

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO PARA LA PREVENCIÓN DE LOS  
RIESGOS OCUPACIONALES EN LOS PUNTOS DE VENTA DE COPSERVIR  
LTDA. BUCARAMANGA”

MARÍA ALEJANDRA NARANJO LEÓN

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA  
2007

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO PARA LA PREVENCIÓN DE LOS  
RIESGOS OCUPACIONALES EN LOS PUNTOS DE VENTA DE COPSERVIR  
LTDA. BUCARAMANGA”

MARÍA ALEJANDRA NARANJO LEÓN

Trabajo de grado para optar al título de Trabajadora Social.

Directora  
ADRIANA VEGA MARTÍNEZ  
Trabajadora Social

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA  
2007

## DEDICATORIA

*Ofrezco este triunfo a mi Dios y Salvador por permitirme culminar una etapa más mi camino.*

*A mis padres, Guillermo (q.e.p.d.) y Luz Stella, que me dieron la vida, el amor incondicional y la formación necesaria para poder realizar mis metas.*

*A mi hermano Carlos Andrés y familia en general, que mediante su constante preocupación y apoyo, me demostraron que cuento con un gran respaldo que me fortalece.*

*María Alejandra*

## AGRADECIMIENTOS

*A mis padres y hermano por su paciencia, comprensión, compromiso y ánimo permanente.*

*A la universidad representada en los trabajadores de cada dependencia y sus docentes, por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos y experiencias que contribuyeron a mi crecimiento como persona y como profesional.*

*A Adriana Vega, mi asesora de proyecto por su ética, dedicación, compromiso y responsabilidad.*

*A Yuly, Darío, Blanca y Rosana, compañeros de estudio y grandes amigos que permanecieron conmigo en las buenas y en las malas y me animaron a continuar adelante.*

*A Harrison que me acompañó y me ofreció su amor incondicional.*

*A todos y cada una de las personas que contribuyeron a que esta meta llegara a su final.*

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>1 LAS ORGANIZACIONES SOCIALES</b>	<b>15</b>
1.1 LA ORGANIZACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LA TEORÍA SISTÉMICA	16
1.2 TEORÍA DE LA INTEGRACIÓN	20
1.3 INTEGRALIDAD DE LA SALUD EN EL CAMPO LABORAL	22
1.4 EL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES	26
<b>2 ENTORNOS QUE ENMARCAN LA EXPERIENCIA</b>	<b>29</b>
2.1 SISTEMA DE PROTECCIÓN DE LA SALUD EN EL MARCO LABORAL	29
2.2 ECONOMÍA SOLIDARIA EN COLOMBIA	35
2.3 CADENA DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS	40
<b>3 COOPERATIVA COPSERVIR</b>	<b>44</b>
3.1 EL AYER Y EL HOY	44
3.2 LAS PERSONAS EN COPSERVIR SUCURSAL BUCARAMANGA	49
3.2.1 Población total distribuida por sexos	49
3.2.2 Distribución de la población por áreas de trabajo	50
3.2.3 Cobertura regional	51
3.2.4. Nivel educativo	54
3.2.5. Tenencia de vivienda	57

<b>4. PROCESO DE PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN</b>	<b>60</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>88</b>
<b>6. RECOMENDACIONES</b>	<b>91</b>
<b>7 “IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES EN LOS PUNTOS DE VENTA DE COPSERVIR LTDA. BUCARAMANGA”</b>	<b>93</b>
7.1 JUSTIFICACIÓN	93
7.2 OBJETIVO	95
7.2.1 Estrategias.	95
7.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	96
7.4 PLANEACIÓN	99
7.5 CRONOGRAMA	102
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>103</b>

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Municipios que conforman las zonas de la Sucursal.	<b>52</b>
<b>Tabla 2:</b> Escolaridad en cifras	<b>57</b>
<b>Tabla 3:</b> Estado de vivienda por zonas.	<b>58</b>
<b>Tabla 4:</b> Matriz DOFA.	<b>61</b>
<b>Tabla 5:</b> Planeación estrategia 1.	<b>67</b>
<b>Tabla 6:</b> Planeación estrategia 2.	<b>68</b>
<b>Tabla 7:</b> Planeación estrategia 3.	<b>69</b>
<b>Tabla 8:</b> Planeación estrategia 4.	<b>69</b>
<b>Tabla 9:</b> Logros obtenidos de la estrategia 1.	<b>79</b>
<b>Tabla 10:</b> Logros obtenidos de la estrategia 2.	<b>81</b>
<b>Tabla 11:</b> Logros obtenidos de la estrategia 3.	<b>82</b>
<b>Tabla 12:</b> Logros obtenidos de la estrategia 4.	<b>83</b>
<b>Tabla 13:</b> Planeación propuesta estrategia 1.	<b>99</b>
<b>Tabla 14:</b> Planeación propuesta estrategia 2.	<b>100</b>
<b>Tabla 15:</b> Planeación propuesta estrategia 3.	<b>101</b>
<b>Tabla 16:</b> Cronograma propuesta.	<b>102</b>

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1:</b> Estructura de ventas de las droguerías. Antes y después de la ley 100.	41
<b>Figura 2:</b> Organigrama nivel estratégico.	47
<b>Figura 3:</b> Organigrama departamento de Recurso Humano.	48
<b>Figura 4:</b> Población por sexos.	49
<b>Figura 5:</b> Distribución de la población por áreas de trabajo.	50
<b>Figura 6:</b> Cobertura regional.	54
<b>Figura 7:</b> Nivel de escolaridad.	54
<b>Figura 8:</b> Tenencia de vivienda.	57
<b>Figura 9:</b> Subsistemas del área intervenidos por la practicante.	65
<b>Figura 10:</b> Foto Kermesse.	72
<b>Figura 11:</b> Foto grupo de danza.	73
<b>Figura 12:</b> Foto simulacro de evacuación.	75
<b>Figura 13:</b> Foto actividad "Tren de la Salud".	76
<b>Figura 14:</b> Foto celebración día del Bodeguero.	79

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO A:</b> TALLER DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN “RECONOCIMIENTO DE LA INTEGRALIDAD DEL SER Y DE LA IMPORTANCIA DE LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES”	<b>107</b>
<b>ANEXO B:</b> TALLER DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN “EMPLEO DE LA ERGONOMÍA COMO ALIADA DE BIENESTAR”	<b>110</b>
<b>ANEXO C:</b> TALLER DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN “EL ORDEN Y LA LIMPIEZA COMO FACTORES DE PREVENCIÓN”	<b>112</b>
<b>ANEXO D:</b> TALLER DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN “LA BIOSEGURIDAD COMO RECURSO ÓPTIMO DE INMUNIDAD”	<b>114</b>
<b>ANEXO E:</b> PROTOCOLO DE OBSERVACIÓN	<b>116</b>
<b>ANEXO F:</b> FORMATO DE EVALUACIÓN DE LOS TALLERES	<b>118</b>

## RESUMEN

**TÍTULO:** Implementación de un modelo para la prevención de los riesgos ocupacionales en los puntos de venta de Copservir Ltda. Bucaramanga\*

**AUTORA:** María Alejandra Naranjo León\*\*

**PALABRAS CLAVES:** Bienestar laboral, Salud Ocupacional, Prevención de riesgos ocupacionales, Proceso autodirigido, Información y formación.

**DESCRIPCIÓN:** El Talento humano es la primordial fuente de poder para realizar los procesos propios de la organización; éste es el creador, diseñador, ejecutor y beneficiario de ellos. Por tal razón en la práctica de Trabajo Social realizada en la Cooperativa Multiactiva Copservir Ltda. Sucursal Bucaramanga, se reconoció a la persona como prioridad, preponderando su salud y bienestar laboral.

Para el desarrollo del proceso, se tuvo en cuenta como sustento teórico la teoría de sistemas y la teoría de la integración, junto a la integralidad de la salud en el campo laboral, como elementos orientadores que permitieron analizar la realidad que fundamentó la intervención. De la misma manera se consideró la normatividad existente relacionada con la salud y seguridad en el trabajo y los sectores del contexto en el que está inmersa la cooperativa.

Este documento presenta la descripción de la intervención profesional, que tuvo como objetivo contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias, desarrollando programas de bienestar integral, estableciendo a la conservación, el mantenimiento y a la provisión del personal, como subsistemas de intervención aplicados al Talento Humano de la organización. Así mismo se describe el proceso siguiendo las etapas de ubicación, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación, mediante la metodología de la planeación estratégica, la cual aporta una visión panorámica de la organización. Como propuesta surge un modelo preventivo de los riesgos ocupacionales para cada punto de venta de la empresa, que se estructura en la inclusión de procesos de coordinación, información y formación, teniendo la participación como eje socializador y así obtener una concienciación y aplicación de los hábitos seguros en cada puesto de trabajo.

---

\* TRABAJO DE GRADO

\*\* FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS. ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL. ADRIANA VEGA MARTÍNEZ.

## SUMMARY

**TITLE:** Implementation of prevention occupational risks model in the points of sale of Copservir Ltda. Bucaramanga\*

**AUTHOR:** María Alejandra Naranjo León\*\*

**KEY WORDS:** Labor well-being, Occupational Health, Prevention of occupational risks, Homing process, Information and Formation.

**DESCRIPTION:** Human talent is a fundamental source for the organization's processes; it is the creator, designer, executor and beneficiary of them. For that reason in the Social practice done it at Copservir Ltda, Bucaramanga, the Employee was recognized like a priority, putting first his/her health and well.-being.

To develop this process, it was considered the theory of systems and the theory of integration, next to the health in the labor field, as the elements that allowed analyzing the reality that supports the intervention. In this same way, the existing normatively related to health and security at work and the area where the enterprise is located and considered.

This document presents the description of the professional intervention, which had as a goal to contribute to the improvement of the quality of life of the employees and their families, developing programs of well-being, and by that, keeping of the staff, like subsystems of intervention applied to the Human Talent of the organization. It is also described the process, following the stages of ubication, diagnosis, planeation, execution and assessment, according to the methodology of strategical planeation which gives a whole vision of the organization. As a program of a preventive model of occupational risks for each sale area of the organization based on processes of coordination, information and formation; having the participation of everyone as a socializing key and that way obtaining a better knowledge and use of secure habits in each position at the work.

---

\* DEGREE WORK (THESIS)

\*\* FACULTY OF HUMAN SCIENCES. SCHOOL OF SOCIAL WORK. ADRIANA VEGA MARTÍNEZ.

## INTRODUCCIÓN

Las nuevas tendencias del mercado se han constituido en retos constantes para las empresas modernas que exigen permanentemente la calidad en sus productos y servicios, considerando como primordial la satisfacción de las necesidades del cliente externo e interno de la institución. De esta manera, en las prioridades para las organizaciones, se destaca el considerar al individuo como el verdadero gestor de conocimiento e innovación; en síntesis el más importante representante de valor agregado de la institución y es responsabilidad de los ejecutivos desplegar estrategias para el desarrollo laboral de todos sus trabajadores y trabajadoras, quienes dedican su tiempo y comparten el espacio a las actividades asignadas en cada labor que desarrollan y ejecutan con el fin de alcanzar sus objetivos personales y los de la organización.

Por esta razón, se justifica el proceso de intervención de la profesional en formación de Trabajo Social en la Cooperativa Multiactiva COPSERVIR Ltda., proceso que se llevó a cabo en el primer semestre del año 2.005 y que fue orientado a la contribución del mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y de sus familiares, mediante el desarrollo de programas de bienestar integral tendientes a adelantar esfuerzos en la salud ocupacional desde una perspectiva preventiva para la minimización de posibles riesgos, a la contribución de planes de beneficios para los trabajadores y al apoyo al área de selección en los procesos de vinculación y desvinculación del personal.

De tal forma, en la presentación de esta modalidad de informe mejorado, se expone una conceptualización de la experiencia que fundamenta la práctica profesional basada en el enfoque sistémico que orienta los procesos organizacionales y humanos para alcanzar los objetivos propuestos por los mismos.

Así mismo, se introduce la teoría del aspecto humano de la organización, reconociendo la importancia de la salud en el trabajo, desplegando la integralidad de factores que en ella influyen y la labor específica del Trabajador Social en este enfoque. Posteriormente se abordan las disposiciones legales del bienestar y la salud de la población trabajadora en un contexto nacional e internacional, además de contextualizar en forma general y particular a la empresa desde la actividad comercial de los medicamentos en la economía cooperativista del sector solidario.

A continuación, se caracteriza la plataforma estratégica de la organización y se describen particularidades del personal que la conforma, continuando con la descripción de la experiencia, desde su diagnóstico inicial hasta su evaluación final.

En seguida y finalmente como propuesta de intervención profesional, se presenta un modelo para la prevención de los riesgos ocupacionales que nace a raíz de la problemática detectada en el diagnóstico anteriormente elaborado por la estudiante, en el cual se detectó una falta de presencia de entidades y coordinadores de salud, junto a acciones tendientes a preservar la misma.

Por tal motivo, se propone un proyecto de administración delegada en cada una de las zonas de la sucursal Bucaramanga para la cooperativa Copservir, con el fin de procurar la minimización de los riesgos ocupacionales en todos sus sitios de trabajo y aportar de esta forma, elementos que favorezcan la salud de sus asociados y asociadas.

## 1 LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

Una organización “existe cuando dos o más personas interactúan con miras a alcanzar objetivos que solamente podrían ser alcanzados eficazmente, mediante la combinación de sus capacidades y de sus recursos personales”<sup>1</sup>; así como, de sus habilidades para relacionarse con el otro y su inteligencia para aprovechar los aportes de los otros y al mismo tiempo ofrecer los propios, de esta manera, satisfacer las necesidades de una comunidad ofreciendo diversidad de bienes o servicios.

Es así como desde el existir de la humanidad las personas se han congregado para constituir organizaciones sociales económicas; de este modo en el transitar del tiempo se ha avanzado gradual y paulatinamente en el desarrollo de la estructura organizacional, producto de las transformaciones de las organizaciones sencillas, en instituciones más complejas con entornos inciertos y cambiantes por las repercusiones de contextos como el político, económico, social y cultural, entre otros.

Son precisamente estos cambios y orientaciones, los que han originado diversas teorías que responden a las características de las organizaciones del momento, por cuanto las mismas están en constante contacto con el conocimiento, la información y comunicación de lo que sucede en el medio que las rodea, hecho que les permite disponer de la capacidad de potenciar alternativas de mejoramiento en cada una de sus áreas.

---

<sup>1</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill, 1988. p. 27.

## 1.1 LA ORGANIZACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LA TEORÍA SISTÉMICA

En la década de los cuarenta, surgió la teoría general de los sistemas, fue expuesta por primera vez por el biólogo austriaco, Ludwing Von Bertalanffy, quien abordó desde la perspectiva de la biología, una mirada holística que integró la complejidad orgánica y que ofreció la posibilidad de comprender las relaciones sociales en su totalidad, percibiendo la unidad básica del sistema como “un todo unitario, organizado compuesto por dos o más partes, componentes o subsistemas interdependientes y delineado por límites identificables de su ambiente o suprasistema.”<sup>2</sup>

Ante esta ventaja teórica, la organización acogió este enfoque y lo adoptó a la administración, sustentando que la dirección de una empresa debe “prestar atención a los diversos agentes y factores del entorno que pueden influir sobre su modo de hacer las cosas”<sup>3</sup>.

De esta manera, la teoría de sistemas en la organización reconoce claramente que las organizaciones están orientadas hacia tres actividades centrales, “1) conseguir objetivos, 2) mantener el sistema interno, y 3) adaptarse al medio ambiente externo”<sup>4</sup>, y para ello encaminan la realización de sus actividades hacia una serie de puntos de referencia que dirigen su actuar en una forma dinámica, flexible y abierta, generando procesos de energía en movimiento, que dan a entender que “las instituciones sociales formadas por gente contribuyen a la apertura y permeabilidad de sus límites”<sup>5</sup>; y esta apertura reconoce no sólo las partes interactuantes en el propio sistema, (como lo son los departamentos internos en los que se encuentra dividida la institución y a su vez las personas que

---

<sup>2</sup> KAST, Fremont E. ROSENZWEIG, James E. Administración en las organizaciones. Un enfoque de sistemas. México: Mc Graw-Hill, 1981. p. 234.

<sup>3</sup> GARCÍA RUIZ, Pablo, LUCAS MARIN, Antonio, Sociología de las organizaciones. España: Mc Graw Hill, 2002., p.166.

<sup>4</sup> ARGYRIS, Chris. El individuo dentro de la organización. Barcelona: Herder, 1979. p. 398.

<sup>5</sup> KAST, Op cit. p.139.

trabajan en cada uno de ellos), sino que abre posibilidades a la acción de otras partes, o lo que es lo mismo, de otros sistemas que comparten con él un mismo suprasistema o sistema mayor en el que se desenvuelven.

Es por ello que se entiende que los sistemas son un conjunto dinámico con procesos propios para su funcionamiento y por tanto es importante detener la mirada en dichos aspectos: “*la finalidad*: que proporciona dirección al sistema y determina los procesos que deben llevarse a cabo para lograrla”, es decir, el propósito o intención que la organización se planteó al momento de su constitución y las rutas generales con las que llevará a cabo su finalidad. “*Los procesos*: que son las operaciones o funciones de las partes para lograr la finalidad”; mediante estos, se distribuye en cada parte o departamento la operativización planeada en cada organización para llegar al fin común o la finalidad y por último “*Los elementos*: que son las partes o componentes que operan y llevan a cabo las funciones necesarias o procesos para lograr la finalidad”<sup>6</sup>, siendo directamente los recursos humanos conformados por un grupo de personas organizadas en las diferentes áreas de la empresa, las que administran los recursos financieros, tecnológicos y materiales, por medio de los cuales se cumple el proceso completo, como medio para obtener el objetivo final.

