminuir sus capacidades físicas e intelectuales y hacerlos vulnerables a procesos patológicos.

El municipio de Barrancabermeja no es ajeno a esta realidad, según se manifiesta en el diagnóstico social, el pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja se encuentra desvinculado de su entorno sociocultural, presentando estilos de vida no saludables, como el sedentarismo, lo que conlleva a un inminente deterioro de su calidad de vida, generando marginación y aislamiento social, así como estancamiento en su proyecto de vida y la sub- utilización de la sinergia y el potencial humano del pensionado.

Por tal motivo toma vital importancia los servicios sociales complementarios, según lo reglamenta la LEY 100, tales como capacitaciones, recreación, salud etc, como acciones integrales que favorecen el desarrollo humano de esta población y una participación activa promoviendo su integración social, lo cual implica un costo mínimo y un gran impacto social favoreciendo el bienestar social de esta población.

Teniendo en cuenta que actualmente se han infrautilizado los recursos que posee la Administración municipal para la atención al pensionado, como es el potencial que existe en el recurso humano de la Administración y la competencia de cada secretaria y oficina Asesora, se busca cambiar la tendencia de trabajar aisladamente conllevando a duplicar tareas y esfuerzos.

En este sentido se propone para la ejecución del programa, realizar un engranaje y utilizar los diferentes recursos existentes en la Administración a través de sus dependencias como secretaria de Salud, Educación, Bienestar familiar, INDERBA, entre otros y la coordinación de un trabajo con el fin de lograr la optimización de recursos, humanos, técnicos, financieros, para el desarrollo del programa de manera integral propiciando a su vez la cualificación de la oferta y generar así un impacto positivo en esta población.

Igualmente se propone el establecimiento de convenios que permitan la participación inter- institucional y la creación de alianzas estratégicas; A través de relaciones de intercambio y cooperación que permitan complementar esfuerzos, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la atención y el desarrollo humano del personal pensionado.

Según se mencionó previamente, gran parte de los esfuerzos de esta propuesta están enfocados atender con visión holística la realidad del pensionado y mediante proyectos de proceso en procura de generar una cultura de participación en la población pensionada con el fin de crear y desarrollar la corresponsabilidad de todos por el bien común. Y a su vez los pensionados se sientan como miembros activos de la sociedad y de la Administración Municipal, procurando que la sociedad los reconozca y los valore por sus capacidades, habilidades y su nivel de importancia en la historia social.

5.2.3 Posibles entidades participantes en el Programa

Administración municipal:

- Secretaría General
- Secretaría de Desarrollo Económico y Social
- Asesoría de Desarrollo Socioeconómico
- Secretaría de salud y ESE Municipal
- Secretaría de educación
- Centro de Convivencia Ciudadana
- Prensa
- Instituto para el fomento del Deporte en el municipio de Barrancabermeja -INDERBA
- UMATA

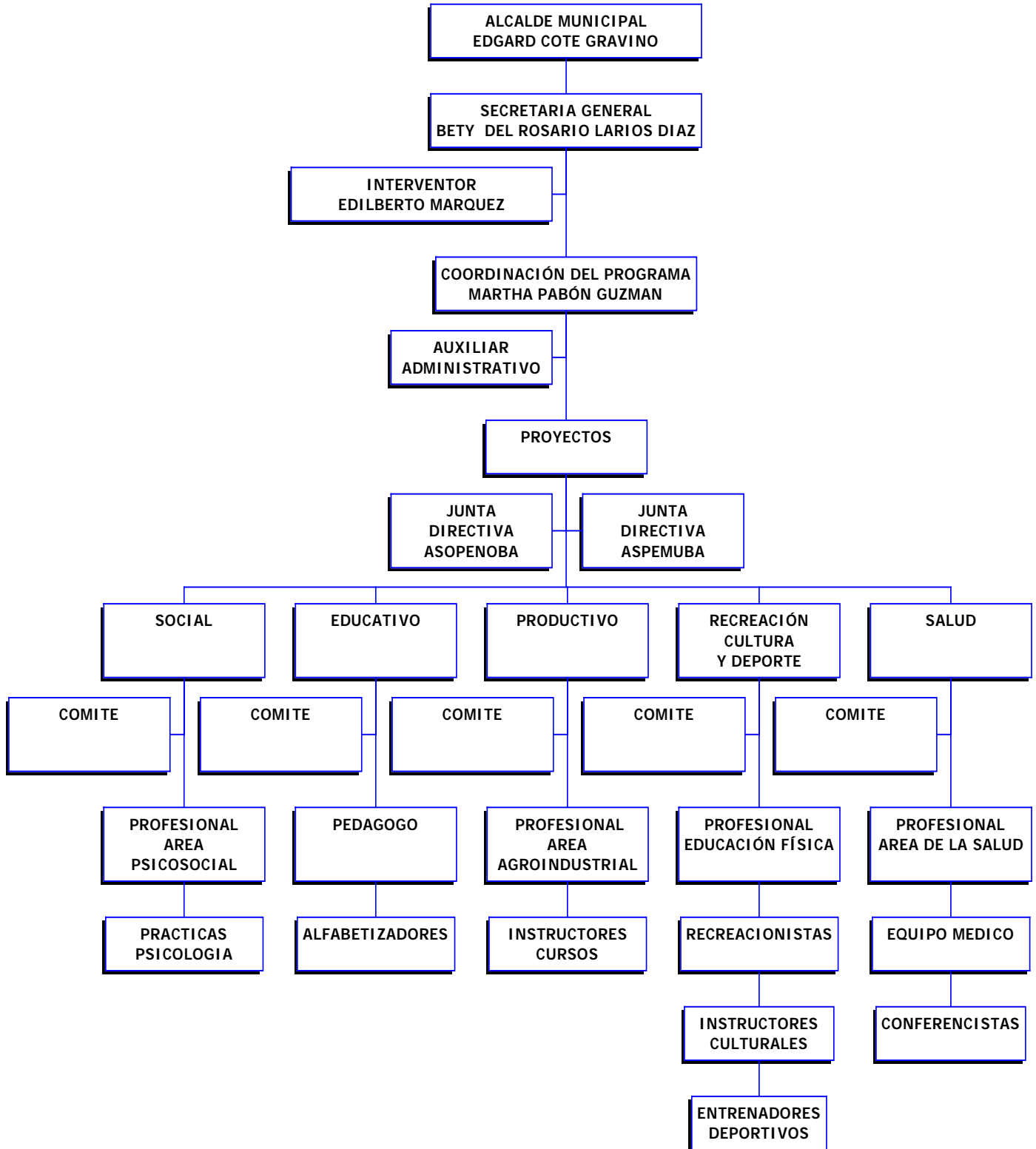
Entidades Externas:

- Gobernación
- EPS- IPS
- Bienestar familiar
- SENA
- Universidad Cooperativa de Colombia
- UNIPAZ

5.2.4 Resumen Presupuesto

PRESUPUESTO ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA					
RECURSOS	INSUMOS	UNID	CANT	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
RECURSO HUMANO	Coordinadora del programa	meses	18	1.800.000	32.400.000
RECURSO TÉCNICO	Computador	Unidades	1	1.750.000	1.750.000
	Impresora	Unidades	1	200.000	200.000
	Escritorio	Unidades	1	200.000	200.000
	Sillas giratorias	Unidades	2	150.000	300.000
	Gastos de funcionamiento (alquiler de oficina, línea telefónica)	unidades	18	500.000	9.000.000
	Telefax	Unidades	1	200.000	200.000
	VALOR TOTAL PROYECTOS	Proyecto de Capacitación			
Proyecto de Salud					13.390.000
Proyecto Recreativo					34.980.000
Proyecto social					10.050.000
Proyecto Productivo					7.565.000
SUBTOTAL					119.745.000
IMPREVISTOS 10%					11.974.500
TOTAL					131.719.500
TOTAL RECARGOS 15%					

5.2.5 Estructura de funcionamiento del Programa de Atención Integral



PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DIRIGIDO AL PERSONAL PENSIONADO

OBJETIVO: Propender por el bienestar social y mejoramiento de la calidad de vida, del pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja fortaleciendo los aspectos bio-psico-social y el desarrollo humano de esta población.

ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Institucionalizar en la Administración municipal una política de responsabilidad social y mejoramiento de la atención al pensionado del municipio. • Establecer convenios y alianzas estratégicas con diferentes entidades a nivel municipal y departamental con el objeto de facilitar la realización del programa social. • Vincular a las diferentes dependencias de la Administración municipal aprovechando el potencial y competencia de las mismas • Fomentar la organización y participación de los pensionados a través de la creación de comités en cada Asociación de pensionados en áreas de salud, Recreación y Deporte con el objeto de coordinar la ejecución de diferentes proyectos a realizar. • Promover la participación del pensionado del municipio de Barrancabermeja en diferentes capacitaciones según sus intereses y necesidades. • Generar la cultura del auto- cuidado a través de actividades de prevención de enfermedades y factores de riesgo y la promoción de estilos de vida saludable que conlleven a un envejecimiento y vejez satisfactoria. • Promover la participación de los pensionados del municipio en actividades recreativas, lúdicas y deportivas, procurando un óptimo estado de salud y por ende una mejor calidad de vida. • Reconocer al pensionado como ser poseedor de gran potencial humano a través del aprovechamiento de su capacidad, experiencia, habilidades, conocimientos. • Brindar asesoría psicosocial a nivel individual y grupal al pensionado, con la finalidad de que asimilen esta etapa como un acontecimiento que hace parte del ciclo vital individual posibilitando así su adaptación y el disfrute de su nueva condición. • Motivar la participación a través de información y divulgación de las actividades a realizar a través de los distintos medios de comunicación, para incentivar la participación comunitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación de un 70% del personal pensionado en las actividades a realizar. ▪ En el primer trimestre del año 2004 se habrá inscrito el programa en el banco de proyectos del municipio los proyectos a realizar. ▪ Al 15 de agosto del año 2004 se habrá dado inicio a las actividades a realizar. ▪ Vincular al 40% del personal pensionado en diferentes capacitaciones ▪ Crear tres comités en Salud, Deporte, y Capacitación en cada Asociación de pensionados. 	<p>N° de pensionados participantes/ Total de pensionados</p> <p>N° de pensionados Beneficiarios/ Total de Pensionados</p> <p>N° de proyectos ejecutados / de proyectos formulados</p> <p>N° de Actividades programada/ N° de participantes</p> <p>N° de entidades vinculadas al Programa</p> <p>N° de Secretarias vinculadas</p>

I. PROYECTO EDUCATIVO

Objetivo

Promover el desarrollo del potencial humano del personal pensionado y prejubilado de la Administración municipal de Barrancabermeja propendiendo por el mejoramiento del nivel de vida, reconociendo y valorando sus capacidades, intereses y necesidades.

Justificación

Teniendo en cuenta que la pensión representa un suceso significativo desde el punto de vista psicosocial, a partir de dejar un empleo puede ser vista como la pérdida de un rol importante, donde la adaptación a la nueva vida puede ser difícil para muchas personas.

Paralelo a la etapa de pensión en el individuo se producen cambios propios de la adultez, donde la persona pasa a una nueva adaptación del ciclo de su vida. El pensionado tiene la opción de elegir entre seguir realizando labores que le generen recursos económicos o dedicarse a otras actividades, no obstante estas personas poseen una gran experiencia en los diferentes aspectos de la vida, que les facilita la incorporación a grupos y situaciones.

En este sentido es necesario propiciar espacios de formación y reflexión, a través de actividades de capacitación que ayuden a la rápida adaptación en el área personal, familiar y social potenciando las actividades de la vida cotidiana del prejubilado y el jubilado y a su vez, brindar conocimientos necesarios para la conservación de una buena salud física y mental.

Por tal motivo se busca proporcionar al pensionado y prejubilado del municipio diferentes capacitaciones que le permitan redimensionar su proyecto de vida, con el objeto de generar un mayor impacto y desarrollo de la participación comunitaria de esta población, la cual se dimensionará en la implementación de futuros proyectos; ya que actualmente la participación en esta esfera es poca o nula, en la mayoría de los casos, se manifiesta el desinterés y la apatía por la búsqueda del bienestar colectivo.

Otro componente importante de la capacitación es la preparación para el retiro laboral con la cual se busca ofrecer una atención integral a la población prepensionada y pensionada con el fin de promover acciones que aseguren a la persona un adecuado manejo de su nueva condición frente a la sociedad, es decir, como jubilado; brindando asesoría para su desarrollo integral y satisfacción de necesidades como la recreación, la capacitación y el manejo del tiempo libre, todo ello con el fin de que continúen siendo personas productivas y activas dentro de la sociedad y el núcleo familiar a través de procesos participativos.

En la Administración Municipal de Barrancabermeja a la fecha actual no se ha prestado este tipo de atención al personal pensionado, en este sentido a través de este programa de Atención Integral y a través del proyecto de capacitación, se busca acompañar el proceso de jubilación y brindar asesoría psicosocial a nivel individual y grupal con la finalidad de que los participantes asimilen esta etapa como un acontecimiento que hace parte de la etapa de adulto mayor y que exige nuevas alternativas de vida.

Finalmente se trata de brindar elementos que le permiten al futuro adulto mayor adaptarse al cambio de vida, posibilitando el disfrute de la nueva condición en compañía de su grupo familiar propiciando su integración social y la permanente construcción de su proyecto de vida.

I-PROYECTO EDUCATIVO DIRIGIDO AL PERSONAL PENSIONADO

OBJETIVO: Promover el desarrollo del potencial humano del personal pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja propendiendo por el mejoramiento del nivel de vida, reconociendo y valorando sus capacidades, intereses y necesidades.					
ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
Fortalecimiento y Consolidación de las asociaciones	Taller de diagnóstico participativo.	Comprende la realización de un árbol de problemas especificando causas y consecuencias de la situación actual, posteriormente realizar una lluvia de ideas de alternativas de solución y estrategias a implementar.	Realizar un taller en cada Asociación Asesorar a cada junta directiva en la programación de actividades.	N° de talleres realizados N° de pensionados participantes	Secretaria General
	Asesoría en la programación de actividades.	Se realizará con las juntas directivas de cada asociación de pensionados del municipio.			
Brindar formación básica a los adultos mayores en las áreas del conocimiento que ellos requieran.	Realizar la gestion con la secretaria de Educación para alfabetizar a los pensionados del municipio que no saben leer y escribir	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Identificación de los pensionados analfabetas por parte de los comités de capacitación. ◆ Inscripción de los pensionados que deseen alfabetizarse. ◆ Establecer convenios con la Secretaria de Educación y policía comunitaria para que aporten los alfabetizadores. ◆ Capacitación a los alfabetizadores asignados en métodos de enseñanza para el adulto mayor. 	Alfabetizar el 50% de los pensionados analfabetas inscritos	N° de pensionados alfabetizados/ N° total de Inscritos	Secretaría de Educación Policía Comunitaria

