

**EXPERIENCIA PRÁCTICA DE TRABAJO SOCIAL EN LOS PROCESOS DE  
GESTIÓN HUMANA DE COPSERVIR LTDA.**

**TATIAN YENICE CUERVO VELÁSQUEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA  
2008**

**EXPERIENCIA PRÁCTICA DE TRABAJO SOCIAL EN LOS PROCESOS DE  
GESTIÓN HUMANA DE COPSERVIR LTDA.**

**TATIAN YENICE CUERVO VELÁSQUEZ**

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de Trabajadora Social**

**Directora del Proyecto  
ADRIANA VEGA MARTINEZ  
TRABAJADORA SOCIAL**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA  
2008**

## *DEDICATORIA*

*A Dios Padre por las bendiciones que ha esparcido en mi camino.*

*A mi madre, Aracelly Velásquez, porque este que es mi triunfo es más suyo.*

## *AGRADECIMIENTOS*

*Agradezco principalmente a mi madre por su esfuerzo, dedicación y compañía y por animarme cada día de mi vida a seguir adelante.*

*A mi Directora de Proyecto Adriana Vega Martínez, por su orientación y dedicación; Su conocimiento como profesional y su sabiduría y apoyo como persona, que representa una de las bases para la finalización del presente documento. Prof. Adriana, mil gracias por quedar en mi vida como un ejemplo a seguir y por ser mi maestra. Al profesor Carlos Eduardo Torres, gracias por sus enseñanzas y sus consejos.*

*En este espacio agradezco, también a todas y todos y cada uno de mis profesores que forjaron mi desarrollo como profesional en Trabajo Social, estoy segura que de todas y todos llevo una parte que no se borrará, quienes con su labor fueron dejando huella. Para todos ellos más que mi gratitud, mis mejores deseos y bendiciones.*

*A las personas de Copservir Ltda., especialmente las de Gestión Humana por su colaboración y apoyo en mi proceso de práctica.*

*A Jesús David por su compañía y amor incondicional.*

*A Elida mi gran amiga.*

*A Dina, Jhon Edinson, Paola, quienes han aportado con su amistad a mi desarrollo personal.*

*A mis compañeros de pregrado, gracias.*

*Y a todas y cada una de las personas que contribuyeron a la finalización de este mi primer gran logro.*

## **CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>14</b>
<b>1. LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA</b>	<b>17</b>
<b>1.1 Teoría General de Sistemas</b>	<b>17</b>
<b>1.2. La salud en el ámbito laboral</b>	<b>28</b>
<b>2. COPSERVIR EN EL CONTEXTO LEGAL INTERNACIONAL Y NACIONAL</b>	<b>39</b>
<b>2.1 Contexto de Economía Solidaria</b>	<b>39</b>
<b>2.2 Contexto Cooperativo en Colombia</b>	<b>43</b>
<b>2.3 Sistema General de Seguridad Social</b>	<b>46</b>
<b>3. COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS COPSERVIR LTDA.</b>	<b>56</b>
<b>3.1 Caracterización de Copservir</b>	<b>56</b>
<b>3.1.1 Reseña Histórica de Copservir</b>	<b>62</b>
<b>3.2 Rumbo Corporativo</b>	<b>64</b>
<b>3.3 Estructura Demográfico de la Empresa</b>	<b>70</b>
<b>3.3.1 Caracterización de la Población Objeto de Intervención</b>	<b>72</b>
<b>3.4 Cultura organizacional de Copservir</b>	<b>73</b>
<b>4. PROCESO DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN COPSERVIR</b>	<b>79</b>
<b>4.1 Justificación del proceso</b>	<b>79</b>
<b>4.2 Proceso de práctica profesional</b>	<b>96</b>
<b>4.2.1 Etapa ubicación</b>	<b>80</b>
<b>4.2.2 Etapa Diagnóstico</b>	<b>83</b>
<b>4.2.3 Plan de trabajo</b>	<b>90</b>

<b>4.2.4 Fase de ejecución</b>	<b>100</b>
--------------------------------	------------

<b>7. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO DE ORIGEN LABORAL PARA MENSAJEROS Y DOMICILIARIOS DE COPSERVIR LTDA.</b>	<b>110</b>
<b>7.1 Justificación de la Propuesta</b>	<b>111</b>
<b>7.2 Objetivo Estratégico</b>	<b>113</b>
<b>7.3 Desarrollo Operativo de la Propuesta</b>	<b>113</b>
<b>7.4 Cronograma del desarrollo Operativo de la Propuesta</b>	<b>123</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>125</b>
<b>6. RECOMENDACIONES</b>	<b>127</b>

**BIBLIOGRAFIA**

**ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Matriz de Análisis Situacional (debilidades, fortalezas)	87
Tabla 2. Matriz de Análisis situacional (oportunidades, amenazas) y estrategias	88
Tabla 3. Planeación de la Provisión del Talento Humano. Objetivo 1. Estrategia 1.	91
Tabla 4. Planeación Conservación y Desarrollo. Objetivo 1. Estrategia 1.	94
Tabla 5. Planeación Conservación y Desarrollo. Objetivo 1. Estrategia 2.	98
Tabla 6. Propuesta. Objetivo 1.	117
Tabla 7. Propuesta. Objetivo 2.	119
Tabla 8. Cronograma	123

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Modelo de Sistema	20
Figura 2. Factores Determinantes de la Salud	31
Figura 3. Logotipo de Copservir Ltda.	58
Figura 4. Organigrama de Copservir	61

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Factores de Riesgo	135
Anexo B. Himno de Copservir	137
Anexo C. Organigrama de Gestión Humana	138
Anexo D. Comparativo Sector Solidario	139
Anexo E. Caracterización de la población laboral de copservir	140

## RESUMEN

**TITULO:** EXPERIENCIA PRÁCTICA DE TRABAJO SOCIAL EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA DE COPSERVIR LTDA.\*

**AUTORA:** TATIAN YENICE CUERVO VELÁSQUEZ\*\*

**PALABRAS CLAVES:** Teoría General de Sistemas, Ambiente laboral, accidente laboral, Economía Solidaria, Sector Cooperativo.

**DESCRIPCIÓN:** El Talento Humano representa para la organización el eje fundamental en el logro de los objetivos corporativos, la toma de decisiones y mejoramiento continuo, con el fin de contribuir al progreso del mismo se desarrolla la práctica de Trabajo Social, priorizando el desarrollo de las personas que laboran en la Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios-Copservir Ltda. Sucursal Bucaramanga, y optimizando los procesos internos de Gestión Humana.

Para el desarrollo del proceso de práctica se tuvo como soporte teórico la Teoría Sistémica la cual permite entender que el individuo es un sistema dentro del sistema organizacional y que es influido directamente por la dinámica que esta mantiene. De igual forma se tuvo en cuenta documentación en cuanto a Economía Solidaria y Cooperativismo que enmarcan el contexto de la cooperativa, la salud en el campo laboral y accidentes laborales.

Este informe presenta el desarrollo de la intervención profesional dirigida a participar en los procesos de Gestión Humana de Copservir Ltda., mediante la implementación de acciones técnico-sociales que contribuyan al desarrollo humano de los asociados de esta organización a partir del apoyo a los procesos del área de Selección y Desarrollo y los procesos del área de Bienestar Social. De igual forma se describe el proceso de acuerdo a una etapa de ubicación, una etapa diagnóstica un plan de trabajo, una etapa de ejecución y una de evaluación. Para concluir el informe se presentan una propuesta intervención que se materializa en la formulación de un programa de prevención del riesgo de accidente de origen laboral para el personal de mensajeros de Copservir Ltda.

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Facultad de Ciencias Humanas, Escuela de Trabajo Social, Directora: ADRIANA VEGA MARTÍNEZ

## SUMMARY

I title: EXPERIENCE PRACTICES OF SOCIAL WORK IN THE PROCESSES OF HUMAN MANAGEMENT OF COPSERVIR LTDA<sup>\*</sup>

AUTHORESS: TATIAN YENICE CUERVO VELASQUEZ<sup>\*\*</sup>

KEY WORDS: General theory of systems, labour environment, accident at work, solidary economy, cooperative sector.

Description: The human talent represents for the organization the fundamental balance in the achievement of the corporate aims, the capture of decisions and the constant improve, in order contribute to the progress of the same one there develops the practice of the social work, prioritizing the development of the persons who work in the multi-active cooperative solidary services Copservir Ltda. branch Bucaramanga, and optimizing the internal processes of human management.

For the development of the process of practice there had as support the systematic theory which allows to understand that the individual is a sistem inside an organization and that it influences directly for the dynamics that this one supports. Of the same form the documentation was born in mind as for the solidary economy and cooperativism that they frame the context of the cooperative, the health in the labour field and accidents at work.

This report presents the development of intervention professional directed to taking part in the processes of human management of Copservir Ltda. By means of the implementation of technical - social actions that contribute to the human development of the partners of this organization from the support and the processes of the area of selection and development and the process of the area of social well-being. Of the same form the process of agreement is described to a stage of location, a diagnose stage, a plan of work, a stage of execution and an evaluation. To conclude the report they present to an offer of intervention that materilizes in the formulation of a program of prevention of the risk of accident of labour origin for the messengers' personnel of Copservir Ltda.

---

\* Project of grade

\*\* Human Sciences. School of Social Work. Director: Adriana Vega Martínez

## INTRODUCCIÓN

Los seres humanos frecuentemente buscan formas de agrupación para sobrevivir y poder enfrentar los constantes cambios del ambiente circundante. Una de las formas más representativas de organización es la cooperativa; por medio de ésta se busca la protección de las personas así como su bienestar desde el mismo momento en que un individuo es vinculado a ella hasta su retiro.

Las organizaciones están compuestas por recursos materiales, económicos y de infraestructura pero el más importante es el recurso humano representado en las personas, quienes son cambiantes y representan el elemento fundamental para ésta, mediante el cual se logra la consolidación económica para las cuales fueron creadas.

No obstante, las personas al estar inmersas dentro de la dinámica organizacional se enfrentan a una serie de circunstancias que influyen en su desarrollo integral, por ende la organización tiene como función no solo el desarrollo económico de sus empleados sino su realización a nivel personal e individual.

Es en esta interrelación individuo-organización, donde el ser humano se encuentra expuesto a un desgaste a nivel físico y psicológico producto de la dinámica propia de la labor que realiza. Por ello, se precisa incluir dentro de los procesos acciones encaminadas al fortalecimiento y mejoramiento de las condiciones generadas de ese desgaste, para tal fin, Copservir establece un convenio con la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander y vincula para el período académico del segundo semestre del año

2007, un estudiante en Práctica Profesional para gestionar acciones y procesos que contribuyan al desarrollo humano integral de los asociados a esta importante entidad.

Para el logro del objetivo profesional propuesto se tienen en cuenta los lineamientos propios de la planeación estratégica, que permiten la descripción y exploración de medios de actuación para la profesional en formación frente a la realidad objeto de intervención de Trabajo Social, integrando las características de la organización y los conocimientos particulares adquiridos en la academia, lo cual incentiva y fortalece el aprendizaje continuo que se plasma en la formulación de un plan de trabajo.

Para efectos del desarrollo del presente informe en los primeros capítulos se realiza un despliegue conceptual y contextual que enmarca el desarrollo de la experiencia práctica. Inicialmente se introduce la Teoría Sistémica permitiendo conocer la dinámica de la relación del sistema humano y el sistema organización, presentando las características producto de esa reciprocidad. Seguidamente se aborda el contexto legal, internacional y nacional que guiaron el desarrollo del proceso de práctica.

Dada la importancia del conocimiento de las características de la Cooperativa para lograr un adecuado conocimiento de los procesos de planificación estratégica desde Trabajo Social en el campo organizacional, se dedica un capítulo a la caracterización de esta entidad cooperativa, destacándose su rumbo corporativo y el talento humano que hace parte de la misma, hechos que facilitan el desarrollo del plan de acción a ejecutar en el período de práctica el cual se describe en el capítulo cuarto.

Para finalizar, se presenta el aporte de la profesional en formación de Trabajo Social para la cooperativa que está representado en la propuesta de implementación de *propuesta de implementación del programa de prevención del riesgo de accidente de tránsito de origen laboral para el personal mensajero de Copservir Ltda.* con la cual se busca reducir el ausentismo y los costos asociados a este tipo de eventos.

Es importante destacar que la prevención de riesgos laborales – cualquiera que sea su índole - es una tarea continua en Copservir y su gestión constituye un proceso permanente que exige la participación de todos para la creación un contexto laboral seguro para todos los que forman esta organización.

## 1. LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA

### 1.1 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

A comienzos del siglo XX, el biólogo austriaco Ludwing von Bertalanffy, presenta en la Universidad de Chicago, los elementos de la Teoría General de Sistemas (TGS) desde la perspectiva de la biología haciendo hincapié en el organismo como un todo o sistema, sustituyendo el término organismo por entidad organizada que comprende grupos sociales y dispositivos tecnológicos entre otros. Para él, la TGS se constituye en un mecanismo de integración de las ciencias naturales y sociales y en un instrumento básico para la formulación científica.

La TGS se plantea como la posibilidad de iniciar un lenguaje idéntico en las ciencias, para llegar a la comprensión de las relaciones sociales, permitiendo establecer un marco de referencia común para las diversas disciplinas enfocando los fenómenos de manera interdisciplinaria y como un todo organizado compuesto por varios elementos.

La Teoría General de Sistemas es un nuevo paradigma de las ciencias de corte funcionalista, contrario del paradigma clásico del conocimiento propio de la era de las máquinas (reduccionistas y mecanicista), donde todos los fenómenos se pueden reducir a sus partes más simples, basado en que a una causa siempre va a corresponder un efecto. Para la nueva teoría los fenómenos no son reducibles, *no son la suma de las partes*.

Un sistema puede ser parte de otro mayor, influenciado y afectado por los elementos de éste, es decir, puede ser parte de un macrosistema o de un subsistema al tiempo. Como se mencionó anteriormente, *es más que la suma de sus partes* y cualquier elemento que procure cambios en su interior provoca variaciones en su totalidad, por esto todo se entiende una relación jerárquica con otros mayores o menores de su área de influencia. El subsistema, cumple objetivos propios en función de la finalidad del cual hace parte a diferencia del macrosistema

La referida teoría indica principalmente tres contenidos distinguibles en intención: el primero es circunscribible como ciencia de los sistemas es decir la exploración y explicación científica de los sistemas de las varias ciencias (física, biología, psicología, ciencias sociales);... [...] el segundo territorio es el de la tecnología de los sistemas, o sea el de los problemas que surgen en la tecnología y la sociedad modernas. [...] En tercer lugar está la filosofía de los sistemas, a saber, la reorientación del pensamiento y la visión del mundo resultante de la introducción del sistema<sup>1</sup>.

Como el área de interés del presente documento no es precisamente la Teoría General de Sistemas sino sus características y parámetros, en adelante se hará referencia a *la Teoría de Sistemas* o Teoría Sistémica.

*La Teoría Sistémica*, es realmente una forma muy antigua de conocimiento, la concepción de nueva se debe más que todo a que sus fundamentos son construcciones recientes (sólo fue evidente en el siglo pasado), ante la necesidad

---

<sup>1</sup> BERTANLANFFY, Ludwing von. Teoría General de los Sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de cultura, 1976. p.10

de analizar e interpretar los fenómenos de la vida pero ha sido aplicada de forma empírica por el ser humano desde siglos anteriores.

Con lo señalado queda claro que la Teoría de Sistemas abarca muchas dimensiones dentro de la sociedad, desde las ciencias exactas, pasando por la dimensión biológica del ser humano hasta llegar a la administración en las organizaciones, buscando explicar los fenómenos observables y la totalidad (problemas de organización, acontecimientos locales, etc.) y no como partes aisladas, sino como un conjunto de elementos. La teoría sistémica ha sido utilizada por las ciencias sociales como marco de referencia para la integración de la teoría organizacional moderna facilitando la unificación de muchos campos de conocimiento.

Por lo descrito, es necesario aclarar el concepto de sistema, para lo cual se parte de una definición Idalberto Chiavenato, que expresa:

*“un sistema es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, esto es 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 sistema<sup>2</sup>”.*

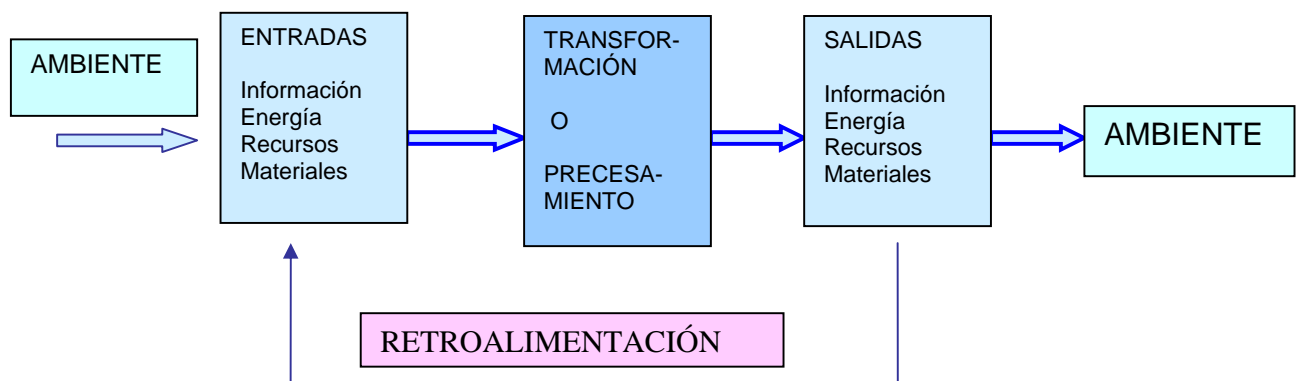
En definitiva un sistema es un conjunto de elementos que se apoyan de manera conjunta para alcanzar un fin común; pero ese conjunto de elementos para que logre su objetivo debe ser alimentado mediante el ingreso/entrada (insumo del

---

<sup>2</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, citado por TORRES, Carlos Eduardo. Visión Sistémica del Hombre en la Organización. Colombia. p.6

ambiente) de un recurso (material, humano, tecnológico, etc.) que active unos procesos (transformación de recursos) y permita obtener unos resultados/salidas (productos o respuestas entregados al ambiente) los cuales posteriormente son recibidos por otro sistema o ambiente para ser transformados y que nuevamente ingresen al sistema (retroalimentación), simulando de esta manera ciclos de eventos que se repiten. La representación de un sistema se proporciona en la figura 1.

Figura 1. Modelo de sistema.



Fuente: la autora. De acuerdo Bertalanffy, Ludwing von. Teoría General de los Sistemas.

Como se muestra en la figura 1., un sistema depende de los elementos que el ambiente le pueda proporcionar para existir y en la medida que su entorno le provee insumos puede llegar a obtener productos o respuestas satisfactorias, es decir, se mantendrá en armonía siempre y cuando las entradas sean las adecuadas y el proceso se lleve a cabo correctamente, si el proceso falla la salida no será la deseada y si no está en capacidad para cumplir con su objetivo no puede vivir y se extingue.

Los aspectos fundamentales<sup>3</sup> de un sistema que representan la base del mismo, son:

- La finalidad: hace referencia a la orientación del sistema determinando los procesos que deben llevarse a cabo.
- Los procesos: hace referencia a las funciones de las partes de un sistema.
- Los elementos: son las partes o componentes que manipulan y realizan las funciones necesarias para lograr la finalidad.

La correlación de estos tópicos o características representa la base de todo sistema que se desarrolla de la siguiente manera:

- Totalidad o Globalidad: un sistema puede ser parte varios sistemas al tiempo; las características de los elementos no son explicables a partir de la individualización de los mismos, porque son interdependientes.
- Equilibrio: hace relación a la estabilidad o uniformidad en la relación continua de los elementos que constituyen un sistema y que independientemente del momento la interdependencia es constante.
- La homeóstasis: se refiere a la tendencia natural que tiene cualquier sistema a mantener su estabilidad y las condiciones con respecto a los límites en relación con el medio externo.

---

<sup>3</sup> QUINTERO Velásquez, Ángela María. Trabajo Social y Procesos Familiares. Buenos Aires: Lumen Humanitas. Universidad de Antioquia. p.29

- Equifinalidad: es la tendencia de los sistemas a dar a conocer sus objetivos y metas valiéndose de diferentes métodos con el fin de garantizar su existencia.
- Retroalimentación: es el proceso mediante el cual el sistema regula las entradas o la influencia de otros sistemas. *“Es el mantenimiento homeostático de un estado característico basado en mecanismos que devuelven información acerca de desviaciones con respecto al objetivo por alcanzar”*<sup>4</sup>.
- Orden jerárquico: implica el conocimiento de límites, es decir, la posición o grado de importancia que ocupa un sistema frente a otro.

De igual forma otros autores como Torres<sup>5</sup>, reconocen que además son características de los sistemas la entropía, la sinergia y el feed back:

- Entropía: es la tendencia al decline característica de los sistemas producto de su interacción natural. Cuando la tendencia al desgaste es alta se denomina *entropía positiva* y en el caso contrario se denomina *entropía negativa*. Cuando un sistema no tiene la capacidad para recuperar el desgaste se extingue.
- Sinergia: cuando un sistema se renueva sus ciclos para mejorar y es observable solo mediante los cambios o resultados percibidos.
- Feed-back (interacción)/Retroalimentación: es el proceso que resulta de la relación entre las entradas que tiene el sistema, el proceso de transformación de esas entradas y las salidas o producto, y como estas salidas vuelve a ingresar a otro sistema e incluso al mismo sistema que las ocasionó. “El feed-

---

<sup>4</sup> *Ibíd.*, p. 30.

<sup>5</sup> TORRES, Carlos Eduardo. *Visión Sistémica del Hombre en la Organización: modulo IX Talento humano y liderazgo*. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. 2003. sin mas datos

back es un mecanismo mediante el cual una parte de la energía de salida de un sistema o de una máquina retorna a la entrada<sup>6</sup>.

Estas características constituyen el eje fundamental para el análisis de la dinámica del sistema, es decir, para la comprensión integral de su funcionamiento es necesario abarcar la descripción de estas dimensiones.

Los sistemas también se caracterizan según su estructura, su funcionamiento y sus objetivos:

- Según su estructura, pueden ser *simples*, es decir, de pocos elementos o interrelaciones; *complejo* cuando aumenta la exigencia de los simples y son de difícil descripción y, por último, *excesivamente complejos* cuando el nivel de exigencia es tal que es imposible conocer la totalidad de sus elementos y sus interrelaciones y por ende no es posible describirlos.
- Según su funcionamiento, pueden ser de corte *determinista* cuando se puede predecir su funcionamiento, o *probabilística* cuando es imposible describir su funcionamiento.
- Según sus objetivos, pueden ser *abiertos (orgánico)* porque establece sus objetivos en función de sistemas jerárquicos superiores y hay un intercambio de funciones con el ambiente; y *cerrados* cuando son autónomos en sus decisiones y objetivos y el intercambio con el ambiente es prácticamente nulo.

Con lo descrito es posible afirmar que desde la teoría sistémica, la organización es un orden independiente vivo que puede ser representado de manera comprensiva y objetiva por la misma. En sus postulados se analiza ésta como un

---

<sup>6</sup> *Ibíd.*, p. 9

*sistema abierto* y en interdependencia con el ambiente y *no como sistema cerrado* como fue considerada por teorías tradicionales.

Los sistemas vivos, ya sean individuos u organizaciones, deben ser analizados como sistemas abiertos que continuamente intercambian materia/energía/información con el contexto o ambiente que les rodea.

Al aplicar la Teoría de Sistemas a la Organización y teniendo en cuenta lo descrito en este capítulo, se valida que la Organización es un sistema de constante dinámica entre sus elementos, con numerosas entradas y salidas que le permiten entregar al contexto productos y servicios y recibe una retroalimentación (en dinero, en reconocimiento, etc.) por esas salidas, y que además está en constante interacción con todos sus miembros. De esta forma las organizaciones son *unidades sociales* que se establecen y se planean para dar cumplimiento a objetivos múltiples; al ser unidades sociales, su planeación está definida para cumplir con los propósitos, teniendo en cuenta que no es una unidad acabada sino que constantemente se está transformando de acuerdo a las necesidades de las personas, ya sea su recurso humano o sus clientes.

Es importante tener en cuenta que una organización al ser un sistema creado por seres humanos, mantiene una relación con su ambiente, llámese clientes, proveedores, competidores, órganos gubernamentales, y tantos otros ambientes externos del cual recibe influencia y que a su vez ella influye. Al estar sometida a estos cambios dinámicos propios de su ambiente requiere mantener un equilibrio (homeóstasis).