En consonancia a la teoría, el funcionamiento de la organización empresarial en la práctica testifica el proceso sistémico en la entidad, cuando esta recibe insumos del exterior y los transforma, mediante los procesos productivos específicos del sector que requieren de los elementos especializados, para finalmente exportar los resultados de la transformación y alcanzar la finalidad planeada.

Estos tres componentes constituyen el camino hacia el entendimiento del manejo de los diversos sistemas, conformados por una pluralidad de factores

---

<sup>6</sup> QUINTERO VELÁSQUEZ, Ángela María. El Trabajo Social Familiar y el enfoque sistémico. Colombia: Grupo Lumen, 2004. p. 29.

caracterizados por una serie de propiedades, que ejercen su acción en las multifacéticas relaciones ejercidas por los individuos al interactuar con los otros.

A su vez, los sistemas poseen propiedades especiales que explican la razón y el medio de su intercambio con el entorno, la influencia de éste hacia la empresa y viceversa, y de esta manera se garantiza la dinámica de las mismas, su funcionamiento y la generación del proceso como tal. Sin embargo, en el tiempo y en el espacio han existido organizaciones que niegan la influencia del medio, pues establecen poco contacto con él, concentrándose tal sólo en sus procesos internos y en su estructura organizacional, caracterizándose por ser sistemas cerrados. Entretanto, el enfoque de la teoría de sistemas aplicado a la organización actual, la considera como un sistema abierto, con límites, que posee comunicación propia la cual está en equilibrio y realiza constante retroalimentación.

Por tanto se explica que las organizaciones son sistemas:

*Abiertos:* porque intercambian energía, materia e información con su ambiente.

*Tienen límites:* el límite es aquella región que separa un sistema de otro. Pero los límites de un sistema abierto son semipermeables.

*Se comunican (inputs, throughput, outputs):* el sistema abierto está en constante comunicación con su ambiente a través de sus inputs y outputs. Los inputs son “energías” (materia e información absorbida por el sistema); el throughput es un proceso de transformación de la energía (materia o información disponible); los outputs, son aquellas energías (materia e información) que el sistema expelle como consecuencia de sus operaciones.<sup>7</sup>

*Están en equilibrio estable o uniforme:* la homeóstasis se refiere a la tendencia de cualquier sistema a mantener la constancia, estabilidad o las

---

<sup>7</sup> OROZCO MONTOYA, Guillermo. Tu familia la mejor inversión. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, 1995. p. 27-28.

condiciones del sistema con respecto a límites definidos de alguna de sus variables en relación con el ambiente. Los sistemas abiertos están en constante intercambio de energía, materia e información con su ambiente.

*Efectúan retroalimentación:* puede entenderse como un proceso por el cual el sistema regula sus respuestas a los estímulos del exterior.<sup>8</sup>

Teniendo claras estas características y aplicando el lenguaje sistémico en la actualidad organizacional, de tal forma que se logre identificar en el contexto particular de la empresa, el objetivo general del sistema y de cada uno de sus subsistemas, los procesos de inputs, outputs y retroalimentación llevados a cabo en cada parte que conforma el todo y los elementos que participan en lo anterior, se tiene una ventaja competitiva sobre otras organizaciones, pues se manejan las interrelaciones al interior de la misma considerando los aspectos tecnológicos, productivos, administrativos y humanos, entre otros, y las influencias del contexto en todas sus dimensiones, para alcanzar el desarrollo de la institución, y a su vez el del hombre que trabaja en ella, al igual que el de la sociedad a la cual se dirige su accionar.

Sin embargo, se ha discurrido sobre la teoría de sistemas en la organización, sin considerar la interrelación entre la empresa y el subsistema humano, siendo este el principal componente, pues como se mencionó anteriormente, el trabajador es el encargado de administrar los recursos y de coordinar los procesos. Por esta razón la teoría de sistemas reconoce que se está “ante un hombre complejo porque son muchas las variables que tienen influencia sobre las actividades de trabajo del hombre”<sup>9</sup> y se tiene en cuenta a la propia organización, pues ésta es influida también por el mismo, creando un intercambio permanente entre las partes que comprenden la organización, el ser humano en todas sus dimensiones y el contexto macro desde sus distintos enfoques.

---

<sup>8</sup> QUINTERO, Op. cit., p. 29-30.

<sup>9</sup> GARCÍA RUIZ, Op. cit., p.158.

Precisamente este subsistema caracterizado por su complejidad biológica, mental y espiritual, debe estar en permanente desarrollo con todos sus microsistemas y macrosistemas, preservando una retroalimentación constante que permita nivelar sus entradas y por lo tanto sus salidas, garantizando de esta manera un buen proceso a nivel personal y por lo tanto, organizacional.

## **1.2 TEORÍA DE LA INTEGRACIÓN**

Al entender la dinámica sistémica en la organización, se debe abordar la variedad de entornos que interactúan permanentemente y hacen parte complementaria y cambiante de esta realidad; a su vez, que cada subsistema involucra sus procesos intrínsecos para alcanzar la equifinalidad proyectada del sistema mayor al cual pertenece.

No obstante, algunas de las empresas se distancian de este concepto sistémico, pues divergen en la práctica de enfocar todos los objetivos hacia una misma dirección, es decir, de aplicar, lo que se denomina en la teoría expuesta por Douglas McGregor, el “principio de la integración (que) exige que se tomen en cuenta no sólo las necesidades de la organización, sino también las del individuo.”<sup>10</sup>, pues hace parte substancial de la complejidad empresarial y es alrededor de este que giran los procesos, reconociéndose como el creador, diseñador, ejecutor, y beneficiario de ellos.

Es por esto que McGregor, luego de un estudio por varias empresas, presenta esta teoría propagando las diferencias entre los estilos de manejo, estructurados

---

<sup>10</sup> MCGREGOR, Douglas. El aspecto Humano de las Empresas. México: Ed. Diana S.A., 1969. p.61.

en dos modelos contradictorios que conducen a diferentes formas o perspectivas en que el ser humano es visto por la misma organización; la teoría X y la teoría Y, destacando en esta dualidad las ideas que se “derivan del concepto de autoridad como único medio de la gerencia para ejercer control sobre los empleados”<sup>11</sup>.

Para ello esclarece las diferencias ejercidas por la administración estricta, rígida y autocrática, del primer modelo aplicado en la teoría X y lo contrasta con su postulado de la teoría Y; en la primera se concibe a un individuo incapaz y perezoso por naturaleza, el cual debe estar controlado y castigado para que realice sus tareas, ya que no es autónomo, necesitando siempre un superior que lo dirija. Mientras que le apunta a la propuesta del segundo modelo, que planea desarrollar en el hombre la capacidad para asumir responsabilidad, autonomía, creatividad y responsabilidad; potencialidades que se son intrínsecas, se adquieren y se asumen por el trabajador y por los directivos.

Con base en esto el autor afirma que principios como “los que se tienen en la teoría Y abren un amplio campo de posibilidades para nuevas prácticas y orientaciones administrativas. (Se) da por sentado que el individuo va a ejercer la dirección y control de sí mismo en sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización en el grado en que se comprometa al logro de dichos objetivos.”<sup>12</sup>

En consecuencia, este modelo otorga valor a las dimensiones que conforman al ser humano y reconoce que éstas influyen en la obtención del desarrollo empresarial de forma integral, en la medida en que se obtenga un enlace auténtico y se realicen compromisos para la “creación de condiciones que permitan a los miembros de la organización realizar mejor sus propios objetivos encaminando

---

<sup>11</sup> Ibid, p. 61.

<sup>12</sup> Ibid, p. 63.

sus esfuerzos hacia el éxito de la empresa”<sup>13</sup>, viéndose las consecuencias en la obtención de los resultados personales e institucionales, teniendo en cuenta que estos siempre serán cambiantes e interactuantes con los otros subsistemas y suprasistemas. Finalmente concluyendo con palabras del mismo autor, “la integración significa que debe trabajarse colectivamente por el éxito de la empresa para que todos puedan participar de los beneficios.”<sup>14</sup>

### **1.3 INTEGRALIDAD DE LA SALUD EN EL CAMPO LABORAL**

Una organización que interiorice la importancia de la gestión productiva, administrativa y a su vez, las circunstancias personales de cada individuo que inciden en su trabajo, entendiendo éstas como la integralidad de factores biopsicosociales que lo conforman, reconoce, responde y garantiza por el bienestar del personal en la organización, priorizando el tema de la salud de sus miembros.

Sin embargo el concepto de salud es considerado de varias maneras por distintas corrientes, por tal razón se opta por entenderla como una integralidad de factores complementarios al ser humano, en el sentido que lo declara la Organización Mundial de la Salud (OMS) como el “estado completo de bienestar físico, psíquico y social”, y no sólo la ausencia de afecciones y enfermedades.

De este modo se puede sostener el desarrollo individual y laboral en las realidades organizacionales actuales, que atraviesan por transformaciones de orden socioeconómico, que exigen un medio sano, pujante y dinámico para fortalecer la interactividad existente entre el entorno cambiante y el proceso interno de la institución, situando a los trabajadores como la principal fuente de poder para realizar los procesos pertinentes a cada sector laboral.

---

<sup>13</sup> Ibid, p. 62.

<sup>14</sup> Ibid, p. 62.

De esta manera se da pie a aseverar entonces, que el ser humano es quien dispone de los recursos de la organización, por éste es que se cometen los aciertos y errores de las mismas y se hace aún más relevante hoy en día, otorgarle mayor importancia a la información y formación brindada por los directivos y encargados del personal, a los trabajadores/as para que con la participación activa y consecuente de sus actos se desaparezcan o minimicen los riesgos existentes de padecer un accidente o una enfermedad en el medio laboral.

Así es como entra a formar parte importante en la salud del trabajador, los factores de riesgo del macroambiente social y del microambiente laboral, entendiendo éstos como el “elemento, fenómeno o acción humana que involucra la capacidad potencial de provocar daño en la salud de los trabajadores, en las instalaciones locativas y en las máquinas y equipos”<sup>15</sup>, el cual puede evitarse mediante la identificación y disminución o eliminación de factores apremiantes, que contribuyen a la ocurrencia de enfermedades profesionales\*, accidentes\*\* o en el caso más exiguo, a incidentes\*\*\* que lo único que hacen es revelar los peligros presentados en el lugar de trabajo.

Estos factores de riesgos afectan las condiciones de trabajo y por tanto, el bienestar integral del personal de la organización, impidiendo el desarrollo y la realización del ser como un individuo, que forma parte de una sociedad a la cual contribuye con sus potencialidades personales. Dentro de estos factores existe una caracterización de los mismos, según al peligro que se refieran y pueden

---

<sup>15</sup> COLMENA, Riesgos Profesionales. Guía Básica: Cartilla Taller de Prevención.

\* Entiéndase como estado patológico permanente o temporal que sobrevenga a un trabajador como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo, o del medio en que se ha visto obligado a laborar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional.

\*\* Entiéndase como suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

\*\*\* Entiéndase como suceso repentino no deseado que ocurre por las mismas causas que se presentan los accidentes, sólo que por cuestiones del azar no se desencadenan lesiones en las personas, daños a la propiedad, al proceso o al ambiente.

llegar a ser físicos (vibraciones, condiciones de confort térmico o de iluminación), químicos (material particulado, líquidos, gases y vapores), biológicos (bacterias, hongos y virus), psicosociales (aislamiento, sobre carga laboral, relaciones jerárquicas, entre otras), ergonómicos (posturas inadecuadas y sobreesfuerzos físicos), mecánicos (manejo de maquinaria pesada, equipos y herramientas manuales), eléctricos (equipos e instalaciones eléctricas), locativos (estructuras en construcción), y de tránsito (vehículos automotores).

Al respecto cabe resaltar que la Salud Ocupacional es la encargada de controlar los riesgos laborales en cada organización; según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), ésta se define como el área encargada de la

“promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos derivados de los factores adversos para la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un ambiente de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas. En resumen: la adaptación del trabajo al hombre y de cada hombre a su trabajo”<sup>16</sup>.

Es por esta razón que en la práctica se elabora el programa de salud ocupacional, como una alternativa de particularizar los riesgos, según la actividad económica a la cual se dedica la empresa y proporcionar las condiciones sanas para esta; su cumplimiento alcanza beneficios que se ven expresados en un ambiente adecuado, en la mejora de la cohesión con el trabajo y en la consecución de una mayor satisfacción a nivel laboral, evidenciándose los resultados de la preparación y cumplimiento de este programa, en las estadísticas que muestran cifras con la

---

<sup>16</sup> Seguro Social ISS, Protección Laboral, Administradora de Riesgos Laborales. Material de Lectura. Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales en el Sector Salud.

disminución de la morbilidad, aminoramiento en los traslados o cambios de personal, porcentaje más bajo del ausentismo y mejora en la productividad.

En virtud de alcanzar el objetivo anteriormente expuesto de la Salud Ocupacional, ésta se ha dividido en subprogramas para diferenciar las actividades respectivas y garantizar una especialización y aplicación adecuada de todos los aspectos vinculados a la salud en la empresa. Están clasificados en:

- ✓ Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo: tiene como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgos ocupacionales, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones de trabajo psico-fisiológicas y manteniéndolo en actitud de producción de trabajo.
- ✓ Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial: tiene como objeto la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores.<sup>17</sup>
- ✓ Funcionamiento del Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial (Copaso): el comité paritario de salud ocupacional es un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud ocupacional dentro de la empresa. Tiene la característica de estar conformado por igual número de representantes por parte de la administración e igual número de representantes por parte de los trabajadores, de allí su denominación de paritario.<sup>18</sup>

Queda claro entonces, que la salud en el entorno laboral es un tema y una realidad concreta, que se debe abordar desde las técnicas ofrecidas por los

---

<sup>17</sup> Resolución 1016/89. Disponible en:  
[http://www.eppm.com/epmcom/elementos\\_comunes/archivos\\_extras/Resolucion1016-89-PSOE.doc](http://www.eppm.com/epmcom/elementos_comunes/archivos_extras/Resolucion1016-89-PSOE.doc)

<sup>18</sup> Comité Paritario de Salud Ocupacional. Disponible en:  
<http://www.unalmed.edu.co/~copaso/copaso.htm>

expertos en salud ocupacional, la cual debe ser intervenida con la responsabilidad de participación atenta y dinámica de la población trabajadora en todos sus niveles de dirección, en los espacios individuales y colectivos, para que de esta manera, se afronte la problemática del detrimento de la calidad de vida de los trabajadores/as en el ejercicio de su labor e inversamente se contribuya al bienestar de una población claramente identificada.

#### **1.4 EL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES**

El reconocimiento de la multidimensionalidad del ser humano, debe reflejarse en la plataforma administrativa y por tanto en las políticas organizacionales de cada empresa que marcan el camino a seguir, para que de esta forma los procesos operativos continúen con la dirección asignada, sin desviarse a otros destinos.

Por esta razón es indispensable tener una teoría identificada como ruta de acceso a cierto lugar u objetivo, sin embargo, convertir el carácter descriptivo que ésta posee en la aplicación a la realidad particular, es un trabajo complejo y se constituye como un reto para los profesionales de Trabajo Social, puesto que traducir u operativizar la información general en programas conducentes al bienestar del individuo y a la obtención de los objetivos institucionales en cada contexto específico que está en permanente cambio, no es una tarea sencilla, pero sí exige el despliegue de la creatividad, de la objetividad y la viabilidad de lo planeado. Es de esta manera como se funde el concepto y la vivencia, en una experiencia que en la manera como esté formulada, acarreará los resultados.

Un Trabajo Social que interviene en organizaciones no debe tomar las partes que la componen aisladamente, ya que las situaciones individuales son expresión de lo colectivo, es decir de lo institucional. No hay cartillas establecidas que reglamenten el proceso estricto a seguir; se trata de conocer la dinámica del crecimiento y desarrollo de la persona en la organización, de estudiar sus

capacidades, de integrar el concepto de bienestar en la praxis cotidiana laboral, de orientar su proceso de formación laboral, de mejorar los beneficios a los cuales tiene derecho establecidos por las leyes nacional e internacional vigentes, de estimular los espacios de crecimiento personal y de vincular en la mayor medida posible el subsistema familiar en el organizacional.

Ante todo y en síntesis, implica realizar un trabajo integrador de objetivos para potencializar diferentes opciones de mejoramiento en el contexto concreto de la organización en forma de políticas, programas y proyectos destinados al bienestar y calidad de vida de los empleados, entendida como una “cultura organizacional, (o como un) estilo de gestión innovadora, en la que los empleados tienen la sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad<sup>19</sup>, sin dejar a un lado la retribución patrimonial de la empresa.

Desde la escuela de Trabajo Social en el área organizacional están establecidos cuatro subsistemas de intervención, los cuales afrontan los aspectos a intervenir en relación con el Talento Humano en la entidad, encargándose así de la provisión de talento humano, de la conservación y desarrollo de los trabajadores, de la evaluación de los programas desempeñados en el área y finalmente de la responsabilidad social que tiene la entidad con la comunidad en la cual se desarrolla<sup>20</sup>.

De esta manera el/la Trabajador/a Social en la provisión del personal es el encargado de escoger a las personas idóneas para la organización, vinculando los aspectos cognitivos, aptitudinales, sociales y familiares; así mismo, para la conservación y desarrollo establece propuestas tendientes al mejoramiento de la

---

<sup>19</sup> DOLAN, Simon. SHULER, Randall S. La Gestión de los Recursos Humanos. España: Mc Graw-Hill, 1999. p.322.