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
Realizar actividades de formación requeridas por los pensionados	Gestionar la realización de talleres y cursos en: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Procesos de comunicación Asertivos ◆ Liderazgo y autogestión ◆ Desarrollo de la mentalidad empresarial ◆ Cooperativismo y Economía solidaria ◆ Formulación de proyectos productivos 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Coordinar con los comités la programación de las capacitaciones. ◆ Inscripción de las personas que van a capacitarse. ◆ Establecer convenio con el SENA para que brinde sus instalaciones y el recurso humano calificado para el desarrollo de estas actividades. 	Lograr la participación del 30% de los pensionados beneficiados del programa en las actividades a realizar.	N° de pensionados capacitados/ total de beneficiarios	SENA Universidad Cooperativa de Colombia. Facultad de Psicología Secretaría General
Formulación e institucionalización del programa de jubilación asistida.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Realización de una actividad de asesoría y acompañamiento al personal que va a salir pensionado. ◆ Taller sobre el Reconocimiento positivo de la Vejez y el Envejecimiento ◆ Seminario de orientación socio-económica 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Según la ley 100 es el componente de Preparación a la jubilación o Retiro Asistido. ◆ Convocatoria para reunión con los prejubilados. ◆ Mediante la coordinación con las demás secretarías y oficinas Asesoras buscar apoyo para la realización de las actividades de capacitación. 	Poner en marcha a partir del mes de junio de 2004 la asesoría para la preparación a la jubilación. Lograr la participación del 50% de prejubilados del año 2004 en el total de actividades programadas.	N° de prejubilados participantes N° de asesorías	Secretaría General Control Interno

II. PROYECTO DE SALUD

Objetivo

Generar la cultura del auto- cuidado a través de actividades de prevención de enfermedades y factores de riesgo y la promoción de estilos de vida saludable que conlleven a un envejecimiento y vejez satisfactoria.

Justificación

Paralelo a la pensión la persona pasa a una nueva etapa del ciclo de su vida en el que se producen cambios propios de la adultez, como los fisiológicos, psicológicos y socio-familiares. "En el aspecto fisiológico al igual que en otras áreas, aparecen cambios relacionados con la edad, como el declive del sistema visual, auditivo y motor influyendo de manera notoria en la conducta de los pensionados"¹⁰³.

Las funciones visuales se encuentran afectadas de forma adversa por el envejecimiento, presentándose una disminución de la visión periférica. El declive en el sistema auditivo puede incluir problemas de comprensión del habla normal y decrecimiento de la agudeza auditiva. En el sistema nervioso, a medida que progresa el envejecimiento, puede contribuir a cierta pérdida del vigor mental. Las funciones motoras también se ven afectadas y uno de los cambios significativos es el incremento del tiempo de reacción, algunas de las funciones corporales se hacen más lentas.

¹⁰³ CRAIG J, Grace. Desarrollo Psicológico. 7ed, 1997. 15 p.

Teniendo en cuenta que los Estilos de Vida¹⁰⁴: son determinados por la presencia de factores de riesgo y factores protectores, representando un proceso dinámico que no solo se compone de acciones o comportamientos individuales, sino también de acciones de naturaleza social.

Estos factores protectores comprenden los recursos personales, sociales, económicos, culturales, psicológicos y espirituales que atenúan o neutralizan el impacto de riesgo a través de mecanismos conscientes o inconscientes de adaptación¹⁰⁵ y los factores de riesgo son las condiciones personales, sociales, económicas, culturales, psicológicas y espirituales que amenazan con la integridad del ser humano y por ende, propician una menor calidad de vida y mayor posibilidad de enfermar o morir.

En la edad adulta se presentan con frecuencia pero se pueden prevenir y evitar. Hay factores decisivos para conservar la salud, como los adecuados hábitos alimenticios, el ejercicio regular, el control médico periódico, la inmunización, la educación y las relaciones sociales y familiares armónicas. Estos programas son una buena alternativa:

Por tal motivo este programa busca fomentar la creación del hábito de estilos de vida saludables en el personal pensionado del municipio, a través de la implementación del proyecto de salud mediante el desarrollo de actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para la conservación de una vida activa y sana.

¹⁰⁴ Boletín para la Población Envejeciente y Vieja No. 18. A Tiempo. Julio - Agosto. Medellín, 1997

¹⁰⁵ EISENSTEIN, E. y PAGNONCELLI de Souza. Situaciones de Riesgo para la Salud en Niños y Adolescentes. ECEIP. 1996

II- PROYECTO DE SALUD DIRIGIDO AL PERSONAL PENSIONADO

OBJETIVO: Generar la cultura del auto- cuidado en el pensionado del municipio de Barrancabermeja, a través de actividades de prevención de enfermedades y factores de riesgo y la promoción de estilos de vida saludable que conlleven a un envejecimiento y vejez satisfactoria.					
ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
Realizar acciones que promuevan la prevención y control de factores de riesgo.	Jornadas de la salud	Coordinar la Vinculación de la ESE del Municipio y de la Secretaria de Salud y EPS para realizar las jornadas de prevención Se harán trimestralmente ofreciendo: -examen general, visual, odontológico, de laboratorio, citologías, -inmunización: antigripal, neumococo, hepatitis, Prevención.	Realización de 2 brigadas de salud con el personal pensionado durante el año 2004	N° de Brigadas Realizadas/ N° total de Brigadas planeadas N° total de Beneficiarios	Secretaría General. Secretaria de Salud EPS /ESE Prensa Droguerías y Farmacias
Realizar campañas educativas para la promoción de estilos de vida saludable.	Realización de Talleres y conferencias para el personal pensionado sobre: ♦ El autocuidado ♦ Salud visual ♦ Salud oral ♦ Adecuado uso de medicamentos ♦ Sexualidad de adultos mayores ♦ Espalda sana ♦ Taller teórico práctico hábitos alimenticios y valor nutricional de los alimentos, interacción droga alimento, alimentación balanceada y dietas especiales	Coordinar con los comités la programación de los talleres y conferencias dirigidos a prevenir la obesidad, vida sedentaria, tabaquismo, alcoholismo, abuso de medicamentos y estrés, entre otros. Motivar en cada asociación para la asistencia a estas actividades	Lograr la implementación de tres Talleres y/o conferencias mensuales a partir del mes de mayo del 2004.	N° total de beneficiarios N° de talleres realizados/ Total de talleres programados	
	Capacitación en primeros auxilios	Identificar a las personas interesadas y posteriormente abrir inscripción al curso A través de la vinculación de entidades especialistas en primeros auxilios como	Al mes de septiembre se habrá realizado una capacitación en primeros auxilios	N° de pensionados capacitados	Cruz roja Defensa civil

III “PROYECTO DE RECREACIÓN, DEPORTE Y CULTURA DIRIGIDO AL PERSONAL PENSIONADO DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA 2004 -2005.”