De acuerdo a Katz y Kanhn:

En primer término definimos la organización como un sistema abierto dinámico; esto es, que está caracterizado por un proceso continuado de input, transformación, y output. El input organizacional engloba, por regla general a personas, materiales y energía; el output organizacional está típicamente constituido por productos o servicios, aunque podría consistir básicamente en una gratificación psicológica recibida directamente por los miembros. La apertura de la organización como sistema significa que se haya en eterna dependencia de su medio ambiente para la absorción de sus productos y servicios, y para recibir el necesario input que activará los procesos organizacionales de transformación, manteniendo así en existencia a la organización. <sup>7</sup>

El planteamiento anterior implica comprender que la organización tiene unas fronteras, se relaciona con el contexto y sostiene unas pautas de comportamiento que la mantienen en el constante ciclo de entrada-procesos-salidas. Las organizaciones poseen muchas fuentes de energía, pero la primordial es el aporte psicológico de sus empleados.

De acuerdo a Torres Carlos Eduardo<sup>8</sup>, la organización como sistema debe tener cuatro elementos esenciales que son:

- Entradas o Inputs: insumos del ambiente externo. Mediante estas entradas recibe recursos e insumos necesarios para su funcionamiento.
- Procesamiento: proceso de transformación de las entradas en salidas o resultados. En esta fase se desempeñan las características de los sistemas

---

<sup>7</sup> ARGYRIS, Chris. El individuo dentro de la Organización. 2ed. Barcelona: Herder, 1979. p26.

<sup>8</sup> TORRES, Carlos Eduardo. Grupos Teoría y Experiencias Académicas. Bucaramanga. p.6. sin más datos.

abiertos, como: entropía, Sinergia, Feed-Back, homeóstasis, globalidad, Equifinalidad.

- Salida u Outputs: Son el resultado de la operación del sistema. el sistema envía el resultante o producto al medio externo.
- Retroalimentación: Es la acción que las salidas ejercen sobre las entradas para mantener el equilibrio del sistema. Se puede interpretar similarmente a la interacción entre personas.

La organización tiene una razón de ser, se crea con unos objetivos o fines que son imposibles de realizar por un sujeto solo y es necesario que se divida en unidades específicas que encausen el rumbo corporativo. A estas divisiones estratégicas se unen individuos (subsistemas) que interiorizan los objetivos organizacionales buscando satisfacer objetivos personales (de desarrollo profesional, pertenencia, entre otros), motivo por el cual es imprescindible analizar el hombre como el sistema que impulsa el desarrollo organizacional.

Las personas son el elemento primordial de toda organización al ser parte fundamental en el proceso de transformación de los Inputs. Un individuo representa para la organización un subsistema de un sistema mayor, el cual lo influencia, le modifica conductas. Además, es eje fundamental en la toma de decisiones en cuanto al rumbo que ésta debe tomar para lograr el mejoramiento continuo, producto de su sinergia.

Al representar un “subsistema”, el ser humano es revestido de características propias de cualquier sistema, pero fundamentalmente la de ser sinérgico, por la dinámica psicosocial que produce en otros subsistemas (personas).

Es Entrópico porque tiende al desgaste, producto de las labores realizadas o producto de procesos internos, por ejemplo, cuando ingresa a una empresa y tiende a ser renuente a acatar las ordenes y cumplir con algunas normas establecidas. Así mismo es altamente influenciado por los fenómenos externos al proceso organizacional, lo que conlleva a modificar su conducta.

De igual manera, es global, porque se ubica fácilmente en el ambiente que le rodea y crea estrategias para sobrevivencia o permanencia, entendiendo su entorno social y productivo. En esta interdependencia se genera una fricción propia de todo organismo vivo y la misma para las personas representa un desgaste producto de las roles o actividades propias del trabajo.

Para mitigar los efectos del desgaste propio de la labor desempeñada, la organización tiene la necesidad de crear mecanismos para proteger a los trabajadores contra las consecuencias del desgaste. Una de las razones para que la organización dirija recursos propios hacia el fortalecimiento de su capital humano es la creciente preocupación en la prevención de los riesgos laborales, y por ende la protección de la salud de los individuos con el fin de mantener un ambiente laboral propicio para el logro de los objetivos propuestos por la organización.

Un individuo sano y un ambiente adecuado de trabajo no sólo lo estimula sino que le facilita el desarrollo de sus funciones, es por ello que se hace necesario interferir las condiciones de la vida laboral de quienes integran una organización para que los trabajos que desarrolla logren los resultados esperados; un empleado con buena salud es una persona eficiente y productivo.

## 1.2 LA SALUD EN EL AMBIENTE LABORAL

Siendo la salud y el trabajo derechos fundamentales de todos los ciudadanos y las ciudadanas, y representando éste una necesidad para el desarrollo psicosocial del individuo, se presenta en este aparte toda una gama de aspectos a desarrollar para que el ejercicio del segundo derecho no provoque daños irremediables en la salud del ser humano.

Una organización que se ocupa del bienestar de su recurso humano tanto o más de lo que lo hace en cuanto la gestión productiva, tiene como eje primordial el desarrollo de estrategias para mantener una adecuada salud de sus trabajadores y al mismo tiempo es conciente que la *salud* representa para ellos un acontecimiento que le permite el desarrollo a nivel individual y como parte de un sistema social.

El gestionar acciones para el cumplimiento de las políticas en materia de salud y riesgos profesionales debe estar dirigido a *preservar las condiciones de vida y de trabajo* de las personas trabajadoras, identificando y controlando factores de riesgo\*

La relación entre el Trabajo y la Salud del trabajador se constituye en cuanto a la carga laboral y desgaste. La carga laboral representa elementos del sistema productivo que se relacionan dinámicamente entre sí y con el cuerpo de los trabajadores produciendo cambios negativos a nivel físico, mental y social. Esa

---

\*Un factor de riesgo profesional son todas aquellas situaciones de trabajo que pueden romper el equilibrio físico, mental y social de las personas.

interacción produce un deterioro principalmente del cuerpo del trabajador que se denomina desgaste.

La relación señalada anteriormente resulta ser un proceso prácticamente “natural” en toda Empresa; no es necesario aceptarlo fielmente, pero todo ejercicio laboral tiene una carga que genera un desgaste en la persona ya sea físico, mental o social. El aceptarlo no implica que todos los trabajadores terminarán su vida con algún tipo de alteración en su salud ya que existen formas de mitigar, si no es erradicar, las consecuencias de desarrollar determinada labor.

El trabajo es una actividad que el individuo realiza con el fin de lograr una vida digna, y el desarrollo de sus capacidades físicas e intelectuales. Por medio de éste se logra acceder a unos mecanismos que mantiene un estado de salud. Pero de igual forma, trabajando se puede llegar a perder la salud, cuando las actividades propias de la labor se desarrollan en ambientes que perjudican la salud física y mental, como es el caso de la enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo.

Proponer un límite a esa relación dinámica de los elementos laborales implica mantener condiciones seguras de trabajo. Contrario a lo que se cree, esta gestión no solo es responsabilidad del Estado y las Empresas, también lo es de la población laboral; estos últimos son quienes deben liderar procesos de manejo y mejora de las condiciones de Salud.

Por ende, la prevención en el campo laboral es una manera eficaz de analizar y evaluar las condiciones de desarrollo de la actividad laboral y determinar en que grado positivo o negativo afectan la salud del trabajador, para que minimizando los efectos negativos, y favoreciendo los efectos positivos, se creen condiciones

seguras que contribuyan cada vez más al bienestar físico, mental y social, al que todos tienen derecho.

En el marco del Sistema de Seguridad Social Integral desarrollado en la ley 100 de 1993, libro II, se reconoce la salud como un *servicio público esencial*. Esta definición implica la salud como bienestar y su relación con la vida, involucrando la satisfacción de necesidades básicas del ser humano. En definitiva lograr definir salud no es fácil, pero según Blanco Restrepo<sup>10</sup> se puede aceptar que la salud:

- a. No es un estado sino un proceso.
- b. No es una utopía sino una realidad cambiante.
- c. No está directamente relacionada con un concepto de normalidad.
- d. Está intrínsecamente unida a la enfermedad no siendo posible diferenciar claramente cuándo se pasa de la una a la otra.
- e. Supera el aspecto biológico involucrando lo psíquico y lo social, es decir, al hombre integral.

Del mismo modo, Henrick Blue<sup>11</sup> visualiza la salud como resultante de un gran número de fuerzas o variables tal como se demuestra en la figura 2, las cuales se describen a continuación:

- Herencia (genética): substrato anatómico y fisiológico sobre el cual ocurre el fenómeno de salud, porque la capacidad de respuesta del organismo se transmite genéticamente.

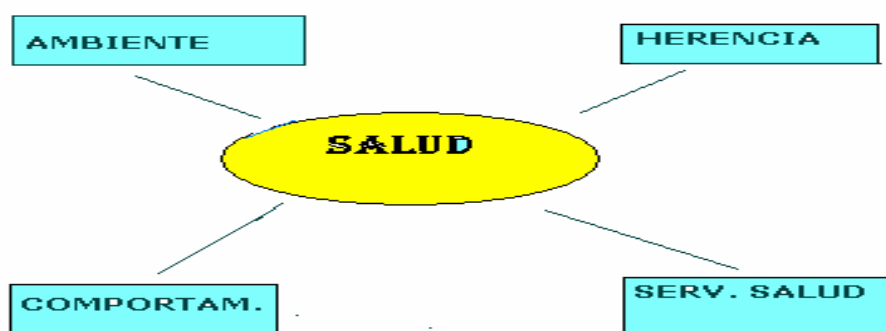
---

<sup>10</sup> BLANCO Restrepo, Jorge Humberto. Fundamentos de Salud Pública: Salud Pública. Medellín: Pedro Castro, 1997. p. 2.

<sup>11</sup> *Ibíd.*, p. 2

- Ambiente: circunstancias en las que vive el ser humano y a las que debe adaptarse del mejor modo posible para estar sano (fenómenos sociales, físicos, biológicos, nutricionales).
- Comportamiento (estilo de vida): directrices de conducta (tradiciones, creencias, valores, etc.). es la expresión del estilo de vida.
- Servicios de Salud: disponibilidad, calidad y oportunidad de los servicios de salud para disminuir el sufrimiento humano.

**Figura 2. Factores determinantes de las Salud.**



Fuente: Blanco, Fundamentos de Salud Pública.

Como se puede observar en la figura 2, no solo el ambiente organizacional lleva a que una persona pierda su “buen estado de salud” también son determinantes en el deterioro de la misma factores tan impredecibles como la genética; los servicios de salud a los cuales se accede por medio del trabajo, por ejemplo; o como los comportamientos o hábitos, sean estos alimenticios, acondicionamiento físico, etc.

La organización reconoce que un trabajador saludable resulta ser eficiente y propositivo, ya que unas condiciones y un ambiente adecuado lo estimula para

desempeñar sus roles con calidad. Este es el reto que aborda la **Salud ocupacional** la cual “*se encarga de la protección, conservación y mejoramiento de la salud de las personas en su entorno laboral, contra los riesgos relacionados con agentes físicos, mecánicos, químicos, biológicos, orgánicos, sustancias peligrosas para el organismo y otros que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo*”<sup>12</sup>.

Para ello se desarrollan los **Programas de salud ocupacional** que son un conjunto de actividades tendientes a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores para la protección de los riesgos ocupacionales y la ubicación en un ambiente de trabajo de acuerdo a sus condiciones fisiológicas.

Para garantizar el cumplimiento de la responsabilidad de los diferentes actores en relación con la salud en el trabajo el gobierno colombiano expide el decreto 1295 en el año de 1994 que regula la organización y administración del **Sistema General de Riesgos Profesionales** cuyo fin está dirigido a “prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles en ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan”<sup>13</sup>.

En el anterior decreto se ratifican las áreas de interés de la salud ocupacional, destacándose la atención a los **riesgos profesionales**, que son definidos como el

---

<sup>12</sup> MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. [COLOMBIA.] disponible en: <<http://www.minproteccionsocial.gov.co/vbecontent/NewsDetail.asp?ID=16722&IDCompany=3>>[citado en 6 de julio de 2008]

<sup>13</sup> MINISTERIO DE GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. DECRETO 1295 DE 22 DE JUNIO DE 1994: Artículo 1. [Colombia] disponible en: [http://www.presidencia.gov.co/prensa\\_new/decretoslinea/1994/junio/22/dec1295221994.pdf](http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/decretoslinea/1994/junio/22/dec1295221994.pdf)

“accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el gobierno nacional”<sup>14</sup>.

Dado el impacto que produce la presencia de riesgos profesionales, la identificación de los mismos constituye un interés de la gestión administrativa razón por la cual se utiliza herramientas como el **panorama de riesgos**, que constituye *“la estrategia metodológica que permite describir y analizar de manera organizada los riesgos según su localización, valoración y priorización, entendiendo el riesgo como, la posibilidad de existencia de un suceso, que puede afectar a uno o más trabajadores de acuerdo con su exposición según la sección de la empresa en la que desempeñe sus actividades laborales”*<sup>15</sup>.

La anterior definición establece la existencia de diferentes tipos de riesgos que deben ser analizados para establecer las medidas tendientes a minimizarlos. Los factores de riesgos mas comunes son físicos, químicos, biológicos, de seguridad, entre otros (ver Anexo A).

Es importante destacar que el panorama de riesgos suministra la información necesaria sobre las situaciones que afectan la salud y la seguridad de los trabajadores que deben ser monitoreados de forma permanente para lo cual se utiliza una estrategia denominada Programa de Vigilancia Epidemiología Ocupacional (PVEO), que se define como: “...conjunto de estrategias y actividades organizadas para observar de manera continua los riesgos de los

---

<sup>14</sup> *Ibíd.* Artículo 8.

<sup>15</sup> *Ibíd.* p.8

accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales que afectan al trabajador en ocasión, o como consecuencia, de su desempeño laboral”<sup>16</sup>.

El PVEO está diseñado de manera integral y mediante el *Panorama de Riesgos* lograr evaluar minuciosamente la situación presente o futura de las áreas de trabajo en una organización y permite tener un conocimiento de la situación global del riesgo en la empresa, logrando con ello adelantarse a los sucesos y ahorrar no solo dinero, sino patologías en los trabajadores y tiempo en permisos, ausencias, etc. Tiene “*como su principal procedimiento la recolección, tabulación, presentación y análisis de los datos procedentes de la medición de las variables que representan a los factores de riesgo asociados, o relacionados, con los accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales*”<sup>17</sup>.

Este procedimiento permite conocer la frecuencia e intensidad de los accidentes de trabajo de acuerdo a la persona, el tiempo, el lugar; así mismo, permite clasificar los factores de riesgo y lo más importante el poder tomar decisiones oportunas y apropiadas para reducir o erradicar el impacto del accidente de Trabajo.

Es claro entonces que el programa de Salud Ocupacional, busca principalmente, proteger a los trabajadores del riesgo que puede materializarse en un **accidente de trabajo**, es decir, una contingencia inesperada no deseada *consecuencia del trabajo* que produce algún tipo de lesión. Puede ser que se produzca durante la ejecución de una labor o de órdenes del empleador, o por accidente durante el traslado cuando el transporte lo brinda el empleador. Estos accidentes pueden ser generados por errores técnicos o humanos y conllevan a una alteración del

---

<sup>16</sup> SEGURO SOCIAL Protección Laboral. Taller de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional para Trabajadores Líderes en Seguridad Industrial. Barranquilla:2007.p. 6

<sup>17</sup> *Ibid.*p. 6

estado de salud de los trabajadores (producto del trabajo realizado) o enfermedad profesional.

En un accidente de trabajo es evidente que existe una causa que lo provoca, y frecuentemente esa causa tiene que ver con la actuación humana ya que tiene predominio sobre las demás, o el descuido o desconocimiento en la realización de la labor (factor humano) o porque no se reconocieron deficiencias a tiempo. Como ejemplo de estas actuaciones se puede mencionar el no acatar el procedimiento, no estar capacitado para la labor, no utilizar los implementos de protección, conducir con exceso de velocidad, estar enfermo y no comunicarlos al jefe, no realizar la revisión técnico-mecánica de equipos, falta de habilidad física, indisponibilidad emocional (ira, tristeza, miedo), entre muchos otros. A ese factor humano es que se debe orientar la prevención lo cual se logra principalmente mediante la investigación de accidentes. Los resultados de la investigación se orientan a establecer estrategias y formular planes de acción para prevenir el riesgo.

La *investigación de los accidentes* es definida por Zúñiga (04-2005) como:

*“... técnica preventiva orientada a detectar y controlar las causas que originaron el accidente, con el fin de evitar la repetición de uno igual o similar al ya ocurrido. Consiste en evaluar objetivamente todos los hechos, opiniones, declaraciones o informaciones relacionadas, como un plan de acción para solucionar el problema que dio origen a la deficiencia”<sup>18</sup>.*

---

<sup>18</sup> ZÚÑIGA Castañeda, Giovanni. Conceptos Básicos en Salud ocupacional y Riesgos Profesionales. S.f.e. [Colombia]. Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/conbassalo.htm>> [citado en 30 de mayo de 2008].

Es importante para una empresa realizar este tipo de investigaciones ya que le permite principalmente eliminar el riesgo y así mismo disminuir tanto los efectos a nivel de la condición humana y de la condición laboral.

En el ser humano, los efectos de un accidente de trabajo que pudo haber sido prevenido acarrea consecuencias no siempre físicas, sino psicológicas representadas principalmente en miedo a realizar nuevamente la labor, desestabilización a nivel familiar y de grupo afines así como puede llegar a acarrear consecuencias económicas. Algunas de las cuales son cubiertas por la Administradoras de Riesgos Profesionales a través de prestaciones asistenciales y económicas.

Queda claro que en un accidente laboral el índice de responsabilidad humana es muy alto pero de igual forma no se debe desconocer que el medio de trabajo mantiene unas condiciones que los promueven; esas condiciones de trabajo hacen referencia al espacio físico, materiales y equipos, infraestructura, entre otros que hacen parte del contexto laboral.

De igual forma, los accidentes laborales también producen pérdidas para la empresa como tiempo y esfuerzos en seleccionar un reemplazo, pagos de horas extraordinarias, posible disminución de la productividad cuando la labor que realiza la persona es satisfactoria para la empresa, etc. Los accidentes de trabajo al igual que las enfermedades profesionales son factores que interfieren e inciden negativamente en el desarrollo de una actividad productiva empresarial.

Los accidentes de trabajo, según Zúñiga<sup>19</sup> se pueden clasificar de la siguiente manera:

---

<sup>19</sup> Ibid.

- Accidentes en los que la materia va hacia el hombre:
  - a. Golpeado por
  - b. Atrapado por
  - c. Contacto con
  
- Accidentes en los que el hombre va hacia el material:
  - a. Pegar contra
  - b. Contacto con
  - c. Aprisionado por
  - d. Caída a nivel
  - e. Caída a desnivel
  
- Accidente en los que el movimiento relativo es indeterminado:
  - a. Por sobre esfuerzo
  - b. Por exposición

Dentro de los accidentes laborales de mayor envergadura y aumento progresivo se encuentra en Colombia los accidentes de Tránsito de origen laboral. Este tipo de accidentes cada vez cobran más vidas y generan pérdidas a nivel organizacional y de economía nacional prácticamente incalculable por lo tanto representa para la nación una problemática de inmediata intervención.

En el país es alarmante el índice de accidentes de tránsito considerándose que son la segunda causa de muerte violenta seguido de las muertes por el conflicto armado. *En Colombia se presentan 230.000 accidentes al año, casi 7000 personas mueren, otras 50.000 resultan heridas<sup>20</sup>*, este tipo de accidente laboral es diez veces mayor que en países desarrollados posiblemente debido al grado de educación de la población, a la ineficacia de planes y programas de prevención que se gestionan a nivel de estado y de empresa, al conocimiento sobre el vehículo, el estado de las vías, entre otros.

---

<sup>20</sup> SURAMERICANA DE RIESGOS PROFESIONALES SURATEP. El Factor Humano en la Accidentalidad Vial. Octubre de 2006 [Colombia] Disponible en: <<http://www.suratep.com>>[citado en 1 de junio de 2008]

En definitiva, la mayoría de los accidentes de tránsito se pueden evitar si los conductores y peatones toman conciencia y las precauciones necesarias y acatan las normas existentes.

## 2. COPSERVIR EN EL CONTEXTO LEGAL INTERNACIONAL Y NACIONAL

### 2.1 CONTEXTO DE ECONOMÍA SOLIDARIA

Los antecedentes de la Economía Solidaria coinciden, principalmente, con la era industrial, y el hundimiento de instituciones y valores que predominaron en el occidente Europeo hasta el siglo XIX.

Con el advenimiento de los avances tecnológicos de Europa occidental a finales del siglo XVIII, especialmente en Inglaterra, las máquinas desplazaron del empleo a miles de trabajadores lo cual provocó fuertes enfrentamientos entre la población trabajadora y los dueños del capital (y las máquinas). A partir de estas luchas se originaron organizaciones políticas y gremiales de obreros.

Las organizaciones que se venían desarrollando desde la etapa artesanal que mantenían fondos para casos de enfermedad, protección de viudas y huérfanos, se consolidaron a partir de la Revolución Industrial en sociedades filantrópicas, cajas de socorro mutuos, entre otros.

De igual forma, la Revolución Francesa de 1789 se constituye en un hito en la historia de la Humanidad al desplomar la tradicional concepción del origen divino de la monarquía y de la centralización del poder; dando cabida a la concepción del individuo como el centro de la vida, poseedor de derechos y obligaciones; concepción que fue promovida a partir de la *Proclamación de los Derechos del Hombre y del Ciudadano* por la Asamblea Nacional del 4 de febrero de 1789.

Como consecuencia de estos dos grandes sucesos en la historia de la Humanidad, a finales del siglo XVIII y entrado el XIX, se desencadenó entre el

individuo, la sociedad y el estado enfrentamientos que originaron el surgimiento de *doctrinas políticas, filosóficas, económicas y sociales que disputarían el favor de los trabajadores y de la opinión pública. Aparecen así vertientes socialistas y anarquistas y los planteamientos del cooperativismo, que no solo tiene rasgos de ellas sino que en sus formulaciones y principios dichas tendencias hicieron importantes aportes*<sup>21</sup> a la concepción de economía solidaria.

Queda claro que la Revolución Francesa al igual que la Revolución Industrial, desataron nuevas fuerzas sociales en los bajos estratos, conscientes y concededoras del nuevo pensamiento del poder político y social, y dispuestos a ejercer sus derechos. Así mismo, incitaron a que sus grandes pensadores, economistas y filósofos se apartaran de la visión optimista de la nueva y sólida sociedad. En la concepción de estos, las *leyes económicas del capitalismo y los principios políticos* y filosóficos eran contrarios a la justicia social y era necesario buscar caminos que permitieran alcanzar la realización plena de la humanidad. Surgieron así, los *primeros planteamientos en favor del proletariado* encabezados por Robert Owen y Charles Fourier. Estos precursores propusieron la implantación de *nuevas relaciones de producción basadas en la cooperación, la solidaridad, la ayuda mutua y la autogestión.*

Fue precisamente a partir de 1810 con los planteamientos de Owen, que se empezaron a fundar numerosas cooperativas orientadas a la creación de *tiendas cooperativas*\* solidarias y con ello las luchas sindicales, dando origen, a su vez, a la organización sindical como forma asociativa reivindicativa.

---

<sup>21</sup> ARANGO Jaramillo, Mario. La Economía Solidaria: Una Alternativa Económica y Social. Medellín: Servigraf, 1997. p.110.

\* Estas tiendas cooperativas tenían como pilar fundamental la solidaridad. Ellas compraban a precios mayoristas mercancías de buena calidad para venderlos a los trabajadores a precios bajos. Representaban las cooperativas de consumo, ahorro y crédito.

Por otra parte, a mediados de 1843 trabajadores de la localidad de Rochdale en Inglaterra, comenzaron a discutir sobre un tipo de asociación orientada a la venta de artículos de consumo con el fin de suplir los problemas de solvencia por las ventas a crédito, la falta de organización, la poca participación de los miembros, la ausencia de un verdadero sentido de cooperación y la distribución de beneficios, entre otros que presentó el modelo de Owen, con el fin de dar inicio a un programa cooperativo que además de lo propuesto por Owen incluyera la iniciación de actividades educativas y un gobierno propio que mantuviera el orden interno.

Producto de la asociación solidaria de los trabajadores de Rochdale se plasmaron los siguientes principios<sup>22</sup> los cuales serían acogidos posteriormente por la Alianza Cooperativa internacional.

- Principio de Adhesión libre,
- Principio de Control democrático,
- Principio de Neutralidad política y religiosa,
- Principio de Bonificación sobre las compras,
- Principio de Interés limitado sobre el capital,
- Principio de Ventas de contado,
- Principio de educación.

Posteriormente en 1963, la Alianza Cooperativa internacional inició la revisión de estos principios dando por terminada su aprobación y acogida en 1995, modificando algunos como el de neutralidad política y religiosa.