<sup>20</sup> Adaptado de TORRES SÁNCHEZ, Carlos Eduardo. Revista UIS – Humanidades No. 2. Bucaramanga 1998. p. 85.

calidad de vida de la población trabajadora, impulsando la creatividad e interés de cada individuo para obtener un propio desarrollo, al mismo tiempo que el organizacional.

En cuanto a la evaluación del talento humano, el profesional determina la forma como el personal realiza su labor con el objetivo de mejorar su eficiencia, reconocer su buen desempeño y tomar los correctivos del caso y finalmente en el subsistema de la responsabilidad social, contribuye desde la organización al mejoramiento social, económico y ambiental a la comunidad.

Son entonces estos cuatro subsistemas los que orientan la labor del Trabajador Social en la organización y dirigen sus propuestas de trabajo para alcanzar el bienestar social, sin embargo, fueron dos de ellos los que guiaron la intervención en esta experiencia práctica profesional, centrando los programas y proyectos en los subsistemas de provisión de personal y conservación desarrollo de los trabajadores y trabajadoras de la Cooperativa Copservir Ltda. (por efectos de la capitulación del informe, se describe la labor desarrollada por la profesional en formación en cada respectivo subsistema en el cuarto capítulo).

## **2 ENTORNOS QUE ENMARCAN LA EXPERIENCIA**

### **2.1 SISTEMA DE PROTECCIÓN DE LA SALUD EN EL MARCO LABORAL**

La accidentalidad laboral y las enfermedades de origen profesional hacen parte de los significativos problemas presentes del mundo. La población trabajadora, protagoniza permanentemente por el tipo de labor que desempeña escenas peligrosas en las que se disminuye la calidad de vida de hombres y mujeres que aportan su mano de obra y su capital intelectual a organizaciones a las cuales se dedica un poco más del tercio de tiempo de sus vidas.

Desde el momento en que los sindicatos comenzaron a reclamar por las condiciones de los trabajadores/as, se emprendió la tarea de buscar entornos más favorables; entidades mundiales empezaron su trabajo de sensibilización y la reglamentación laboral amplió sus exigencias, justificando estas iniciativas por el bienestar de la población e inherentemente el de sus familias y por la disminución del impacto en las vidas humanas con secuelas que se producen continuamente en el contexto organizacional y del país en el que se encuentran.

Así pues, desde el ámbito global existe la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en donde la Organización de Naciones Unidas (ONU) proclama en el año de 1948 que "todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona", siendo precisamente esta normatividad la que fundamenta y vigencia la importancia de unas condiciones dignas de seguridad y protección a las personas en todas las esferas en las que se desenvuelvan.

En este sentido, es la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien se centra en apoyar el desarrollo e implementación de políticas de salud ocupacional y planes de acción por parte de los países con el fin de reforzar la vigilancia, estimar la carga que representa la salud ocupacional y desarrollar perfiles nacionales

"básicos" en este campo y también es la encargada de definir una serie de servicios básicos en materia del tema que deberían ser adoptados por todos los países en el marco de estrategias de prevención.

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT); organismo internacional especializado en la esfera laboral, trabaja por fomentar la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos por los Estados Parte, que ratifican los Convenios y promulga una "cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud" que fue definida claramente en el Convenio ratificado en el mes de junio de 2006, y precisa sobre el manejo que cada miembro debe darle a este eje temático.

De este modo OIT plantea la idea de una cultura en la que el derecho a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable se respete en todos los niveles, en la que el gobierno, los empleadores y los trabajadores participen activamente en iniciativas destinadas a lograr esta idea, mediante un sistema de derechos, responsabilidades y deberes bien definidos, y en la que se concede la máxima prioridad al principio de prevención.

Para ello, todo Miembro que ratifique el Convenio deberá establecer, mantener y desarrollar de manera permanente y periódica la seguridad y salud con el fin de prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo mediante el desarrollo de una política, un sistema y un programa nacional que tenga en cuenta los principios recogidos en los instrumentos de la OIT pertinentes para el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo y la reglamentación existente nacional.

A pesar de todas estas disposiciones y esfuerzos que entidades gubernamentales y privadas desarrollan y de la disposición de recursos que se destinan a alcanzar logros como los de adquirir condiciones para un "trabajo decente", en el cual se

estima la satisfacción de las necesidades de los diferentes subsistemas del individuo, “mediante el cual podamos educar a nuestros hijos, mediante el cual podamos tener salud en la familia, mantener una vida estable y segura, que se reconozca nuestro trabajo y podamos progresar en él, y que, de acuerdo con las normas, logremos una jubilación justa al final de nuestras vidas activas”<sup>21</sup>, son unas condiciones que suenan lógicas, pero que lastimosamente por falta de sensibilización humana y ante todo por el desconocimiento en lo que respecta al análisis de costo-beneficio de la Salud Ocupacional como también de la evasión a la obligatoriedad en Prevención de Riesgos Profesionales, las mismas no se reconocen como indicadores de la productividad para la empresa, ni para el país, ni mucho menos, como factores de bienestar de la población.

De esta manera las cifras revelan que los trabajadores sufren alrededor de 250 millones de accidentes cada año y de esos, 350 mil son fatales, es decir, que cada día 1000 personas trabajadoras no regresan vivas a sus hogares; en términos económicos se plantea que la accidentalidad le cuesta al mundo el 4% del PIB mundial, que como la misma OIT hace la equivalencia en palabras más sencillas, es el equivalente a toda la producción del continente africano, excluyendo los datos que por el subregistro no se presentan al mundo<sup>22</sup>.

Entre tanto, en Colombia se ha avanzado agigantadamente en lo dispuesto por los organismos internacionales, sin desconocer la distancia que queda por recorrer para garantizar el objetivo actual de mantener la salud laboral y el cubrimiento total de la población en términos de seguridad social y para alcanzar condiciones decentes en la población trabajadora.

---

<sup>21</sup> HIBA, Juan Carlos. Trabajo decente y riesgos del trabajo: retos y desafíos. Disponible en: [http://www.suratep.com/images/stories/documentos/trabajo\\_decente.pdf](http://www.suratep.com/images/stories/documentos/trabajo_decente.pdf), 2001.

<sup>22</sup> Ibid.

En términos legales el país comenzó este camino en la década de 1979 a 1989 en la cual se instauró el Estatuto de Seguridad Industrial, los Comité Paritarios de Salud Ocupacional y los Programas de Salud Ocupacional como requisito en todas las empresas. Seguidamente, en la carta política del 91, se evocó el carácter íntegro que debe tener el trabajo en todas sus formas, exponiendo que este “es una obligación social y goza en todas sus modalidades de especial protección por el Estado... y que... toda persona tiene derecho a su trabajo en condiciones dignas y justas.” (Art. 25), exponiendo también que "la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio" que se tiene que prestar de una manera eficiente bajo la dirección, coordinación y control del estado y que además, es un derecho irrenunciable de todos los colombianos. (Art. 48)

Después, en el año que se dio pie a la gran reforma del Sistema de Seguridad Social en el país, 1993, se declara obligatorio la afiliación de los trabajadores al Sistema y establece amparos para la enfermedad general y la maternidad, cobertura para la pensión de vejez y de invalidez derivada de enfermedad y riesgo común, así como cobertura para las consecuencias derivadas de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

De esta manera se trasciende al nuevo modelo de la Ley 100 que garantiza la Seguridad Social en tres ramas fundamentales: El Régimen de Pensiones, La Atención en Salud y El Sistema General de Riesgos Profesionales, de las cuales, cada una tiene su propia legislación y sus propios entes ejecutores y fiscales para su desarrollo.

En el caso específico del Sistema General de Riesgos Profesionales creado por el Decreto Ley 1295 del 94, trata del conjunto de normas y procedimientos relacionados a la protección del trabajador y a la vigilancia del cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional, al cual todas las empresas están comprometidas a aplicar, ya sean contratistas, subcontratistas, sector público,

oficial, semioficial o sector privado y por medio del Código sustantivo del Trabajo, en el artículo 56 se asevera aún más lo mencionado anteriormente: “los empleadores están obligados a brindar la protección y la seguridad a sus trabajadores”.

Es así como este Sistema de Riesgos reconoce y garantiza el bienestar del personal en la organización, e incluye el tema específico de la salud de sus miembros, ya que de esta manera puede responder por la salud de los trabajadores, siendo ésta una condición indispensable para el desarrollo socio-económico del país, su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en las que participan el Gobierno y los particulares.

Entretanto se refuerza este último compromiso de los intereses y responsabilidades en el artículo 56 y 21 del decreto ley 1295 del 94, en donde se comparten con los distintos estamentos los cargos en materia de prevención de los riesgos profesionales y es de este modo como el gobierno en su calidad de órgano supremo de la nación, responde con la expedición de las normas reglamentarias y con la vigilancia y control de las actividades de prevención en un nivel macro; los empleadores son los que establecen, financian y ejecutan el programa específico de salud ocupacional en cada empresa y son los que deben asumir la total responsabilidad de los riesgos que ocasionen alguna situación que perturbe o dañe a su personal; los trabajadores son los encargados directos de eliminar y controlar los riesgos y finalmente, las ARP (Administradora de Riesgos Profesionales) son los entes encargados que ejercen la vigilancia y control en la prevención de los riesgos profesionales en cada empresa que tienen afiliada y en ellos recae el compromiso de asesorar el diseño del programa permanente de salud ocupacional.

Por su parte, la no afiliación al Sistema General de Riesgos Profesionales por parte del empleador (decreto 1772/94) o el incumplimiento de las responsabilidades con el Sistema por parte de cada nivel acarrea sanciones

(decreto ley 1295/94), según la violación a la cual se proceda, que pueden variar desde netamente económicas, hasta la cancelación temporal de la licencia de trabajo, o en el caso de los trabajadores, la terminación del contrato de trabajo.

A su vez, la ley determina a nivel global las actividades que conllevan a cumplir el fin del Sistema General de Riesgos Profesionales de prevenir, proteger y atender a los trabajadores de las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, las cuales son el mejoramiento de los lugares de trabajo, el establecimiento de procesos de trabajo seguros, la dotación de elementos de protección personal y la atención inmediata al trabajador en caso de presentarse un caso fortuito.

Estas actividades se ven traducidas de forma operativa en el Programa de Salud Ocupacional que como señala el artículo 2 del Decreto ley 1295, consiste en la “planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Medicina del trabajo, Higiene Industrial y Seguridad Industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria”.

No obstante, en Colombia a pesar de estas leyes existentes, aún se ven registros y cifras que revelan que no toda la población trabajadora está afiliada y protegida contra los riesgos profesionales, según declaraciones hechas en el año 2006 del Director General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social, Juan Carlos Llano, de seis millones 500 mil trabajadores que tienen la obligación de estar afiliados al sistema de riesgos profesionales, sólo cuatro millones efectivamente lo están; los restantes un millón 700 mil no reciben los beneficios del sistema<sup>23</sup>, sin mencionar la población restante que presenta el subregistro de la información, y por tanto no se alcanzan todavía los principios de universalidad y cobertura, propuestos por la ley 100; según el Director, durante el primer trimestre

---

<sup>23</sup> Presidencia de la República de Colombia. Disponible en:  
<http://www.presidencia.gov.co/sne/2004/marzo/23/10032004.htm>

de 2006, han ocurrido en el país 68.772 accidentes de trabajo que proyectan 221 muertes, lo cual quiere decir que diariamente mueren 2 personas y se accidentan 764 por causa de su actividad laboral<sup>24</sup>.

Es por esto que el propio Estado ha intensificado su labor organizando programas de sensibilización y de inducción a los principios básicos de la cultura del autocuidado, a través de los medios de comunicación y de seminarios en diferentes regiones del país, también ha incrementado su control y seguimiento para sancionar a las empresas que no estén cumpliendo con la normatividad, pero falta aún más severidad con las empresas colombianas, compromiso por parte de los empleadores para cumplir con la afiliación al Sistema de Riesgos Profesionales y una cultura de seguridad en la población en general.

## **2.2 ECONOMÍA SOLIDARIA EN COLOMBIA**

El contexto macro en el cual está inmersa la cooperativa Copservir Ltda. está comprendido por la economía solidaria, la cual se establece como una forma ajena a la tradicional capitalista, basándose en un sistema económico alternativo fundado en la cooperación, la autogestión y la ayuda mutua. La reglamentación colombiana en la ley 454 de 1998 la define como el “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”.

---

<sup>24</sup> Consejo colombiano de seguridad. Disponible en:  
[http://www.suratep.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=7&Itemid=132](http://www.suratep.com/index.php?option=com_content&task=view&id=7&Itemid=132)

Es así como desde sus inicios, el sistema de la economía solidaria se fundamentó en unos principios y valores que soportan su estructura; el espíritu de cooperación, solidaridad, participación y ayuda mutua, además de la adhesión voluntaria, formación permanente, administración democrática y propiedad administrativa, siendo estos sus criterios de funcionamiento y bases para su accionar, sobreponiendo el servicio a la comunidad y la repartición equitativa de los beneficios a sus asociados, antes que el lucro particularizado. Son estas razones las cuales marcan la diferencia con la economía tradicional, en donde se implementan proyectos empresariales con soluciones comunitarias efectivas.

De esta manera el mercado solidario se ha caracterizado por promulgar esos principios y por defender su derecho fundamental de asociación solidaria, el cual está establecido en la Constitución de 1991 que proclama: “ El Estado organizado en forma de República Democrática y fundamentado en la solidaridad de las personas, protegerá, fortalecerá, estimulará y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad, teniendo en cuenta que su desarrollo empresarial tiene una función que implica obligaciones sociales, las cuales se cumplen a partir del origen, la práctica y la naturaleza misma de las organizaciones solidarias”<sup>25</sup>, así mismo, consagra como “obligación imperativa del Estado fortalecer las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial”<sup>26</sup>

Por tal razón, esta economía se convierte en una respuesta seria, segura y equitativa para afrontar problemas sociales. En este sentido, “constituye un proyecto de transformación y perfeccionamiento de la economía con orientaciones, criterios, metodologías y modelos organizativos nuevos que son

---

<sup>25</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 58 "De los Principios Fundamentales", 1991

<sup>26</sup> Ibid., Artículo 333, inciso 3.

eficientes, rentables, evolutivos y compatibles con el sistema capitalista en la búsqueda del bienestar general<sup>27</sup>.

Según el informe de gestión del año 2005 presentado por CONFECOOP, esta forma organizativa está constituida por 7.141 organizaciones distribuidas en más de 900 municipios del país, repartidos en su mayoría entre Bogotá, Antioquia, Valle y Santander especialmente, manifestando al cooperativismo como la modalidad principal, puesto que conforma la mayoría del sector con un número de 5.288 empresas, continuando la lista los fondos de empleados con 1.674 instituciones y finalizando con una baja porción, las asociaciones mutuales representadas por 176 entidades.

En términos de los asociados vinculados al sector solidario, se cuenta con una cifra cercana a los 3.980.000 trabajadores, contrastando este número de población con 20.199.673<sup>28</sup> que registró el DANE como población económicamente activa en el año 2005, dejando entrever que aproximadamente el 20% de la población colombiana pertenece al sector solidario, manifestando amplia generación de empleo con bienestar social, puesto que esta economía promueve no sólo el ingreso monetario, sino la capacitación de valores y habilidades en los asociados y familiares y abre las oportunidades a colectivos de personas que desean mejorar su calidad de vida con progreso económico, social y familiar, entre otros aspectos.

A su vez, en el informe se realiza una clasificación de las empresas basados en los rangos establecidos por la ley para determinar el tamaño de las mismas,

---

<sup>27</sup> El Sector de la economía solidaria como modelo alternativo de desarrollo socioeconómico constructor de paz y equidad. Disponible en:  
<http://www.sena.edu.co/downloads/Economía%20Solidaria/actualización%2021-11-06/cap67sectordelaeconomiasolidaria2%20-DEFINITIVO.doc>

<sup>28</sup> DANE Disponible en:  
[http://www.dane.gov.co/index.php?option=com\\_content&task=category&sectionid=19&id=74&Itemid=256](http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=19&id=74&Itemid=256)

señalando que el 52.18% de las empresas de economía solidaria son microempresas, mostrando esta cifra que predomina el carácter familiar y comunitario para su establecimiento e ingreso al mercado laboral, de igual forma, tienen predominio las pequeñas empresas con 36.33%, consolidándose estas dos modalidades en la generalidad organizacional nacional; el 8.86% son medianas empresas y el 2.63% restante son grandes empresas.

Dentro del marco económico en la finalización del año 2005 se reportaron los activos del sector en \$15 billones, los pasivos en \$9.1 billones y el patrimonio en \$50.9 billones; comparados al año anterior los activos tuvieron un crecimiento de 13.07% y el patrimonio de 13.78%. de igual manera, los ingresos reportados en el 2005 alcanzaron los \$14.7 billones, incrementados en un 4.35% del año inmediatamente anterior. En cuanto a la incorporación en el PIB nacional, se registró un aporte de 5,4%.

Como se enunció en párrafos anteriores el cooperativismo es la modalidad organizativa que concentra la mayoría de empresas a nivel solidario, ya que a lo largo de la historia, ha alcanzado convocar y organizar multitudes de personas en el mundo, con una filosofía de cooperación y trabajo mutuo, la cual indiscutiblemente “incrementa los niveles de empleo y bienestar, contribuye a una redistribución equitativa del ingreso, disminuye los niveles de pobreza y coadyuva a los procesos de educación de la población”<sup>29</sup>.