Objetivo:

Promover la participación de los pensionados de la Administración Municipal de Barrancabermeja en actividades recreativas, lúdicas, deportivas y culturales que propendan por su integración social y generen una cultura de estilos de vida saludables que fortalezcan la parte bio-psico-social procurando un óptimo estado de salud y por ende una mejor calidad de vida.

Justificación

Con la realización del Diagnóstico Socio-Demográfico¹⁰⁶ al personal pensionado del municipio de Barrancabermeja, además de facilitar la descripción y caracterización demográfica de este personal, se estima que aproximadamente 280 residen en Barrancabermeja; en el análisis de la situación actual se encontró al pensionado del municipio de Barrancabermeja desvinculado de su entorno sociocultural, debido a la carencia de actividades culturales, recreativas, deportivas y productivas, como espacios de diversión y esparcimiento que permitan el aprovechamiento de la sinergia y del potencial humano del pensionado y a su vez propendan por su salud mental y física, incentivándolos a una mejor utilización del tiempo libre, evitando el sedentarismo y el aislamiento e integrándolos a la vida social.

Cabe destacar que el estudio realizado permitió obtener información correspondiente a las expectativas y sugerencias de este personal con respecto a la participación en recreación en la cual Según la consulta sí estarían

interesados en participar en actividades recreativas; de los 65 consultados, 54 pensionados manifestaron su interés por este tipo de actividades, correspondiente a un 84.4%; demostrando su disposición para participar en actividades y eventos de esta índole.

Teniendo en cuenta que la recreación contribuye al individuo evitando caer en estados depresivos y conlleva a mantener la condición física, retarda el deterioro físico y mental. A su vez fomenta el autocuidado y promueve a adquirir hábitos de vida saludable, reduciendo el estrés, fortalecer la autoestima, mantener un estado emocional positivo.

Por este motivo se necesita implementar diferentes actividades como lúdicas, educativas y recreativas con el ánimo de permitirle la integración del pensionado con otras personas de su edad y condición facilitando su realización personal, brindándole oportunidades para permanecer activo, aprovechar su tiempo libre, expresar su creatividad y potenciar su participación ciudadana propiciando un proceso de envejecimiento más saludable, desde una perspectiva física, lúdica y espiritual fomentando así, el mejoramiento de su calidad de vida.

¹⁰⁶ VER : Diagnóstico Socio-Demográfico Pensionados del Municipio

III- PROYECTO DE RECREACIÓN CULTURA Y DEPORTE

OBJETIVO: Promover la participación de los pensionados de la Administración Municipal de Barrancabermeja en actividades recreativas, lúdicas, culturales y deportivas que propendan por su integración social y generen una cultura de estilos de vida saludables que fortalezcan la parte bio-psico-social procurando un óptimo estado de salud y por ende una mejor calidad de vida.					
ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
Promover la conformación de Equipos y grupos deportivos	Conformar equipos de: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Tejo y bolo criollo ◆ Fútbol ◆ Softball ◆ Gimnasia 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ A través del comité deportivo se motivará en cada asociación para iniciar la conformación de los diferentes grupos deportivos que permitan mejorar las capacidades físicas del pensionado. ◆ Reactivar el grupo de Gimnasia y deporte en cada asociación la cual puede realizarse en una sesión semanal de hora y media donde se trabajan capacidades condicionales, coordinación, ritmo, equilibrio y posturas. 	<p>A partir del mes de Agosto se habrá conformado en cada asociación los equipos.</p> <p>Conformar un grupo de gimnasia por asociación.</p>	<p>N° de equipos Conformados</p> <p>N° de integrantes del grupo de Gimnasia/ Total de pensionados</p>	Secretaría General INDERBA
Fomentar la realización de eventos que propicien la motivación y participación del personal pensionado en actividades de carácter deportivo	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Organizar las Olimpiadas locales de pensionados. ◆ Encuentros Deportivos a nivel Regional con otras organizaciones similares que propicie la participación y una vejez sana y dinámica. 	Gestionar con INDERBA para vincular personal idóneo con el fin de coordinar los diferentes eventos deportivos a realizar.	<p>Realizar en el año 2004 las olimpiadas deportivas</p> <p>Realizar dos encuentros deportivos al año.</p>	<p>N° de pensionados participantes/ N° total de pensionados</p> <p>N° de eventos deportivos realizados</p>	<p>Secretaria General INDERBA</p> <p>Secretaría de Dilo</p> <p>Prensa INDERBA</p> <p>Cruz roja</p> <p>Secretaria Salud</p> <p>Defensa civil</p> <p>Bavaria</p> <p>ECOPETROL</p> <p>Loterías</p> <p>Empresas de transporte público</p> <p>Alianza petrolera</p>

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
Desarrollar actividades ecológicas para promover la relación con el entorno ecológico y cultural de la ciudad y el departamento.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Caminatas ◆ Visita a sitios Turísticos de interés general. ◆ Visitas cultivos de la región ◆ Motivar la realización del tours familiar con el objeto e incentivar e integrar a los pensionados y sus familias 	<p>Estas actividades permiten al pensionado disfrutar de la belleza de la naturaleza, conocer sitios históricos y ecológicos y hacer nuevos amigos a través de la organización de actividades que les permitan autogestionar su costo.</p> <p>Estas se promoverán a través de las diferentes entidades relacionadas con el medio ambiente.</p>	<p>Realizar una caminata mensual.</p> <p>Lograr la participación de un 30% de los pensionados.</p>	<p>Número de pensionados participantes</p> <p>Sitios turísticos visitados.</p> <p>N° de caminatas realizadas.</p>	<p>Secretaría General. Prensa UNIPAZ UMATA Política rural Defensa civil Cruz roja Secretaría medio ambiente Corporación del medio ambiente.</p>
Motivar la organización y participación de los pensionados en diferentes actividades culturales y artísticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformación de grupos de danzas, teatro, conjunto vallenato, instrumentos musicales ▪ Realizar concursos culturales entre los grupos conformados ▪ Presentaciones en eventos culturales, sociales para posesionar su imagen y se logre un reconocimiento a nivel social 	<p>Motivar la conformación de los grupos culturales a través del comité de recreación cultura y deporte identificando las personas que tienen habilidades y potencial en el área artística.</p> <p>Programar e inscribir las presentaciones de los diferentes grupos culturales en los eventos a realizarse en Barrancabermeja.</p>	<p>Conformar un grupo cultural en cada Asociación de pensionados.</p> <p>Participar en un 50% de los eventos culturales programados en el municipio</p>	<p>Grupos culturales conformados</p> <p>N° de eventos culturales realizados</p> <p>Número de pensionados participantes</p>	<p>Secretaría General Secretaría de Desarrollo Económico y Social. Secretaría de Educación INDERBA</p>

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
Gestionar la consecución de espacios y elementos deportivos que permitan la práctica del deporte y la integración de los pensionados de la Administración Municipal de Barrancabermeja.	Realizar un convenio con el parque recreacional del municipio para desarrollar las diferentes actividades deportivas.	A través de los comités gestionar el carnet -pase para facilitar el ingreso del pensionado al parque para el desarrollo de los diferentes eventos.	En el mes de Junio se habrá carnetizado al 50% de pensionados inscritos en el programa.	Club deportivo en funcionamiento N° de actividades deportivas desarrolladas en el parque	Secretaría General Prensa INDERBA Gobernación de Santander.
	Gestionar el club Deportivo del pensionado del municipio.	Realizar un proyecto dirigido a la Gobernación de Santander solicitando presupuesto para la dotación del club (juegos, mesas y enseres)	En el mes de diciembre se habrá dado inicio a la implementación del club deportivo.	N° de visitas al parque de los pensionados	
Brindar elementos prioritarios que faciliten la práctica del deporte y la recreación en las asociaciones de pensionados.	Dotación de elementos deportivos como juegos de mesa, elementos de gimnasia, sudaderas, balones entre otros.	Se tendrán en cuenta las necesidades de los grupos deportivos, culturales y recreativos conformados por los pensionados participantes de las actividades del programa.	Dotar al 50% de los grupos deportivos, culturales y recreativos que lo requieran.	N° de grupos beneficiados	Administración municipal Gobernación de Santander