Los siguientes son los principios aprobados<sup>23</sup> en 1995 y que a la fecha continúan vigentes:

---

<sup>22</sup> *Ibíd.* p. 167

- Adhesión voluntaria
- Gestión democrática
- Participación económica de los asociados
- Autonomía e independencia
- Educación, formación, capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

A nivel de América Latina, la puesta en marcha de la Economía Solidaria se dio a finales del siglo XIX por la influencia de inmigrantes europeos, de cooperativas y asociaciones mutualistas, principalmente en los países del sur. Aunque es un proceso que se ha expandido por casi la totalidad de los países latinos, su participación en el desarrollo económico y social de esta región no ha sido representativa.

En definitiva, la Economía Solidaria es una búsqueda teórica y práctica de formas alternativas de hacer economía, basada en la solidaridad y el trabajo, situada entre el Estado y el Mercado, después de la Economía Estatal y de la Economía Liberal que propende por generar e incrementar beneficios sociales y culturales para toda la sociedad al igual que lograr la eficiencia micro y macro de la económica. Este tipo de economía denominada también Economía Social, se encuentra conformada por las cooperativas, las mutuales, las asociaciones civiles que realizan alguna actividad económica.

---

<sup>23</sup> *Ibíd.*, p.170

En conclusión y de acuerdo a lo anteriormente esbozado, una de las formas más antiguas y estables de Economía Solidaria es la Cooperativa que a lo largo de la historia ha surgido con el fin de lograr la satisfacción de diferentes necesidades. Por su parte una cooperativa es una forma de asociación de personas que se han unido en forma voluntaria para *satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática*<sup>24</sup>, sin ánimo de lucro, orienta por el principio de democracia para total de asociados, el cual puede ser ilimitado. La principal característica es la de asociado, el cual puede ser trabajador o usuario y cuyo ingreso y retiro es voluntario.

## **2.2 SECTOR COOPERATIVO EN COLOMBIA**

La cooperación es una actuación innata en el ser humano y se puede catalogar como el motor del *quehacer colectivo*. En Colombia, las organizaciones solidarias cumplen funciones tanto de orden social como de económico-social; y se constituyen de acuerdo a las regulaciones y normas jurídicas del país pero sin dejar de lado las características y principios de la Economía Solidaria.

Dentro de las organizaciones que se contemplan como de Economía Solidaria existe un grupo que es denominado como *sector cooperativo* y que ha ido tomando fuerza en los últimos años en el país. Esas organizaciones son conocidas como cooperativas, fondos de empleados y asociaciones mutualistas. En Colombia, *son vigiladas por la Superintendencia Nacional de Economía Solidaria y los Bancos Cooperativos, las Entidades de seguros de Naturaleza*

---

<sup>24</sup> COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS. Inducción Cooperativa. P17. sin más datos.

*cooperativa y las cooperativas financieras, que están bajo la vigilancia y control de la Superintendencia Bancaria*<sup>25</sup>.

En el país el ejercicio de la actividad cooperativa se inicia y es reconocida a partir del momento en que la legislación estatal le da espacio con la promulgación de la Ley 134 de 1931 mediante la cual se desarrolla el cooperativismo colombiano. En 1963, el Decreto Ley 1598 codificó la legislación cooperativa y organizó la Superintendencia Nacional de Cooperativas; con la actualización de la ley 1598, se concreta en 1998, la promulgación de la ley 79, que es el marco del sector cooperativo a nivel legal.

Con la reforma realizada a la constitución nacional de Colombia en 1991, se dio paso al mandato constitucional en el cual el Estado tiene la obligación de proteger y promover las formas asociativas y solidarias de propiedad, como lo dicta el artículo 58 de la carta magna. Esta disposición ha sido desarrollada, entre otros, por el artículo 2º de la Ley 79 y el artículo 3º de la Ley 454 de 1998.

Mediante la Ley 79 de 1998, conocida como Ley Cooperativa se actualizó el régimen legal del Cooperativismo y junto con los decretos que se han ido expidiendo, reglamentan el marco normativo que actualmente rige el sector Solidario. La Ley 79 de 1998 consta de 161 artículos mediante los cuales se definen la materia, requisitos y procedimientos para la creación, transformación y disolución de las cooperativas, se reglamenta su funcionamiento, se indican los órganos de administración y control, se establece un régimen patrimonial, se anuncian las diferentes clases de organizaciones y las entidades que conforman el

---

<sup>25</sup> PINEDA SUAREZ, Carlos Julio. Las Empresas de la Economía Solidaria en Iberoamérica. Bogota: Mc Graw Hill. 1999. P. 61

sector cooperativo y se declara de interés común la promoción, protección y el ejercicio del Cooperativismo.

Así mismo, la Economía solidaria en Colombia es definida por la ley 454 de 1998 como un *sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía*. Esta misma ley crea la Superintendencia de la Economía Solidaria y fija normas para las cooperativas financieras.

De esta manera queda demostrado el interés a nivel nacional por las formas asociativas dedicadas a promover el desarrollo integral de los individuos, interiorizándose como una forma segura de afrontar los problemas presentados por el sistema económico. Por ello se hace necesario resaltar el impacto de las organizaciones cooperativas en el país.

De acuerdo a información otorgada por Confecoop al finalizar el año 2007 se registró un consolidado de 7.349 cooperativas lo cual representa un 785 del total de las empresas de Economía Solidaria, este consolidado representa un activo de \$16.871.647 millones de pesos, un total de 4.020.334 asociados y 111.951 empleados<sup>26</sup> (Ver anexo D). Estas cifras corroboran la favorabilidad de este tipo de organizaciones y se deduce el significativo aporte para el año 2007 del sector,

---

<sup>26</sup> CONFECOOP. Economía Solidaria en Colombia. S.f.e.  
[Colombia] Disponible en: <<http://www.portalcooperativo.coop/estadist/diciembre07/esolidaria2007.xls>>[citado en 1 de julio de 2008]

principalmente hacia la disminución del desempleo y propicio el ahorro de un considerable número de colombianos.

### **2.3. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL**

El Sistema de Seguridad Social Integral hace referencia a todos los mecanismos que organiza el Estado, a través de entes territoriales, mediante contribuciones de los individuos para financiar y brindar sus servicios de salud. El Sistema en mención representa para el país un efecto positivo sobre las personas en cuanto tiene la capacidad de proteger al individuo en cada uno de las contingencias que le afecten en el transcurso de su vida, para tal fin el gobierno colombiano aprobó la *ley 100 de 1993* que unifica los sistemas públicos, garantizando el acceso a los servicios básicos de salud; entre otros, consolidando los subsistemas público, de seguridad social y privado, en un sistema que contempla *un paquete básico de servicios que contempla la protección en Salud, Vejez y Riesgos Profesionales, entre otros.*

La **Ley 100** instauró la estructura del Sistema de Seguridad Social Integral y consta de tres componentes los cuales cuentan cada uno con su propia legislación y sus propios entes ejecutores que se rigen según lo señalado en:

- El Sistema General de Pensiones
- El Sistema General de Seguridad Social en Salud
- El Sistema General de Riesgos Profesionales
- Servicios Sociales Complementarios

Si bien es cierto la ley 100 de 1993 dedica especial interés a la protección en el trabajo, los antecedentes registrados al respecto datan de normas como la ley Novena de 1979, la cual en su artículo 84 describe las obligaciones de los empleadores de contar con un programa permanente de Medicina, Higiene y Seguridad en el trabajo.

Más tarde, en el año 1984 con la expedición del *Decreto 614* se determinan las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional definiéndose el campo de aplicación de esta especialidad de la siguiente manera:

- “Higiene Industrial: comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación y al control de los agentes y factores del ambiente de trabajo que puedan afectar la salud de los trabajadores.”
- Seguridad Industrial: comprende el conjunto de acciones destinadas a la identificación y al control de las causas de los accidentes de trabajo.
- Medicina del Trabajo: es el conjunto de actividades médicas paramédicas destinadas a promover y mejorar la salud del trabajador, evaluar su capacidad laboral y ubicarlo en un lugar de trabajo de acuerdo a sus condiciones psicobiológicas”<sup>27</sup>

En el año 1986 la legislación colombiana dio vía jurídica a los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo a través de la resolución 2013.

Posteriormente en 1984, la Resolución 1016 reglamenta la organización, funcionamiento y control de los Programas de Salud Ocupacional que deben

---

<sup>27</sup> MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. DECRETO 614 DE 1984: Artículo 9

desarrollar los empleadores y empresarios del país y señala los subprogramas de Higiene y Seguridad Industrial, Medicina Preventiva y del Trabajo y por último el funcionamiento de un Comité de “Medicina, Higiene y Seguridad” como elementos constitutivos de dichos programas.

La Resolución en mención en su Artículo 4 y Parágrafo 1, obliga a los empleadores a contar con programas específico y particular, de acuerdo a los riesgos potenciales reales y el número de los trabajadores, precisa a los empleadores a destinar los recursos humanos financieros y físicos, indispensables para el desarrollo y cumplimiento de la ley.

A la postre, en la carta magna de 1991 en su artículo 25 se da establece [...] *“toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas<sup>28</sup>”* lo cual lleva implícito el carácter de integralidad de las personas en las áreas laborales; y en su artículo 48, donde se establece la seguridad social con un *carácter irrenunciable* de las personas.

Así mismo, un avance significativo en la normatividad colombiana sobre Riesgos Profesionales lo constituye el decreto 1295 de 1994 que define los objetivos<sup>29</sup> del Sistema General de Riesgos Profesionales, así:

- a. Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo

---

<sup>28</sup> CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA. Panamerica: 2003.

<sup>29</sup> MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Sistema de Garantía de Calidad de salud Ocupacional y Riesgos Profesionales del Sistema de Seguridad Social Integral. Sexta versión. Bogotá. 2005

tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.

- b. Fijar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por la incapacidad temporal o que haya lugar frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- c. Reconocer y pagar a los afiliados las prestaciones económicas por incapacidad permanente parcial o invalidez, que se deriven de las contingencias de accidente de trabajo o enfermedad profesional y muerte de origen profesional.

Este mismo decreto señala la organización y funcionamiento del Sistema General de Riesgos Profesionales, de la siguiente manera:

-El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Ministerio de Salud (Hoy Fusionados como Ministerio de Protección Social) es el organismo de dirección del Estado en materia de Riesgos Profesionales, desarrolla actividades de prevención y controla la prestación del servicio de Salud a los afiliados al Sistema en las condiciones de calidad determinada por la Ley.

-El Consejo Nacional de Riesgos Profesionales: Organismo de dirección del Sistema conformado por miembros del ministerio, Entidades Administradoras Riesgos Profesionales (ARP), Trabajadores, Empleadores y Asociaciones de Salud Ocupacional.

-El Comité Nacional de Salud Ocupacional, órgano consultivo del Sistema conformado por miembros de Salud Ocupacional del Ministerio y las ARP.

-El Fondo de Riesgos Profesionales.

-Las Juntas de Calificación De Invalidez

-La Superintendencia Bancaria, encargada de controlar, autorizar, vigilar y garantizar el ejercicio de la libre competencia a las Entidades A.R.P.

- Las Entidades Administradoras de Riesgos Profesionales A.R.P

Así mismo, el Decreto en mención contiene las disposiciones en *salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo*, mediante la promoción y prevención. Fija además las prestaciones de atención en salud y las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional, igualmente se encarga de vigilar el cumplimiento de las normas y el esquema de administración de las Administradoras de Riesgos Profesionales-ARP.

Con la normativa expuesta se visualiza la labor de los empleadores en la gestión de la Salud Ocupacional cuyo fin debe estar orientado a la promoción, prevención y mejoramiento de la calidad de la salud individual y colectiva de los trabajadores de acuerdo a sus ocupaciones y tareas.

A nivel de estado es representativa la accidentalidad laboral, en Colombia, por ejemplo, los accidentes laborales cuesta *un total de 8 billones*<sup>30</sup> de pesos según un estudio de la OIT. Ello implica que se pague una suma muy alta del PIB por la

---

<sup>30</sup> VARGAS Pinzón, Oswaldo. Accidentes laborales Cuestan \$8 Billones al años. S.f.e. [Colombia] Disponible en: <<http://www.suratep.com>>: [citado en 6 de julio de 2008]

accidentalidad laboral, a pesar de los mecanismos que se implementan desde el Ministerio de Protección Social para contrarrestar el impacto.

En este contexto el Gobierno Nacional expidió la resolución 1401 de 2007 que reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo, estableciendo las obligaciones para los aportantes y las Administradoras de Riesgos Profesionales en la realización de los informes para dichos sucesos.

La realización de estudios ha permitido conocer la tendencia de la accidentalidad laboral destacándose las cifras referidas a los accidentes de tránsito los cuales según el Ministerio de transportes son provocadas por las siguientes causas<sup>31</sup>:

- *Exceso de velocidad*
- *Fallas mecánicas*
- *Embriaguez*
- *Desobedecer señales*
- *Transitar fuera de carril*
- *Peatón que cruza sin observar*
- *Impericia en el manejo*
- *No respetar prelación*
- *Distraerse*
- *No guarda distancia*

De lo anterior se difiere que las causas de los accidentes en mención se concentran en el factor humano y que además es un agente importante las competencias emocionales del conductor.

---

<sup>31</sup> *Ibíd.*

Por otro lado, en los accidentes de tránsito han ido aumentando los producidos por *motociclistas* los cuales son casi de la misma magnitud de los automóviles. Este aumento es un fenómeno mundial a tal la magnitud que la accidentalidad vial llegó a la asamblea general de la ONU, que la catalogó como un problema de salud pública.

En el 2006 en Ginebra, la Organización Mundial de la Salud dijo *que cada año 50 millones de personas sufren lesiones que, en algunos casos, incapacitan de por vida*. Según la OMS las cifras de accidentalidad vial por motociclistas son "inaceptables" y en su mayoría prevenibles.

En Colombia, de acuerdo a estudios del Fondo de Prevención Vial, *los motociclistas son, hoy en día, los primeros causantes de accidentes de tránsito y estima que para unos años este parque automotor será el 50 por ciento*<sup>32</sup> de la totalidad que circula en el país. Este Fondo *investigó que la principal causa que está desencadenando el alto índice de accidentalidad de motos, es la falta de capacitación y preparación frente a la conducción de este vehículo, pues sólo el 16% de los motociclistas tomaron un curso para aprender a manejar, mientras que el 84% restante aprendió sólo o un amigo o familiar*<sup>33</sup>.

Según el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses *el 83% de las víctimas sufren lesiones de tipo craneoencefálico, el 39% fracturas y mutilaciones de extremidades superiores e inferiores, el 36% fracturas del esternón y costillas y un*

---

<sup>32</sup> EL TIEMPO. Muertes de Accidentes por motocicleta. 29 de agosto de 2006 [Bogota, Colombia] Disponible en: <<http://www.suratep.com>>[citado en 6 de julio de 2008].

<sup>33</sup> ARANGO Arcila, María Elena. La Pérdida de Vidas. S.f.e. [Colombia]. Disponible en: <<http://www.suratep.com>>[citado en 6 de julio de 2008]

*7% padece lesiones pélvicas con posibilidad en la mayoría de los casos de invalidez permanente.*

Para mitigar estos efectos, el Gobierno Nacional dicta la ley 769 del 2 de agosto de 2002, por medio de la cual se rige el nuevo Código Nacional de Tránsito Terrestre. Esta Ley rige para todo el territorio nacional, en vías públicas y privadas, sus normas deben ser acatadas y en caso de violación de las mismas se sancionará a los responsables.

Otra de las maneras que se ha establecido para mitigar los efectos de los accidente de tránsito es la Resolución 1737 del 13 de julio de 2004, en la cual se reglamenta la utilización de cascos de seguridad para motociclistas, motociclos y otras disposiciones; y la Norma Técnica Colombiana (NTC) 4533 que establece la seguridad en los cascos. Esta norma describe el tipo de coraza, casquete, canales, visor, correa, hebilla, entre otras que debe contener un casco para que sea seguro.

De igual forma, todos los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional, sean particulares o de servicio público, sin importar el modelo, tiene el deber de portar un seguro para que en caso de accidente, la víctima (el conductor, ocupantes del vehículo o pasajeros y el peatón) tenga derecho a ser atendida de forma inmediata en cualquier entidad hospitalaria.

Este seguro en Colombia es conocido como SOAT, y tiene las siguientes características:

- Cubre gastos Médicos por 500 SMDLV (Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes)
- Cubre Incapacidad 180 SMDLV
- En caso de Muerte aporta 600 SMDLV
- Para gastos Funerarios 150 SMDLV
- Para gastos Transporte 10 SMDLV

En el ámbito laboral, un gran número de trabajadores utiliza las motocicletas como medio de transporte y como un equipo más para el desempeño de sus funciones, hecho que ubica a este grupo poblacional como participe de la dinámica de la siniestralidad vial.

En Copservir, se observa un alto índice de accidentalidad que ocurre en las personas dedicadas a entregar los domicilios. Entre el año 2003 y 2006, según un estudio realizado desde la dirección General Cali, en la Cooperativa se presentaron 375 accidentes de trabajo por riesgo de Tránsito, los cuales generaron 4.481 días de incapacidad temporal. Para el año 2006, de los 375 accidentes la Sucursal Bucaramanga reportó un total de 80 que generaron 298 días de incapacidad\*

Como se demuestra, las desventajas que producen este tipo de accidente de origen laboral, no solo acarrea sobrecostos a nivel físico, familiar y económico a las personas que lo sufren, sino que implica para la empresa más de 673 días de incapacidad en un periodo de cuatro años. Estas incapacidades representan pérdidas económicas y disminución en la atención oportuna de los clientes.

---

\*Tomado de documentos internos de análisis de la situación de salud de los trabajadores de Copservir, realizados por la Dirección General Cali.

En consideración a lo anterior, la gerencia general de Copservir Ltda. asume una posición receptiva de las Leyes, Decretos y Normas estatales y su responsabilidad en la búsqueda y puesta en marcha de medidas necesarias que contribuyan a mantener y mejorar los niveles de eficiencia sin poner en riesgo la salud de los trabajadores, brindándoles de esta manera un medio laboral seguro.

### **3. COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS COPSERVIR LTDA.**

#### **3.1 CARACTERIZACIÓN DE COPSERVIR**

La Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios, denominada Copservir Ltda. desde su creación es un ejemplo de organización solidaria dueña de la marca “*Drogas la Rebaja*” ha logrado un impacto a nivel nacional y en la actualidad dirige esfuerzos con miras a internacionalizarse. Es una comercializadora de medicamentos, productos y servicios para la salud y la belleza, ubicada en gran parte del territorio nacional, competente en productos y servicios de alta calidad.

Esta entidad propende por el desarrollo de sus asociados a nivel personal-profesional y de su entorno familiar. Cuenta con un Capital humano altamente calificado, tanto a nivel administrativo como en los Puntos de Venta (establecimientos comerciales) que resultan ser su principal fuente de competencia, generando gran número de empleos directos e indirectos, contribuyendo desde su conformación con la disminución del desempleo en el país.

Copservir es altamente competitiva en la prestación de servicios, la calidad de productos y sobre todo la atención al cliente interno (asociados) y externo (clientes), en cada uno de sus líneas que se detallan a continuación:

- Productos: Droga blanca; Aseo y hogar; Alimentos; Bebidas; Digitales; Cuidado personal; Cuidado del bebe; Cuidado de la salud; Dieta y ejercicios; Rancho y licores
- Servicios: 24 horas; Servicio a domicilio; Línea gratuita; Enfermería; Glucometría; Inyectología; Toma de presión.

Copservir es una Cooperativa con un gran carácter asistencialista y mutualista, es decir hace propia la causa ajena y a su vez espera que su causa sea interiorizada; no solamente atiende las situaciones que afectan a sus asociados, sino que se ocupa de atender las demandas de la comunidad e interviene para mejorarlas y espera que la comunidad se identifique con ella.

El representante Legal de la Cooperativa es el señor Andrés Hernández Böhmer; y como representante legal de la Sucursal Bucaramanga el señor Edgar Alirio Tarazona.

La Cooperativa es el resultado exitoso de una planeación bien fundamentada y tiene como *objeto social* el desarrollar actividades para la prestación de servicios tendientes a dar solución a las necesidades básicas de sus asociados, además de la prestación de servicios de excelente calidad a la población en general. El objetivo inicial de constitución y que se mantiene, consiste en practicar la cultura del ahorro con el fin de satisfacer necesidades económicas y sociales y además contar con un mecanismo que permita un servicio crediticio eficiente, continuo y progresivo.

Copservir, además tiene un buen manejo de la imagen institucional, evidenciado en la presentación del personal a nivel de sede administrativa y de puntos de venta, sumado a lo anterior posee, además, una identidad simbólica corporativa expresada en la forma de escribir su nombre, como se muestra en la figura 3 y en su himno (ver anexo B).

Figura 3. Logotipo de Copservir Ltda.



Fuente: la autora. Normatividad interna disponibles en Intranet de Copservir.

El prefijo **COP** hace alusión a las letras iniciales de la palabra Cooperativa, el hecho que solo lleve una “o” se debe a que ya existía una organización con este nombre y además porque ello facilita su pronunciación y visualización.

La palabra **SERVIR**, ya que se busca que sea el servicio la característica principal de la empresa.

El color verde es tomado del color que utiliza el movimiento Cooperativo. Al interior de la **C** se ve una especie de mapamundi con un círculo blanco y unas líneas que asemejan los brazos de un ser humano, que resalta la importancia del ser humano para la Cooperativa.

En relación con su ubicación geográfica y su estructura, Copservir se caracteriza por encontrarse distribuida en cuatro sucursales, a saber: Sucursal Cali, Sucursal

Barranquilla, Sucursal Bogotá y Sucursal Bucaramanga. La Sucursal Bucaramanga, tiene su Sede Administrativa en esta ciudad.

Cada sucursal está liderada por una Sede Administrativa dividida en Departamentos y estos a su vez se subdividen en áreas. Cuentan con un gerente y un depositario\*; quienes se ubican en la misma jerarquía de poder, pero desarrollan funciones diferentes. Mientras el primero es el representante de la empresa y es escogido por la misma, el segundo es delegado por el gobierno nacional dotado de atribuciones legales que le permiten injerir administrativamente en la cooperativa. Seguidamente, como se muestra en la figura 4, se encuentran en rango jerárquico las direcciones de departamento. Cabe resaltar que los departamentos se subdividen en áreas pero de manera aclarativa solo se darán a conocer las áreas del Departamento de Gestión Humana en el cual se desarrolló el proceso de Práctica como se muestra en el anexo C.