Es por esto que teniendo en cuenta el desarrollo de la empresa cooperativa, se legitima que ha llegado a ser una realidad diferenciada, adaptándose a todas las culturas y a todos los sectores económicos, consolidando mayor competitividad y posicionamiento en la economía solidaria, como en la economía nacional. En el

---

<sup>29</sup> CONFECOOP. El sector de la economía solidaria y las cooperativas en Colombia, 2005. Disponible en: [http://www.aciamericas.coop/spip/article.php3?id\\_article=573](http://www.aciamericas.coop/spip/article.php3?id_article=573)

mundo ha estado vinculada a los tres sectores, abordando el primario con cooperativas que obtienen sus productos de la manipulación directa del medio ambiente como las que se dedican a la ganadería y recolección de frutos naturales, entre otras, las del sector secundario vinculado a la transformación industrial y las del terciario, que comprende el más amplio de la población colombiana, dedicada a la prestación de servicios de ahorro y crédito, educación, transporte y vivienda.

De acuerdo a los últimos reportes de CONFECOOP y del DANE, hasta el año 2005 existían en Colombia 5.288 cooperativas prestando servicios a sus asociados y a la comunidad en general, vinculando a una población de 3.171.000 asociados, es decir el 16%<sup>30</sup> de la Población económicamente activa y el 7% de la población total del país.<sup>31</sup>

De igual manera, otra repercusión importante para la sociedad es que por ser entidades que deben designar el 20% de su capital a la educación, se evidencia el gran aporte benéfico a la formación académica, en destrezas y valores que destinaron a sus asociados año tras año; en el 2005 se invirtió para la educación formal y el 99% de los recursos se destinaron a poblaciones de los estratos uno, dos y tres y cerca del 70% a los niveles de primaria y bachillerato.

Son todas estas estadísticas las que corroboran que este sector ha favorecido al desarrollo macroeconómico y social con la incorporación de gran número de personas al mundo del trabajo y a la educación.

Esta forma organizativa se incrementa cada vez más en el mundo entero y Colombia no se ha quedado atrás, impulsando empresas sólidas en el mercado internacional y preparando a las minipyme para entrar a competir en el mismo, por

---

<sup>30</sup> DANE. Op.cit.

<sup>31</sup> CONFECOOP. Op.cit.

su parte el gobierno nacional tiene establecidas estrategias de apoyo y fortalecimiento del sector, ya que reconoce abiertamente su contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados, que en términos cuantitativos cada vez ascienden más, beneficiando a gran parte de la población colombiana.

## **2.3 CADENA DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS**

La Organización Mundial de la Salud define los medicamentos como uno de los elementos básicos de los sistemas de salud, en primer lugar por su valor como instrumento terapéutico, en segundo lugar por su peso creciente dentro del gasto de salud tanto público como privado y en tercer lugar por la relevancia económica de los sectores implicados en los procesos de investigación y desarrollo, producción y distribución de medicamentos.<sup>32</sup>

La oferta farmacéutica en Colombia está comprendida por los medicamentos producidos en el país y por los importados, evidenciando un número de 250 casas farmacéuticas registradas en el año 2002 dedicadas a la producción e importación de esta mercancía.<sup>33</sup>

A su vez, el mercado de medicamentos consta de dos accesos por los cuales los compradores adquieren el producto; el primero es la vía comercial que se caracteriza por ser una transacción tradicional del mercado entre una persona y un establecimiento farmacéutico independiente o de cadena y la segunda vía es la

---

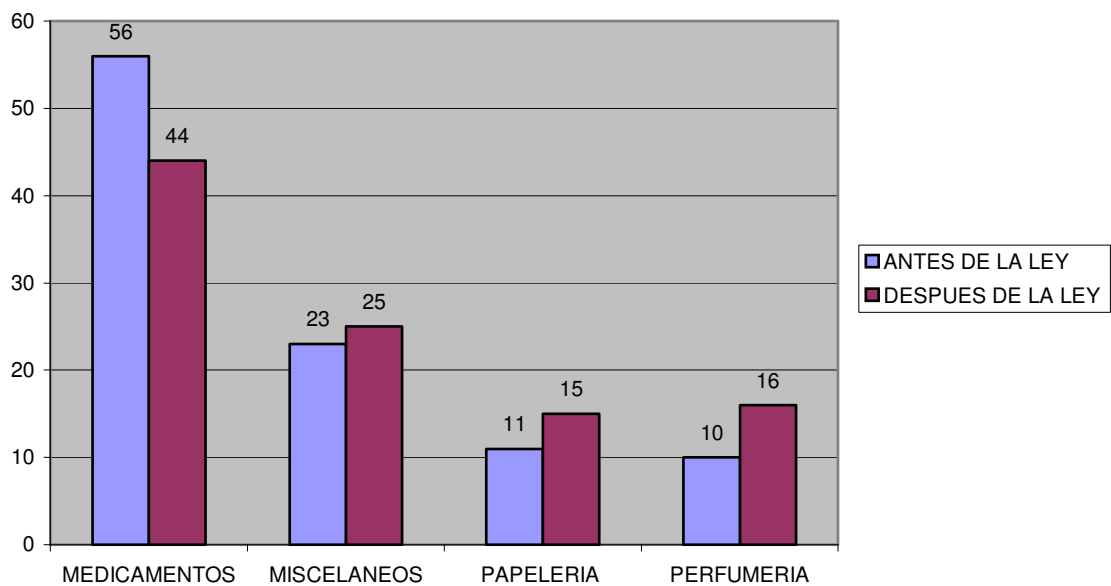
<sup>32</sup> INFANTE, A. Organización Mundial de la Salud. La Reforma de la Atención a la Salud en América Latina. El Rol del Estado y los Medicamentos Esenciales. 1995. Disponible en: [www.copidrogas.com.co/documentos/](http://www.copidrogas.com.co/documentos/)

<sup>33</sup> COPIDROGAS. La droguería independiente en Colombia: su importancia comercial y social. 2002. Disponible en: [www.copidrogas.com.co/documentos/version\\_final\\_cambios.doc](http://www.copidrogas.com.co/documentos/version_final_cambios.doc)

institucional, en la cual se realiza la compra por medio de una entidad de salud, que posteriormente entregará al consumidor sus medicinas.

La participación de cada vía de acceso para obtener el medicamento por los consumidores, sufrió un gran cambio de contexto desde la expedición de la ley 100 de 1993 en el país, ya que se afilió un mayor número de personas a los regímenes subsidiado y contributivo, aumentando la participación del mercado institucional por la ampliación de cobertura de la seguridad social, continuando con la concentración de las ventas en las droguerías de cadena, arrasando con el mercado de las cajas y droguerías independientes. De acuerdo con FENALCO, durante la época de los 90 se presentó una rebaja substancial de las ventas por medio de las droguerías, pasando de ventas de 56% en medicamentos antes de la ley 100, a 44% luego de la misma.

Figura 1: Estructura de ventas de las droguerías. Antes y después de la ley 100.



FUENTE: FENALCO 2001

En la comercialización de las farmacias se registró una participación en el mercado de cada actor, comenzando con las cadenas con una cifra superior a los \$770 mil millones, las farmacias independientes con ventas superiores a \$1 billón, las cajas con \$460 mil millones y finalmente el mercado institucional con un valor cercano a \$1 billón.

Al reducirse las ventas y aumentar progresivamente la existencia de farmacias en el mercado, las droguerías se vieron obligadas a diversificar su comercialización de bienes diferentes a los medicamentos entre la canasta de Tocador, y la canasta de Misceláneos.\*

Adicionalmente a estas circunstancias económicas del mercado en Colombia, se detecta otro perjuicio que sufre el sector, referente al “débil control del Estado sobre la producción y comercialización de medicamentos (permitiendo esta situación) que la falsificación, alteración y contrabando de medicamentos sea una práctica frecuente”<sup>34</sup>, lo que ocasiona desconfianza por parte del consumidor en las pequeñas droguerías, produciendo por ende un bajo posicionamiento en el mercado y descenso en las ventas.

Sin embargo, el Ministerio de la Protección Social, en su Unidad Administrativa Especial U.A.E. o Fondo Nacional de Estupefacientes y el INVIMA, con su comisión revisora de medicamentos han establecido normas de control, seguimiento y vigilancia para la fabricación, distribución y comercialización de productos farmacológicos con el fin de intervenir en los problemas presentados

---

\* La canasta de Tocador incluye productos tales como: bálsamos, cepillos dentales, cremas dentales, cremas faciales, cuchillas de afeitar, desodorantes, jabón de tocador, pañales para bebé, pañitos húmedos, pañuelos faciales, papel higiénico, productos para la incontinencia, protección sanitaria, shampoo y tinturas. La canasta Misceláneos comprende los siguientes: analgésicos, antiácidos, antigripales, bolígrafos desechables, pilas.

<sup>34</sup> COPIDROGAS. Op. cit.

por la ausencia del Estado en el sector, y para eliminar el abuso de medicinas controladas, es decir que tengan algún componente obtenido a partir de uno o más principios activos de control especial como los psicotrópicos por parte de los consumidores que no están en tratamientos con profesionales autorizados para la medicación.

Todavía se están implementando las normas de seguimiento y orientando las acciones del Estado frente al sector medicamentos; por su parte los fabricantes y distribuidores se están preparando técnica, administrativa y humanamente para cumplir los requisitos y para afrontar eficazmente las situaciones del entorno nacional y global, con el fin de atender a los consumidores satisfaciendo sus necesidades y llenando al máximo sus expectativas de clientes externos.

### **3 COOPERATIVA COPSERVIR LTDA.**

Dentro de la población perteneciente a la economía solidaria, se encuentra la Cooperativa Multiactiva de empleados de distribuidoras de Drogas la Rebaja, denominada actualmente Copservir; ésta se dedica a ofrecer servicios de comercialización, siendo una de las grandes y reconocidas en el medio nacional considerada como una de las principales comercializadoras de medicamentos, productos de aseo, belleza, abarrotes y licores.

La misión y la visión como elementos orientadores de la actividad económica y social de la cooperativa se encuentran estructuradas de la siguiente manera:

#### ✓ MISIÓN

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.

#### ✓ VISIÓN

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.

### **3.1 EL AYER Y EL HOY**

Los empleados de las sociedades Drogas La Rebaja hacia el año 1993, se vieron convocados a conformar una cooperativa para defender su derecho al trabajo, razón por la cual en el mes de Julio de 1995 se llevó a cabo la asamblea de constitución cuyos primeros asociados fueron un número de sesenta empleados,

posteriormente fueron ingresando la totalidad de ellos, los cuales hoy conforman la Cooperativa Multiactiva de empleados de distribuidoras de Drogas la Rebaja COPSERVIR Ltda. con personería jurídica # 3277 del 20 de noviembre de 1995.

A mediados del año 1996 los accionistas de las sociedades Drogas la Rebaja, ofrecieron en venta a la cooperativa conformada por sus trabajadores, todos sus establecimientos de comercio denominados Drogas la Rebaja; es por eso que en Julio de 1996 se celebró la asamblea extraordinaria de delegados de la cooperativa, en la cual se aprueba la compra de los establecimientos de comercio Drogas la Rebaja, luego de un consenso general y a partir del 1 de Agosto de 1996 la cooperativa toma la dirección de los 335 establecimientos de comercio adquiridos en ese momento.

Actualmente, a través de sus establecimientos de comercio, cubre 126 municipios colombianos, contando con una gran infraestructura que la constituye en el canal de distribución de medicamentos más importante del país.

Cada sitio de venta hace parte de una sucursal y en total son cuatro que están repartidas en los puntos cardinales del país: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga y Cali, siendo esta última, el lugar en donde se encuentra la Dirección General. Cada sucursal se ocupa de la administración y cumplimiento de las políticas nacionales y son las encargadas de apoyar y dirigir estratégicamente los puntos de venta de sus zonas.

A su vez, cada sucursal está liderada por la sede administrativa en donde se encuentra ubicada la gerencia y el depositario\*; en la misma jerarquía de poder, pero con diferentes funciones, ya que el primero es el representante de la empresa y es escogido por parte de la misma, mientras el segundo es delegado

---

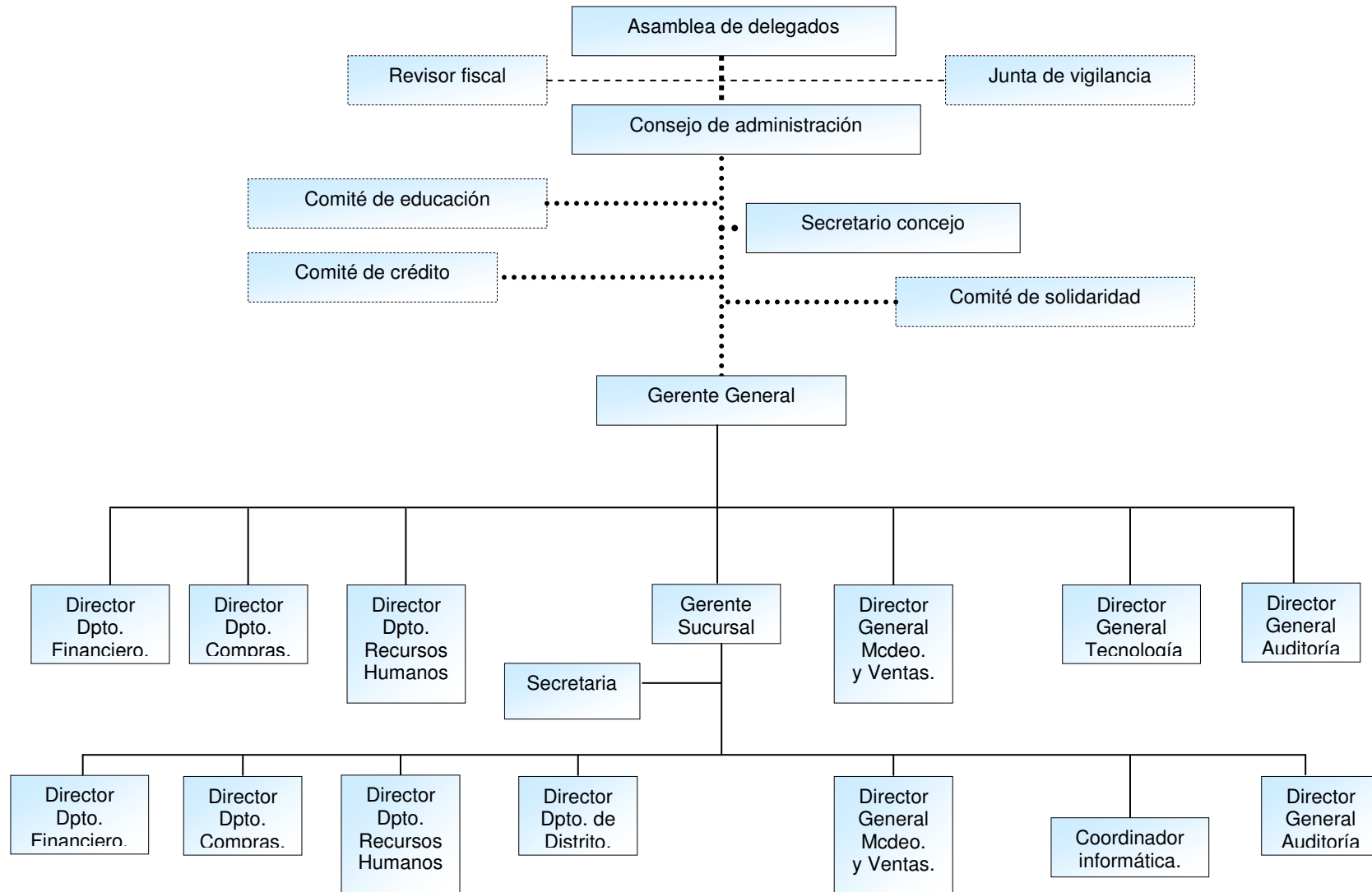
\* Representante de la Dirección Nacional de Estupefacientes en el proceso de intervención por extinción de dominio.

por el gobierno nacional dotado de atribuciones legales para inmiscuirse administrativamente en la cooperativa.

Inmediatamente después de las primeras autoridades mencionadas, continúan los directores de departamentos en los cuales se divide la compañía que son: departamento de mercadeo, departamento financiero, departamento de auditoría, departamento de sistemas, departamento de compras y distribución y finalmente el departamento de Recurso Humano y a sí mismo, cada departamento se subdivide en áreas.