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
Fomentar el desarrollo de actividades sociales y fiestas para fortalecer los lazos afectivos e integrar los pensionados del municipio.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Celebración de la Semana del pensionado ◆ Celebración mensual de cumpleaños y días especiales. 	<p>En esta semana se desarrollarán diferentes actividades para el pensionado tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Jornadas de salud ◆ Jornadas culturales ◆ Jornadas deportivas ◆ Reinado ◆ Viejoteca <p>Promoviendo la participación de pensionados asociados y no asociados</p> <p>Se gestionará con diferentes secretarías del municipio para que se vinculen a la celebración de la semana del pensionado</p>	Lograr la participación del 70% de los pensionados en las actividades programadas.	<p>Número de pensionados participantes</p> <p>N° de actividades realizadas.</p> <p>N° de secretarías vinculadas</p>	<p>Secretaría General</p> <p>Secretaría Dilo.</p> <p>Secretaría salud</p> <p>INDERBA</p> <p>Prensa</p> <p>Cruz roja</p> <p>Defensa civil</p> <p>Sector comercial</p> <p>Sector salud</p> <p>Sector educativo</p> <p>Sector industrial</p> <p>Fuerza pública</p>
Motivar la participación activa y creativa de los pensionados en actividades lúdicas para una utilización constructiva de su tiempo libre.	Realizar diferentes juegos y actividades recreativas tales como: Tarde de dominó, parques, cartas, ajedrez y dinámicas de grupo entre otros.	Programar con los comités de recreación, cultura y deporte las diferentes actividades a desarrollar en las que se motive la participación masiva de los pensionados.	Mensualmente organizar dos tardes lúdicas en cada asociación.	<p>Número de actividades lúdicas realizadas.</p> <p>Número de pensionados participantes</p>	Secretaría General
Ofrecer incentivos a todos los comités conformados en el programa por su trabajo y gestión en los diferentes proyectos	Realizar paseos con los integrantes de los diferentes comités establecidos para el desarrollo del programa.	Gestionar el préstamo de una sede campestre en donde se pueda desarrollar un día de esparcimiento para implementar juegos y dinámicas de integración, concursos y premiación a la labor realizada.	Realizar un paseo semestral con los comités. Lograr la participación del 50% de los comités en los paseos planeados.	<p>N° de paseos desarrollados</p> <p>N° de comités participantes</p>	<p>Secretaría General</p> <p>INDERBA</p>

IV. PROYECTO DE ATENCIÓN SOCIAL AL PENSIONADO

Objetivo

Fortalecer la autoestima y proyecto de vida del pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja, posibilitando así su adaptación a la etapa de envejecimiento como acontecimiento que hace parte del ciclo vital de cada individuo.

Justificación

La jubilación es considerada excluyente, de los capaces y experimentados, discriminatoria con los ancianos y además contribuye al aislamiento social. No obstante, algunos hechos en el medio demuestran como el adulto mayor conserva su capacidad de realizar contribuciones a la sociedad aún después de su etapa productiva, prestando asesoría en distintos niveles del desarrollo empresarial a pequeñas y medianas empresas es decir realizando una transferencia de conocimientos.

En este sentido la acumulación a través de la vida de conocimientos, habilidades y experiencias son un capital incuantificable para el individuo y la comunidad, asumiendo que éstos son "recursos humanos" que ofrece el adulto mayor y el pensionado a la sociedad, a través de la enseñanza, el liderazgo, el trabajo voluntario entre otras actividades.

Este proyecto busca promover acciones que promuevan en el personal pensionado un adecuado manejo de su nueva condición frente a la vida, con el fin de que continúen siendo personas productivas y activas dentro de la sociedad y el núcleo familiar a través de procesos participativos.

Se trata entonces de despertar el interés por reconocer y descubrir cualidades y talentos propios mediante acciones que promuevan el crecimiento personal, el desarrollo de sus potencialidades hacia el futuro y su positiva contribución al mejoramiento y progreso de la comunidad a través del ejercicio de sus valores cívicos, éticos, científicos y espirituales.

Se trata de acompañar el proceso vejez y envejecimiento brindando asesoría psicosocial a nivel individual y grupal con la finalidad de que los participantes asimilen esta etapa como un acontecimiento que hace parte del ciclo vital, posibilitando así, el disfrute de la nueva condición en compañía de su grupo familiar.

Por tal motivo en la Administración Municipal de Barrancabermeja se requiere intervenir en la cultura de no participación del personal pensionado y activo, por ello la importancia de este programa para promover procesos sociales de concertación y de integración social del pensionado a la Administración, rescatando la solidaridad intergeneracional, interinstitucional.

PROYECTO DE ATENCIÓN SOCIAL AL PERSONAL PENSIONADO DEL MUNICIPIO

OBJETIVO: Fortalecer la autoestima y proyecto de vida del pensionado de la Administración municipal de Barrancabermeja, posibilitando así su adaptación a la etapa de envejecimiento como acontecimiento que hace parte del ciclo vital de cada individuo.

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
Potenciar la capacidad de gestión y negociación de los pensionados del municipio, para que impulsen autónomamente el proceso social.	Conformar los diferentes comités	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Convocatoria reunión con tres representantes de las juntas directivas de cada asociación, para explicar objetivos y parámetros de la conformación del comité. ◆ Reunión con los comités para explicar funciones, programar las diferentes actividades sociales planteadas en el programa y estipular fechas de reuniones. 	Conformar un comité central en cada Asociación.	N° de pensionados participantes	Secretaría General.
Efectuar un proceso de sensibilización y reflexión dirigida a generar motivación y participación en las diferentes actividades a realizar.	Talleres de sensibilización dirigidos a las asociaciones de pensionados.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Convocatoria abierta a los pensionados para que participen en los talleres. ◆ Realizar un convenio con la UCC para facilitar la realización de los talleres a través de las estudiantes en práctica de la facultad de Psicología. 	Realizar dos talleres al iniciar el programa	Número de pensionados participantes N° de talleres realizados	Secretaría General Prensa Universidad Cooperativa de Colombia Centro de convivencia ciudadana.
Realizar acciones que fortalezcan el proyecto de vida del pensionado, promoviendo la autodecisión, la autogestión y el deseo de aprender.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Taller de autoestima y proyecto de vida. ◆ Taller sobre el Reconocimiento positivo de la vejez y el envejecimiento ◆ Seminarios y ciclos de conferencias sobre temas orientados al desarrollo humano y al crecimiento personal 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Convocatoria abierta a los pensionados para que participen en los talleres. ◆ Realizar un convenio con la UCC para facilitar la realización de los talleres a través de las estudiantes en práctica de la facultad de Psicología. 	Realizar un taller por asociación.	N° Talleres realizados N° de pensionados participantes	Secretaría General I.C.B.F Universidad Cooperativa de Colombia Centro de convivencia ciudadana.