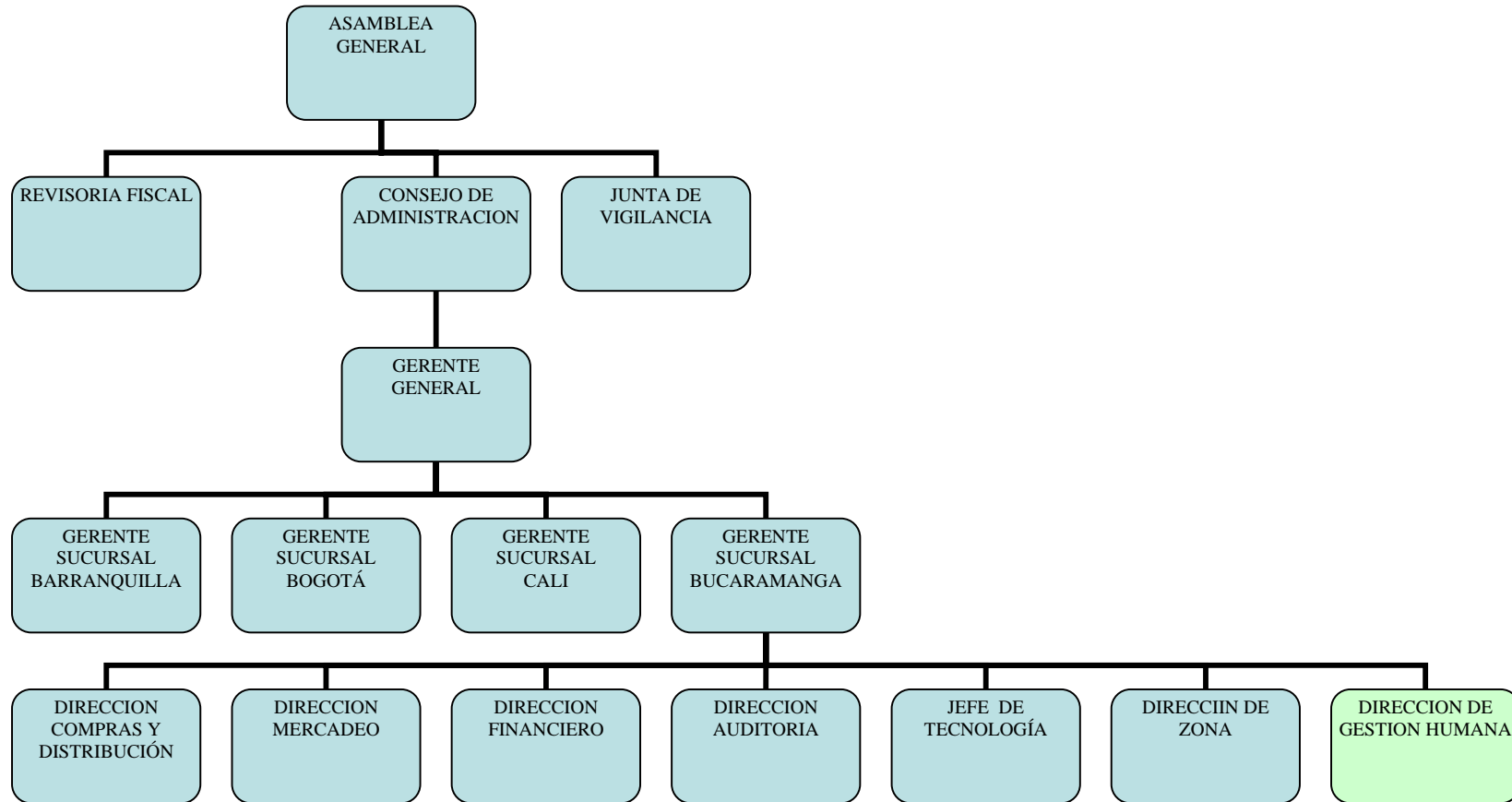
Como departamento Gestión Humana, cumple un objetivo primordial dentro del plan corporativo orientado a contribuir al desarrollo del talento humano y al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias, llevado a cabo a partir de dos áreas específicamente como son la de Selección y Desarrollo, y, principalmente, en el área de Bienestar Social. Es desde estas áreas donde se desarrolla el ejercicio de las practicantes que han sido enviadas por la Universidad industrial de Santander a la Cooperativa Multiactiva-Copservir, coordinando principalmente procesos de conservación y desarrollo, en lo concerniente a salud ocupacional, Capacitación y desarrollo, mejoramiento sociolaboral, y provisión de talento Humano, en cuanto a selección de personal, entre otros. Proceso que no

---

\* Representante de la Dirección Nacional de Estupefacientes en el proceso de intervención por extinción de dominio.

es ajeno a la vinculación formal de la estudiante en práctica a partir del segundo periodo académico del año 2007, para lo cual se establece un convenio de aprendizaje con la Cooperativa y se firma un tipo de convenio (de aprendizaje) formal, con vigencia a partir del 1º- de Noviembre de 2007 hasta el 30 de abril de 2007.

Figura 4. Organigrama de Copservir



Fuente: normativa interna disponible en intranet de Copservir

La estructura administrativa de Copservir muestra que la división del trabajo se da de manera vertical, ya que se encuentra marcadamente dividida en departamentos (Dirección de Gestión Humana, Dirección de Auditoría, etc.) y áreas, es decir, en cadenas de mando. Esta jerarquía define el grado de autoridad, lo cual resulta ser necesario en cualquier organización. Esta departamentalización hace referencia a un esquema homogéneo donde se agrupan todos aquellos que realizan o tiene un mismo objetivo conllevando a un grado de eficiencia en la consecución de ese objetivo, y a su vez lograr mayor eficacia en la prestación de servicio.

Es una organización de tipo lineal, ya que todos los trabajadores tienen una unidad de mando, las actividades o planes se integran a otros mayores; la autoridad máxima esta jerarquizada, centrada en el gerente de la Sucursal y de manera inferior está los subordinados, con una fuerte especialización del trabajo.

Los deberes, la autoridad y las responsabilidades de cada cargo y sus relaciones con los otros son definidos por escrito y de conocimiento de todo el personal.

**3.1.1 Reseña Histórica de Copservir.** La *Historia de Copservir Ltda*<sup>35</sup> se remonta a la década del 90', cuando debido al proceso de extinción de dominio que se venía adelantando contra los establecimientos de Drogas La Rebaja, sus accionistas se ven obligados, hacia el año de 1993, a asociarse con el fin de trabajar mancomunadamente en la defensa de su derecho al trabajo, razón por la cual en el mes de Julio de 1995 se llevó a cabo la asamblea de constitución

---

<sup>35</sup> COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS. S.f.e. [Bucaramanga, Colombia] Disponible en: <<http://www.copservir.com>> [citado en 10 de diciembre de 2008]

cuyos primeros asociados fueron un número de sesenta empleados, posteriormente fueron ingresando la totalidad de ellos, conformándose lo que hoy se conoce como Copservir Ltda., con personería jurídica # 3277 del 20 de noviembre de 1995.

La asociación de trabajadores que conforman Copservir, adquirió a mediados de 1996, un total de 320 farmacias de quienes eran sus patronos o empleadores, mediante la asamblea extraordinaria de delegados de la Cooperativa el 24 de Julio de 1996, en la cual se aprueba la compra de los establecimientos de comercio Drogas la Rebaja; tomando la dirección de los establecimientos a partir del 01 de agosto del mismo año. Desde entonces ha establecido más de 130 nuevas farmacias con el producto de sus ingresos.

La adquisición de las farmacias por parte de los trabajadores estuvo fundamentada en tres grandes circunstancias:

- a) Encontrarse los patronos abocados a una inminente liquidación por el bloqueo comercial decretado por el departamento del tesoro de los Estados Unidos.
- b) Constituirse los trabajadores, en dueños del más considerable pasivo laboral conformado por salarios, cesantías e indemnizaciones respecto de cerca de 4.300 trabajadores con antigüedades que promediaban los diez años de servicio.
- c) Ser los trabajadores dueños del conocimiento respecto de la operación de una actividad que hoy convierte a Copservir en la segunda Cooperativa que más trabajo genera en Colombia y la primera en el campo de la distribución de medicamentos.

Actualmente, Copservir reporta un crecimiento del 3.5% cifra que la ubica como la quinta empresa del sector solidario, sus ventas se aproximan al 0,17% del producto interno bruto del país, ubicándola en el puesto 62 entre las mejores empresas del país y el puesto número 100 en ventas a nivel nacional entre las 5.000 empresas más grandes.

Actualmente cuenta con 4531 socios a nivel nacional distribuidos en gran parte del territorio colombiano, por cuanto tiene presencia en 28 departamentos entre ellos: Cesar, Norte de Santander, Santander, Valle, Boyacá, y 131 ciudades y municipios con 500 puntos de venta.

### **3.2 RUMBO CORPORATIVO**

En cuanto al rumbo corporativo o plataforma estratégica de Copservir, se puede destacar que la empresa se enmarca en el modelo de planeación *estratégica*, ya que involucra unos juicios que determinan la dirección futura (visión y misión) de una manera constructiva para todos los involucrados. A su vez, estos lineamientos demarcan el compromiso de todas las áreas de la organización (operativas, administrativas, técnicas y de Control) en cuyo logro se requiere y exige de sus empleados responsabilidad para con la empresa, pertenencia y sobre todo reclama que sean propositivos e innovadores, lo cual le permite a Copservir posicionarse como organización sólida en la prestación de servicios en el mercado. Por otro lado, analiza y reconoce el medio interno, su clientela (la cual es muy importante), estudia su competencia, sus servicios y productos, entre otros.

La visión y la Misión de Copservir como ejes de direccionamiento se encuentran determinados así:

- **Visión de Copservir**<sup>36</sup> Ser una institución reconocida en el sector solidario, que propenda por el bienestar y desarrollo de los asociados y sus familias, por la generación de capital social; competitiva en productos y servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad
- **Misión de Copservir**<sup>37</sup> Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los Asociados y sus familias, mediante la prestación de servicios integrales y comercializar productos competitivos que generen beneficios a la comunidad.

Al buscar contribuir como cooperativa al mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados lleva en parte inmerso el progreso también de sus familias, su poder adquisitivo y su desarrollo integral. Ello le permite reconocerse como una gran familia, no solo por contar con un excelente equipo humano sino porque logra integrar los contextos de ese equipo.

La Cooperativa en general, se enorgullece de ser una gran organización, del talento humano y de los logros obtenidos debido a que sus asociados no solo conocen su visión y misión sino que la entienden e interiorizan como una organización solidaria que propende por el mejor impacto social y ser la mejor opción de mercadeo en la comercialización de medicamentos de excelente calidad, buscando siempre y en todo momento el bienestar de todos los colombianos; lo anterior se debe en gran medida a que la administración se ha encargado de divulgarlos.

---

<sup>36</sup>Ibíd. en línea

<sup>37</sup>Ibíd. en línea

Reconocen que sus productos y servicios son de excelente calidad lo cual da total confianza en el momento comercializarlos, esto se demuestra con su permanencia en el mercado, sus aportes a la sociedad, el bienestar de sus asociados y sus familias.

Copservir, se rige por los principios y valores cooperativos que forman parte de la cultura corporativa tal como se describe a continuación:

- **Principios<sup>38</sup>**

Son principios de Copservir:

- La Adhesión Voluntaria y Abierta, es decir que a ella se pueden vincular todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestos a aceptar las responsabilidades de sus asociados, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.
- La Gestión Democrática por Parte de los Asociados: Los asociados participan activamente en la fijación de políticas y la toma de decisiones, lo cuales son responsables ante los asociados.
- La Participación Económica de los Asociados: los asociados contribuyen equitativamente al patrimonio de sus cooperativas y la administración de manera democrática. Por lo menos parte del patrimonio es de propiedad común de la Cooperativa.
- La Autonomía e Independencia: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si firman

---

<sup>38</sup> Ibíd. en línea

acuerdos lo hacen en términos que aseguren la administración democrática por parte de los asociados y mantengan su autonomía.

- La Educación, Capacitación e Información: Las cooperativas proporcionan educación y capacitación a todos sus asociados.
- La Cooperación entre Cooperativas Las cooperativas sirven a sus asociados lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- La Interés por la Comunidad: Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo de sus comunidades a través de políticas aprobadas por sus asociados.

De igual forma, Copservir posee unos valores en los cuales se fundamenta y que contribuyen al fortalecimiento de sus principios.

Como **valores corporativos**<sup>39</sup> de Copservir se señalan:

- La Democracia, la cual hace referencia a la dirección y administración de la cooperativa en manos de sus asociados con base en la igualdad. Los asociados son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa cooperativa.
- La Honestidad, la cual vincula convicciones y actividades relacionadas con honradez, decencia, franqueza, aplicadas a la empresa cooperativa en las

---

<sup>39</sup> Ibíd. en línea

finanzas, los precios, las pesas y medidas, la verdad en los informes y estados financieros. Es el valor más importante para el cooperativismo.

- La Equidad, que es la característica particular de la justicia.
  
- La Solidaridad, característica sobresaliente del sistema cooperativo que se manifiesta cuando los esfuerzos colectivos suponen la participación de todos.
  
- La Responsabilidad, ser responsable implica asumir las propias responsabilidades y compromisos en la conducción de las cooperativas y no delegarlas a personas ajenas.

Y, por último el valor más importante, ya que en él se fundamenta el cooperativismo:

- La Ayuda Mutua: el asociado no puede ser el sujeto pasivo de la acción benéfica de otros, sino el partícipe activo para el mejoramiento de su propio destino. En este valor se fundamenta el cooperativismo y es el más conocido e identificable. Es un valor básico que pertenece a la naturaleza del movimiento, basado en la autoayuda.

De igual forma, como cooperativa a nivel interno, maneja unos valores que en gran medida se derivan de los valores del cooperativismo y que favorece no solo la prestación del servicio sino su imagen corporativa.

## **Valores Éticos<sup>40</sup> de Copservir**

- La Honestidad: Para Copservir, la honestidad es un deber y un prerequisite para el desarrollo exitoso de los procesos y actividades.
- La Responsabilidad: para la Cooperativa son prioridad las acciones de despacho, interpretación de fórmulas y la prestación de servicios adicionales.
- La Innovación: para la Cooperativa es parte integral la permanente búsqueda de nuevas alternativas de surtido, que garanticen la mejor forma de satisfacer las necesidades de los clientes.
- La Agilidad y vocación de servicio: pertenecer a la Cooperativa es un logro que sólo alcanzan aquellas personas que demuestran a través del proceso de selección actitudes de vocación de servicio y aptitudes que reflejen habilidades que garanticen agilidad y dinámica en el servicio.
- La Seguridad: para la Cooperativa la seguridad de los clientes internos y externos, juegan un papel importante en su calidad de vida.
- La Información y formación: para garantizar un excelente servicio y ser recordados siempre por los clientes se debe adoptar un compromiso de compartir con ellos la información que contribuya al conocimiento general de los productos para la satisfacción de sus necesidades.
- La Precios: la definición del precio tiene para la Cooperativa un alto significado ya que este va en función de garantizarle al cliente un servicio en términos de economía, por lo tanto es indispensable el manejo responsable de precios.

---

<sup>40</sup> COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS. Manual de Servicio al Cliente. 2007.

Como toda organización, Copservir, mantiene unos objetivos misionales que le llevan a la consecución de logros y metas en el posicionamiento en el mercado, en la prestación de un buen servicio y sobre todo en lograr ser la marca “preferida” por los clientes. Estos objetivos le permiten no solo lograr la satisfacción del cliente externo, sino también del cliente interno y su contexto.

### **Objetivos<sup>41</sup> de Copservir Ltda.**

- Satisfacer necesidades de los consumidores de manera diferencial para cada segmento con personalización e integración de los servicios.
- Maximizar los recursos para el fortalecimiento del patrimonio y la sostenibilidad de la Cooperativa.
- Contribuir al desarrollo del talento Humano y al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.
- Optimizar los procesos Operativos, administrativos y los sistemas de información para lograr la eficiencia operacional, fortaleciendo el conocimiento de los clientes.
- Defender los intereses de la Cooperativa y sus asociados.

### **3.3. ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA DE LA COPSERVIR**

Como se mencionó con anterioridad la Cooperativa cuenta con cuatro sucursales, cada una de las cuales están divididas en Zonas. Para el caso de la Sucursal Bucaramanga, ésta se encuentra dividida en seis zonas, bajo la coordinación de una gerencia, los directores de departamento y los directores de zona.

---

<sup>41</sup> *Ibíd.* en línea

Las zonas que integran la Sucursal Bucaramanga logran responder a la gran demanda de productos y servicios y se distribuyen como se muestra a continuación, teniendo en cuenta que para efectos de organización de la Ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana se constituye en dos zonas de mayor conglomerado (1 y 6):

- Zona 1 Bucaramanga: la conforman las siguientes ciudades con sus droguerías: Bucaramanga 2, 4, 7, 11, 12,14, Florida 2, plus 2 Bucaramanga, plus 1 florida, Piedecuesta 1,2, San Gil 1, Socorro1.

- Zona 6 Bucaramanga: la conforman las siguientes ciudades con sus droguerías: Bucaramanga 3, 6, 9, 10, 13, 16, 18, Florida 1, 3, 5, 6, Girón 1,2, Plus 1 Bucaramanga, Plus 4 Bucaramanga.

- Zona 2 Caro: la conforman las siguientes ciudades con sus droguerías: Barranca (1, 2, 3), plus 1 Barranca, plus 2 Barranca, Barranca 6, Aguachica 1, Aguachica 2, Ocaña 1, Ocaña 2, Ocaña 3, Banco 1, Banco 2, Puerto Wilches y San Vicente.

- Zona 3 Valle: la conforman las siguientes ciudades con sus droguerías: Valledupar 1, 2, 3, 4, 5, 6, plus 1 Valledupar, Valledupar 8,9, La Paz, Codazzi 1 y2, Curumaní y Bosconia.

- Zona 4 Cúcuta: la conforman las siguientes ciudades con sus droguerías: Cúcuta 1,2,3, plus 1 Cúcuta, Cúcuta 5,6,7,8,9,11,13,14,15, Pamplona, Arauca 1,2.

- Zona 5 Boyacá: la conforman las siguientes ciudades con sus droguerías: Tunja 1, 2, 3, 4, 5, Duitama 1, 2, 3, Paipa, Sogamoso 1, 2, 3, 4, Barbosa, Moniquirá y Málaga.

Teniendo en cuenta la distribución por zonas de la Sucursal, es de resaltar el pluralismo cultural que la integra, ya que ubica ciudades y municipios de diferentes regiones del país, especialmente la nororiental.

**3.3.1 Caracterización de la población Sujeto de Intervención.** La caracterización de la población que se describe a continuación fue producto de la recolección de información por parte de la estudiante en práctica de Trabajo Social mediante el cálculo de los datos suministrados a través del formato de Censo, la planta de personal que entregó el Área de Nómina y de acuerdo al *Balance de Vivienda, educación y herramientas tecnológicas* que elaboró el Capacitador de la Sucursal Bucaramanga en el primer semestre del año 2008.

Dicha caracterización esta sustentada en los gráficos expuestos en el **Anexo E**, a partir de estos se puede determinar que la planta de personal de copservir es integrada por 784 personas que esta representada en un 67% de trabajadores hombres y un 33% de trabajadoras mujeres, esta característica es predominante debido a la labor realizada en puntos de venta y Centro de Distribución que requieren de sobre esfuerzo físico para lo cual biológicamente la mujer no esta preparada, como es el levantamiento de cajas con medicamento que puede pesar hasta cincuenta kilogramos; del mismo modo, esta población en un 55 % cuentan con un nivel de bachillerato, hecho que está en relación directa con su vinculación a áreas operativas, estos empleados cuentan con escasas posibilidades de tiempo para dedicarse a labores

académicas o no se sienten interesados por ello. Es importante resaltar que el 19% del personal ha realizado o realiza estudios técnicos en áreas como finanzas, mercadeo, sistemas, primeros auxilios lo cual lleva al fortaleciendo y desarrollo de la cooperativa. El 12% ha optado por la formación en carreras de tecnología en áreas de Administración, finanzas, regencia en farmacia, mercadeo y administración en salud, que son carreras afines a las actividades de la organización. Por otra parte se refleja que 8% de los asociados son profesionales en carreras como mercadeo, finanzas, economía, administración de empresas, ingeniería industrial, y este mismo personal ha desarrollado Post grados y diplomados.

Los trabajadores de la Sucursal Bucaramanga (hombres y mujeres) el 50% nacieron entre 1970 y 1980 aproximadamente 394 personas, en comparación con los nacidos entre 1948 y 1958, que fueron aproximadamente 33 personas. Lo anterior demuestra que la población trabajadora de la sucursal Bucaramanga es aún joven, entre los 27 y 37 años de edad, una población económicamente activa a la cual la cooperativa le garantiza renovación generacional. El 26% del personal que nació entre 1981 y 1991 es representativo y pertenece a mensajeros, auxiliar de distribución y aprendices SENA.

### **3.4 CULTURA ORGANIZACIONAL DE COPSERVIR**

Copservir se encuentra inmerso dentro del sector de la Salud como distribuidora de medicamentos y servicios para mejorar la calidad de vida de sus asociados, de las personas que acuden a los puntos de venta (siendo estos su razón de ser) y como generadora de empleo en gran parte del territorio nacional. Es una organización de constitución colombiana que ha logrado mantenerse por más

de 23 años en el mercado nacional, a pesar de las implicaciones legales que han tendido a su debilitamiento por la creencia del origen de sus dineros.

El pensamiento de la Cooperativa se fundamenta en generar y garantizar bienestar a los clientes, mediante, en primera instancia, una adecuada selección de personal, al seleccionar los mejores candidatos dispone de un excelente recurso humano tendiente a suplir las necesidades de sus clientes; y en segunda instancia, se ocupa por establecer una serie de parámetros de trabajo que garantizan la prestación de un buen servicio; para el logro de lo anterior emplea importantes medios y mecanismos como son: los puntos estratégicamente ubicados, el surtido, el servicio a domicilio, la estructura organizacional, la imagen corporativa, el posicionamiento y el nombre comercial, entre otros.

La empresa mantiene una estructuración interna, que no se evidencia de manera explícita en el organigrama, y que tiene como fin garantizar el logro de los objetivos mencionados con anterioridad, y que se establece de acuerdo a las funciones. Esta estructuración se puede distinguir de la siguiente manera:

1. El grupo de Gerencial compuesto por el Gerente de la Sucursal y los Directores de Departamento (Financiero, Mercadeo, Auditoria, Gestión Humana, etc.)
2. El grupo administrativo, conformado por los Directores de Departamento, lo Directores de Zona y sus auxiliares, y el personal que labora en la sede administrativa.

3. El tercer grupo lo conforma el personal de los puntos de venta de cada sucursal, el cual no forma parte del grupo administrativo. El hecho que se mencione este grupo en tercer lugar no quiere decir que su representatividad sea menor.

Lo anterior es muy común de los grupos sociales y organizaciones en donde es necesario hacer ver a las personas las jerarquías, se les enseña el respeto a éstas y la consideración con base en la interacción y componentes de normas y por supuesto de sanciones.

Las normas en Copservir actúan como mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros interviniendo así los niveles de desempeño; como ejemplo es el horario de llegada, el cual debe ser a la 7.00a.m., quien llegue después de dicha hora será reportado y si acumula dos llegadas tarde o más en el último trimestre es causal de acta de descargos con copia a la hoja de vida, de sanción de varios días o en su reincidencia de terminación de contrato. De igual forma, el primer día hábil de la semana se realiza la integración de la sede donde se entona el himno del cooperativismo y el de la empresa, se mencionan los cumpleaños de la semana, etc. y se entrega alguna información de interés adicional.

Como grupo de trabajo dentro de una organización y de acuerdo a las funciones que desempeñan se generan dinámicas propias que inciden directamente en el proceso de la comunicación y las relaciones con los demás integrantes del mismo.

Existen ocasiones donde se rompe la dinámica comunicacional entre jefes y subordinados y se lleva a la renuncia del segundo, motivo por el cual se podría concluir que una comunicación inadecuada, con un lenguaje inapropiado, propicia la disminución de los niveles de desempeño y la alta rotación del personal, esto es muy común en puntos de venta, lo cual se puede evidenciar en las entrevistas de desenganche que realizan desde el área de Bienestar Social al personal que se desvincula. También se evidencia una alta rotación del personal que labora en el centro de distribución-CEDI (Bodega), este personal es vital para la organización pues son los encargados de la distribución del medicamento a los puntos de ventas.

En cuanto al lenguaje, en la sede administrativa tiende a ser muy elaborado (ejecutivo) mientras en la bodega y los puntos de venta es más de confianza y camaradería. Cuando dentro de la sede se dan demostraciones de confianza entre personas sobre todo del sexo opuesto inicia inmediatamente los rumores de una posible relación sentimental entre ellos, lo cual está prohibido dentro de la empresa y que además es causal de despido, o en la mayor consideración acta de descargos con copia a la hoja de vida.

En su mayoría las comunicaciones internas se manejan o se llevan a cabo mediante un memorando o copia de correo electrónico como mecanismos de soporte, con el fin de evitar una posible responsabilidad adicional.

El personal que labora en los puntos de venta normalmente no se integra a las actividades que se desarrollan en la cooperativa, como son las celebraciones especiales (celebraciones del día de la madre, padre, navidad, campeonato

deportivo, entre otras) debido principalmente a la dinámica que se maneja en las Rebajas (horarios, turnos, entre otros), o porque son apáticos al personal Administrativo, en ocasiones la actitud del personal de los puntos de venta es poco amable, algunos comentarios afirman que el personal administrativo “pierde el tiempo” o “no trabaja”.

El personal que labora en la sede se encuentra separado por cubículos lo cual crea la sensación de pequeñas islas que dificulta en algunas ocasiones las tertulias normales entre compañeros de otras áreas, aunque es de destacar que si se comparte entre compañeros de cubículo los últimos acontecimientos y existe tendencia a cubrirse entre ellos ante alguna eventualidad.

De igual forma, tanto en puntos de venta como en la sede administrativa se maneja un alto ritmo de trabajo debido a la particularidad de las funciones de los diferentes cargos. Se observa un alto índice de responsabilidad y estrés en los diferentes cargos, ya que de su buen desempeño depende, en gran medida, el funcionamiento y cumplimiento de los procesos relacionados con clientes internos, externos, proveedores y asociados, contrario al pensamiento del personal de los puntos de venta.

Existe gran sentido de pertenencia por todo el personal y por ello el personal se reconoce como parte de un grupo, de una “gran familia”, no renuncia a sus cargos. Los sentimientos de apego con la empresa son fuertes, debido en gran parte por las garantías que ella ofrece, que realmente muy pocas organizaciones están en capacidad de ofrecer como el pago oportuno de los

salarios los incentivos no solo a nivel económico sino de reconocimiento interno, entre otros.