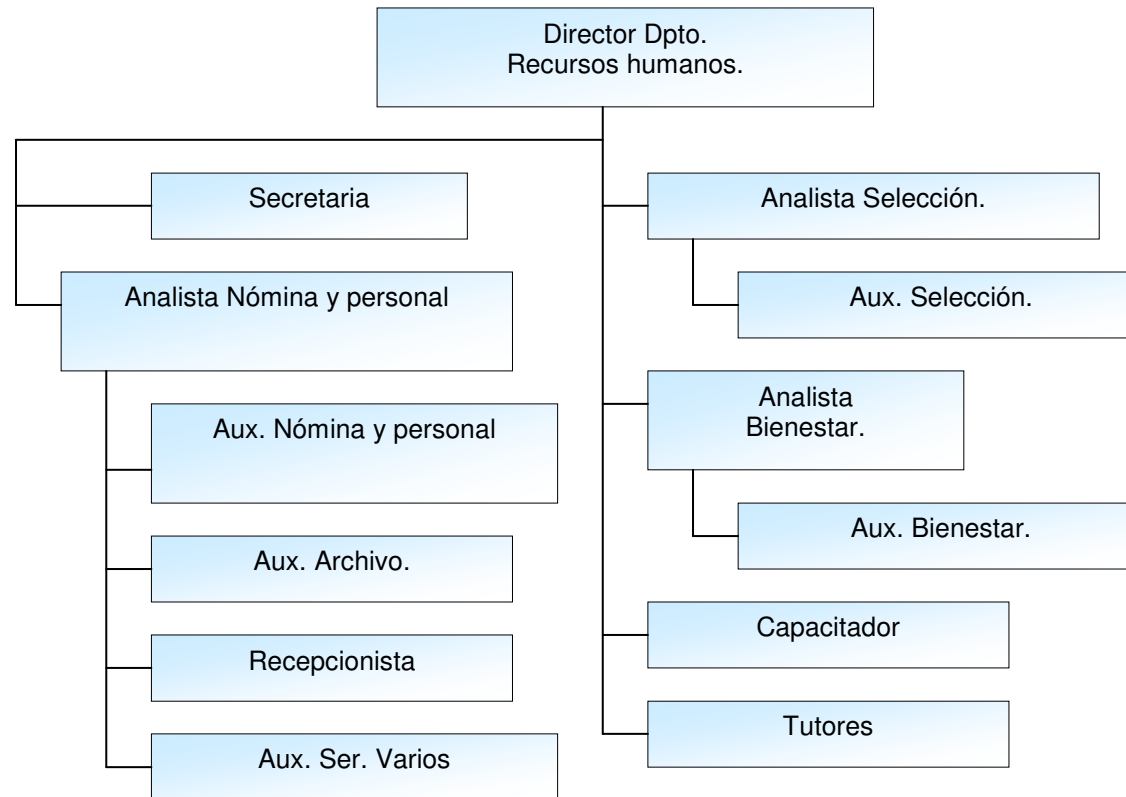
A continuación se presenta el organigrama según el nivel estratégico de la cooperativa, compuesto por las direcciones generales de la Sucursal, y se detalla el departamento de Recurso Humano en donde se ubicó la estudiante de Trabajo Social (auxiliar de Bienestar), que posteriormente en el capítulo de caracterización de la experiencia se particularizará su intervención profesional.

Figura 2: Organigrama nivel estratégico.



Fuente: Documentos internos Cooperativa Copservir Ltda.

Figura 3: Organigrama departamento de Recurso Humano.



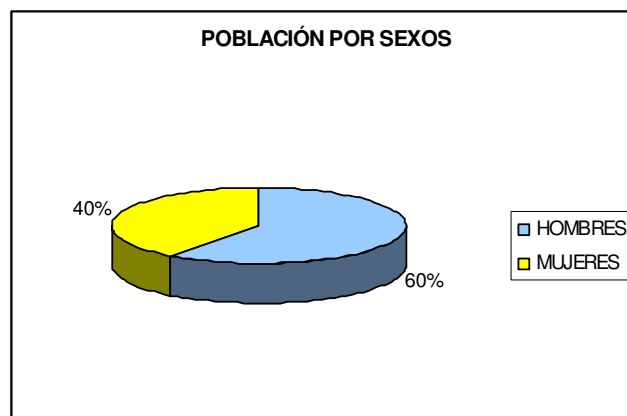
Fuente: Documentos internos Cooperativa Copservir Ltda.

### 3.2 LAS PERSONAS EN COPSERVIR SUCURSAL BUCARAMANGA

La caracterización de la población que se presenta a continuación es el resultado del diagnóstico realizado como parte del proceso de práctica profesional de Trabajo Social, según datos recolectados mediante encuestas a la población total de la Sucursal y obtenidos del mismo modo por la información de planta de personal de la cual disponía el área de nómina mensualmente, en donde se registraban los datos laborales de cada trabajador y los movimientos de rotación del recurso humano.

#### 3.2.1 Población total distribuida por sexos

Figura 4: Población por sexos.



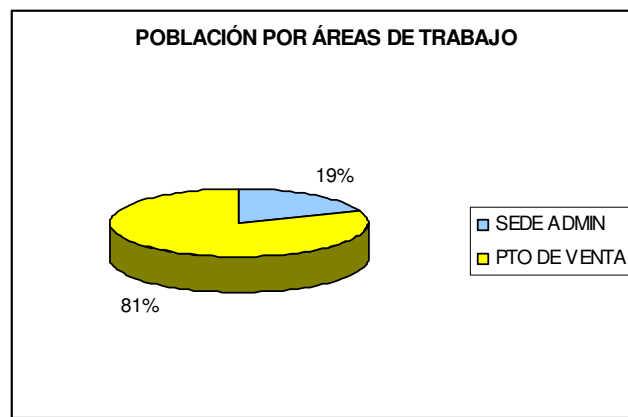
Fuente: Del presente trabajo.

En términos de la población total de la Sucursal, se maneja un número cambiante de asociados, estudiantes universitarios y Sena en práctica, ya que existe un alto nivel de rotación en la empresa, sin embargo, la cantidad del personal en el mes de marzo del año 2005 fue de 658 personas, entre las cuales, como se observa en la Figura 4, el 40% está conformado por mujeres, es decir 261 y el 60% a hombres, equivalente a 397, dejando ver claramente el predominio que tiene el género masculino en la Sucursal, explicándose esta tendencia por el trabajo desarrollado en los puntos de

venta y en la zona de bodega de la Sede, específicamente en los cargos de transportador a domicilio y auxiliar de distribución, que por razones de políticas de selección del personal, obedece a un perfil definido en términos del sexo como requisito indispensable para los mismos.

### 3.4.2 Distribución de la población por áreas de trabajo

Figura 5: Distribución de la población por áreas de trabajo.



Fuente: Del presente trabajo.

La información presentada en la Figura 5, permite señalar que el área administrativa se encuentra conformada por 127 empleados que representan el 19% de la empresa y el área de puntos de venta está conformada por 531 empleados que constituyen el 81% restante.

La diferencia del número de trabajadores entre las áreas es amplia, ya que Copservir tiene gran cobertura regional en la Sucursal Bucaramanga y por lo tanto requiere de gran personal en los mostradores de cada municipio, entre vendedores, transportadores a domicilio, cajeros, administradores y subadministradores de cada punto; esta población se caracteriza por tener asignadas labores de atención al público con el cual debe existir un intercambio de información permanente, permaneciendo de pie la mayor

parte de su tiempo y en actividad constante durante su turno de trabajo. Así mismo, en la mayoría de los puntos de venta se ofrece el servicio de inyectología, en donde se capacita al personal para administrar medicamentos vía intravenosa y finalmente en el cargo de transportador a domicilio, se dispone de personal masculino con el conocimiento previo de conducción, para realizar las entregas puerta a puerta, según sean solicitadas.

De otra parte, en la sede administrativa el personal existente está repartido entre cinco departamentos que centralizan los procesos financieros, de auditoría, de sistemas, compras y distribución y finalmente recursos humanos. Entre cada uno de éstos se encuentran establecidos los cargos de directores, analistas, jefes y auxiliares de cada dependencia. Cada uno de los trabajadores y trabajadoras de esta área, se encuentra ubicado/a en recintos cerrados e interactúa permanentemente con terminales de computador para realizar las labores asignadas de acuerdo a su cargo.

En general el personal de la Sede hace uso de las destrezas adquiridas por la experiencia y por los estudios realizados para responder con velocidad en el desempeño de la labor. De igual forma, pertenecen a la Sede Administrativa los auxiliares de distribución, que se caracterizan por ser hombres en edades que oscilan entre los 18 y 30 años, su trabajo se basa en la fuerza física, puesto que son los encargados de movilizar los productos entre las bodegas y cada punto de venta.

### **3.2.3 Cobertura regional**

La población de la Sucursal Bucaramanga es muy variada en términos de regiones culturales, ya que está comprendida por cinco ciudades que agrupan a su vez a municipios que hacen parte de la misma zona.

En la tabla 1 se especifican los municipios que conforman cada zona y posteriormente en la Figura 6 se representa la cobertura regional en porcentaje de población perteneciente a las 6 zonas, adicional a la Sede Administrativa.

Tabla 1: Municipios que conforman las zonas de la Sucursal.

ZONAS DE LA SUCURSAL	REGIONES
ZONA 1 Y 6 BUCARAMANGA	GIRÓN
	FLORIDA
	PIEDECUESTA
	SAN GIL
	SOCORRO
ZONA 2 CARO	BARRANCA
	AGUACHICA
	OCAÑA
	EL BANCO
	PUERTO WILCHES
	SAN VICENTE
ZONA 3 VALLE	VALLEDUPAR
	CURUMANÍ
	LA PAZ
	CODAZZI
	BOSCONIA
ZONA 4 CÚCUTA	CÚCUTA
	PAMPLONA
	ARAUCA
ZONA 5 BOYACÁ	TUNJA
	DUITAMA
	PAIPA
	SOGAMOSO
	BARBOSA
	MONIQUEIRÁ
	MÁLAGA

Fuente: Del presente trabajo.

La ciudad de Bucaramanga está cubierta por la zona 1 y la zona 6, respondiendo a la gran demanda que presenta la capital de los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa y se encuentra organizada en dos sectores por razones administrativas, que obedecen básicamente a procesos de dirección; de esta manera, cada zona dispone de una estructura organizacional, no obstante esta distribución, la empresa se caracteriza por ser centralizada y jerarquizada verticalmente.

De esta manera, la población de la Zona 1 de Bucaramanga representa el 16% de la Sucursal, con un número de 107 personas trabajando en los distintos puntos de venta ubicados geográficamente en barrios como el Centro de la ciudad, Cabecera, Ricaurte, Ciudadela y en los municipios de San Gil y Socorro. Entretanto, la Zona 6 que cubre el resto del territorio bumangués, se constituye con 93 personas que comprenden el 14% y están asignadas en barrios de la ciudad como Las Delicias, Provenza, San Alonso, Lagos I, Quebrada Seca y del área metropolitana como Florida y Girón.

Por otra parte, la Zona 2, Caro, está comprendida por el 15% que equivale a 95 trabajadores, divididos entre Barranca, Aguachica, Ocaña, El Banco, Puerto Wilches y San Vicente.

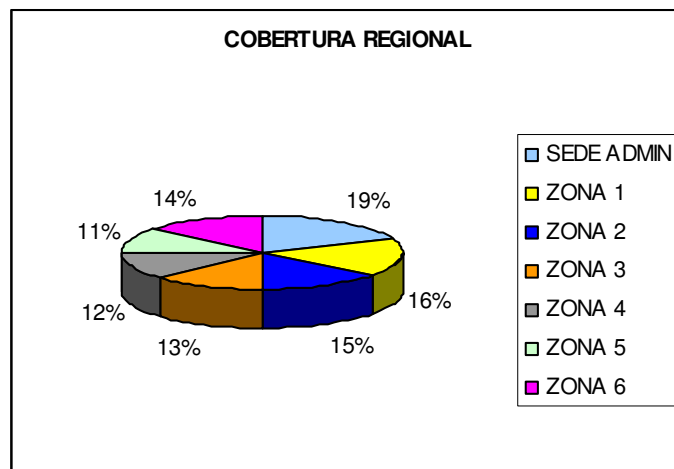
La Zona 3 Valle, representada con el 13% de la población de la Sucursal, es decir, 84 personas que están repartidas por la ciudad de Valledupar, Curumaní, La Paz, Codazzi y Bosconia.

La Zona 4 Cúcuta, con 12%, expresado en 78 individuos que dedican su labor en los sectores de Cúcuta, Pamplona y Arauca.

Y finalmente, la Zona 5 Boyacá, está conformada por un personal de 74 empleados que significan el 11% de la población, distribuido en áreas como Tunja, Duitama, Paipa, Sogamoso, Barbosa, Moniquirá y Málaga.

Adicionalmente, se cuenta con las 127 personas, anteriormente mencionadas, representantes de la Sede Administrativa, que corresponden al 19% de la población total.

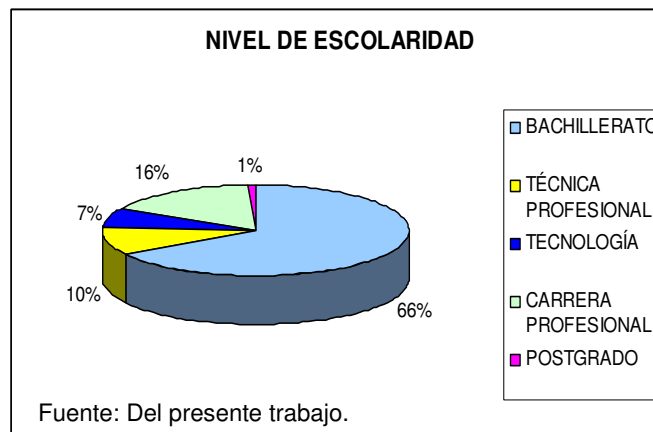
Figura 6: Cobertura regional.



Fuente: Del presente trabajo.

### 3.2.4. Nivel educativo

Figura 7: Nivel de escolaridad.



Fuente: Del presente trabajo.

En relación al nivel de escolaridad de los trabajadores/as Copservir, se puede observar como lo señala la Figura 7, que se está ante una población caracterizada por tener la mayoría de su personal (645) con grado de bachillerato y los 13 faltantes se encontraban adelantando en el año 2005 estos estudios.

Frente a la educación superior, 58 trabajadores/as son técnicos/as profesionales y 9 personas más en proceso de aprendizaje en esta modalidad, 22 personas tecnólogas y 23 con estudios en curso y finalmente 85 trabajadores/as son profesionales y adicionalmente 23 están culminando sus carreras con énfasis en áreas de administración y contaduría contando con el mayor número de estudiantes, continuando con sistemas, luego ciencias humanas, posteriormente derecho, entre otras y finalmente sólo 5 personas de la cooperativa tienen estudios de postgrado.

De la descripción anterior sobre el comportamiento del nivel educativo en Copservir, puede concluirse que la fuerza laboral está en un nivel medio de educación, ya que el 67% de sus trabajadores/as sólo poseen estudios de educación básica primaria y secundaria, mientras el 33% han optado por estudiar carreras técnicas, tecnológicas y profesionales.

El perfil señalado en la tabla evidencia que existe una diferencia sustancial entre la sede administrativa y los puntos de venta, en términos de cantidad de población con estudios superiores y esta responde a que en las oficinas el trabajo es más especializado, requiriendo de conocimientos previos en áreas específicas.

En cuanto a los puntos de venta, las preferencias de contratación obedecen a requisitos básicos de conocimientos académicos, puesto que el personal de las droguerías tradicionales y los minimarket, como se había mencionado anteriormente, interactúa permanentemente con clientes que demandan productos y servicios ofrecidos por la cooperativa, y para esta labor se requiere además de saber leer y escribir, capacidad de comprensión para las técnicas y procesos instruidos por la empresa.

Además, cabe resaltar que gran parte de los asociados de la cooperativa son personas con edades adultas que tienen varios años trabajando allí y entre las razones por las cuales se puede explicar la no continuidad de los estudios es porque se sienten satisfechos con el nivel cognoscitivo que poseen y por encontrarse respaldados por un trabajo estable en la cooperativa, por medio de un contrato a término indefinido; asimismo hay hombres y mujeres que conforman un núcleo familiar al cual destinan el tiempo libre y el presupuesto obtenido por su labor, por tanto es dificultoso acceder a programas académicos que exigen tiempo disponible y dinero para cancelar la matrícula, viéndose restringida generalmente en mayor proporción la participación de las mujeres en estas actividades por la doble jornada laboral a la cual son enfrentadas en su trabajo y en su hogar.

Sin embargo, la población que está ingresando a la empresa recientemente se encuentra en la etapa de adultez temprana y conserva las intenciones de proseguir con sus estudios, encontrándose en el caso contrario de las situaciones descritas anteriormente, siendo más fácil continuar con los estudios académicos.

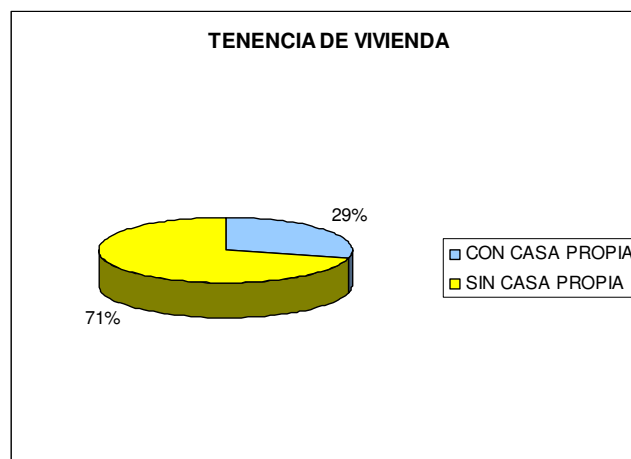
Tabla 2: Escolaridad en cifras

<b>z</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>	<b>PTOS VTA</b>	<b>SEDE ADMIN</b>	<b>TOTAL SUCURSAL</b>
<b>PROFESIONALES</b>	ADMINISTRACIÓN	13	14	27
	SISTEMAS	1	7	8
	DERECHO	0	1	1
	CIENCIAS HUMANAS	0	7	7
	CONTADURÍA	6	21	27
	OTROS	6	9	15
<b>CON ESTUDIOS</b>	TECNOLÓGICOS	13	9	22
	TÉCNICOS	42	16	58
	BACHILLERES	523	122	645
<b>ESTUDIANDO</b>	UNIVERSIDAD	6	17	23
	TECNOLOGÍA	8	15	23
	TÉCNICOS	2	7	9
	BACHILLERATO	8	5	13
	ESPECIALIZACIÓN		5	5

Fuente: Del presente trabajo.