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
Generar espacios de reflexión que permitan al pensionado conocer sus derechos y sus deberes como ciudadanos.	Realizar charlas informativas	Programación de las charlas para que asistan las dios asociaciones de pensionados.	Realizar una charla en cada comuna del sector urbano y dos en el sector rural.	Número de pensionados participantes N° de Charlas realizadas/ N° de charlas programadas	Secretaría General
Fomentar acciones de prevención del maltrato al adulto mayor en las que se ofrecerá orientación y atención individual y familiar.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Talleres educativos ◆ Seguimiento en los casos de tutorías de sustitos de pensión. ◆ Charlas de Psicorientación y prevención de violencia Intrafamiliar. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Realizar talleres preventivos dirigidos a los comités sociales, juntas directivas de las asociaciones, para que identifiquen y denuncien casos de maltrato al pensionado. ◆ Brindar asesoría psicosocial a nivel individual y grupal al adulto mayor en casos de maltrato. 	Realizar dos talleres en cada asociación.	N° de casos detectados N° de asesorías realizadas N° de talleres realizados	Secretaria General. Convivencia ciudadana Instituto Colombiano de Bienestar familiar Comisarías de familia Prensa
Fomentar el desarrollo del potencial y experiencia del adulto mayor y pensionado a través de la coordinación de actividades con el programa GRATITUD	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dinámicas de Grupo ◆ Talleres y actividades en las que se explote al máximo el potencial del pensionado del municipio. 	Trabajar junto con la Secretaría de Educación Y la Secretaria de Desarrollo la iniciativa de Plan Gratitud planteada en el programa de gobierno y en lo que respecta con la transferencia de conocimientos de pensionados y grupos de adulto mayor.	Realizar un taller en cada Asociación	N° de talleres realizados Número de pensionados participantes	Secretaria General Secretaría de Desarrollo Económico y Social.

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
<p>Generar espacios de interacción política y democrática, incentivando la participación del pensionado en el diseño, implementación y evaluación de políticas y programas relacionada con ellos.</p>	<p>Creación del Cabildo o Consejo Mayor</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Con el objeto de facilitar el encuentro, la concertación, reconocimiento y respeto de la palabra, la memoria, la experiencia y sabiduría del adulto mayor, especialmente del pensionado. ◆ Se realizará una convocatoria para participar en la asamblea de adultos mayores del municipio en la cual se explicará los objetivos y funciones del cabildo mayor. ◆ Elección de integrantes del cabildo mayor. 	<p>Al mes de agosto se habrá conformado el comité veedor del pensionado</p> <p>Incrementar en un 20% el número de pensionados asociados</p>	<p>Número de pensionados participantes del cabildo mayor</p> <p>N° de asociaciones conformadas</p> <p>N° de nuevos pensionados asociados/ total de pensionados</p>	<p>Secretaría General Secretaría de Dilo. Prensa Contraloría.</p>
	<p>Conformar veedurías de pensionados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Reunión informativa a los pensionados para explicar las funciones y ventajas de la veeduría ciudadana. ◆ Capacitación a los veedores a través de la vinculación de entidades como la contraloría. 			
	<p>Incentivar la vinculación de pensionados no asociados a integrarse a las asociaciones existentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Realizar una convocatoria a los pensionados no asociados para promover su integración a las s asociaciones explicando las ventajas para el pensionado de estar organizado. ◆ Incentivar a las asociaciones para que realicen convocatorias y actividades para ampliar el número de sus asociados. 			

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
Fomentar el desarrollo del potencial y experiencia del pensionado del municipio a través de la participación e intervención en acciones de beneficio comunitario.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Construyendo memoria histórica 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Identificar por medio del comité social a los pensionados portadores de conocimiento que permitan reconstruir la memoria histórica del municipio. ◆ Promover encuentros de pensionados con otros adultos mayores para que socialicen las historias. ◆ Premiar a los participantes de estos encuentros 	Realizar un encuentro por mes a partir del mes de septiembre	<p>N° de adultos mayores participantes</p> <p>N° de encuentros realizados</p>	Secretaría General Secretaria de Dilo Prensa
Mejorar la Atención que ofrece la Administración municipal a su pensionado.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Concertar Alternativas de solución a las problemáticas presentadas en la Administración respecto a los derechos del pensionado. ◆ Creación de la Oficina del Pensionado ◆ Entrega de Supervivencias 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Promover acciones que faciliten una mejor integración vinculando al pensionado del municipio como parte activa de la Administración Municipal garantizando su Bienestar ◆ Estableciendo compromisos para mejorar la gestión de las drogas que por convención el municipio debe entregar al pensionado. ◆ Promover la creación de la oficina del pensionado en la cual se maneje la parte administrativa de pensión (nómina, auxilios funerarios, universitarios, Drogas, Supervivencias Etc.) personal de carrera, con el fin de mejorar y canalizar la atención y servicios al pensionado. ◆ Coordinación para Institucionalizar la entrega de la Constancia de Supervivencia, cada seis meses como una medida de Control y Actualización de Base de Datos. 	<p>Realizar una reunión bimensual de concertación entre pensionados y Administración</p> <p>A diciembre de 2004 se habrá realizado el proyecto de Creación de la oficina del pensionado.</p> <p>Recepción del 90% de Supervivencias semestralmente</p> <p>Actualización del 90% de la Base de datos del pensionado Semestralmente</p>	<p>N° de Reuniones realizadas</p> <p>Proyecto de oficina del pensionado inscrito en el banco de proyectos</p> <p>N° de supervivencias Recibidas/ total de pensionados</p>	Secretaria General

V. PROYECTO PRODUCTIVO

Objetivo

Vincular al pensionado por la Administración Municipal en labores productivas de acuerdo a sus intereses y habilidades, aprovechando sus conocimientos y experiencias.

Justificación

Durante la vejez, la persona experimenta una serie de situaciones difíciles y/o nuevas a las que ha de adaptarse adecuadamente. Esto depende tanto de sus propias habilidades en el manejo y control de las mismas como del apoyo social que la comunidad le brinde.

Se considera ineludible tomar conciencia de mitos y prejuicios arraigados y reforzados por el modelo médico prevalente que asimilan la vejez con enfermedad, deterioro, desgaste, minusvalía y déficit. Para ello, se trata de contraponer una concepción del desarrollo humano que, partiendo de la dinámica y el devenir de la existencia, la valore como una etapa más de la vida con características propias, positivas, potenciables y entrenables.

Es así como algunos hechos en el medio demuestran como el adulto mayor conserva su capacidad de realizar contribuciones a la sociedad aún después de su etapa productiva, que tiene por objeto ayudar y prestar asesoramiento en distintos niveles del desarrollo empresarial a pequeñas y medianas empresas, ya que "ser mayor no significa estar enfermo o ser inútil".

Se propone este proyecto con el objeto de incentivar cambios actitudinales que proporcionen beneficios colectivos a través de actividades productivas.

V- PROYECTO PRODUCTIVO

OBJETIVO: Vincular al pensionado de la Administración Municipal de Barrancabermeja en labores productivas de acuerdo a sus intereses y habilidades, aprovechando sus conocimientos y experiencias.