El liderazgo es ejercido por el Gerente de la sucursal, no solo porque resulta ser el gestor del buen cumplimiento de la sucursal Bucaramanga, sino porque posee las características de líder. A nivel del departamento de Gestión Humana el liderazgo lo ejerce la directora del área y existe también un líder situacional manifiesto.

Por otro lado, es necesario resaltar que las personas no solo ingresan a un grupo u organización, para el caso de Copservir, en la búsqueda de un reconocimiento público o de una retribución económica, sino que, a nivel organizacional conscientemente o no, aspiran a satisfacer otras necesidades que le permitan la realización personal. Buscan cubrir, por ejemplo, necesidades psicológicas y de autorrealización (ver gráfico 8) para el caso de la Cooperativa en mención, su fundamento y su carácter solidario conlleva a que sus asociados se ocupen su propio desarrollo a nivel técnico, profesional y de postgrado.

Se puede concluir que esta organización cumple con lo exigido y constantemente se está actualizando de acuerdo a la ley, interviene directamente en la calidad de vida de sus asociados y sus familias, ofreciendo garantía no solo en cuanto a estabilidad laboral sino que sus empleos sienten el respaldo ante una eventualidad extracontractual. Pero siendo tan estricta en sus procesos aun tiene falencias, como todo sistema abierto, en cuanto algunos procesos de provisión del talento humano y conservación y desarrollo.

## **4. PROCESO DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN COPSERVIR**

Cabe resaltar que el ser humano es cada día un organismo determinante para el desarrollo de las diferentes organizaciones; ha dejado de ser un medio para convertirse en un fin; no representa una maquina sino un sistema integral que se retroalimenta constantemente para producir y crear. Es el caso de una empresa como COPSERVIR LTDA., donde lo más importante siempre va a ser el ser humano y su desarrollo como tal.

### **4.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO**

Trabajador Social logra intervenir una amplia gama de campos de intervención, uno de ellos es el área organizacional en donde llega a desempeñar un rol representativo en la medida que logra integrar objetivos, necesidades y expectativas personales (clientes internos) con los de la organización.

Este rol es desempeñado para efectos del proceso de práctica en el área de Gestión Humana liderando programas que van desde la provisión de personal (reclutamiento, selección, inducción, capacitación etc.), y conservación y desarrollo humano (bienestar social, salud ocupacional.), a partir de una planeación, coordinación, ejecución y evaluación eficientes de diferentes procesos.

El trabajo realizado por la profesional en formación para Copservir Ltda., estuvo encauzado hacia todo el personal de la sucursal Bucaramanga buscando la satisfacción como clientes internos y su orientación en los diferentes procesos.

Estos procesos implicaron para la estudiante lograr la puesta en marcha o aplicación de conceptos teóricos vistos durante el proceso académico, conllevando a una identificación de la profesión de Trabajo Social desde el área organizacional.

La práctica estuvo proyectada al cumplimiento de la planeación estratégica de la Cooperativa conforme a los objetivos establecidos anualmente para el Departamento y las Áreas, promoviendo desde la perspectiva de las ciencias sociales y la profesión de Trabajo Social el logro de los mismos.

## **4.2. PROCESO DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

Para garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la práctica profesional de Trabajo Social, se dio cumplimiento a las fases o etapas del proceso metodológico que enmarca esta experiencia las cuales giran en torno a:

4.2.1 Etapa de **ubicación**: en este espacio la estudiante en práctica conoce el rol desempeñado, la empresa desde su conformación histórica, el proceso administrativo, el desarrollo de funciones y el juego de roles y el ambiente de trabajo, entre otros.

- De acuerdo a esta fase se reconoce que la Trabajadora Social en Copservir es la encargada del Área de Bienestar Social buscando la satisfacción del cliente interno basando su accionar en dos niveles de la organización como son:

*-“Nivel instrumental:...orientado a mantener las condiciones normales a corto plazo y enmarcadas dentro del código laboral.*

*-Nivel programático:...dirigido a la solución a mediano plazo mediante el diseño de programas de personal, de los problemas relacionados con el desempeño de la gente.”<sup>42</sup>*

El desempeño en dos niveles de organización se debe a que la gestión de procesos de nivel estratégico está centralizada en la Dirección General ubicada en la ciudad de Cali. Ello implica que el Trabajador Social sea el responsable del desarrollo programas y actividades de salud ocupacional, gestión de contribución de auxilios y reconocimientos para los asociados, apoyo psicosocial, procesos de capacitación en brigadas de Salud y de emergencia, entre otros.

Esta primera fase fue primordial ya que permitió el establecimiento de los objetivos de intervención profesional que se configuraron de la siguiente forma:

❖ Objetivo General

Participar en los procesos de Gestión Humana de Copservir Ltda., mediante la implementación de acciones técnico-sociales que contribuyan al desarrollo humano de los asociados a esta organización.

---

<sup>42</sup> TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Revista UIS-Humanidades N° 2. Trabajo Social en Organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. p.115-116.

❖ **Objetivos Específicos**

- Conocer la dinámica interna y externa de la Cooperativa para llevar a cabo un proceso de diagnóstico y planeación que fundamente la intervención profesional de Trabajo Social.
- Identificar la labor que realiza Trabajo Social en las organizaciones de acuerdo a los campos de intervención del área organizacional: Provisión, Conservación y desarrollo, Evaluación del Talento Humano y Balance social.
- Gestionar el desarrollo de la organización a partir de la administración del Recurso Humano de la Cooperativa integrando elementos socio-laborales y socio-familiares de sus asociados.
- Generar propuestas que incentiven el compromiso de la empresa en el mejoramiento de las condiciones laborales del factor humano como eje central de la organización

Es importante resaltar por la necesidad administrativa de la cooperativa de mantener la “*cuota*” de *estudiantes SENA* exigida por ley, la practicante debió en un **primer momento** apoyar la gestión de Selección de personal la cual dejó como enseñanza la orientación teórica y práctica del proceso que se debe desarrollar en una empresa de manera objetiva con el fin de evitar los impactos negativos en la dinámica de la misma.

En un **segundo momento**, el ejercicio de la profesional se dirigió al área de Bienestar Social, el cual se vio abocado hacia el desarrollo del programa de salud ocupacional, apoyo emocional y económico a los asociados, seguimiento

a las actividades realizadas en el área, entre otros, buscando mejorar la calidad de vida de cada uno de los trabajadores a nivel físico, mental y social, en la medida que las diferentes acciones que se desarrollaban para satisfacer los requerimientos del recurso humano en cuanto promoción de la salud y prevención de la enfermedad, apoyo en caso de calamidad y desempeño a nivel laboral e individual. Es precisamente desde el Área de Bienestar Social donde se desarrolla la propuesta de intervención con el fin de lograr mejorar la calidad de vida de los asociados.

4.2.2 Etapa **diagnóstico**: En esta etapa la profesional en práctica logró identificar las debilidades, Fortalezas, Oportunidades y Amenazas que presentaba la empresa, que para efectos de interpretación se conoce como matriz DOFA. La consecución de la información para la realización de esta matriz fue obtenida mediante la entrevista informal a trabajadores de la Sede Administrativa, el análisis de datos y archivos y la observación.

- **Análisis Inicial**

Drogas la Rebaja ha logrado posicionarse en el mercado de medicamentos por más de 23 años a nivel nacional, focalizándose, inicialmente en la venta de medicamentos y posteriormente abriendo plaza para otros productos de belleza y básico familiar, y que con el tiempo sigue innovando en productos, servicios y tecnología.

La Cooperativa a nivel de estructura organizacional maneja muchos niveles jerárquicos, éste representa uno de los aspectos desfavorables, ya que dificultan en gran medida el avance de procesos. Otro aspecto tiene que ver

con el proceso de selección de personal, ya que el mismo no se realiza acorde a las exigencias del mercado y no garantiza la selección de los mejores candidatos.

Dentro de los aspectos favorables (positivos) se encuentran toda una gama de beneficios que ofrece la Cooperativa desde el momento que se ingresa como asociado, ya que se puede estar vinculado laboralmente con Copservir y no ser asociado debido a que posee un contrato a término fijo o debido a su desempeño o característica del cargo no es ratificado en el mismo; y por supuesto al ser asociado tiene derecho a las prestaciones legales que la empresa está obligada a pagar según el código sustantivo de trabajo, y otros beneficios extralegales\* .

Otro aspecto favorable hace referencia a las relaciones de trabajo, las cuales son más de compañerismo creando un ambiente de trabajo agradable. De igual forma, este compañerismo o ayuda mutua se transmite a los proveedores quienes constantemente participan, con aportes, en la realización de diferentes actividades de la Cooperativa.

La empresa en sus diferentes sucursales se encuentra distribuida por áreas de trabajo o departamentos con el fin de dar mayor cumplimiento a los objetivos organizacionales y cada uno orienta sus esfuerzos al logro de los mismos. La sucursal, los departamentos y las áreas son medidos por indicadores de logro, poniendo cada día a prueba al personal de todas las áreas y más aún cuando

---

\*Además de los beneficios legales a que tiene derecho todos los trabajadores colombianos, la Cooperativa ha establecido beneficios extralegales con el fin de brindar bienestar al trabajador y su familia; por ejemplo: Contribución educativa para asociado o hijo de asociado, contribución por gafas, contribución por defunción, contribución por calamidad doméstica, reconocimientos, entre otras

se produce un crecimiento como se dio en los últimos meses en la Sucursal Bucaramanga, cuando adquirió nuevos puntos de venta en el departamento de Boyacá.

En el mes de diciembre de 2007, las Áreas de Selección y Desarrollo y Bienestar Social no reflejaron un nivel de cumplimiento favorable debido a la desvinculación de la Cooperativa de las Analistas de las mismas. En estas Áreas se reportaron atrasos en la ejecución de procesos de selección de personal, inducción, capacitación, salud, otorgamiento de auxilios y reconocimientos, etc.

Esto fue más evidente en el área de Bienestar ya que se presentaron variedad de quejas y reclamos por parte del personal de puntos de venta, principalmente, debido a que fue asumida temporalmente por la practicante de psicología que se encontraba como auxiliar de Bienestar en el momento y quien no tenía el total conocimiento y la experiencia sobre el manejo del área siendo evidente en la gestión y puesta en marcha de actividades de Salud Ocupacional.

Como otro factor favorable figuraba la existencia de normas y políticas para la prevención de los riesgos, tanto que incluye a todos los asociados, en total 784 personas.

De acuerdo a las situaciones anteriores se dio la necesidad de elaborar un proceso de intervención profesional tendiente a fortalecer los diferentes procesos del área de Selección y del área de Bienestar Social.

- **Análisis Situacional**

Este aparte del capítulo hace referencia al *Análisis Situacional* de la Cooperativa, es decir, al análisis de las *condiciones internas* (fortalezas y debilidades), que facilitan el logro de los objetivos organizacionales, y de las *condiciones externas* (oportunidades y amenazas), las cuales tienden a limitar el desarrollo de dicho logro, seguido del establecimiento de unas estrategias de acción, lo que en conjunto se conoce como Matriz DOFA. (Ver Tabal 1).

**Tabla 1. Matriz de Análisis Situacional (Debilidades y fortalezas)**

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>1. Centralización de programas desde la dirección General de Cali, desconociéndose en ocasiones las particularidades de las sucursales.</p> <p>2. Centralización de actividades y programas por parte de la ARP Colmena, en la sucursal Bucaramanga.</p> <p>3. El panorama de riesgos ocupacionales no se encuentra actualizado.</p> <p>4. El Copaso no se encuentra cumpliendo las funciones previstas en la legislación.</p> <p>5. No hay un cronograma de las actividades de Salud Ocupacional que incluya las áreas de Medicina del Trabajo; Higiene y seguridad Industrial y Medicina preventiva.</p> <p>6. Alto índice de accidentalidad y/o mortalidad de mensajeros.</p> <p>7. Inexistencia de inducción específica para mensajeros en cuanto a factores de riesgo ocupacional.</p> <p>8. No se ha implementado el modelo de selección y capacitación por competencias.</p> <p>9. concentración de tareas referidas a los procedimientos de contribución de auxilios y reconocimientos en la Analista de Bienestar hecho que afecta el tiempo de respuesta a los asociados.</p> <p>10. Continua rotación de personal de puntos de venta que genera reprocesos de selección.</p>	<p>1. La cooperativa cuenta con una plataforma estratégica definida la cual la lleva a proyectarse como una institución competitiva en cuanto a sus productos y servicios en la satisfacción de las necesidades de la comunidad.</p> <p>2. Funcionamiento del COPASO como grupo de apoyo para el desarrollo de actividades de salud ocupacional.</p> <p>3. Existencia de un plan de emergencia ambiental y programas de entrenamiento a su personal en caso de situaciones de riesgo.</p> <p>4. Existe sentido de pertenencia de los asociados y sus familiares con la Cooperativa, lo cual se demuestra en la adopción de las políticas internas y externas de la misma.</p> <p>5. Ofrece oportunidades de trabajo de practicas a estudiantes universitarios y Sena</p> <p>6. Objetivos misionales del Área de Gestión Humana de Copservir Ltda., que dirige sus esfuerzos a hacer seguimiento a sus asociados o clientes internos durante una calamidad doméstica u incidente. De igual forma dirección a beneficios para los empleados (créditos, auxilios, bonificaciones, capacitación, entre otros).</p> <p>7. Comunicación permanente entre los diferentes departamentos de la sucursal (Dto. Financiero, Dto. Gestión Humana, Dto. de compras y distribución, Dto. De Auditoria Interna, Dto. De Planeación y sistemas).</p> <p>8. Se cumple la reglamentación establecida por el ministerio de Salud y la Superintendencia de Sociedades.</p> <p>9. Diseño de un modelo de gestión por competencias.</p> <p>10. El Modelo de Prevención de accidentes de Transito de Origen laboral en Copservir Ltda., será administrado por Gestión Humana de Cada Sucursal.</p> <p>11. Copservir permite y apoya la generación de conocimiento de los estudiantes en práctica.</p>

Fuente: La Autora.

**Tabla 2. Matriz de Análisis situacional (Oportunidades, amenazas) y Estrategias**

OPORTUNIDADES	DO	FO
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de respuesta del personal de las diferentes sucursales ante los diferentes programas.</li> <li>2. La Cooperativa maneja gran liquidez.</li> <li>3. Existencia de normativa que regula el accionar de la Cooperativa y su aporte e impacto en la comunidad</li> <li>4. Planeación de un programa de Prevención de accidentes de Transito de Origen laboral en Copservir Ltda.</li> <li>5. Estudiantes en práctica de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander.</li> </ol>	<p>- ANÁLISIS DE FACTORES CRÍTICOS DE RIESGO OCUPACIONAL PRESENTES EN LOS ACCIDENTES DE TRANSITO DE ORIGEN LABORAL DEL GRUPO DE MENSAJEROS Y DOMICILARIOS.</p>	<p>- APOYO A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL QUE SE REALIZAN EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA DE LA SUCURSAL BUCARAMANGA DE COPSERVIR LTDA.</p>
AMENAZAS	DA	FA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manejo de una Constitución corporativa referida al narcotráfico.</li> <li>2. El representante legal de la Cooperativa es designado por la Superintendencia de Economía Solidaria y la dirección nacional de Estupefaciente</li> <li>3. Existe deficiencia en el acceso a los servicios de salud en algunos municipios donde se localiza la Cooperativa.</li> <li>4. Entrada al país de nuevas empresas de medicamentos.</li> <li>5. Restricción en el sistema financiero (apertura de cuentas bancarias autorizadas solo por la DNE- Dirección Nal. de Estupefacientes).</li> </ol>	<p>- COORDINACIÓN CON LAS EPS Y LAS ARP PARA FACILITAR EL ACCESO A SUS SERVICIOS EN LOS DIFERENTES MUNICIPIOS DONDE SE LOCALIZA LA COOPERATIVA.</p>	<p>- APOYO Y FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR SOCIAL QUE BRINDA COPSERVIR LTDA. A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS.</p>

**Fuente: la Autora**

Como ya se mencionó el análisis anterior se realizó mediante la utilización de la matriz DOFA, donde se observó el estado actual de la Sucursal, para luego proceder a identificar las estrategias de intervención con el fin de mitigar o fortalecer las situaciones encontradas articulando los objetivos empresariales y particulares, como se evidencia a continuación:

- Análisis de factores críticos de riesgo ocupacional presentes en los accidentes de tránsito de origen laboral del grupo de mensajeros y domiciliarios
- Apoyo a los procesos de Selección y desarrollo de personal que se realiza en el departamento de Gestión Humana de la Sucursal Bucaramanga de Copservir Ltda.
- Coordinación con las EPS y las ARP para facilitar el acceso a sus servicios en los diferentes municipios donde se localiza la Cooperativa.
- Apoyo y Fortalecimiento de los servicios de Bienestar Social que brinda Copservir Ltda., a clientes internos.

Cabe resaltar que la importancia del direccionamiento de la profesión de Trabajo Social a nivel organizacional, no sólo es detectar falencias dentro de una organización, sino que apoya y fortalece procesos a nivel interno y externo de determinada empresa, superando el nivel instrumental llegando a un nivel asesor, desligando las barreras del operativismo.

Es de aclarar que de las cuatro estrategias mencionadas con anterioridad en la tabla 2, solo se intervinieron las referentes a apoyo a los procesos de selección y desarrollo de personal que se realizan en el Departamento de gestión humana de la sucursal Bucaramanga de Copservir Ltda., y la referente a apoyo y fortalecimiento de los servicios de Bienestar social que brinda Copservir a clientes internos y externos, llevada a cabo en el área de Bienestar Social. Dichas estrategias fueron dirigidas al personal de la Sucursal Bucaramanga, durante el segundo periodo académico de Trabajo Social del año 2007.

4.2.3 **Plan de trabajo:** La tercera fase consistió en el diseño y presentación de un plan de trabajo o **plan de intervención** para el desarrollo del proceso de práctica del profesional en formación que dependió de los procesos que se llevaron a cabo a corto o largo plazo.

Se da a conocer el *plan estratégico o planeación estratégica* para efectos del proceso de práctica, mediante la Provisión del Talento Humano y, Conservación y Desarrollo.

## PLAN DE TRABAJO

- Provisión del Talento Humano

**Tabla 3. Planeación de la Provisión del Talento Humano. Objetivo 1. Estrategia 1**

<b>OBJETIVO 1:</b> FORTALECER EL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL CON EL FIN DE PROVEER PERSONAL QUE APOYE LOS LINEAMIENTOS DE COPSERVIR LTDA.			
<b>ESTRATEGIA 2:</b> APOYO AL PROCESO DE INGRESO DE NUEVO PERSONAL PARA LOS DIFERENTES CARGOS O VACANTES QUE SE GENERAN EN COPSERVIR LTDA, SUCURSAL BUCARAMANGA.			
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADOR DE LOGRO</b>	<b>AVANCE DEL PROCESO Y PROPÓSITO</b>
- Análisis de vacantes y selección de hojas de vida.	- Analizar y seleccionar máximo cinco hojas de vida que cumplan con el perfil de la vacante.	- Numero de hojas de vida preseleccionadas / numero de hojas de vida de aspirantes x 100.  Resultado= 100%  - Número de cargos vacantes / Numero de hojas de vida preseleccionadas x 100.  Resultado= 100%	- Análisis de vacantes y selección de hojas de vida realizado durante los meses noviembre y diciembre de 2007; teniendo en cuenta que ello es una constante a nivel de Cooperativa.
- Coordinación para la aplicación de pruebas psicotécnicas a los candidatos seleccionados.	- Seleccionar las pruebas psicotécnicas a aplicar adecuadas al cargo. - El 100% de los candidatos preseleccionados presentan pruebas psicotécnicas referidas al cargo vacante.	- Numero de respuestas de las personas ante el llamado a la presentación de las pruebas psicotécnicas / Número de personas convocadas para la presentación de pruebas psicotécnicas x 100.  Resultado= 100%	- Coordinación para la aplicación de pruebas psicotécnicas a los candidatos seleccionados, realizado durante los meses noviembre y diciembre de 2007

<p>- Aplicación y codificación de pruebas psicotécnicas</p>	<p>- El 100% de las pruebas aplicadas contarán con el calificativo numérico.</p>	<p>- Número de personas que presentan pruebas psicotécnicas / Numero de cargos vacantes x 100.</p> <p>Resultado= 100%</p> <p>- Número de personas que presentan pruebas psicotécnicas / número de informes psicotécnicos realizados x 100.</p> <p>Resultado= 100%</p>	<p>- Aplicación y codificación de pruebas psicotécnicas, realizado durante los meses noviembre y diciembre.</p> <p>- El personal que ingresa a la Cooperativa cuenta con el informe psicotécnico respectivo.</p>
<p>- Programación de entrevistas y aprobación por parte de la gerencia del o los aspirantes que cumplen con el perfil del cargo.</p>	<p>- El 100% de los candidatos será entrevistado por la Dirección de Gestión Humana, Analista de Selección, Dirección del área que presenta la vacante y Gerencia.</p>	<p>- Número de aspirantes entrevistados y preseleccionados para el cargo en el proceso de entrevistas / Número de aspirantes que cumplen con el perfil x 100.</p> <p>Resultado= 100%</p>	<p>- Programación de entrevistas y aprobación por parte de la gerencia del o los aspirantes que cumplen con el perfil del cargo, realizado durante los meses noviembre y diciembre de 2007.</p>
<p>- Ordenar y registrar el ingreso del aspirante al cargo (aumento o vacante) dentro de Copservir.</p>	<p>- Los candidatos seleccionados reciben los requisitos de ingreso a Copservir</p> <p>- El 100% del personal que ingresa participa en el proceso de inducción a Copservir</p>	<p>- Total de aspirantes con documentación completa / total de aspirantes aprobados x 100%.</p> <p>Resultado= 100%</p> <p>- Número de personas elegidas para los diferentes cargos / número de personas asistentes al proceso de inducción.</p> <p>Resultado= 100%</p>	<p>- Proceso realizado durante los meses noviembre y diciembre de 2007.</p> <p>- El personal que ingresa a la Cooperativa cuenta con toda la documentación tanto legal como requisitos de la misma en orden.</p>

<p>-Diligencia y enviar por fax a Cali la requisición de personal y la solicitud ingreso.</p>	<p>- Envío oportuno de la requisición de personal y la solicitud de ingreso.</p>	<p>- Documentación en orden para el ingreso del personal nuevo.</p>	<p>- Proceso realizado durante los meses noviembre y diciembre de 2007. - El personal que ingresa a la Cooperativa cuenta con toda la documentación tanto legal como requisitos de la misma, en orden.</p>
<p>- Realización del informe individual (psicotécnico).</p>	<p>- Se entrega el informe con la descripción del proceso del candidato a la Dirección de Gestión Humana.</p>	<p>- Número de personas entrevistadas / Número de persona que presentan pruebas psicotécnicas x 100.  Resultado 100%</p>	<p>- Cada aspirante a una vacante cuenta con su respectivo informe psicotécnico al momento de proceder a las entrevistas, con los diferentes Directores y la Gerencia.</p>
<p>- Coordinar la inscripción a ARP, EPS y Plan Funerario del personal que ingresa a la Cooperativa.</p>	<p>- Entregar a la secretaría de Gestión Humana las hojas de vida del personal que ingresa a la Cooperativa con el fin de diligenciar su vinculación a ARP, a la EPS de su libre elección.  Se entrega al área de Bienestar los formatos del plan funerario (portal de luz) para su registro.</p>	<p>- Número de personas inscritas en ARP y EPS / Número de personas que ingresan a laborar en al Cooperativa x 100.  Resultado= 100%  Número de personas que afiliadas al plan funerario / Número de personas que ingresan a laborar en al Cooperativa x 100.  Resultado= 100%</p>	<p>- Todas las personas que firmen contrato con la Cooperativa, ya sea por prestación de servicios o de manera indefinida debe estar afiliado tanto a la ARP como a la EPS de su preferencia. Hasta que no se cumpla esta afiliación no puede ingresar a laborar.  Por otra parte, a excepción de los Practicantes universitarios o Sena, todo trabajador debe estar afiliado a un plan Funerario, ya sea el previsto por la Cooperativa o uno particular.</p>

- Conservación y Desarrollo

**Tabla 4. Planeación Conservación y Desarrollo. Objetivo 1. Estrategia 1**

<b>OBJETIVO 1:</b> COORDINAR, DISEÑAR E IMPLEMENTAR PROCESOS QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO, TENIENDO EN CUENTA LOS OBJETIVOS, POLÍTICAS Y VALORES DE COPSERVIR LTDA.			
<b>ESTRATEGIA 1:</b> APOYO Y FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR SOCIAL QUE BRINDA COPSERVIR LTDA. A CLIENTES INTERNOS.			
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADOR DE LOGRO</b>	<b>AVANCE DEL PROCESO Y PROPÓSITO</b>
- Recepción de solicitud de auxilios de contribuciones y/o reconocimientos por parte de los asociados o clientes internos.	- Recepción del 100% de las solicitudes de contribución y/o reconocimiento por parte de los asociados o clientes internos.	- Número de respuesta de atención oportuna a las diferentes solicitudes de contribución / Número de solicitudes recibidas en el área de Bienestar x 100.  Resultado= 100%	- Se reciben en promedio mensual 12 solicitudes de auxilio y/o reconocimiento que luego de ser verificada la documentación correspondiente se entrega a la dirección de gestión humana para la autorización respectivo pago.  -Las solicitudes de reconocimiento por grado, matrimonio, defunción, nacimiento, estudio para asociado o hijo de asociado son tramitadas y estudiadas directamente por el Área de Bienestar Social y la Dirección de Gestión Humana.  Exceptuando el mes de enero y febrero de 2008 que se recibió en el área un total de solicitud de auxilio educativo para asociado e hijo de asociado de 210.