### 3.2.5. Tenencia de vivienda

Figura 8: Tenencia de vivienda.



Fuente: Del presente trabajo.

En relación con la tenencia de vivienda, 191 empleados (29%) viven en casa propia, la cual están pagando por medio de créditos de vivienda otorgados por la cooperativa, por entidades financieras externas o también por subsidios ofrecidos por instituciones públicas y privadas.

El 71% restante de la población, es decir 467 trabajadores/as no posee una edificación propia, por tanto, pagan arriendo o residen en casas de familiares, conformando así familias extensas; estas situaciones suceden por múltiples factores entre los cuales se encuentra la baja capacidad de endeudamiento de los asociados y asociadas de la cooperativa y por ende, la priorización de las necesidades básicas que impiden el adeudo del capital para la adquisición de vivienda propia; otra razón para explicar la falta de una propiedad familiar es que existe personal joven laborando en la empresa, entre los cuales se encuentran los aprendices Sena y estudiantes en prácticas universitarias, los cuales conviven en casas de sus padres o familiares cercanos.

A continuación se mostrará un cuadro que especifica el estado de vivienda por zonas.

Tabla 3: Estado de vivienda por zonas

ZONA	CON CASA PROPIA	SIN CASA PROPIA
ZONA 1 Y 6 BUCARAMANGA	42	158
ZONA 2 CARO	22	73
ZONA 3 VALLE	23	61
ZONA 4 CÚCUTA	36	42
ZONA 5 BOYACÁ	27	47
SEDE ADMINISTRATIVA	41	86
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>467</b>

Fuente: Del presente trabajo.

En virtud de la caracterización anterior, puede concluirse que Copservir, Sucursal Bucaramanga cuenta con una planta de personal numerosa con predominio masculino y con diversidad de culturas, ya que la cobertura regional se extiende a nivel del nororiente colombiano; la mayoría de sus trabajadores y trabajadoras llevan varios años de antigüedad en la empresa y los nuevos aspirantes se caracterizan por asociarse jóvenes a la misma.

En términos generales la población posee un nivel de escolaridad medio, aunque vale la pena resaltar que se presenta una diferencia entre las áreas de trabajo, como son la sede administrativa y los puntos de venta, ya que en la primera sobresale la disposición por la continuidad en los estudios superiores, mientras en la segunda, se reduce el personal que se inclina por esta opción. Finalmente haciendo referencia al estado de vivienda en que se encuentra la población, se manifiesta que cerca de un tercio de asociados/as no posee vivienda propia.

Teniendo en cuenta el entorno de las personas en la organización, debe precisarse que la cooperativa tiene el servicio de beneficios al asociado, mediante el cual facilita opciones de préstamos económicos para diferentes modalidades; a su vez, el departamento de Recurso Humano dispone de personal calificado, de una planeación resultado del diagnóstico de necesidades de la población específica y de presupuesto aprobado para planes, programas y proyectos destinados al bienestar y mejoramiento de la situación individual y colectiva de la cooperativa.

#### **4. PROCESO DE PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN**

La intervención profesional realizada en el área organizacional en la Cooperativa Copservir Ltda., por la estudiante de último semestre de Trabajo Social, fue la primera experiencia práctica de la universidad con esta empresa por tanto se convirtió en la oportunidad para instituir a la Escuela de Trabajo Social como una opción valiosa para cumplir el objetivo organizacional, desde el abordaje de las Ciencias Sociales, específicamente en el área de Bienestar del Departamento de Recurso Humano, desde la cual se proporcionó a la profesional en formación la posibilidad para el desarrollo de la praxis en un contexto concreto local de tal manera que desplegara la aplicación de las teorías y los conceptos académicos en virtud a lograr un avance en el ámbito social.

Esta práctica estuvo orientada por la planeación estratégica general de la organización, prevista desde el inicio del año para todas las sucursales, de tal forma que la estudiante complementó su planeación, según las directrices dispuestas por la Dirección General y la ejecutó luego de hacer un previo reconocimiento y ubicación en la empresa y de realizar un diagnóstico de la misma. La metodología de planeación estratégica aporta una visión panorámica de la organización, proporcionando la integración de procesos que involucran al medio y a la empresa, facilitando de esta manera el adelanto o la disminución de las amenazas, el mejoramiento de las debilidades, la consolidación de las fortalezas y la adaptación de las oportunidades.

Como punto de partida se realizó el análisis situacional mediante la matriz DOFA cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla 4: Matriz DOFA.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falencias en salud ocupacional en las diferentes zonas.</li> <li>2. Dispersión geográfica entre los diversos puntos de venta, ubicados en municipios y la Sucursal, ubicada en Bucaramanga.</li> <li>3. Ausencia de entidades de salud, como las EPS y la ARP en algunos municipios de la Sucursal.</li> <li>4. Cambio continuo de horarios en las jornadas laborales de los trabajadores de los puntos de venta.</li> <li>5. Centralización de programas desde la Dirección General que limitan generar programas, planes y proyectos propios de la Sucursal.</li> <li>6. Demora en la toma de decisiones a causa de estructura jerárquica vertical de la empresa.</li> <li>7. Alto índice de rotación generado por los practicantes Sena y</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presencia activa en los diferentes programas de la empresa por parte de los proveedores de la misma.</li> <li>2. Ofrecimiento de servicios de las cajas de compensación para el subsidio familiar.</li> <li>3. Existencia de beneficios emitidos por el Sistema de Seguridad Social para la población trabajadora en términos de la variedad de servicios que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar.</li> <li>4. Existencia de normas emitidas por el sistema de riesgos profesionales que protegen a los trabajadores e indemnizan los accidentes y enfermedades de trabajo.</li> <li>5. Existencia de cobertura en salud y aporte por parte de los empleadores para el Sistema General de Seguridad Social en Salud.</li> <li>6. Cubrimiento nacional de planes exequiales a los</li> </ol>

<p>universitarios.</p> <p>8. Ausencia de la cultura del autocuidado en los trabajadores/as de la Sucursal.</p>	<p>asociados/as y demás afiliados familiares por medio del convenio establecido con la funeraria Los Olivos en el Plan Olivos Plus.</p> <p>7. Capacitación a los y las trabajadoras de la empresa en temas de salud ocupacional por parte de la ARP Colmena.</p> <p>8. Sentido de pertenencia a la cooperativa por parte de los familiares.</p>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sentido de pertenencia a la cooperativa por parte de los asociados y asociadas.</li> <li>2. Experiencia y acompañamiento permanente de la profesional de Trabajo Social en el área de Bienestar Social.</li> <li>3. Convenio con la Universidad Industrial de Santander, Escuela de Trabajo Social, para apertura de campo de práctica.</li> <li>4. Plataforma estratégica de la empresa que determina en forma clara su rumbo corporativo a nivel nacional.</li> <li>5. Asignación de presupuesto para actividades de bienestar.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bloqueo comercial por algunas entidades externas.</li> <li>2. Implementación de normas a nivel de las Secretarías de Salud que limitan el ofrecimiento de productos farmacéuticos.</li> <li>3. Desarrollo del mercado de medicamentos que facilita la entrada de nuevos competidores.</li> <li>4. Manejo al público de una de imagen corporativa relacionada con el narcotráfico.</li> </ol>

<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Preocupación por parte de los niveles directivos de la salud ocupacional de la empresa.</li> <li>7. Cultura organizacional que prioriza momentos de integración entre asociados y familiares.</li> <li>8. Organización administrativa en las zonas compuesta por un director y una auxiliar en cada región zonal.</li> <li>9. Reconocimiento del personal, expresado en beneficios y ascensos dentro de la empresa.</li> <li>10. Exigencia de la organización en el cumplimiento de los procesos internos planeados.</li> <li>11. Uso de los elementos de protección por parte de los trabajadores/as de la Sucursal.</li> <li>12. Buena comunicación entre la Sede administrativa, las zonas y los puntos de venta de la Sucursal.</li> </ol>	
--	--

Fuente: Del presente trabajo.

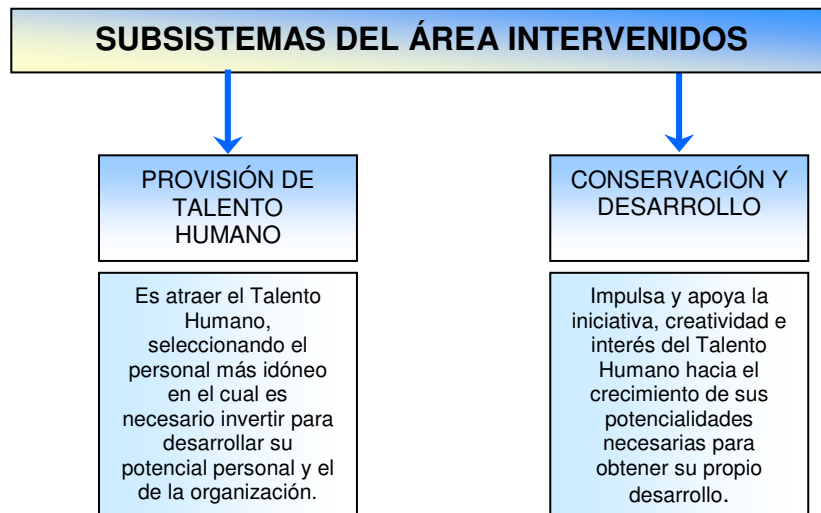
Una vez desarrollado el diagnóstico se destacaron los aspectos favorables y desfavorables a nivel interno y externo de la organización y se procedió a formular estrategias dirigidas a enfrentar positivamente las situaciones adversas y a obtener el mayor provecho de las ventajas de las cuales gozaba

en el momento la organización. Debe resaltarse que la profesión de Trabajo Social trabaja en procesos y proyectos relacionados con las Políticas de Bienestar y Desarrollo Humano y Social en diferentes sectores, caracterizándose por intervenir en distintos campos de acción, aportando sus conocimientos técnicos en las diferentes realidades presentadas en el mundo contemporáneo. Específicamente en el área Organizacional centra su función en generar procesos de desarrollo humano integral en las empresas o instituciones que se reúnen para producir bienes o servicios, articulando las expectativas y objetivos personales de quienes trabajan con la entidad y los propios de la organización. (Visión del área organizacional)

Para cumplir cabalmente con esta visión, están definidos cuatro subsistemas de intervención en el área, los cuales afrontan los aspectos a intervenir en relación con el Talento Humano en la entidad, encargándose así de la provisión de talento humano, de la conservación y desarrollo de los trabajadores, de la evaluación de los programas desempeñados en el área y finalmente de la responsabilidad social que tiene la entidad con la comunidad en la cual se desarrolla.

En consecuencia, la estudiante en práctica atendió dos de los subsistemas en su planeación y ejecución, dadas las particularidades de la entidad que se analizaron en la matriz DOFA y teniendo como misión, *contribuir con el desarrollo humano integral y el mejoramiento de las condiciones de salud del personal vinculado a Copservir Ltda., mediante la ejecución de procedimientos que inician desde la vinculación a la cooperativa, garantizando una continuidad y autosostenibilidad de los mismos por parte de los directivos de la empresa y del Recurso Humano que en ella labora, de tal manera que se facilite su crecimiento personal y laboral.*

Figura 9: Subsistemas del área intervenidos por la practicante.



Fuente: Adaptado de TORRES SÁNCHEZ, Carlos Eduardo. Revista UIS – Humanidades No. 2. Bucaramanga 1998. p.85.

Por lo tanto, las estrategias con las cuales se alcanzaría el objetivo de “*contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias, desarrollando programas de bienestar integral*” se estructuraron de la siguiente manera, de acuerdo al cruce establecido de la DOFA:

✓ **Estrategia 1: FO** (F5 - F7 / O1 - O2 - O3 - O6 - O8)

Diseñar y ejecutar planes para el desarrollo personal y familiar de los asociados.

✓ **Estrategia 2: DO** (D1 - D2 - D3 - D8 - DO3 / O4 - O5)

Participar en la coordinación del Programa de Salud Ocupacional.

✓ **Estrategia 3: FA** (F2 - F3 - F5 - F7 - F8 - F9 - F12 / A1 - A3 - A4)

Ajustar los planes de compensación y beneficios para los asociados.

✓ **Estrategia 4: DA** (D4 - D7 / A3 - A4)

Apoyar el proceso de vinculación y desvinculación del personal de la cooperativa.

Esta planeación estuvo orientada al personal de la Sucursal Bucaramanga y fue diseñada para reconocer y aplicar la teoría sistémica en la realidad, en la medida que se enfocó a los y las trabajadoras en su ámbito laboral, sin dejar de considerar que el individuo está inmerso en diversos subsistemas que influyen directamente en él, por esta razón se hizo partícipe de la planeación a sus familias, reconociendo esta importante interacción.

Del mismo modo se recurrió al medio externo de la empresa para alcanzar el cumplimiento de esta planeación; se requirió de trabajo interinstitucional en el que mediante la participación de diferentes entidades con recursos materiales y humanos, apoyaron la consecución de los objetivos organizacionales de la cooperativa; fue entonces importante la colaboración de las organizaciones que de una u otra manera estuvieron relacionadas con la empresa, como es el caso principalmente de la ARP Colmena y de la EPS con mayor número de afiliados (Cooomeva).

Además la contribución de los proveedores con sus laboratorios fue imprescindible para el desarrollo de las distintas acciones a desarrollar, sumado a éstas, se demandó la presencia de entidades que otorgaran créditos de vivienda como bancos y corporaciones y finalmente se mantuvo contacto con la funeraria Los Olivos, la cual ofrecía un plan funerario especial a la cooperativa y acompañamientos psicosociales.

En cuanto a la organización locativa necesaria para el desarrollo de los procesos planeados, el proyecto se llevó a cabo en la ciudad de Bucaramanga en las instalaciones de la empresa fundamentalmente, ya que se cuenta con un salón de reuniones que es apto para la realización de las mismas, excepto para las actividades de carácter recreativo que requería de un lugar más amplio y abierto. Para estos casos se optó por conseguir un espacio que estuviese adaptado para la naturaleza de las mismas. Del

mismo modo, en las zonas Caro, Cúcuta, Boyacá y Valle se realizaron las actividades en las instalaciones de las direcciones de zona de cada ciudad.

A continuación se detallará la planeación con las acciones estratégicas y con sus respectivas metas:

Tabla 5: Planeación estrategia 1.

<b>ESTRATEGIA 1:</b>	Diseñar y ejecutar planes para el desarrollo personal y familiar de los asociados.
<b>OBJETIVO:</b>	Contribuir al crecimiento personal de los asociados de la cooperativa.
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>METAS</b>
Coordinar mecanismos que ayuden al fortalecimiento de la economía familiar de los asociados de la cooperativa.	Lograr el 50% de la financiación de la cooperativa para los cursos de manualidades en el mes de junio.
	Lograr la participación de mínimo 25 personas en los talleres de manualidades.
Participar en la coordinación para la realización del bazar anual de la familia Copservir – Kermesse –	Definición del comité organizador en el mes de marzo.
	Definición de actividades del comité (cronograma) en el mes de abril.
	Realización de la Kermesse de las 5 zonas entre los meses de agosto y septiembre.
	Evaluación de la Kermesse a finales del mes de agosto.
Proponer y coordinar proyectos de recreación, deporte y cultura.	Iniciación del programa de Acondicionamiento Físico en el mes de abril.
	Cumplir con el 100% de las sesiones planeadas.
	Conformar el Grupo de Danzas de la empresa en el mes de abril.
	Lograr que el 100% de las personas inscritas al grupo de danzas participen en los ensayos.
	Realizar el Cine – Club infantil para los hijos e hijas de los asociados una vez al mes.
Coordinar talleres de desarrollo personal y familiar para los asociados y sus familias.	Realizar convenio con las EPS y las cajas de Compensación familiar para realizar un taller mensual en la Sucursal Bucaramanga.

Fuente: Del presente trabajo.

Tabla 6: Planeación estrategia 2.

<b>ESTRATEGIA 2:</b>	Participar en la coordinación del Programa de Salud Ocupacional.
<b>OBJETIVO:</b>	Planear, ejecutar controlar y evaluar el programa de Salud Ocupacional en la cooperativa.
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>METAS</b>
Coordinar con EPS y ARP programas de Medicina Preventiva.	Realizar una actividad trimestral en cada zona.
Coordinar con EPS y ARP programas Medicina del Trabajo.	Realizar una actividad trimestral en cada zona
Coordinar con EPS y ARP programas de Seguridad Industrial para la zona Bucaramanga.	Realizar actividades de Seguridad Industrial para el 100% de los asociados de la zona Bucaramanga.
Coordinar la realización de las reuniones mensuales del Copaso en las zonas de la sucursal.	Realizar una reunión mensual del Copaso en las 5 zonas de la sucursal durante los meses de marzo a julio.
Controlar los factores de riesgos biológicos ocasionados por los desechos.	Garantizar la recolección mensual de los desechos biológicos por parte del proveedor del servicio.

Fuente: Del presente trabajo.

Tabla 7: Planeación estrategia 3.

<b>ESTRATEGIA 3:</b>	Ajustar los planes de beneficios para los asociados.	
<b>OBJETIVO:</b>	Contribuir al reconocimiento de los trabajadores para estimular el sentido de pertenencia a la organización.	
	<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>METAS</b>
	Realizar asesoría al servicio Olivos Plus.	Garantizar el 100% del cumplimiento del beneficio del Plan Funerario.
		Resolver el 100% de las dudas de los asociados sobre el Plan Funerario.
	Realizar las celebraciones especiales de la empresa.	Celebrar las fechas especiales reconocidas socialmente y los cumpleaños de los/as asociados/as cada 3 meses.
	Realizar sesiones informativas sobre adquisición de vivienda.	Informar al 80% de la población objetivo sobre mecanismos de adquisición de vivienda.