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METODOLOGÍA	METAS	INDICADORES DE LOGRO	ENTIDADES PARTICIPANTES
<p>Conocer iniciativas en los pensionados sobre los proyectos de beneficio social y productivo que coadyuven a mejorar las condiciones de vida de esta población.</p>	<p>Taller para identificar intereses y habilidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ A través del comité se convocará a los interesados en participar en las actividades productivas. ◆ Identificar perfiles productivos teniendo en cuenta que hacían antes, que saben hacer y que les gustaría aprender. ◆ Mediante mesas de trabajo, agruparlos según interés comunes, para saber que capacitaciones productivas planear. 	<p>Realizar 2 talleres de identificación de intereses y habilidades.</p>	<p>N° de talleres Realizados</p> <p>N° de pensionados participantes</p>	<p>Secretaría de Desarrollo Económico y Social. UMATA</p>
<p>Establecer capacitaciones por áreas productivas identificadas por los pensionados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Curso sobre cultivo de bonsái. ◆ Curso sobre huerta casera ◆ Curso de jardinería básica el cual aporta conocimientos para el cultivo y manejo de plantas de interior y exterior. ◆ Curso de panadería. ◆ ORIGAMI A través del arte de doblar el papel ◆ Taller sobre ideas decorativas (pinturas, imitación del bordado, bandejeros, individuales, cojines, muñequería y animales de madera con acabados campestres). ◆ Curso sobre carnicol y lácteos. ◆ Curso sobre artesanías. 	<p>Se les presentará el listado de alternativas productivas a los pensionados, los cuales deben ser concertados según intereses, habilidades y experiencias.</p>	<p>Lograr la participación de un 50% de pensionados, en las iniciativas productivas.</p>	<p>N° de talleres realizados</p> <p>N° de pensionados participantes.</p>	<p>Secretaría de Desarrollo Económico y Social. UMATA Política rural UNIPAZ Secretaria de Medio Ambiente.</p>

6. CONCLUSIONES

- La vejez como una etapa más dentro del ciclo vital individual, implica hacer un alto en el camino para analizar y replantear las diferentes transformaciones y situaciones a las que se ve enfrentada la persona pensionada, tales como: nido vacío, muerte del cónyuge, muerte de amigos y familiares, separación de la pareja, pérdida de la salud y una mayor demanda de cuidados excesivos.

- Desde el punto de vista psico-social la pensión o retiro laboral representa un suceso significativo, a partir de dejar un empleo puede ser vista como la pérdida de un papel o rol importante, donde la adaptación a la nueva vida puede ser difícil para muchas personas, ya que el nivel de integración social está condicionado no sólo por la predisposición individual, sino también por las posibilidades reales que les ofrece la sociedad.

- La Calidad de vida es relativa al contexto, es decir, influyen las condiciones culturales, sociales, económicas y tradiciones por ello es imprescindible tener en cuenta el contexto dónde se desarrolla la práctica de Trabajo Social

- Teniendo en cuenta que en los objetivos institucionales de la Administración se plantea el mejoramiento de la calidad de vida de la población barranqueña. Es una condición necesaria que las diferentes políticas públicas tanto en el ámbito nacional como municipal se orienten hacia la creación y fortalecimiento del capital social de los ciudadanos.

- En el sector público en este caso la Administración municipal de Barrancabermeja, la responsabilidad social es un tema que cobra importancia dada la naturaleza y objeto de la misma, no obstante se percibe a través de la práctica organizacional de Trabajo Social que aún no se le ha prestado la atención requerida a esta temática.

- La experiencia de Trabajo social en la Secretaria General se constituyó en un verdadero espacio de confrontación entre practica – teoría, lo cual permitió evaluar los conocimientos acumulados a través de la academia y la utilidad para su aplicación a la realidad, así mismo contribuyó a fortalecer la formación profesional específicamente en planeación (formulación y evaluación de proyectos Ficha EBI y O19, elaboración de Plan de Desarrollo) y la Administración pública.

7. RECOMENDACIONES

- La Administración Municipal de Barrancabermeja no puede continuar prescindiendo de su responsabilidad social con el personal pensionado. Por ello es necesario institucionalizar políticas de atención social con este personal a través de la implementación del programa de Atención Integral y continuidad del proceso social comprendido por el reconocimiento mutuo y conciliación de intereses, con el objeto de mejorar la calidad de vida de la población pensionada y el posicionamiento de la imagen de la Administración ante la población en general.

- Para llevar a cabo el Programa de Atención Integral dirigido al personal pensionado se requiere ante todo, de la voluntad política de la Administración Municipal y del compromiso y motivación de los pensionados, por ello es necesario emprender acciones de capacitación comunitaria con el objeto de lograr un mayor impacto social y generar una participación pro-activa como gestores del bienestar colectivo.

- Las Asociaciones representan una gran oportunidad para trabajar unidos y conseguir beneficios comunes, por tal motivo se requiere trabajar por su fortalecimiento y consolidación a través de distintas estrategias que motiven al personal pensionado a participar en diferentes actividades de carácter social y familiar, orientadas al desarrollo humano y bienestar social de esta población.

-Se debe trabajar para cambiar la percepción de los pensionados hacia la administración Municipal como adversa a sus intereses, propendiendo por un acercamiento que permita generar conjuntamente estrategias que apunten a

lograr beneficios comunes. Por ello es crucial fortalecer la capacidad organizativa de los pensionados y por ende el capital social que ellos representan.

- De acuerdo al objeto social y naturaleza de las entidades administrativas del sector público, donde sus productos y /o servicios son más intangibles que en la mayoría de las empresas privadas, en la Administración municipal de Barrancabermeja como entidad del Estado, es indispensable evaluar su función desde la lógica de la responsabilidad social y su impacto en el municipio con el propósito de generar mayor credibilidad en la gobernabilidad municipal a través de la elaboración del balance social.

- El proceso de inducción y reinducción propuesto desde la intervención profesional de Trabajo social es indispensable para iniciar un proceso de desarrollo del Talento humano en la Administración municipal de Barrancabermeja, para ello se requiere la aplicación del modelo de Capital Intelectual orientado a lograr el mejoramiento continuo en la calidad de productos y servicios ofrecidos a la comunidad.

- A nivel municipal es muy importante contar con información confiable, completa y oportuna sobre las principales causas de morbilidad y mortalidad, ya que actualmente se carece de un registro de causas de defunción, por lo que es necesario mejorar los sistemas de captación y sistematización de la información, indispensable para establecer programas de prevención y promoción con la población adulta mayor.

- Es un compromiso social y una necesidad que la profesión de Trabajo social se vincule y asuma un papel protagónico en el sector público con el objeto de convertirse en gestora de políticas públicas desde el área organizacional y comunitaria, que generen un impacto positivo en el desarrollo regional y mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana.

- Es de vital importancia dar continuidad a la vinculación de la Escuela de Trabajo social a través de los estudiantes en práctica en los diferentes procesos de desarrollo a nivel regional y comunitario específicamente en el sector público.

BIBLIOGRAFIA

ACKOFF, Russell. Sobre el origen de la Teoría de Sistemas Cap. 1 "El concepto cambiante del mundo".

ANDER-EGG, Ezequiel. La Planificación Educativa, Edit. Lumen, 1995.

ANDI; OIT y Cámara Junior de Colombia - Capítulo Antioquía. Manual de Balance Social. Medellín 1985.