<p>-Tramite de solicitudes de contribución.</p>	<p>- El 100% de las Solicitudes de contribución y/o reconocimiento serán organizadas y enviadas a estudio al fondo de solidaridad.</p>	<p>- Numero de asociados a los cuales les fue aprobado su contribución / Número de asociados que solicitan una contribución x 100.  Resultado= 100%</p>	<p>- Se reciben en promedio mensual 50 solicitudes de auxilio que luego de ser verificada la documentación correspondiente son enviadas al fondo de solidaridad de la Cooperativa en la ciudad de Cali, quien somete a estudio cada una de las solicitudes.</p>
<p>- Realización de visitas de Comprobación familiar al personal que ingresa a trabajar en Copservir Ltda...</p>	<p>- Conocimiento del entorno familiar del 100% del personal que ingresa a la Cooperativa.</p>	<p>- número de personas a las cuales se les realiza visita de Comprobación familiar / Número de personas que ingresan a laborar a la Cooperativa x 100.  Resultado= 100%</p>	<p>- La visita de comprobación familiar se realiza antes que el personal nuevo inicie labores en la Cooperativa, con el fin que se evidencie algún tipo de situación que ponga en riesgo o afecta la Cooperativa.</p>
<p>- Entrega de obsequios de cumpleaños cada viernes al departamento responsable de la integración de la siguiente semana.</p>	<p>- El 100% de los trabajadores de la Cooperativa reciben semanalmente su obsequio de cumpleaños.</p>	<p>- Número de personas que reciben obsequio de cumpleaños / Número de personas que cumplen años en Copservir Sucursal Bucaramanga x 100.  Resultado= 100%</p>	<p>- Se registra mes a mes el personal que cumple años en la Cooperativa, sin importar su tipo de contrato y se entrega un detalle alusivo a la empresa y de utilidad para los asociados.</p>
<p>- Realización del acta de entrega por antigüedad con el respectivo reporte a Dirección General Cali y la realización de la orden de pago.</p>	<p>- El 100% de los trabajadores de la Cooperativa reciben mes a mes una orden de pago como reconocimiento `por antigüedad. Los datos de verificación de la entrega y las sus respectivas fotografía son enviadas a Cali.</p>	<p>- Número de personas que cumplen antigüedad en Copservir Sucursal Bucaramanga / número de personas que reciben ordenes de pago x 100.  Resultado= 100%</p> <p>- Número de personas que cumplen antigüedad en la Cooperativa mes a mes / Número actas con fotos enviadas a la Dir. General Cali x 100.  Resultado= 100%</p>	<p>- Se registra mes a mes el personal que cumple 10, 15, 20, 25 años de antigüedad en la Cooperativa y se entrega una orden de pago (detalle en efectivo).</p>

<p>- Respaldo a la gestión del Área de Bienestar Social en todas las tareas y actividades.</p>	<p>- Ejecutar en un 100% las diferentes tareas referentes a la gestión del Área de bienestar Social.</p>	<p>- Nivel de cumplimiento de responsabilidades del Área de Bienestar Social / Nivel de cumplimiento esperado por parte de la Dirección General multiplicado 100.</p> <p>Resultado= 60%</p>	<p>- Debido a la coyuntura que se presentó los meses de diciembre y enero, en la cual el área de Bienestar Social de la Sucursal Bucaramanga queda sin analista de Bienestar, las responsabilidades del área son asumidas por la estudiante en práctica (auxiliar de Bienestar) logrando desenvolverse en un nivel asesor.</p>
<p>- Realizar entrevistas de desenganche del personal desvinculado de la Cooperativa y producir el respectivo informe de conclusiones.</p>	<p>- Realizar el 100% de las entrevistas de desenganche del personal de la Zona Bucaramanga que se retira de la Cooperativa</p>	<p>- Número de informes entregados a la dirección del Departamento de Gestión Humana / Número de informes realizados x 100%.</p> <p>Resultado= 100%</p>	<p>- Las entrevistas de desenganche del personal que se retira de la Cooperativa es realizado a la par por el área de Bienestar y los directores de zona, dependiendo de si la persona que se retira es de la sede administrativa o pertenece a puntos de venta.</p>
<p>- Actualización del informe Visor (registro de accidente y/o incapacidad).</p>	<p>- Registro del 100% del personal que haya sufrido un accidente o y/o incapacidad en el Visor.</p>	<p>- Total de accidentes actualizados en el programa de visor / Total de accidentes reportados al área de Bienestar x 100%.</p> <p>Resultado= 100%</p>	<p>- El visor es actualizado periódicamente con los accidentes de origen laboral del personal que labora en la sucursal Bucaramanga, se realiza un informe mensual de los accidentes ocurridos y se presenta ante los miembros del copaso, quienes se encargan de hacer su respectivo seguimiento.</p>
<p>- Realización de informes de los diferentes procesos llevados a cabo en el Área de Bienestar Social.</p>	<p>- Mantener soporte de los procesos llevados a cabo en el Área de Bienestar Social.</p>	<p>- Registro diario de las actividades susceptibles de registro del Área de Bienestar Social / total de actividades del área x 100%.</p> <p>Resultado= 100%</p>	<p>- Mensualmente se entrega la Dir. de Gestión Humana y a la Dir. General de Cali el informe de ejecución.</p>

<p>- Realización del informe mensual de seguimiento al Plan Operativo</p>	<p>- La segunda semana del mes se entrega el informe del la ejecución del Área de Bienestar de acuerdo con la plan Global de Copsevir, a la Dirección de Gestión Humana para su posterior envío a la Dir. General.</p>	<p>- Registro de las actividades por periodos establecidos para el Área de Bienestar Social / Total de actividades realizadas por periodos x 100%</p> <p>Resultado= 80%</p>	<p>- Mensualmente la auxiliar de Bienestar diligencia el formato del informe de las actividades mensuales realizadas en el área de Bienestar, incluyendo los gastos, las contribuciones, programa de acondicionamiento físico, entre otros.</p>
<p>- Realización del Informe trimestral</p>	<p>- Iniciando la segunda semana del mes se entrega el informe a la Dirección de Gestión Humana</p>	<p>- Registro de las actividades a realizar por el área de Bienestar trimestralmente / total de actividades programadas trimestralmente x 100.</p> <p>Resultado= 40%</p>	<p>- Cada trimestre se realiza en el área de Bienestar una planeación de las actividades del próximo trimestre y se realiza una presentación en power point para dar a conocer a las demás áreas y la gerencia los logros obtenidos en el trimestre.</p>

**Tabla 5. Planeación Conservación y Desarrollo. Objetivo 1. Estrategia 2.**

<b>ESTRATEGIA 2: GESTIONAR ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL</b>			
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADOR DE LOGRO</b>	<b>AVANCES DEL PROCESO Y PROPÓSITOS</b>
- Realizar jornadas de salud para los asociados de Copservir Ltda., Sede Administrativa de Bucaramanga, evidenciar un diagnóstico sobre su salud y promover correctos hábitos de salud visual.	- Reconocimiento del 100% de las jornadas de salud para los asociados.  - Agenda de cumplimiento de las jornadas establecidas.	- numero de personas que participación de las respectivas jornadas seminarios-talleres programados / Número de personas convocadas a participar de seminario-taller en salud ocupacional x 100. Resultado= 0%	- Las actividades de Salud ocupacional a la fecha no fue posible llevarlas a cabo debido al momento coyuntural del área, sin embargo se planea la ejecución de dichas actividades para el mes de abril del año en curso.
- Participación activa del Copaso como organismo promotor, divulgador y vigilante del cumplimiento de las normas y reglamentos de Salud Ocupacional al interior de Copservir Ltda.	- Motivación y compromiso de los participantes del Copaso, en la gestión de las acciones del mismo.	- Total de integrantes que asisten a las reuniones / total de integrantes del Comité Paritario de Salud Ocupacional (Copaso) x 100.  Resultado= 80%  - total de actas de las reuniones realizadas / total de reuniones de Copaso x 100.  Resultado= 100%	- La auxiliar de Bienestar Social es la encargada mensualmente de la realización de las reuniones de copaso, donde se expone situaciones de riesgo para los empleados, estrategias disminución de riesgo y compromisos de cada uno de los miembros. Como constancia de estas reuniones debe quedar un acta seriada y firmada por todos los asistentes.
Sección 1.01 -Elección del nuevo Copaso	- se convocará las personas representantes del empleador y de los empleados que se hayan postulado para ser elegidos por votación. Se realizará en la última semana del mes de abril.	- Registro del Copaso ante el Min. Protección.	- Los departamentos y las direcciones de zona ya presentaron sus candidatos para la elección del Copaso, se realizaron las urnas para depositar los votos y se estableció una nueva fecha

			para la realización del mismo; pero no se logró realizar debido a inconvenientes en el área en cuanto al cronograma mensual.
Sección 1.02 - Seguimiento al Plan de Desechos Hospitalarios	- mensualmente las empresas recolectoras de los desechos de los puntos de venta y sede de la Sucursal Bucaramanga, envía la factura con los respectivos soportes de la recolección al área para realizar el seguimiento a este proceso.	- Total de puntos de venta y sede administrativa donde se realizó la recolección / Total de puntos de venta y sede administrativa x 100.  Resultado= 100%	- mensualmente se recibió en el área las facturas de la recolección de los residuos en la sede administrativa y los puntos de venta con el fin de realizar la verificación en el cobro, comparando los puntos en los cuales se realizó la recogida y los que reporta la empresa recolectora para que posteriormente se apruebe el pago de las mismas.

4.2.4 Fase de **ejecución**, constituye la puesta en marcha de objetivos y estrategias para dar cumplimiento a lo planeado de acuerdo al siguiente proceso metodológico.

**Provisión del talento humano:** Con el fin de implementar un proceso idóneo para esta área de intervención se llevó a cabo la formulación de una estrategia fundamental como se puede observar en la tabla 4, la cual consistió en brindar apoyo al proceso de ingreso de nuevo personal para los diferentes cargos o vacantes que se genera lográndose ejecutar en un 100%, ya que se contrató el personal con los mejores perfiles de competitividad. Todo el proceso, desde el momento que se generó la vacante exige altos niveles de imparcialidad por parte del personal del área.

Cuando se genera una vacante en la Sucursal Bucaramanga, ya sea por aumento de planta, por renuncia o por terminación de contrato, se procede a enterar en primera instancia al personal interno y se da a conocer por diferentes medios de comunicación (prensa principalmente) o se mira en banco de candidatos\* . Al momento de recibir las hojas de vida de los aspirantes o la notificación de una persona interna interesada en participar en la convocatoria, se procede a seleccionar las hojas de vida y a localizar las personas para la posterior presentación de las pruebas psicotécnicas, de acuerdo al cargo. Estas son calificadas de acuerdo al tipo y quienes no logren superar el promedio son desvinculados del proceso.

---

\*Personas que han participado en otros procesos y que por su buen resultado en prueba han quedado en lista de espera, o personas que son recomendadas por asociados.

A los aspirantes que continúan en el proceso (incluyendo el personal que labora) se les realiza un informe psicotécnico de acuerdo a los resultados de las pruebas, el cual describe su personalidad, su grado de conocimiento acerca del cargo, su inteligencia emocional, entre otros dependiendo de las pruebas aplicadas.

Seguidamente, este informe se le entrega a la Dirección de Gestión Humana, y se contacta a los aspirantes para entrevista con la Analista de Selección y Desarrollo, la Dirección de Gestión Humana y con los respectivos jefes inmediatos dependiendo del cargo y por último realiza la entrevista el Gerente de la Sucursal, quien da la orden para la contratación, de lo contrario se mantiene en banco de candidatos. Si el candidato es un asociado, continúa realizando sus labores habituales sin afectar sus funciones.

Así mismo, es responsabilidad del auxiliar practicante garantizar la afiliación oportuna del nuevo trabajador, (inmediatamente firma contrato) con la ARP Colmena y con la EPS que la persona escoge. Una persona que no cumpla estos requisitos, no puede ingresar a trabajar dentro de las instalaciones de la Cooperativa, si se incumple esta norma los efectos que acarrearán a la empresa pueden ser incalculables.

De igual forma, todos los trabajadores deben estar afiliados a un plan funerario. Esta norma es un poco más flexible y se permite que la persona ingrese a laborar sin tener esta afiliación pero la practicante debe reportar la afiliación antes de quince días ante “Tanatorio Portal de Luz” que es la empresa con residencia en Cali y cobertura nacional con la que contrató Copservir para la prestación de los servicios fúnebres dado el caso. A esta empresa se envía el reporte del personal

que ingresa (para ser afiliado) y del que se retira (para desvincularlo), con el fin de realizar los respectivos ajustes a la nómina.

**Conservación y desarrollo:** para dar cumplimiento al objetivo planteado la estudiante en práctica diseñó dos estrategias orientadas principalmente por la dinámica interna del área de Bienestar Social.

La primera hizo referencia al apoyo y fortalecimiento de los servicios de bienestar social que brinda Copservir a clientes internos. Dentro de esta estrategia, la estudiante en práctica recepciona y realiza el estudio a las solicitudes de contribución de los asociados ya sean de la sede administrativa o de puntos de venta en las cuales se solicita apoyo de orden económico con el fin de llegar a suplir algún gasto extraordinario y que afecta el presupuesto familiar. Dentro de los auxilios que se otorgan están: de gafas, por tratamientos costosos, por defunción, calamidad, entre otros. De igual forma, diligencia el respectivo formato acorde a la norma interna H18 y posteriormente envía el requerimiento a Dirección General Cali, según sea el caso.

Esta estrategia exige conocer el contexto del cual forman parte todas las personas que ingresan a laborar en la Cooperativa por medio de las visitas de comprobación familiar realizadas por la estudiante en práctica, ya sea para la sede administrativa o puntos de venta de Bucaramanga y área metropolitana. Este proceso de visitas es fundamental ya que complementa la contratación (subsistema de provisión de personal) en la medida que la profesional en formación emite un concepto final sobre el individuo que puede favorecer o truncar esa contratación.

Por otra parte, la practicante realizó las entrevistas de desenganche al personal que se desvinculó de la Cooperativa entre los meses de enero a abril de 2008, con el fin de conocer los motivos del mismo, también es responsable de hacer entrega de un informe donde se muestre un análisis del total de las entrevistas de desenganche a la dirección de Departamento de Gestión Humana para su posterior análisis en las reuniones de grupo gerencial.

Como parte del mantenimiento del talento humano se implementó nuevamente el programa de acondicionamiento físico el cual no se encuentra descrito en las acciones estratégicas pero forman parte de la gestión del Área, y tiene como fin ejercitar y motivar al personal después de una larga jornada de trabajo los días martes y jueves. Este programa estuvo acompañado por una Instructora profesional y la supervisión de la practicante de Trabajo Social lográndose una asistencia regular de los asociados, debida principalmente a las dinámicas de cada departamento.

Otras actividades que forman parte de la gestión del área y que son responsabilidad de la auxiliar hacen referencia a la celebración y entrega de regalos para los asociados que cumplen años, la cual se realizó el primer día hábil de cada semana; la celebración del día de la mujer en el mes de marzo; la celebración del día de la madre (esta actividad se dejó articulada para el mes de mayo); así mismo, se coordinó una dieta balanceada para los almuerzos del personal del Centro de Distribución y la relación de la cantidad de almuerzos por quincena.

Mensualmente el área de nómina entregó a la practicante las incapacidades y accidentes del personal de la Cooperativa con el fin de actualizar el programa

VISOR, el cual agrupa la información suministrada en tablas y cuadros dando a conocer totales y porcentajes de accidentes por mes y posteriormente con la información de este programa se actualiza los informes mensuales y de seguimiento al plan operativo de la empresa y se envía vía intranet a Dirección General en Cali.

La participación de la estudiante fue activa, de una manera propositiva y adquiriendo responsabilidades para mayor efectividad del mismo.

En cuanto la segunda estrategia no fue posible su total ejecución, debido inicialmente a la desvinculación de la Analista de Bienestar, lo cual provocó atraso de los procesos del área, principalmente los de mayor operatividad que terminan por ser los más inmediatos. Es un área donde se priorizaron actividades, y las de salud ocupacional requieren tiempo, no sólo de la analista del área de Bienestar sino de la Dirección de Gestión Humana y no fue posible concurrir en horarios. Por otra parte, la inexperiencia de las practicantes en el área, se sumó a ello, lo cual afectó los tiempos de respuesta ya que es un área de mayor envergadura y por lo tanto no es posible que una persona logre sacar todas las tareas a tiempo, incluso dos personas representan minoría ante la exigencia de los procesos, por más operativos que resulten.

No obstante se reactivó el Copaso, con el fin de buscar soluciones a los accidentes o incidentes de trabajo que se presentan o se puedan presentar en los establecimientos y la sede de la Sucursal. Así mismo, se logró organizar los candidatos para el nuevo Copaso (el cual tenía más de dos años funcionando) y demás diligencias pertinentes para realizar las elecciones. Dicha convocatoria se realizó para todos los Departamentos y las Zonas uno y seis de la Sucursal

Bucaramanga, con el fin que los nuevos integrantes del Copaso representen realmente los intereses del empleador y los empleados. Se realizaron las urnas para que el voto de cada asociado de la Sucursal fuese secreto. Los jefes de departamento respondieron de manera oportuna a la convocatoria dando a conocer los nombres de las personas que se postulaban pero los directores de Zona no respondieron con la misma efectividad, provocando que se aplazara la fecha de las elecciones. De igual forma, se reanudaron las actividades de capacitación (en prevención, etc.) brindadas por el programa Formar de ARP Colmena para los integrantes del Copaso y Brigadistas.

Es importante destacar que la presencia de la ARP-Colmena, sólo se evidenció por solicitud expresa de Copservir, lo cual desvirtúa el verdadero papel que esta aseguradora debe cumplir al interior de la institución hecho que incide en la gestión de la salud ocupacional que desde el área de Bienestar se lidera.

Respecto al seguimiento al plan de desechos hospitalarios, Copservir contrató con las empresas Descont e Imec, la recolección de los residuos en los puntos de venta y la auxiliar de Bienestar se encargó de revisar y registrar la efectiva recolección de los puntos de venta de toda la sucursal, y de igual forma durante la práctica se dio inicio a la primera etapa del Programa de Recolección de residuos hospitalarios de los puntos de venta y la sede administrativa. Esta etapa consistió en la capacitación y entrega de recipientes para la recolección (verde, rojo, gris) y la entrega de dinamómetros para realizar el peso de los residuos.

Para concluir, se realizó una evaluación del proceso adelantado, mirando su evolución, logros, metas, retos y desafíos que facilitaron u obstaculizaron el desarrollo de la práctica.

### **4.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN**

El desarrollo de la práctica organizacional para el segundo semestre de 2007, implicó muchos desafíos tanto a nivel personal como profesional de la practicante. Pasar de la academia a hacer responsable de un área de mayor envergadura como la de Bienestar Social, puso a prueba mucho más que conocimientos propios de la academia.

La práctica organizacional en Copservir permitió la obtención de los resultados que se citan a continuación, los cuales fueron afectados, por la presencia en la organización de situaciones coyunturales que truncaron la realización de algunos procesos.

Inicialmente la práctica académica se desarrolló en el área de Selección y Desarrollo, consistente en el apoyo a los procesos propios del área. Posteriormente y de acuerdo a las necesidades de la organización y producto del acuerdo establecido entre estudiante y Empresa, se siguió el proceso de práctica desde el área de Bienestar Social orientada principalmente a la satisfacción del cliente interno o asociado.

El área de Bienestar está conformada por la Analista de Bienestar quien es profesional en Trabajo Social y un auxiliar practicante de las carreras de Psicología o Trabajo Social (encargadas de mantener niveles óptimos de satisfacción de clientes internos y en parte externos, en cuanto a prestaciones legales, bienestar físico, salud ocupacional, entre otros).

La práctica académica estuvo dividida en fases, la primera de ellas es la de ubicación, la cual permitió el conocimiento de la organización y de las funciones del estudiante en práctica y se generó un conocimiento y credibilidad de las acciones a desarrollar; seguido de un análisis situacional y del establecimiento de un proceso de planeación del desarrollo de la intervención del profesional, lo cual dió paso a una ejecución y la creación de una propuesta de intervención que terminó siendo el aporte innovador de la estudiante de Trabajo Social a la cooperativa.

Finalmente, se dio la fase de ejecución. En esta puesta en marcha de lo planeado inicialmente, se presentaron diversas dificultades que obstaculizaron el desarrollo óptimo del ejercicio académico: una de las razones principales fue en cuanto a la ejecución de la planeación, la cual debió ajustarse a las actividades operativas del área, basadas a su vez en el direccionamiento que se da desde la Dirección General de Cali.

Durante el proceso de práctica se presentó la renuncia al cargo de la Analista de Bienestar Social, lo que llevó a que las responsabilidades de las actividades que se realizaban en el área las asumiera la practicante de Trabajo Social, tareas que se fueron quedando acumuladas debido en parte a lo dispendioso y cantidad de las mismas, como por ejemplo la celebración de fiestas decembrinas, celebración día de la mujer, el trámite de auxilios de contribución de los asociados, empaque y envío de regalos de cumpleaños, la presentación de informes quincenales y mensuales, el cumplimiento con las visitas de comprobación familiar, entre otras actividades, lo cual induce a la estudiante a desarrollar procesos netamente operativos.

Además de lo anterior, el inicio del ejercicio práctico se da en una época de festividades y por lo tanto el estudiante debe suspender las actividades propias de su rol de Auxiliar para colaborar en la logística de la celebración de estos acontecimientos. Sin embargo, no se debe desconocer que con este tipo de actividades la empresa apoya el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores, pero de igual forma obstaculiza el desarrollo de saberes, es decir, atrasa la mejora de destrezas del estudiante en formación.

Por lo anteriormente mencionado, es claro que quedaron actividades pendientes que fueron planeadas y que definitivamente por circunstancias como el tiempo y en sí la dinámica de las mismas no se pudo llevar a cabo, como por ejemplo la ejecución del programa de Salud Ocupacional de tal manera que se permitiera evidenciar un diagnóstico sobre la salud de los asociados. La no realización del programa no solo representa una desventaja para los trabajadores sino para el desarrollo profesional de la practicante, ya que ésta resulta ser un área de desempeño importante para un profesional en Trabajo Social.

Se insiste, que por motivo de tiempo no se pudo llevar a cabo todas las actividades contempladas en la planeación estratégica, pero de igual forma se dejan planteadas para ser llevadas a cabo en un próximo ejercicio de práctica.

La puesta en marcha de la planeación fue un proceso enriquecedor ya que en gran medida se logró asumir el rol del profesional y hubo desenvolvimiento en temas no trabajados en la academia. Es de resaltar el apoyo brindado por todas las personas del Departamento de Gestión Humana para llevar a buen término todos los procesos. Desde la primera fase que se desarrolló en la Cooperativa, la de ubicación, se concluye que se facilitó la información a la estudiante para conocer la estructura interna y los procesos de Copservir.

En Copservir, Sucursal Bucaramanga, se realizó la propuesta de trabajo inicialmente en el área de Selección y Desarrollo, y posteriormente en el área de Bienestar Social, junto al apoyo continuo y constante de la asesora de prácticas.

## **5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO DE ORIGEN LABORAL PARA EL PERSONAL MENSAJERO DE COPSERVIR TLDA.**

### **INTRODUCCIÓN**

Al existir una relación laboral entre dos personas, una quien presta un servicio (trabajador) y una que lo recibe y da un pago por ello (empleador como persona natural o jurídica), se establece un compromiso mutuo orientado a ofrecer sostenibilidad económica, en cuanto a la empresa y social, física, emocional, económica e individual para con el empleado. Como condición para que lo segundo se logre se precisa garantizar la salud en el medio laboral, por cuanto si ésta no se cumple se corre gran riesgo tanto a nivel del individuo como de la organización.

La buena salud se obtiene mediante la promoción de la salud y la prevención de eventos que atenten contra ella como causa de la realización de una labor determinada, lo cual representa un elemento común entre el empleador y los empleados.