BARRANCABERMEJA. Concejo Municipal. Decreto 237 de 2001. Por el cual se establece la estructura Administrativa del municipio de Barrancabermeja y se dictan otras disposiciones.

BROOKING, Annie. Intellectual Capital. Core asset for the thirt millennum enterprise, International Thomson Business Press, 1996.

CAMARGO Rincón Humberto. Administración del Recurso Humano en el Sector público. Bogotá 2001

COLEMAN James. "Social Capital in the creation of Human Capital". ESTADOS UNIDOS.

COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLITICA. Gobierno nacional. 1991. Artículo 46. Santa Fé de Bogotá. 1991.

COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto Ley 1567 de 1998. Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación para los empleados del Estado. Bogotá. 5 de agosto de 1998.

COLOMBIA. CONGRESO. LEY 100 de 1.993. Por el cual se crea el sistema de seguridad social. Bogotá. Artículo 262.

COLOMBIA. Decreto Ley 443. 1998. Carrera Administrativa. Bogotá.

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO: municipio de Barrancabermeja - trabajadores oficiales. 2003 Art. 58. Prestación de servicios médicos. Parágrafo V.

CRAIG J, Grace. Desarrollo Psicológico. 7ed, 1997.

CHAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Mc Graw hill, México, 1981.

CHACÓN CASTRO Carmen. Ponencia. La Empresa Social: La Responsabilidad Y La Acción Social De La Empresa. VII Jornadas de Empleo. Valencia, 24 y 25 de Octubre de 2001

DESSLER, Dary. Administración de Personal. 1991.

DURSTON, John (1999): "Construyendo Capital Social Comunitario", Revista de la CEPAL, N 69

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Currículo Básico para los programas de Inducción y Reinducción del sector público. Bucaramanga. 1998. p.18

GODDARD, A. "Organizational Culture and Budget Related Behavior, Vol. 32, No 1, 1997.

INVESTIGACIÓN PENSIONADOS ASPEMUBA. Proyecto de Grado de Psicología. Universidad Cooperativa de Colombia. Barrancabermeja. 2.003
KAST Fremont E. Administración en las organizaciones. Mc. Graw Hill. México. 1980. 699 p.

KLASE, K.A. "Accounting for human resource development in the public sector", EN: *International Journal of Public Administration*, Vol. 19, N 5, May 1996.

KLIRSBERG Bernardo y Luciano Tomassini Capital Social y Cultura: Claves estratégicas para el desarrollo. 1° Edición. Argentina. 2000.

LÓPEZ, Alejandro; PARADA, Andrea Y SIMONETTI, Franco. Introducción a la Psicología de la Comunicación. Ed. Univ. Cat. De Chile, 1995.
MC. GREGOR Douglas. El lado Humano de la Organizaciones. Edición revisada. Mc. Graw Hill. Santa fé de Bogotá. 1994. 243 p.

MATURANA, H. 1990, El Árbol Del Conocimiento. Ed. Universitaria.

MILLÁN, Tomás Austín. Teoría De Sistemas Y Sociedad. Fundamentos socioculturales de la educación, Editorial Universidad "Arturo Prat" Sede Victoria, Capítulo 1, 2000.

NUSSBAUM, Martha y SEN, Amartya. Calidad de vida. 3° Edición. Fondo de Cultura. México. 1996

PARASURAMAN, A.; Berry, L. y Zeitham, V. "Understanding Customer Expectations of service"; EN: *Sloan Management Review*, spring 1991.

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA (Diagnóstico y Formulación) 2004 –2007

SCHEIN, Edgar H. Psicología de la Organización 3a. Edición. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. México 1.994.

STEWART, Thomas A. Intellectual Capital, Currency Dumbleday, 1997.

TORO, Fernando. Socialización Organizacional. En: Revista interamericana de psicología ocupacional. Vol. 6. 1.987 p.68

TORRES, Carlos Eduardo. En: Revista Humanidades. Visión sistémica del hombre en la organización. 1.998.

TORRES, L. "Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas", EN: Revista Española de Financiación y Contabilidad, Vol XX. No 67. abril-junio, 1991.

ROBERTS, R. "Determinants of Corporate Social Responsibility Disclosure: Organizations and Society, Vol. 20, 1992. p. 457-466.

RODRÍGUEZ, Darío. MARCEL, Arnold. Sociedad Y Teoría De Sistemas, Ed. Universitaria, Santiago, Cap. III: "Las Teorías Sociológicas de sistema". 1990

WAZTALWICK, Paúl; BEAVIN BAVELAS, Janet. Y JACKSON, Don. Teoría de la Comunicación Humana, Barcelona. 1993.

CONSULTAS INTERNET:

ANNAN, Koffi. Naciones Unidas frente al envejecimiento. II Asamblea Internacional sobre el envejecimiento. Madrid España 8-12 abril de 2002. Artículo en Internet. www.nacionesunidas.com. http. (Consulta mayo 30 de 2004)

BALANCE SOCIAL. (Artículo en Internet) www.balancesocial.com. (Consulta: Febrero de 2004)

BANCO MUNDIAL. Que es el Capital social. (Artículo en internet). www.worldbank.org/poverty/spanish/htm, Washington, DC, el 20 de diciembre de 2001. (Consulta: marzo de 2004)

BOSSI, A, FUERTE, Y SERRANO. El Capital Intelectual en el Sector público. (Artículo en internet) <http://www.5campus.org.com/lección/cipub> (consulta: mayo 17 de 2004)

CARRIÓN Mariota, Juan. CAPITAL INTELECTUAL. (Artículo en Internet) www.gestiondelconocimiento.com. Index_lat_ academia. Htm. (Consulta: mayo de 2004)

CHACÓN CASTRO, Carmen. Ponencia. La Empresa Social: La Responsabilidad y la Acción Social de la Empresa. VII Jornadas de Empleo. Valencia, 24 y 25 de Octubre de 2001. (Artículo en Internet) www.grupcies.com. (Consulta marzo de 2004)

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para implementar los programas de INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN. (Artículo en Internet) www.dafp.gov.co. (Consulta: mayo 30 de 2004).

ENFOQUES DE CAPITAL INTELECTUAL. (Artículo de Internet) www.empresa98.com. htm. (consulta: mayo de 2004)

FERRER Cascales Rosario. La Psicología de la salud desde una perspectiva de ciclo vital. (Artículo en Internet) webmaster.wwwciclovital.com (Consulta: julio de 2004)

GOMEZ LÓPEZ, Juan Carlos. El Capital Intelectual. (Artículo de Internet) www.consulto.epm.com (consulta: mayo 2004)

II CONGRESO DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD DIRECTIVA. (artículo en Internet) <http://unileon.es>. León España- julio 2001. (Consulta: mayo de 2004)

LIBRO VERDE. "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas" parágrafo 22. (Artículo en Internet) www.grupcies.com (Consulta marzo de 2004)

LÓPEZ, Alfredo. Teoría de Sistemas. (Artículo en Internet): www.teoriadesistemas.Ar (Consulta: 15 de Febrero 2004)

MONTOYA, Luz Alexandra. Visión Sistémica. (Artículo en Internet) www.visiónsistemica.com htm. (Consulta: febrero de 2004)

VEJEZ Y ENVEJECIMIENTO. La vejez como etapa del ciclo vital. (Artículo en Internet) <http://www.uam.es> (Consulta: julio de 2004)