Por esto, empresas como Copservir mantienen una serie de normas y políticas para la prevención del riesgo laboral (ergonómico, psicológico, biológico, de tránsito), buscando mitigar el elevado ausentismo, la baja productividad y los sobrecostos que la enfermedad y accidentes laborales acarrear, teniendo en cuenta que un ambiente adecuado de labor no solo estimula al trabajador sino que le permite desarrollar sus funciones con mayor claridad y productividad.

## 5.1. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Copservir Ltda. se visiona como la *“organización solidaria que ofrezca el mayor impacto social y la mejor opción de mercadeo en la comercialización idónea de medicamentos, productos y servicios para la salud, la belleza y el bienestar de los colombianos manteniendo un amplio cubrimiento territorial. [...]”*<sup>45</sup>

En esa preocupación por contribuir al bienestar y el desarrollo de los colombianos y por supuesto de sus asociados, sus familias y la comunidad en Copservir Ltda. Se crea un programa para la prevención de accidentes de tránsito de origen laboral para sus clientes internos (empleados), que pretende entre otros fines la disminución de la accidentalidad, el ausentismo y el fomento de una cultura de prevención.

El Programa en mención se fundamenta en los análisis epidemiológicos de los accidentes de tránsito que indican como en Colombia la accidentalidad vial representa la segunda causa de muerte por encima de las causadas por el conflicto armado interno, según demuestran estudios del Fondo de Prevención Vial; *“en el año 2004, 5.483 colombianos murieron y 35.914 resultaron heridos en accidentes viales. El 23% de las víctimas tenían entre 25 y 34 años dando como resultado que el 32% de los accidentes fueran inducidos o sufridos por jóvenes.”*<sup>46</sup>

El mayor índice de morbilidad se presenta producto de accidentes de tránsito de *motociclistas*, mientras otros tipos de accidentes tienden a disminuir lo cual

---

<sup>45</sup> COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS. Introducción Cooperativa: Cultura Corporativa e Inducción al Cooperativismo. Escuela Nacional de Capacitación para el Desarrollo. p.7 sin más datos.

<sup>46</sup> UNIVERSIA. Jóvenes con Toda Seguridad: Programa para evitar accidentes viales. 2007. [Colombia] <[http://www.universia.net.co/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=9124](http://www.universia.net.co/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=9124)> [Citado en 20 de diciembre de 2007]

señala que ésta es una población en alto riesgo y por ende es imperativo la intervención de todos los campos de acción para mitigar la problemática.

Para el caso de Bucaramanga, la ciudad se configura como la primera en heridos por la accidentalidad, mientras que ocupa el cuarto lugar en el número de muertos registrados por accidentes de tránsito en el país, según las estadísticas del Fondo. La accidentalidad se presenta principalmente por conducir en estado de embriaguez y bajo el efecto de sustancias psicoactivas.<sup>47</sup>

Es de resaltar las estrategias que a nivel de municipio, desde la Dirección de Tránsito, la Policía Nacional y el Fondo de Prevención Vial se están llevando a cabo mediante jornadas de capacitación gratuita, llamada “Calles de Seguridad”, consistentes en charlas a los motociclistas donde se resalta la importancia de respetar las señales de tránsito, mantener en buen estado sus velocípedos y manejar a los niveles permisibles de velocidad.

Por lo anterior y dado que al interior de COPSERVIR existe un grupo representativo de personas cuyo desempeño de funciones exige el manejo de vehículos que crean por sí mismos un factor de riesgo ocupacional, se considera importante orientar y focalizar los esfuerzos necesarios para la implementación de un programa de Prevención de Accidentes de Tránsito para los trabajadores de la sucursal Bucaramanga; con el fin de aportar factores de incidencia aun más específicos de ésta, teniendo en cuenta las características culturales y geográficas de la ciudad y los cambios que se están presentando actualmente en su maya vial y su área metropolitana por la puesta en marcha del sistema de transporte masivo, Metrolínea, entre otros.

---

<sup>47</sup> Ibid. en línea

## **5.2. OBJETIVO ESTRATÉGICO**

- Desarrollar un programa de prevención del riesgo de accidente de tránsito de origen laboral en el personal de mensajeros de Copservir Ltda. para reducir el ausentismo y los costos asociados a este tipo de eventos.

## **5.3. DESARROLLO OPERATIVO DE LA PROPUESTA**

Siendo el cliente interno el más valioso recurso de la cooperativa todos los esfuerzos se dirigirán a brindarles óptimas condiciones de bienestar en su medio laboral, con las extensiones de igual beneficio que sean posibles brindar a su entorno familiar.

La propuesta busca desarrollar una serie de estrategias y actividades que permitan el desarrollo del objetivo estratégico, es decir, prevenir, minimizar y mitigar las causas y consecuencias producidas por los accidentes de tránsito, teniendo en cuenta la existencia de factores internos (individuo, organización) y externos que son difícilmente manipulables. Se orientará a dar solución a indicadores como: ausentismo, rotación, morbimortalidad, y a cumplir con las disposiciones legales en salud ocupacional.

Iniciando, la implementación del Programa propuesto tiene como primer objetivo: *Diseñar e implementar procesos que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento del talento humano teniendo en cuenta los objetivos y políticas internas de la Cooperativa y de Nivel Nacional.* Para el logro del objetivo es necesaria la creación de un cargo que apoye al área de Bienestar Social, ya que debido al

volumen de actividades de la misma existen factores de riesgo ocupacional que no se alcanzan a intervenir. Este cargo será reconocido como Auxiliar de Salud Ocupacional (ver tabla 7).

Cabe resaltar que la población objetivo de la propuesta de intervención es el personal que labora como mensajero de Copsevir, pero dada la importancia del recurso humano en la organización es necesario capacitar a todo el personal de la Sucursal Bucaramanga debido a que la mayoría de ellos conduce vehículos (carro o moto) o está en sus objetivos adquirir uno y esto lo convierte en un asociado en riesgo de accidente.

En primera instancia se hace necesario sensibilizar al grupo directivo en temas de riesgo de accidente de tránsito y la importancia de la aplicación del Programa con el fin de fomentar su compromiso frente al tema, y en segunda instancia capacitar a todo el personal de la sucursal para fomentar su compromiso institucional, como conductor, como peatón, entre otros.

Las estrategias para dar cumplimiento a este objetivo están formuladas de la siguiente manera:

- Estrategia 1: Creación del cargo perteneciente al Área de Bienestar Social encargado de la implementación planes y programas para el mejoramiento de las condiciones de Trabajo y de Salud del Talento Humano.

- Estrategia 2: Capacitación al personal de la Sucursal Bucaramanga sobre factores de riesgo de accidentes de Tránsito de Origen Laboral.

El cargo de Auxiliar de Salud Ocupacional, no realizará todas las actividades en cuanto al área de Salud, sino que participará en la ejecución del programa de salud ocupacional, bajo la dirección de la Analista de Bienestar.

Posteriormente se dará inicio a la segunda parte (ver tabla 8), la cual define como objetivo: Determinar factores de riesgo específicos que inciden en la accidentalidad y/o mortalidad de mensajeros y domiciliarios de copservir Ltda., con el fin de fortalecer la implementación del programa de Prevención de Accidentes de tránsito de Origen Laboral.

Para dar cumplimiento a este objetivo es necesario reevaluar y si es posible replantear el cargo de mensajero con el fin de conocer el desarrollo específico de sus funciones y posteriormente detectar factores de riesgo latente en este grupo de trabajadores, teniendo en cuenta estadísticas sobre los accidentes y enfermedades producto de los mismo. De igual manera el producto de los análisis realizados será de conocimiento de todo el personal, especialmente del grupo en mención. Se hace necesaria la identificación de los diferentes factores que deben enfrentar los mensajeros, aspecto que se agrava cuando no es posible identificar los mismos con sus sentidos y estos pueden afectar la salud del trabajador y el funcionamiento normal de la empresa.

Para el logro efectivo de esta segunda parte se han diseñado tres estrategias que se mencionan a continuación:

1. Análisis de los factores críticos de riesgo ocupacional presentes en los accidentes de tránsito de origen laboral del grupo de Mensajero y/o Domiciliarios.
2. Implementación de una guía de salud ocupacional en caso de accidente.
3. Realizar seguimiento del cliente interno que se desempeña como mensajero desde el proceso de selección.

En capítulos anteriores se dio a conocer el orden jerárquico de Copservir, lo cual puede limitar el desarrollo del proceso, sin embargo en esta propuesta se contempla esa verticalidad argumentando que es una prueba piloto para la Sucursal y dependiendo de sus buenos resultados se podría implementar para todas las sucursales.

A continuación se presentan las fases del Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito de Origen Laboral con su respectivo proceso metodológico:

**Tabla 7. Propuesta. Objetivo 1.**

<b>OBJETIVO:</b> Diseñar e implementar procesos que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento del talento humano teniendo en cuenta los objetivos y políticas internas de la Cooperativa y de Nivel Nacional.				
<b>ESTRATEGIA 1:</b> creación del cargo de Auxiliar en Salud Ocupacional encargado de la implementación de algunos planes y programas para el mejoramiento de las condiciones de Trabajo y de Salud del Talento Humano.				
ACCIONES ESTRATÉGICAS	META	INDICADORES	RESPONSABLE	METODOLOGÍA
- Definición de las Funciones para el cargo de Auxiliar de Salud Ocupacional	- Estipular los alcances del Cargo	- Conocimiento del 100% del cargo de Auxiliar de Salud Ocupacional	- Analista de Bienestar Social	- La Analista de Bienestar realizará la respectiva evaluación del cargo
- Diseñar un instrumento para la recopilación de la situación de Trabajo y Salud de los asociados de la Sucursal.	- El instrumento es aprobado por la gerencia.	- El instrumento permitirá la identificación efectiva de la Situación en Trabajo y Salud de los asociados de la Sucursal mediante vigilancia de los riesgos detectados en contraposición con el total de la población de la siguiente manera:  Total de situaciones perjudiciales para la salud de los empleados detectadas por el instrumento / total del personal expuesto x 100.	- Gerencia - Analista de Bienestar - Auxiliar en Salud Ocupacional	- Tendrá en cuenta todos los campos de salud y área de Trabajo  - Mantendrá discusiones grupales con el fin de validar su efectividad.
	- Activación de procesos en Salud Ocupacional	- Identificar el 90% de la situación actual de Trabajo y Salud de los asociados.	- Analista de Bienestar Social - Auxiliar de Salud ocupacional	- Realización del Programa de Salud Ocupacional de la Sucursal Bucaramanga.

- Revisión y Análisis de los mecanismos de seguridad con que cuenta la sucursal Bucaramanga.	- Realizar Capacitación al 100% del personal que se encuentra en un alto nivel de riesgo de accidente de tránsito.  - El personal de la sucursal esta en capacidad de reconocer y aplicar mecanismos de seguridad a nivel físico, biológico, de tránsito, ergonómico.	- Total de asociados que hacen uso de los mecanismos de seguridad / Total de personal que se encuentra en riesgo de accidente x 100.	- Analista de Bienestar Social - Auxiliar de Salud Ocupacional - Copaso	- Aplicado el instrumento se procede dividir el personal por grupos para facilitar la capacitación de los asociados mediante aplicación de talleres de sensibilización, sesiones grupales de salud ocupacional, entre otros.
- Diseño, divulgación e implementación de políticas para reducir el riesgo que puede afectar el Recurso Humano.	- El personal de la sucursal esta en capacidad de reconocer y aplicar mecanismos de seguridad a nivel físico, biológico, de tránsito, ergonómico	Reconocimiento del 100% de las políticas es salud y trabajo a nivel interno y nacional por parte de los asociados de la Sucursal Bmanga	- Analista de Bienestar  - Auxiliar de Salud Ocupacional	- Talleres - Sesiones educativas - Se trabajará mensualmente por medio de folletos en los puntos de venta distantes.
<b>ESTRATEGIA 2:</b> Capacitación al personal de la sucursal Bucaramanga sobre factores de riesgo de accidentes de tránsito de origen laboral.				
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>META</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSA-BLE</b>	<b>GESTIÓN DEL PROCESO</b>
- Capacitar al personal de la sede administrativa y grupo gerencial en los aspectos relacionados con el bienestar del grupo que trabaja como mensajeros	- Grupo gerencial gestor y promotor del proceso.  - Formación en aspectos legales y procedimientos en caso de accidente.	- El 100% del personal de la Sede administrativa y de puntos de venta capacitados en factores de riesgo de tránsito.	- Analista de Bienestar Social - Auxiliar de Salud Ocupacional	- Convocatoria de desarrollo de subprogramas de riesgo de tránsito. - Talleres de conocimiento del Código Nacional de Tránsito Terrestre de Colombia.
- Orientación a la empresa para el diseño de políticas de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial, y posterior divulgación de las mismas.	- Se proyecta realizar a partir de la definición de las actividades en conjunto con ARP Colmena.	- Presentación ante la Dirección de Gestión Humana las políticas formuladas  - Constancia por escrito de un documento base de las mismas en la empresa a partir de su aprobación.	- Analista de Bienestar Social - ARP Colmena	- actividades de capacitación ofrecidas desde Bienestar  - Actividades de capacitación ofrecidas por parte de ARP Colmena

**Tabla 8. Propuesta. Objetivo 2.**

<b>Objetivo 2:</b> Determinar factores de riesgo específicos que inciden en la accidentalidad y/o mortalidad de mensajeros y domiciliarios de Copservir Ltda., con el fin de fortalecer la implementación del Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito de Origen Laboral.				
<b>Estrategia 1:</b> Análisis de los factores críticos de riesgo ocupacional presentes en los accidentes de Tránsito de Origen Laboral del grupo de Mensajero y/o Domiciliarios.				
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>META</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>GESTIÓN DEL PROCESO</b>
-Reevaluación del Cargo de Mensajero	- Estipular alcances del cargo	-Conocimiento del 100% del cargo de Mensajero.	- Dirección de Gestión Humana de Selección	- La clasificación específica se realizará desde el Área de Selección y el apoyo del Área de Bienestar.
- Elaboración y Análisis del panorama de riesgos de los mensajeros de Copservir Ltda., sucursal Bucaramanga.	-Conocimiento de factores de riesgo específico en el contexto laboral a nivel interno y externo.	- Elaboración de un documento donde se evidencie agentes internos y externos de riesgo. - Reconocimiento del 80% de los riesgos psicosociales por parte de los mensajeros y/o domiciliarios.	- Analista de Bienestar	-Identificación de los riesgos presentes - Valorización y priorización de los riesgos -Identificación de las causas más frecuentes. - Análisis de la proporción de accidentes fatales
- Diseñar un cronograma de actividades de capacitación para los mensajeros de la Cooperativa, de acuerdo al concepto del análisis del panorama de riesgos.	- Realización del cronograma.	-El cronograma diseñado es acorde al resultado del análisis y la necesidad de intervención.	- Auxiliar de Salud Ocupacional	- Se establecen fechas para llevar a cabo las actividades con los mensajeros y conductores por grupos de trabajo y de acuerdo a las actividades macro de la Sucursal.
- Validar el formato de Comprobación familiar de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa.	- Proponer un formato de Comprobación familiar acorde a los objetivos de la empresa.	- Ajuste del formato de Comprobación familiar.	-Dirección de Gestión Humana de Selección de Bienestar	- Mediante discusión en grupo se establecerá un formato de visita de acuerdo al perfil del cargo.
-Creación de indicaciones en caso accidente de tránsito de origen laboral.	- El 100% del personal de la Cooperativa y especialmente los mensajeros y/o	- Seguimiento al proceso llevado a cabo ocurrido un accidente de tránsito	- Analista de Bienestar - Auxiliar de salud ocupacional - ARP Colmena	En conjunto con la ARP se establecerán los indicadores que permitan medir

	domiciliarios conocen el procedimiento a seguir en caso de accidente de tránsito de origen laboral.			los alcances del proceso
<b>ESTRATEGIA 2:</b> Implementación de una guía de salud ocupacional en caso de accidente.				
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>META</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>GESTION DEL PROCESO</b>
Establecimiento de un protocolo de manejo en caso de accidentes de tránsito.	- El 100% del personal de la Cooperativa y especialmente los mensajeros y/o domiciliarios conocen el procedimiento a seguir en caso de accidente de tránsito de origen laboral.	- Número de mensajeros y domiciliarios que acatan el protocolo en caso de accidente / Número de mensajeros y domiciliarios a los cuales se les entrega el protocolo en caso de accidente x 100.  Número de mensajeros y conductores que asisten a la socialización del protocolo en caso de accidente / número de mensajeros en planta de la Sucursal Bmanga x 100.	- Analista de Bienestar - Auxiliar en salud ocupacional	- Todo el personal de la Sucursal portará y conocerá el protocolo en caso de accidente de tránsito, el cual se entregará en cartilla y se socializará por medio de talleres.
- Elaborar protocolos de mantenimiento preventivo correctivo	-Mejoramiento de la actitud y comportamiento.	- Número de mensajeros y domiciliarios que acatan el protocolo en caso de accidente / Numero de mensajeros y domiciliarios a los cuales se les entrega el protocolo de mantenimiento x 100.  - Numero de mensajeros y domiciliarios que asisten a la socialización del protocolo de mantenimiento /	- Analista de Bienestar - Auxiliar de Salud Ocupacional	- De acuerdo a las Inspecciones periódicas a los puntos de venta de trabajo se establecen los protocolos.

		numero de mensajeros en planta de la Sucursal Bmanga x 100.		
<b>ESTRATEGIA 3:</b> Realizar seguimiento del cliente interno que se desempeña como mensajero desde el proceso de selección.				
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>META</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>GESTION DEL PROCESO</b>
- Elaboración de una ficha socio laboral a los mensajeros.	-Conocimiento y seguimiento al impacto Económico, Social, familiar y físico.	- Número de mensajeros nuevos a los cuales se les realizó la ficha sociolaboral / Numero de personas que ingresan como mensajeros x 100.	- Dirección de Gestión Humana - Analista de Selección - Analista de Bienestar	- La ficha será aplicada a todo el personal que ingresó como mensajero a partir del año 2007 y que ha sufrido un accidente de tránsito de origen laboral.
- Reforzar conocimientos en conducción de motocicletas y procedimientos de tránsito.	- el 100% de los mensajero y conductores de Copservir asistirán a los talleres de refuerzo.	- Número de talleres de refuerzo realizados / numero de talleres planteados x 100. - Número de personas que asisten a los talleres / Numero de personas que laboran como mensajeros x 100.	- Analista de Selección - Analista de Bienestar. - Auxiliar de Salud Ocupacional	- Talleres - conferencias
- Visualizar alternativas que permitan evaluar y definir los diferentes tipos de riesgos que pueden afectar el desempeño del talento humano.	- Se determina mediante el panorama de riesgos. - El personal de que labora en Copservir está comprometido y consciente de mecanismos para disminuir o erradicar el riesgo.	-Conocimiento por parte del personal de Copservir de los diferentes tipos de riesgos a los cuales están expuestos.	- Analista de Bienestar - Auxiliar de Salud Ocupacional	- A través de Inspecciones periódicas a los puntos de venta de trabajo
- Reforzar conocimientos en conducción de motocicletas y procedimientos de tránsito.	- Lograr que el 100% de los mensajeros de Copservir, asistan a los talleres de refuerzo.	- Numero de talleres de refuerzo planteados / numero de talleres realizados x 100. - Número de personas que asisten a los talleres / Numero de personas que laboran como mensajeros x 100.	- Analista de Bienestar - Auxiliar de Salud Ocupacional	- Talleres - Charlas - sesiones educativas - Grupos de opinión
- Proponer un formato	- Se realizará al	-Seguimiento y	- Analista de	- El formato se

de panorama de riesgos, con el fin de que periódicamente se este realizando un seguimiento a los riesgos, desde el Copaso o la auxiliar de Salud Ocupacional.	culminar el panorama de riesgos.  - Revisión de estadísticas de accidentalidad	de de de	detección de los posibles riesgos.	Bienestar - Auxiliar de Salud Ocupacional	aplicará semestralmente en la sucursal.
---	--	----------------	------------------------------------	--	---





## 6. CONCLUSIONES

- ❖ El hombre es un elemento esencial de cualquier organización, razón por la cual los procesos asociados a la gestión de su bienestar y desarrollo ocupan un lugar especial en la agenda moderna. Hoy, las organizaciones solo lograrán sus resultados si cuentan con personal desempeñando sus funciones de acuerdo a las normas establecidas y satisfecho con su labor, tarea que constituye un reto para los profesionales de Trabajo Social en el área Organizacional.
- ❖ El Talento Humano es un factor clave y fundamental para que la organización logre el éxito esperado. Sus destrezas, habilidades, conocimientos pero sobre su capacidad creadora es lo que da vida, moviendo y acción a toda la organización, por lo que actualmente es una de las principales fuentes de ventaja competitiva en el ámbito empresarial.
- ❖ En el contexto actual la necesidad de la empresa por facilitar y agilizar la productividad de su capital humano a través de la inversión en programas planificados de administración y desarrollo, se convierte en una responsabilidad ineludible. En este escenario garantizar la salud del trabajador en el ambiente laboral constituye un imperativo, en cuyo logro participa no sólo la empresa sino también las Administradoras de Riesgos Profesionales, quienes tienen bajo su responsabilidad la protección de los riesgos asociados al trabajo.

- ❖ La Salud Ocupacional dirige sus acciones a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, por lo que constituye un pilar fundamental para mejorar la calidad de vida de la población trabajadora, y dado su impacto exige a las empresas dedicar cada día más esfuerzos a ésta área.
  
- ❖ Actualmente se reconoce la prevención de riesgos ocupacionales como la base para la gestión activa de la seguridad y salud en el trabajo. En Copservir la ejecución de actividades en esta dirección son cada día más visibles y las personas que laboran las asumen con conciencia participando activamente en las convocatorias desde el Área de Bienestar Social.
  
- ❖ Teniendo en cuenta la situación a nivel legal de Copservir, ésta se posiciona en el país como una de las mas sólidas y las mejores garantías solo para los clientes externos sino también para los internos (asociados), logrando con ello avances importantes hacia la expansión del mercado y posicionamiento en el mismo lo que representa empleo e ingresos para los asociados y sus familias.
  
- ❖ La experiencia de trabajo en el área organizacional durante el desarrollo de la práctica permite tener conocimiento y alcanzar mayor experiencia en cuanto a manejo y administración de personal, no obstante se denota desconocimiento en el rol establecido en la Cooperativa de las funciones de la profesional en formación de Trabajo Social, a pesar de presentarse una planeación con el detalle de las acciones a llevar a cabo durante el período de práctica.

## 7. RECOMENDACIONES

- ❖ Las organizaciones están en constante dinámica y copservir no es ajena ella por lo que es preciso Realizar una revisión permanente de los procesos de Gestión Humana asumiendo con compromiso la complejidad de la realidad dando prevalencia al individuo ante los procesos empresariales y potenciando sus conocimientos, destrezas y habilidades.
- ❖ El bienestar de los trabajadores es interés de diferentes estamentos por lo que se requiere aunar esfuerzos para garantizar y fortalecer los servicios prestados, siendo necesario movilizar recursos de aliados estratégicos como ARP Colmena, EPS, Cajas de compensación familiar.
- ❖ Las modificaciones a los procesos de Copservir requieren que el panorama de riesgo de las diferentes áreas se actualicen para determinar objetivamente los factores que afectan el estado de salud del trabajador den el ambiente laboral.
- ❖ El asociado es el protagonista principal de cualquier cambio en Copservir, por lo que se precisa la participación activa de cada uno de ellos en las actividades en la prevención de los riesgos laborales.
- ❖ En cuanto a la forma como se desarrolla el proceso de práctica profesional al interior de la Cooperativa y partiendo de la dinámica observada durante el proceso, se recomienda se reevalúe la misión y visión que se tiene establecida para el área, con el fin de que éstas constituyan los lineamientos generales de quienes conforman el equipo de practicantes del

área organizacional, es decir, se debe establecer para próximos convenios el rol que debe desempeñar el o la estudiante en practica de Trabajo Social con el fin de evitar caer en la ejecución de labores netamente operativas.

## BIBLIOGRAFÍA

ARANGO Arcila, María Elena. La Pérdida de Vidas [en línea]  
<http://www.suratep.com> [citado en 3 de julio de 2008]

ARANGO Jaramillo, Mario. La Economía Solidaria: Una Alternativa Económica y Social. Medellín: Servigraf, 1997.

ARGYRIS, Chris. El individuo dentro de la organización. Barcelona: Herder, 1979. ISBN 84-254-1062-2. 414p.

ASOCIACION LATINOAMERICANA DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO- ALASEHT. Estadísticas de accidentalidad 1994 – 2004 [en línea].  
<[http://www.alaseht.com/publi\\_estadisticas.htm](http://www.alaseht.com/publi_estadisticas.htm)< [Citado en 3 de julio de 2008]

BELMAR Muñoz, Víctor. Investigación de accidentes Laborales [en línea]  
<<http://www.monografias.com>> [Citado en 30 de junio de 2008]

BERTANLANFFY, Ludwing von. Teoría General de los Sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de cultura, 1976. 310p. ISBN 968-16-0627-2.

BLANCO Restrepo, Jorge Humberto. Fundamentos de Salud Pública: Salud Pública. Medellín: Pedro Castro, 1997.

BOADA, Orlando. SALUD OCUPACIONAL MARCO LEGAL [en línea].  
<<http://www.orlandoada.comunidadcoomeva.com>> [Citado en 1 de julio de 2008]

CONFECOOP. Economía Solidaria en Colombia. S.f.e.

[Colombia]

Disponible

en:

<<http://www.portalcooperativo.coop/estadist/diciembre07/esolidaria2007.xls>> [citado en 1 de julio de 2008]

\_\_\_\_\_.Ley 10 de 1991 [en línea]

<[http://www.portalcooperativo.coop/norma/Leyes/1991/ley\\_10.doc](http://www.portalcooperativo.coop/norma/Leyes/1991/ley_10.doc)> [Citado 29 junio de 2008]

CONSULTORES EN SALUD OCUPACIONAL. Taller de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional para Trabajadores Líderes en Seguridad Industrial: Guía Básica. Barranquilla, 2007.

COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS. Manual de Servicio al Cliente. 2007

\_\_\_\_\_.S.f.e. [Bucaramanga, Colombia] Disponible en:

<<http://www.copservir.com>> [citado en 10 de diciembre de 2008]

\_\_\_\_\_.Introducción Cooperativa: Cultura Corporativa e Inducción al Cooperativismo. Escuela Nacional de Capacitación para el Desarrollo. p.7 sin más datos.

\_\_\_\_\_.Manual de Servicio al Cliente. 2007. sin más datos

EL TIEMPO. Muertes de Accidentes por motocicleta. 29 de agosto de 2006 [Bogota, Colombia] Disponible en: <<http://www.suratep.com>>[citado en 6 de julio de 2008].

GARCIA González, Margee. Lesiones no Intencionales (Centro de Referencia Nacional sobre Violencia) [en línea]. <[www.col.ops-oms.org](http://www.col.ops-oms.org)> [Citado en 5 de julio de 2008]

MINISTERIO DE TRANSPORTE. Normas. [En línea]. <http://www.mintransporte.gov.co>. [Citado en 10 de mayo de 2008]

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Sistema de Garantía de Calidad de salud Ocupacional y Riesgos Profesionales del Sistema de Seguridad Social Integral. Sexta versión. Bogotá. 2005

\_\_\_\_\_ [COLOMBIA.] disponible en:  
<<http://www.minproteccionsocial.gov.co/vbecontent/NewsDetail.asp?ID=16722&IDCompany=3>> [citado en 6 de julio de 2008]

OSPINA Vélez, Natalia. Cooperativas impulsan el desarrollo con equidad [en línea] <<http://www.confecoopantioquia.coop>> [Citado en 30 de junio de 2008]

ORTEGA MANUEL, et al. Salud Ocupacional en Educación: Inventario de factores de Factores de Riesgo. Medellín: Universidad de Antioquia. 1990. p.111. ISBN 958-9021-82-4.

PINEDA SUAREZ, Carlos Julio. Las Empresas de la Economía Solidaria en Iberoamérica. Bogota: Mc Graw Hill. 1999.

QUIJANO Ponce de León, Andrés. Salud Ocupacional [en línea]. <<http://www.monografias.com>> [Citado en 3 de julio de 2008]

QUINTERO Velásquez, Ángela María. Trabajo Social y Procesos Familiares. Buenos Aires: Lumen/Hvmanitas.1997. 187p.

SEGURO SOCIAL Protección Laboral. Taller de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional para Trabajadores Líderes en Seguridad Industrial. Barranquilla: 2007.

SURAMERICANA DE RIESGOS PROFESIONALES SURATEP. El Factor Humano en la Accidentalidad Vial. Octubre de 2006 [Colombia] Disponible en: <<http://www.suratep.com>>[citado en 1 de junio de 2008]

\_\_\_\_\_El factor humano en la accidentalidad vial-Última parte [en línea] <http://www.suratep.com> [citado en 3 de julio de 2008]

\_\_\_\_\_El factor humano en la accidentalidad vial - Parte I [en línea] <http://www.suratep.com> [citado en 3 de julio de 2008]

\_\_\_\_\_Los accidentes de tránsito, un riesgo que nos afecta a todos [en línea] <http://www.suratep.com> [citado en 3 de julio de 2008]

\_\_\_\_\_Si su labor es conducir, evite accidentes [en línea]. <http://www.suratep.com> [Citado en 3 de julio de 2008]

TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Revista UIS-Humanidades N° 2. Trabajo Social en Organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional.

\_\_\_\_\_ Grupos Teoría y Experiencias Académicas. Bucaramanga. Año. 126p. sin más datos

\_\_\_\_\_ Visión Sistémica del Hombre en la Organización: modulo IX Talento humano y liderazgo. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. 2003. sin más datos.

UNIVERSIA. Jóvenes con Toda Seguridad: Programa para evitar accidentes viales. 2007. [Colombia]  
<[http://www.universia.net.co/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=9124](http://www.universia.net.co/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=9124)>  
> [Citado en 20 de diciembre de 2007]

VARGAS Pinzón, Oswaldo. Accidentes laborales Cuestan \$8 Billones al años. S.f.e. [Colombia] Disponible en: <<http://www.suratep.com>>: [citado en 6 de julio de 2008]

ZÚÑIGA Castañeda, Giovanni. Conceptos Básicos en Salud ocupacional y Riesgos Profesionales. S.f.e. [Colombia]. Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/conbassalo.htm>> [citado en 30 de mayo de 2008].

# ANEXOS

## Anexo A. Factores de Riesgo

CONDICIÓN PARA LA EXISTENCIA DEL RIESGO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN
<i>Condiciones de higiene ambiental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de Riesgo Físico:</li> </ul>	Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad o el tiempo de exposición.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de Riesgo Químico</li> </ul>	Toda sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueda incorporarse al aire ambiente y ser inhalada, entrar en contacto con la piel o ser ingerida, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades o tiempos de exposición que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de Riesgo Biológico</li> </ul>	Todos aquellos seres vivos ya sean de origen animal o vegetal y todas aquellas sustancias derivadas de los mismos, que pueden ser susceptibles de provocar efectos negativos en la salud de los trabajadores en la forma de procesos infecciosos, tóxicos o alérgicos.
<i>Condiciones Psico-laborales:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de Riesgo Psicolaboral</li> </ul>	Se refiere a aquellos aspectos intrínsecos y organizativos del trabajo y a las interrelaciones humanas, que al interactuar con factores humanos endógenos (edad, patrimonio genético, antecedentes psicológicos) y exógenos (vida familiar, cultura, etc.), tienen la capacidad potencial de producir cambios en el comportamiento (agresividad, ansiedad, insatisfacción) o trastornos físicos o psicosomáticos (fatiga, dolor de cabeza, espasmos musculares, alteraciones en ciclos de sueño, propensión a la úlcera gástrica, la hipertensión, la cardiopatía, envejecimiento acelerado).
<i>Condiciones Ergonómicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de Riesgo por Carga Física</li> </ul>	Aspectos de la organización del trabajo, de la estación o puesto de trabajo y su diseño, que pueden alterar la relación del individuo con el objeto del trabajo produciendo problemas en la

		salud, en la secuencia de uso o la producción.
<i>Condiciones de Seguridad:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de Riesgo Mecánico</li> </ul>	Objetos, máquinas, equipos, herramientas, que por sus condiciones de funcionamiento, diseño o forma, tamaño, ubicación y disposición, tienen la capacidad potencial de entrar en contacto con las personas o materiales, provocando lesiones o daños.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de Riesgo Eléctrico</li> </ul>	Se refiere a los sistemas eléctricos de las máquinas y los equipos, instalaciones o materiales de estos, que al entrar en contacto con las personas pueden provocar lesiones o daños a la propiedad.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de Riesgo Locativo</li> </ul>	Condiciones de la zona geográfica, las instalaciones o áreas de trabajo, que bajo circunstancias no adecuadas pueden ocasionar accidentes de trabajo o pérdidas para la empresa.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de Riesgo Público</li> </ul>	Circunstancias de origen social y externas a la empresa, a las que se puede ver enfrentado el trabajador por razón de su oficio.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de Riesgo Físico-Químico</li> </ul>	Todos aquellos objetos, sustancias químicas, materiales combustibles y fuentes de calor que bajo circunstancias de inflamabilidad o combustibilidad, pueden desencadenar incendios y explosiones.

Fuente: CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ: Panorama de Riesgos. S.f.e. [Colombia] Disponible en:

<<http://www.acercar.org.co/industria/biblioteca/eventos/fase6/textil/27032006/05.pdf>> [citado en 28 de julio de 2008].

## **Anexo B. Himno de Copservir**

### **I**

Nosotros vamos subiendo, queremos demostrar,  
Que nuestra meta es posible, que todo se puede alcanzar,  
Estamos ofreciendo una bella amistad.  
Por eso cada mañana un nuevo sol nacerá (bis)

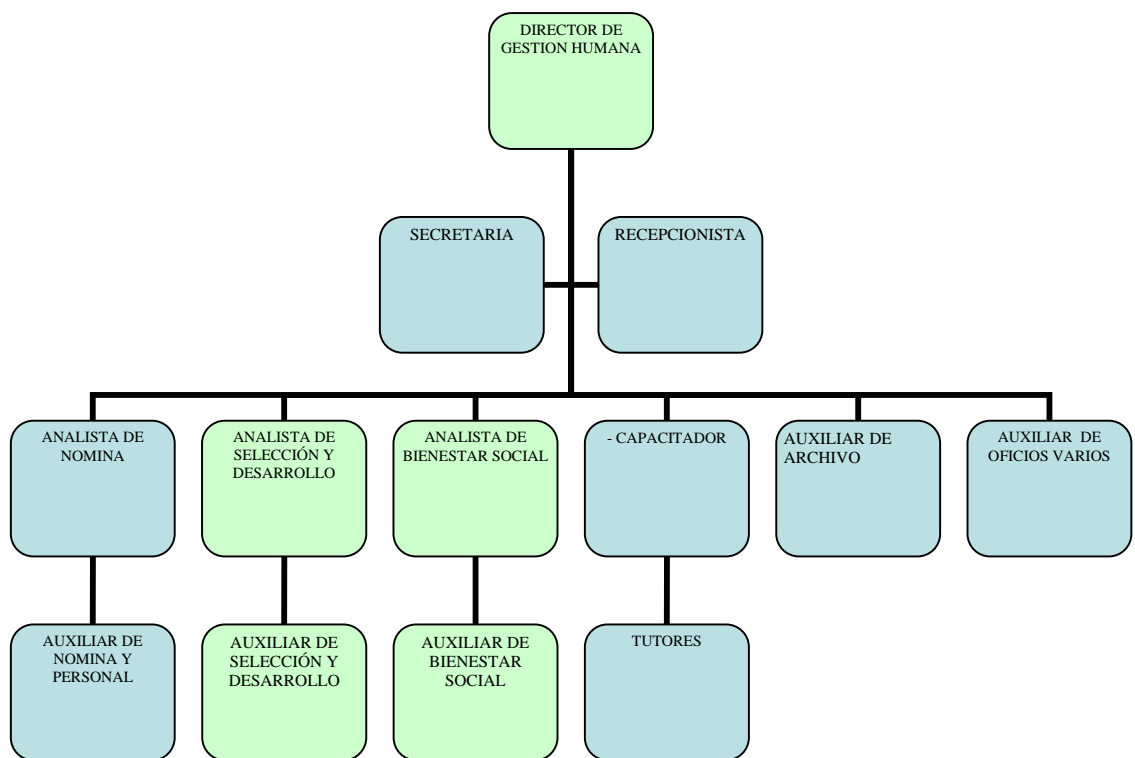
### **Coro**

Copservir adelante que el futuro es hoy,  
Que el mañana es hoy,  
Copservir adelante  
Podremos triunfar, podremos llegar (bis)

### **II**

Sabemos que estar unidos es fuerza para llegar,  
Y juntos en el camino podremos ir más allá,  
En nuestra Cooperativa, siempre hacemos lo mejor  
Es Colombia nuestra familia un hogar,  
Una nueva nación (bis)

## Anexo C. Organigrama de Gestión Humana



Fuente: Normatividad interna disponibles en Intranet de Copsevir

## Anexo D. Comparativo sector solidario

### ECONOMIA SOLIDARIA EN COLOMBIA 2007

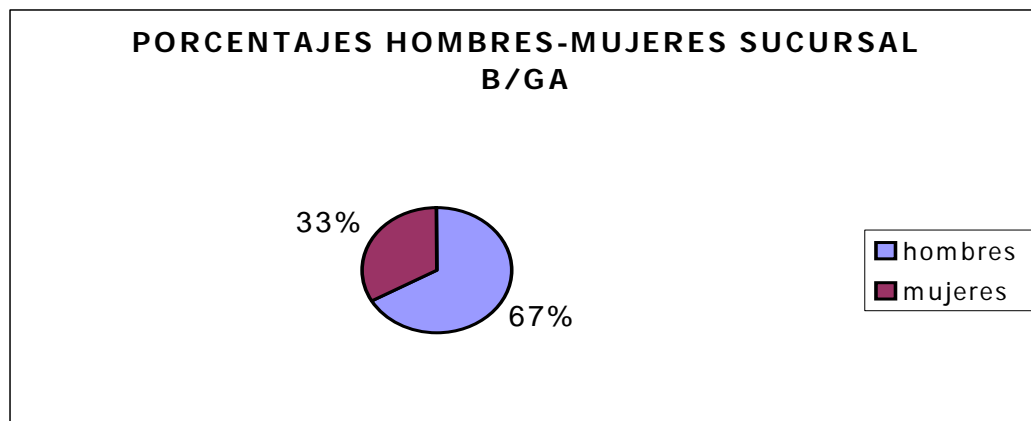
Naturaleza	No. Entidades	%	Activos	%	Pasivos	Patrimonio	Ingresos	Excedentes	Asociados	Empleados
<b>Cooperativas</b>	7349	77%	16.871.647	82%	10.255.902	6.615.896	20.230.356	373.914	4.020.334	111.951
<b>Fondos de Empleados</b>	1921	20%	3.282.633	16%	2.158.872	1.123.761	511.655	70.689	729.087	8.426
<b>Asociaciones Mutuales</b>	233	2,45%	339.893	2%	283.540	56.353	894.769	3.469	182.211	3.224
<b>TOTAL</b>	<b>9503</b>	<b>100%</b>	<b>20.494.174</b>	<b>100%</b>	<b>12.698.314</b>	<b>7.796.010</b>	<b>21.636.780</b>	<b>448.072</b>	<b>4.931.632</b>	<b>123.601</b>

Cifras monetarias en millones de pesos

Fuente: CONFEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE COLOMBIA CONFECOOP. Economía Solidaria en Colombia 2007. s.f.e. [Colombia]  
 Disponible en: < <http://www.portalcooperativo.coop/estadist/diciembre07/esolidaria2007.xls> > [citado en 6 de julio de 2008]

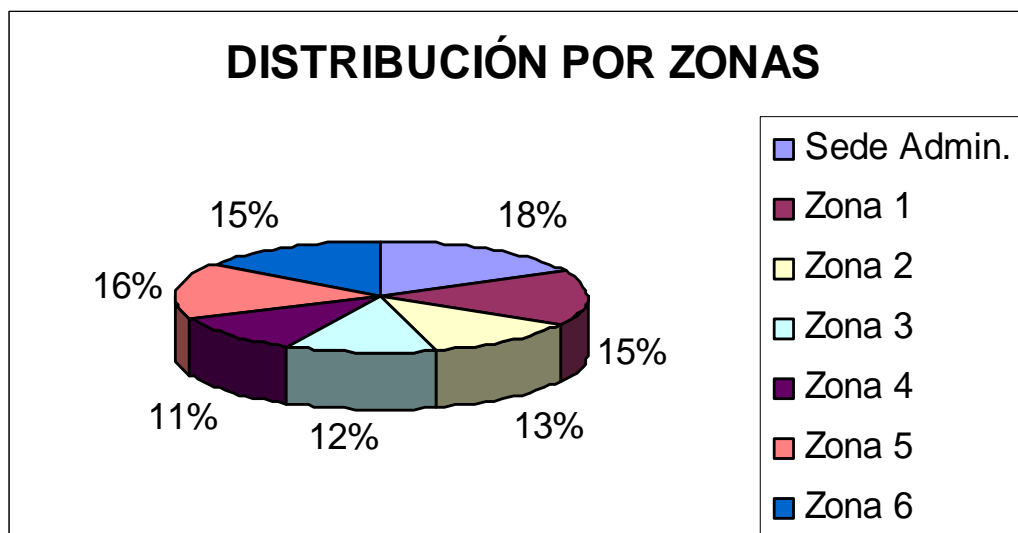
## ANEXO E. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN LABORAL DE COPSERVIR

Gráfico 1. Total de la población distribuída por sexos



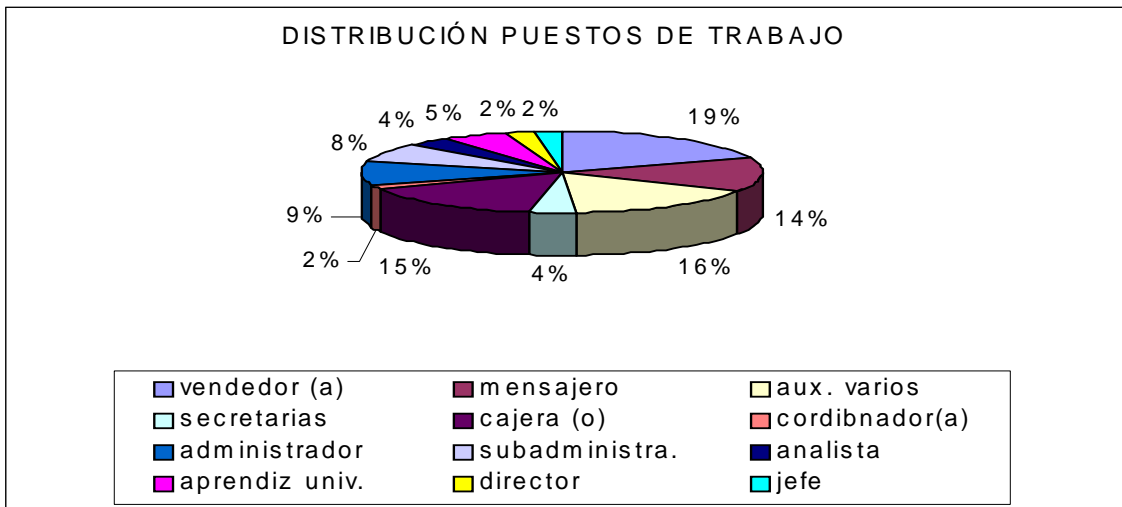
Fuente: la autora. Tomado de la Planta de personal, abril de 2008.

Gráfico 2. Distribución de la Población por zonas



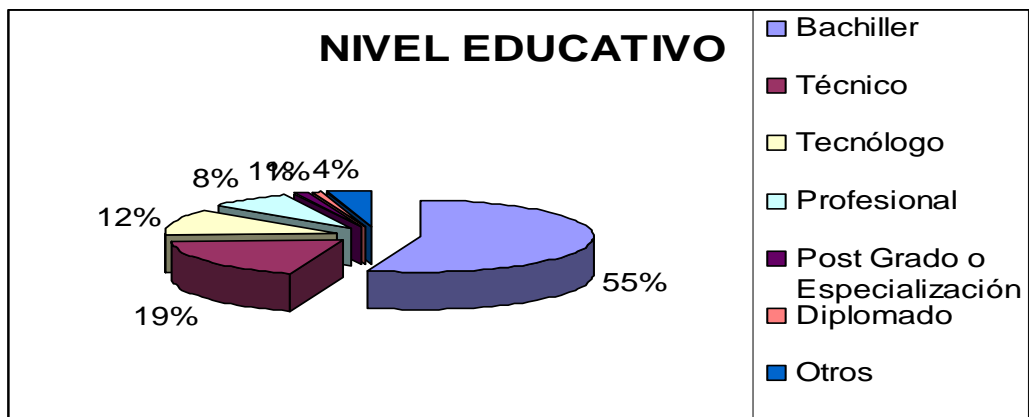
Fuente: La autora. Tomado de Formato Tabulación Censo Bga. Abril, 2008

**Gráfico 3. Distribución de la población por puestos de Trabajo**



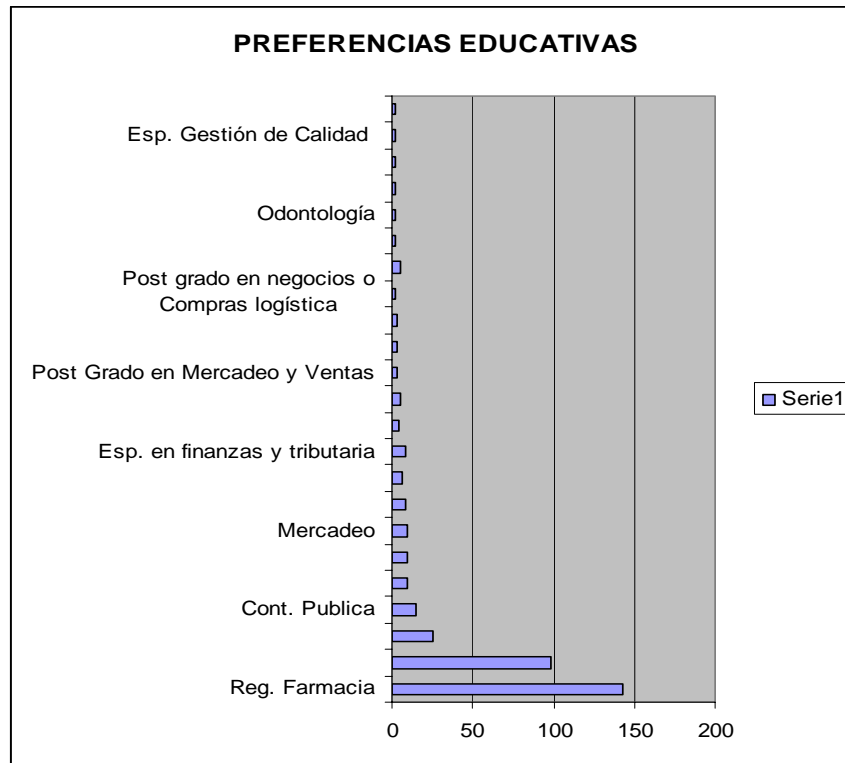
Fuente: la autora. Tomado de la Planta de personal, abril de 2008

**Gráfico 4. Nivel Educativo del personal**



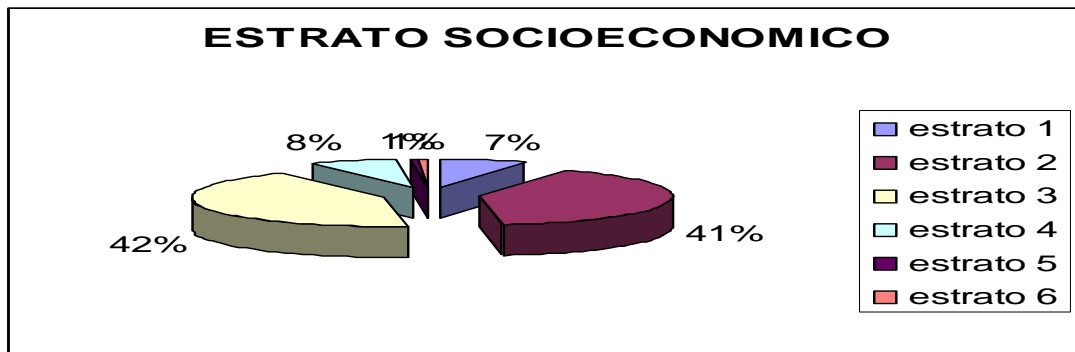
Fuente: Balance de Vivienda, Educación y Herramientas tecnológicas de los Asociados de Copservir Sucursal Bucaramanga, 2008.

**Grafico 5. Preferencias Educativas de los Asociados**



Fuente: Balance de Vivienda, Educación y Herramientas tecnológicas de los Asociados de Copsevir Sucursal Bucaramanga, 2008.

**Grafico 6. Nivel Socioeconómico**



Fuente: Balance de Vivienda, Educación y Herramientas tecnológicas de los Asociados de Copsevir Sucursal Bucaramanga, 2008.