Fuente: Del presente trabajo.

Tabla 8: Planeación estrategia 4.

<b>ESTRATEGIA 4:</b>	Apoyar el proceso de vinculación y desvinculación del personal de la cooperativa.	
<b>OBJETIVO:</b>	Emitir el concepto profesional sobre la dimensión psicosocial de los aspirantes para contribuir al mejoramiento interno de la organización.	
	<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>	<b>METAS</b>
	Participar activamente en el proceso de selección de la empresa por medio del estudio sociofamiliar.	Realizar el 100% de las visitas familiares solicitadas por selección y emitir el concepto sociofamiliar.
	Realizar las entrevistas de desenganche del personal desvinculado de la empresa y producir el respectivo informe de conclusiones.	Realizar el 100% de las entrevistas de desenganche del personal de la Zona Bucaramanga que se retira de la Cooperativa.
		Elaboración de informe para la dirección del Departamento de Recurso Humano.

Fuente: Del presente trabajo.

Tal como se señaló en párrafos anteriores para intervenir el subsistema de provisión de personal, se abordó la necesidad de conocer el ambiente socio-cultural en donde se desenvuelve el aspirante y su familia, implementando la estrategia de apoyar el proceso de vinculación y desvinculación del personal, considerándolo como vital para el buen desarrollo de los procesos de calidad de la empresa, pues es el talento humano quien interrelaciona con los demás recursos de la organización y por medio de los cuales se alcanza la finalidad de la empresa.

Por parte de la practicante se realizaron las visitas familiares a todo el personal de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana que ingresó a la Cooperativa (53 en total) y se presentó el resultado del estudio para dar la aprobación integral del nuevo aspirante a la empresa.

En cuanto a las entrevistas de desenganche, la profesional en formación realizó las del área de Bucaramanga y zona metropolitana (21), para con esta información presentar un informe al Departamento de Gestión Humana y evaluar aspectos a destacar de la cooperativa y aspectos a mejorar que sugiere el personal desvinculado. Sin embargo hubo varias personas que no aceptaron presentar la entrevista por no considerarla importante ni pertinente.

Por otra parte, en el subsistema de mantenimiento y conservación del talento humano y teniendo en cuenta que la organización debe satisfacer integralmente las necesidades físicas y psicológicas de sus empleados, se desarrollaron programas que buscaban generar y/o aumentar las capacidades de cada individuo, ya que al integrar los objetivos individuales con los organizacionales, se genera un balance positivo para el colaborador, inherentemente con su familia y así mismo, para la organización.

De este modo, se plantearon tres estrategias que implicaron aspectos como desarrollo personal y familiar de los asociados, salud ocupacional y beneficio para los asociados.

En la primera estrategia se planteó el diseño y ejecución de planes para el desarrollo personal y familiar de los asociados, en la cual se logró la financiación y apertura de cursos de manualidades en las zonas de Bucaramanga y de (Caro) Barrancabermeja, con el fin de fortalecer destrezas artísticas para que fuesen una herramienta de apoyo al ingreso familiar, obteniendo un 50% proporcionado por la gerencia de la Sucursal y el 50% restante se costó por cada interesado e interesada. El primer curso proporcionado fue el de Country, contando con una participación de 30 personas inscritas, de las cuales, 23 terminaron todos los talleres y posteriormente se dejaron planteados los de fommy y bisutería para continuar con el programa.

La segunda acción estratégica fue la conformación del comité organizador del Bazar familiar anual de la empresa – Kermesse -, se coordinó la conformación en todas las zonas de la Sucursal, se definieron las tareas de cada responsable y se cumplieron los compromisos por cada miembro. En la actividad de la ciudad de Bucaramanga, se llevó a cabo la 1ª Muestra Microempresarial familiar que fue propuesta por la estudiante en práctica, la cual tuvo por objetivo generar un desarrollo y fortalecimiento de la economía familiar de los asociados, para incrementar en alguna medida las operaciones económicas de quienes participan en ellas, aprovechando un gran espacio físico y social en donde surgió un tiempo de integración de las familias naturales y de la familia institucional Copservir. Se obtuvo la participación de 14 familias expositoras, que mostraron productos de calzado, aseo y decoración elaborados por los integrantes del núcleo familiar.

Figura 10: Foto Kermesse.



Fuente: Hilde Castilla. Director de Zona, 2005.

Como parte del mantenimiento del Talento Humano, se conformó el grupo de danzas de la empresa en la ciudad de Bucaramanga como tercera acción estratégica, con el fin de generar espacios de compartir cultural y responsabilidad del personal Copservir para poder visibilizar la identidad que se tiene con la empresa hacia su interior y al exterior de ésta, en todos los encuentros realizados a nivel municipal y en todo el país. Para el inicio de los ensayos, se presentaron 10 personas para integrar el grupo, viéndose afectada la participación por razones de timidez personal y carga laboral, pero a medida que transcurrieron los ensayos y las presentaciones, 4 asociados/as se vincularon, para quedar finalmente conformado por un total de 14 integrantes, convirtiéndose en un espacio formativo de respeto, que generó sentido de pertenencia entre los integrantes y entre los compañeros/as de la sucursal.

Figura 11: Foto grupo de danza.



Fuente: Departamento de Mercadeo. Sucursal Bucaramanga, 2005.

Otra acción estratégica fue la apertura del Programa de Acondicionamiento Físico, esta nació como respuesta a la necesidad del mantenimiento de la buena salud de los asociados y del mejoramiento de las calidades físicas, para que por medio de ellas se lograra el equilibrio entre cuerpo y espíritu. Para ello se implementaron las sesiones en la ciudad de Bucaramanga, específicamente en la sede de la empresa, tres veces por semana, manteniendo un alto nivel de entusiasmo y participación en las primeras veces, reduciéndose de manera paulatina significativamente, por razones de la elevada carga laboral con la cual se debía responder.

No obstante, en las acciones estratégicas correspondientes al grupo de danzas y acondicionamiento físico, surgió la dificultad en los horarios de los ensayos, puesto que para esto se estableció un día semanal y el personal de los puntos de venta laboraba en distintas jornadas, impidiendo de este modo que participaran constantemente en el grupo, limitando la asistencia a los programas sólo al personal de la sede administrativa.

Continuando con los programas de desarrollo del personal, se conformó y coordinó el cine-club infantil, basándose en reconocer al cine como medio de entretenimiento y acercamiento de los hijos e hijas de los asociados/as y las realidades de sus hogares a la empresa en donde sus padres pasan gran parte del tiempo. Por lo tanto se brindó un beneficio permitiendo momentos de diversión en un lugar seguro, cercano y económico. Se planearon 4 cine-clubs en cada zona (1 por mes en las 5 zonas) para los niños y niñas, pero en la zona Cúcuta y Boyacá no se cumplió con la realización mensual. Quedó la programación del cine-club para el resto del año en la Sucursal.

Y finalmente en el mismo subsistema y estrategia, se coordinaron talleres mensuales de desarrollo personal para los asociados y sus familias con la EPS, Olivos y con la Caja de Compensación con temas como “Tolerancia y Comunicación en la Familia”, “Resolución de Conflictos”, “Trabajo en Equipo”, “Manejo del Estrés” y “Estilos de Vida Saludable” a los cuales asistieron los asociados y asociadas interesados en cada tema y familiares invitados.

En relación con la segunda estrategia que emprendió acciones para prevenir y promocionar la salud ocupacional de la empresa, teniendo en cuenta que se atendió el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los asociados en los múltiples aspectos que se contemplan para la seguridad industrial, puesto que esta se ve reflejada directamente en el desarrollo de la organización; sin embargo, se limitó la participación ocasional de algunas poblaciones regionales en las diferentes acciones estratégicas por la lejanía de los puntos de venta entre sí y entre su dirección de zona; por la inexistencia de entidades externas encargadas de brindar servicios de salud en algunos municipios que comprenden la sucursal y por la falta de personal coordinador de la zona en las actividades a realizar.

A pesar de estas dificultades, se llevó a cabo la planeación comenzando con la elaboración del plan de evacuación de la sede administrativa en Bucaramanga, junto a la ARP se realizó la capacitación pertinente al personal sobre el tema y se efectuaron tres simulacros de evacuación, se pretendió crear una recordación de los movimientos que se deben realizar en caso de cualquier emergencia ocurrida en la empresa y minimizar el riesgo que corre tanto el personal, como los recursos materiales de la sede administrativa.

Figura 12: Foto simulacro de evacuación.



Fuente: Coordinador ARP Colmena, 2005.

Por otra parte, se coordinó el desarrollo del “Tren de la Salud” en tres zonas, Bucaramanga, Valledupar y Barrancabermeja, en donde se proporcionaron diferentes especialistas y una atención totalmente gratuita a los asociados, abordando la dimensión física de los trabajadores, impulsando de esta manera comportamientos de cuidado personal de la salud haciendo énfasis en la salud oral; y con el mismo fin se realizó una jornada para asociados y familiares de detección de Osteoporosis y se coordinaron dos jornadas de vacunación contra la Hepatitis B, para los vendedores de los puntos de venta de la ciudad de Bucaramanga.

Figura 13: Foto actividad “Tren de la Salud”.



Fuente: Supervisor del Departamento de sistemas, 2005.

En otro sentido, para lograr la disminución del riesgo ergonómico en la sede administrativa, se implementó el Programa “Ergoinfo” el cual fue suministrado por la ARP e instalado por el Departamento de sistemas en las oficinas de la Sede Administrativa. Este programa consistió en un software que reiteradamente en el día mostraba un pantallazo de ejercicios físicos en forma gráfica que invitaban al usuario del computador a realizarlos.

Con el mismo objetivo, se realizó el programa “Pausas Activas” para el personal que laboraba en la bodega. Este consistió en nombrar a un guía de ejercicios que instara a los trabajadores a realizar dos veces en el día una serie de ejercicios físicos. De igual forma, se coordinó la capacitación al personal sobre estos programas, para que de esta forma se garantizaran los resultados esperados.

Como complemento integral de las acciones del programa de salud ocupacional en Copservir, se coordinó capacitación al grupo de voluntarios brigadistas y quedó pendiente por aprobar por parte de la dirección del departamento de Recurso Humano y de la gerencia un curso intensivo de primeros auxilios.

También se realizó un seguimiento y control a la programación de Descot; entidad recolectora de desechos de la Sucursal, para dar cumplimiento al Plan de Desechos que está regido por la ley, la cual exige la protección e integridad del ambiente por un conjunto de medidas y acciones que previenen y manejan los riesgos e impactos directos o indirectos que puedan ocurrir como consecuencia de la comercialización o distribución de organismos genéticamente modificados.

Y como últimas acciones de la estrategia de coordinación del programa de salud ocupacional, están las referidas al COPASO (comité paritario de salud ocupacional) en las que se participó activamente en la zona Bucaramanga, compartiendo los conocimientos adquiridos en el Programa Formar, ofrecido por la ARP Colmena sobre Salud Ocupacional y la realización de 3 investigaciones de accidentes de trabajo ocurridos en los puntos de venta de la ciudad de Bucaramanga.

En lo referente a la tercera estrategia de ajustar los planes de beneficios para los asociados, se trabajó en tres acciones fundamentales que fueron el Convenio que se tiene con la funeraria Los Olivos para los planes exequiales, las sesiones informativas sobre adquisición de vivienda y las celebraciones especiales a los asociados de la cooperativa.

Con respecto al Plan Los Olivos Plus, al cual la cooperativa está afiliada, se mantuvo un registro estricto de las personas que ingresaron a la Cooperativa y de las que se retiraron, como también de las personas adicionales que realizaban novedades, para de esta manera incorporar o sacar al personal.

Mensualmente se compartió la información con los Olivos, garantizando la prestación de los servicios exequiales, obteniendo con esta acción, la tranquilidad y aceptación de la muerte del ser querido y el apoyo logístico y

económico para los requerimientos de la muerte. Adicionalmente, se mantuvo una asesoría directa sobre el servicio del Plan Olivos Plus, en donde se resolvieron todas las dudas de los asociados sobre el conducto a seguir en situaciones de fallecimiento y se mantuvo una comunicación con la asesora de la funeraria para atender los casos presentados.

Por otra parte, la practicante realizó un censo a la Sucursal para obtener el estado de tenencia de vivienda en la población y de acuerdo a los datos obtenidos, se coordinaron dos sesiones informativas sobre el proceso de adquisición de casa propia, en donde se convocó al personal objetivo. Para estas sesiones asistieron las entidades “Fondo Nacional del Ahorro” y “Colmena” quienes informaron sus requisitos para otorgar créditos y subsidios y la persona encargada de la asesoría jurídica de la empresa, explicó el proceso de préstamo por medio de la misma, así mismo se establecieron contactos con entidades como el banco BBVA y Comfacesar para programar sesiones posteriores en las distintas zonas de la Sucursal.

Finalmente, se estimuló públicamente al personal de la empresa con las diferentes celebraciones especiales que se presentaron como el día de la madre, el día del padre, el día del bodeguero, reconocimiento de antigüedad, despedida del Depositario de la DNE (Departamento Nacional de Estupefacientes) y cumpleaños trimestrales, para de esta forma, afianzar el vínculo entre los asociados y asociadas y la entidad.

Figura 14: Foto celebración día del Bodeguero.



Fuente: María Alejandra Naranjo, 2005.

A continuación se presentarán los logros de la práctica según las metas establecidas:

**ESTRATEGIA 1:** Diseñar y ejecutar planes para el desarrollo personal y familiar de los asociados.

Tabla 9: Logros obtenidos de la estrategia 1.

ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES DE LOGRO	INDICADORES DE GESTIÓN	
			%	AVANCE DE PROCESO
Coordinar mecanismos que ayuden al fortalecimiento de la economía familiar de los asociados de la cooperativa.	Lograr el 50% de la financiación de la cooperativa para los cursos de manualidades en el mes de junio.	Financiación aprobada en el mes de junio.	100%	El gerente aprobó la financiación del 50% de los cursos de manualidades para las personas inscritas.
	Lograr la participación de mínimo 25 personas en los talleres de manualidades.	Número de personas inscritas / Número de personas que terminan talleres.	92%	30 personas inscritas entre las zonas de Bucaramanga y Caro y 23 terminaron los talleres.
Participar en la coordinación para la realización del bazar anual de la familia Copservir - Kermesse -	Definición del comité organizador en el mes de marzo.	Grupo organizador conformado en marzo.	100%	La actividad se realizó en el mes de agosto y septiembre de 2005 en todas las zonas y al culminar cada bazar se realizó el informe de evaluación de la actividad.
	Definición de actividades del comité (cronograma) en el mes de abril.	Cronograma elaborado en abril.	100%	

	Realización de la Kermesse de las 5 zonas entre los meses de agosto y septiembre.	5 Kermesse realizadas en agosto y septiembre.	100%	
	Evaluación de la Kermesse a finales del mes de agosto.	Informe de evaluación presentado a la dirección del Departamento.	100%	
Proponer y coordinar proyectos de recreación, deporte y cultura..	Cumplir con el 100% de las sesiones planeadas.	# Sesiones planeadas / # sesiones realizadas.	47%	Se planearon 45 sesiones (3 por semana durante 4 meses) de las cuales se llevaron a cabo 21.
	Cumplir con el 100% de las sesiones planeadas.	# Sesiones planeadas / # sesiones realizadas.	56%	Se planearon 32 sesiones (2 por semana durante 4 meses) de las cuales se llevaron a cabo 18.
	Conformar el Grupo de Danzas de la empresa en el mes de abril.	Grupo de Danzas conformado en la sede administrativa en el mes de abril.	100%	Grupo de danzas conformado en el mes de abril.
	Lograr que el 100% de las personas inscritas al grupo de danzas participen en los ensayos.	Promedio de asistentes / # inscritos.	71%	El promedio de la asistencia fue de 10 personas por ensayo del total de la población inscrita (14).
	Realizar el Cine – Club infantil para los hijos e hijas de los asociados una vez al mes en las 5 zonas.	Cine-Club realizados una vez al mes.	85%	Se realizaron 17 cine - club de 20 planeados en las 5 zonas de la Sucursal.
Coordinar talleres de desarrollo personal y familiar para los asociados y sus familias.	Realizar convenio con las EPS y las cajas de Compensación familiar para realizar un taller mensual en la Sucursal Bucaramanga.	Talleres de desarrollo personal y familiar realizados una vez al mes.	100%	Se coordinaron 5 talleres de desarrollo personal para los asociados y sus familias en todas las zonas sobre los temas “Tolerancia y Comunicación en la Familia”, “Resolución de Conflictos”, “Trabajo en Equipo”, “Manejo del Estrés” y “Estilos de Vida Saludable”.

Fuente: Del presente trabajo.

**ESTRATEGIA 2:** Participar en la coordinación del Programa de Salud Ocupacional.

Tabla 10: Logros obtenidos de la estrategia 2.

ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES DE LOGRO	INDICADORES DE GESTIÓN	
			%	AVANCE DE PROCESO
Coordinar con EPS y ARP programas de Medicina Preventiva.	Realizar una actividad trimestral en cada zona durante los meses de marzo a julio.	Actividades planeadas / actividades realizadas.	80%	De las cinco actividades planeadas, se realizaron dos actividades en la zona Bucaramanga y dos en la zona Valle.
Coordinar con EPS y ARP programas Medicina del Trabajo.	Realizar una actividad trimestral en cada zona durante los meses de marzo a julio.	Actividades planeadas / actividades realizadas.	80%	De las cinco actividades planeadas se realizaron 4 en las zonas Bucaramanga, Caro, Valle y Cúcuta.
Coordinar con EPS y ARP programas de Seguridad Industrial.	Realizar una actividad trimestral en cada zona durante los meses de marzo a julio.	Actividades planeadas / actividades realizadas.	100%	Se realizó una actividad de Seguridad Industrial en todas las zonas.
Coordinar la realización de las reuniones mensuales del Copaso en las zonas de la sucursal.	Realizar una reunión mensual del Copaso en las 5 zonas de la sucursal durante los meses de marzo a julio.	Reuniones planeadas / reuniones realizadas	50%	En la zona Bucaramanga, Caro y Boyacá se realizó la reunión del Copaso mensualmente, mientras que en las zona de Valle no se realizaron las de los meses de abril y julio y en Cúcuta no se llevó a cabo la reunión del mes de mayo.
Controlar riesgos biológicos ocasionados por los desechos	Comparar mensualmente la factura del cobro del servicio con la recolección en cada punto de venta de la Sucursal.	# facturas del servicio / # de puntos de venta	100%	Mensualmente se realizó el seguimiento y registro de la factura de recolección de cada Punto de Venta.

Fuente: Del presente trabajo.

**ESTRATEGIA 3:** Ajustar los planes de compensación y beneficios para los asociados.

Tabla 11: Logros obtenidos de la estrategia 3.

ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES DE LOGRO	INDICADORES DE GESTIÓN	
			%	AVANCE DE PROCESO
Realizar asesoría al servicio Olivos Plus.	Garantizar el 100% del cumplimiento del beneficio del Plan Funerario.	Atención total de la Funeraria en los casos necesarios.	100%	Mensualmente se revisó la factura y se reportaron los ingresos y los retiros. Adicionalmente a las personas interesadas en afiliar a alguien más del núcleo familiar se les atendió la novedad. En los casos de fallecimiento se hizo efectivo el plan en su totalidad.
		Resolución de dudas por parte de los asociados.	100%	La comunicación con la estudiante de Trabajo Social, la asesora de la Funeraria y los asociados y asociadas que tuvieron alguna inquietud sobre el servicio y el procedimiento fue permanente para brindar las respuestas oportunas.
Realizar las celebraciones especiales de la empresa.	Celebrar las fechas especiales según el calendario comercial y los cumpleaños de los/as asociados/as cada 3 meses.	Celebraciones programadas / celebraciones realizadas.	100%	Se celebraron las fechas del calendario comercial (día de la madre, día del padre, día del bodeguero, reconocimiento de antigüedad, despedida del Depositario de la DNE) y los cumpleaños trimestrales.
Realizar sesiones informativas sobre adquisición de vivienda.	Informar al 80% de la población objetivo sobre mecanismos de adquisición de vivienda.	Población informada / población objetivo.	63%	De los 467 asociados sin casa propia, se informó a 292 trabajadores de las zonas Valle, Caro y Bucaramanga mediante sesiones informativas.

Fuente: Del presente trabajo.

**ESTRATEGIA 4:** Apoyar el proceso de vinculación y desvinculación del personal de la cooperativa.

Tabla 12: Logros obtenidos de la estrategia 4.

ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES DE LOGRO	INDICADORES DE GESTIÓN	
			%	AVANCE DE PROCESO
Realizar las visitas familiares a los aspirantes de ingreso a la cooperativa y emitir el respectivo concepto profesional sobre la situación sociofamiliar de la persona.	Realizar el 100% de las visitas familiares solicitadas por selección y emitir el concepto sociofamiliar.	Visitas familiares realizadas / visitas familiares requeridas.	100%	En la zona Bucaramanga se realizaron 53 visitas familiares y se emitió el concepto socio familiar de los aspirantes.
Realizar las entrevistas de desenganche del personal desvinculado de la empresa y producir el respectivo informe de conclusiones.	Realizar el 100% de las entrevistas de desenganche del personal de la Zona Bucaramanga que se retira de la Cooperativa.	Entrevista realizadas / # de retiros	80%	Se realizaron 21 entrevista de desenganche de los 30 retiros No se cumplió con el 100% de entrevistas a todo el personal desvinculado, puesto que hubo personas que no aceptaron presentarla por no considerarlo importante.
	Elaboración de informe para la dirección del Departamento de Recurso Humano.	Informe realizado.	100%	Los informes se presentaron mensualmente en la fecha asignada.

Fuente: Del presente trabajo.

En cuanto a la última fase de evaluación, durante el periodo de la práctica profesional se desafiaron los conocimientos aprehendidos; fue el momento de salir a un contexto concreto y desarrollar las capacidades que requerían conocer las condiciones de la población, aplicar técnicas de recolección de información, para después analizarlas e impulsar acciones estratégicas con el objetivo propuesto en la intervención de *“contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias, desarrollando programas de bienestar integral”*.

Una vez ejecutado el proyecto, es importante realizar esta fase de evaluación de la intervención profesional y del proceso de formación, para de esta manera identificar los obstáculos que impidieron que se alcanzaran a cumplir totalmente sus objetivos y entrever las posibles soluciones a esos impedimentos e implementarlas posteriormente.

En el momento de la ubicación institucional se facilitó el proceso por la inducción que la cooperativa llevó a cabo, cumpliendo con la presentación de la empresa; de su estructura administrativa, jerárquica y física. Paralelamente los docentes encargados de la asesoría de la práctica, realizaron un seminario organizacional semanal, en donde se tuvo la oportunidad de analizar teóricamente la estructura de cada empresa y a su vez, compartir la experiencia con otras profesionales en formación; oportunidad que brindaba un intercambio de ideas y complementariedad de las mismas.

Luego de la ubicación institucional y la elaboración del diagnóstico inicial, se procedió a la formulación de la planeación estratégica de la práctica, la cual como se mencionó anteriormente, obedeció a directrices de la elaborada a nivel de Dirección General en Cali, no obstante, esto no implicó que la propuesta ya estuviera establecida; contrariamente a esto, las ideas planteadas por la estudiante para desarrollarse de acuerdo a la estrategia prevista, causaban interés por la directora del Departamento de Recurso Humano, quien a su vez presentaba al Gerente de la Sucursal para ser aprobadas.

Esta situación exteriorizó la capacidad profesional de un practicante de Trabajo Social que detectara necesidades palpantes e implementara propuestas con total destreza, sustento teórico y metodológico, señalando

continuamente la necesidad que presentaba el área de un practicante que a diferencia de las anteriores experiencias, con practicantes Sena, generaba seguridad para depositar en ella la coordinación de planes proyectados para la empresa, sin dejar a un lado que la responsabilidad final de los procesos del área recaía sobre la Trabajadora Social encargada de la oficina de Bienestar Social, quien también depositó toda la confianza y convencimiento en el trabajo realizado por la practicante UIS.

La aplicación de la planeación fue un proceso enriquecedor, puesto que se asumió el rol profesional en el que se presentaron retos en cuanto aplicación de temas no vistos en la academia que eran desconocidos por la practicante, como lo fue la salud ocupacional, en donde el éxito del desarrollo de la actividad estratégica dependió básicamente del interés de preparación en el aprendizaje de la misma y del apoyo que se obtuvo de la Analista de Bienestar y de los docentes directores.

En cuanto al desempeño de los objetivos propuestos en la planeación, anteriormente se puntualizó un cuadro que detalla las metas de cada estrategia y su porcentaje de cumplimiento, observando que las cuatro estrategias fueron cumplidas en su mayoría por la estudiante en práctica.

Con respecto a la primera estrategia, se propuso *“Diseñar y ejecutar planes para el desarrollo personal y familiar de los asociados”*, contemplando los componentes personal, familiar, económico, cultural y deportivo, como fuentes de bienestar, vislumbrando de esta forma un enfoque holista en la planeación. En su ejecución se alcanzó a cumplir el objetivo propuesto. Dentro de las limitantes que se presentaron para no lograr la totalidad de la ejecución, fue la inconstancia de los inscritos a los programas por diferentes causas, además del manejo inapropiado del horario específico de Acondicionamiento Físico por parte de la coordinadora, quien en este caso

fue la profesional en formación, puesto que se realizaron las sesiones de aeróbicos luego de la jornada laboral, desconociendo el cansancio físico de los trabajadores y el tiempo de regreso a los hogares de cada persona.

Continuando con la segunda estrategia de *“Participar en la coordinación del Programa de Salud Ocupacional”* se consideraron los cuatro subprogramas previstos por la ley colombiana, integrando la prevención de los riesgos y la promoción de los hábitos saludables para preservar una buena salud de los trabajadores y trabajadoras de la cooperativa; no obstante la planeación y ejecución de las acciones estratégicas definidas, se obtuvo en gran parte el cumplimiento del objetivo, viéndose afectada esta estrategia por la separación entre los puntos de venta y la dirección de zona, a su vez que por la falta de una persona que conozca sobre el tema y lo pueda coordinar en cada departamento, y finalmente también la inexistencia de entidades de salud en algunos municipios.

En cuanto a la estrategia tres que plantea *“Ajustar los planes de compensación y beneficios para los asociados”* se obtuvo un alto grado de satisfacción en la ejecución y logro del objetivo; la inasistencia del total de la población a las sesiones informativas de vivienda para los asociados y asociadas, impidieron el total alcance de lo propuesto; sin embargo se logró contribuir a las personas a afianzar el vínculo con la empresa mediante el interés constante por el bienestar integral.

Finalmente, la cuarta estrategia que hacía referencia a *“Apoyar el proceso de vinculación y desvinculación del personal de la cooperativa”* consistió en realizar el estudio sociofamiliar del aspirante a laborar en la organización, las visitas familiares y el concepto sociofamiliar fueron llevadas a cabo para todo el personal programado, mientras que las entrevistas de desenganche no se

realizaron a todos los egresados pues algunas personas no accedieron a presentar el informe al retirarse de la empresa.

En otro orden de ideas, en lo referente al proceso de seguimiento y control, se alude que las actividades planeadas y ejecutadas en la cooperativa Copservir eran mensualmente evaluadas por la Dirección General de la empresa. De acuerdo a la planeación general, se evaluaba permanentemente el proceso de la practicante. Así mismo, después de culminar todos los procesos de intervención, se realizaron encuestas de satisfacción a los/as asociados/as, arrojando por medio de la tabulación de la misma, la percepción de la población beneficiaria. En el aspecto académico, en los seminarios realizados por el área organizacional, se presentaron semanalmente informes ejecutivos sobre la práctica y posteriormente el proceso completo fue evaluado cuantitativamente por los asesores.

Inmediatamente después de la culminación del periodo de práctica de la estudiante que inició el vínculo con la universidad, se solicitó a la Escuela de Trabajo Social continuar con la adjudicación de estudiantes en formación a la cooperativa, manifestando este hecho el reconocimiento que se obtuvo por parte de la organización al proceso de intervención profesional.

## 5. CONCLUSIONES

La sociedad actual ha posesionado a las organizaciones en sus diversas características, como una de las formas más factibles para alcanzar objetivos comunes de grupos determinados de personas; dentro de esta variedad de organizaciones económicas predominan las cooperativas, como abanderadas de la economía solidaria, las cuales han contribuido de manera significativa al desarrollo social y económico de las comunidades a nivel mundial.

Del mismo modo, puede afirmarse que es una realidad palpante la inserción de las organizaciones en el mundo globalizado, exigiendo por tanto esta realidad, asumir los cambios desde una perspectiva holista o sistémica, es decir una mirada que visibilice las diferentes interacciones que alteran el desarrollo de los procesos de mercadeo, producción, financieros, tecnológicos y del recurso humano, entre otros.

Es por esta razón que los altos directivos de las grandes empresas han asumido posiciones en las cuales aceptan y respaldan el carácter necesario que poseen sus trabajadores, declarando públicamente que ellos son el principal motor de la organización, pues son los encargados de gestionar los recursos que se poseen y de conseguir la satisfacción de las necesidades de la comunidad, logrando la satisfacción personal, organizacional y social. Cada vez son más las teorías desde las diferentes disciplinas las que sustentan esta posición para generar capital social y económico en las diferentes modalidades de organizaciones, de acuerdo al sector en el que se desenvuelven.

No obstante en este auge de la corriente humanista, aún se manifiestan situaciones en las que la cotidianidad demuestra que no todos los empleadores piensan de esta manera, ya que las condiciones en las que se encuentran sus trabajadores no son las mejores, vulnerando derechos consagrados en convenios internacionales y en las normatividades nacionales que garantizan el bienestar de la población trabajadora.

Por tal razón la profesión de Trabajo Social ha incidido en los contextos organizacionales desempeñando procesos de desarrollo personal y empresarial en los Departamentos de Recurso Humano, logrando dignificar las condiciones en las que se encuentran los trabajadores, considerando la importancia de la gestión de personal como un asunto gerencial que requiere del despliegue de conocimientos, herramientas y técnicas que contribuyen a obtener una mejora en la calidad de vida de los trabajadores y un incremento en la productividad de la empresa.

En la cooperativa multiactiva Copservir Ltda. se desarrolló una intervención de Trabajo Social por medio de la estudiante en formación que pretendió contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados/as y de sus familiares, obteniendo excelentes resultados en su proceso de evaluación, enfocando su participación en los subsistemas del área organizacional de provisión del talento humano y conservación y desarrollo.

En cuanto al tema específico de la salud ocupacional, implementado en la práctica, se determinó la repercusión que tiene la participación de cada uno de los niveles directivos y operativos en los programas realizados para prevenir los riesgos y para promover los actos seguros, con el fin de proteger la salud de cada integrante de la organización.

Por otra parte cabe resaltar la legitimidad que tiene la academia y la práctica profesional como medio de enseñanza científica y humana en el contraste entre lo epistemológico y lo práctico, sin prescindir de la oportunidad de tener asesores comprometidos con el producto final de un profesional calificado y con un contexto cotidiano socialmente intervenido.

Debe resaltarse que el campo de práctica en la cooperativa Copservir ofreció la oportunidad de afianzarse con el desarrollo de los conocimientos vistos en la academia y de apropiarse de los no incorporados en el pénsum; la constante dinámica en la que se encuentra la organización con su entorno se convierte en una fortaleza para el estudiante y en un desafío constante entre el tiempo, la calidad y el profesionalismo.

## **6. RECOMENDACIONES**

El Trabajo Social en el área organizacional tiene el reto constante de asumir la realidad de manera compleja e integral, detallando cada uno de sus componentes y asumiendo el compromiso social de contribuir al desarrollo humano, priorizando al individuo como el centro de los procesos organizacionales, analizando las interacciones que él efectúa con su entorno y potenciando las fortalezas internas tanto individuales como corporativas para que se produzcan resultados que conduzcan al bienestar social.

De esta forma se contribuye a la realización de esfuerzos mancomunados con las políticas internacionales hacia la población trabajadora y de los esfuerzos del gobierno nacional por mejorar las condiciones de trabajo, no obstante, es un requerimiento moral y legal de todos los entes en sus distintas dimensiones, cooperar desde sus responsabilidades en la eliminación de ambientes de trabajo inseguros que perjudiquen la salud de cada trabajador y participar en los procesos de desarrollo del personal, para potenciar estados de bienestar humano.

Así mismo, cada organización debe establecer las estrategias apropiadas, según su infraestructura y caracterización de la población para particularizar los programas del Departamento de Recurso Humano; específicamente en la cooperativa Copservir Ltda., se deben construir alternativas de acercamiento geográfico y social entre los trabajadores, de tal manera que la población se viera totalmente cubierta por sus planes, programas y proyectos para contribuir realmente en todos los asociados y asociadas al mejoramiento de la calidad de vida.

Entretanto a nivel de la Escuela de Trabajo Social se recomienda continuar estableciendo vínculos con organizaciones que reconozcan la importancia de los procesos sociales para la contribución de la calidad de vida de los trabajadores, de la productividad organizacional y para el logro de sus objetivos planeados. Para el desarrollo de los seminarios realizados por el asesor de práctica se sugiere integrar temas sobre salud ocupacional, puesto que ésta se constituye como uno de los pilares abarcados e intervenidos en las organizaciones.

## **7 “IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES EN LOS PUNTOS DE VENTA DE COPSERVIR LTDA. BUCARAMANGA”**

### **7.1 JUSTIFICACIÓN**

Las organizaciones enfrentan hoy en día un nuevo reto con el libre comercio y el mundo globalizado en donde aparecen competidores más eficientes y con mayor infraestructura para atender las demandas insatisfechas por el mercado.

Este desafío se convierte simultáneamente en una oportunidad y una amenaza para la población trabajadora, de acuerdo a la posición que adopte la gerencia de cada organización para afrontar los cambios y las exigencias actuales. Sin embargo, la forma de asumir responsablemente la influencia del entorno es que todos los niveles jerárquicos se apropien de los requerimientos de calidad y competitividad buscando el bienestar personal y organizacional, ajustando los procedimientos internos de la empresa en torno a ellos y minimizando y/o eliminando los factores de riesgo existentes en el medio laboral que perturben un buen desarrollo de los objetivos.

Es este argumento precisamente el que valida a la salud ocupacional como una herramienta gerencial, para mejorar la productividad y la rentabilidad de las empresas, garantizando el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los trabajadores/as y convirtiéndose por ende en una nueva aportación al valor agregado de la organización que constituyen.

De esta manera entra a formar un papel importante la responsabilidad de cada nivel administrativo y operativo en la eliminación y/o minimización de los

riesgos laborales, partiendo del concepto jurídico establecido en la ley colombiana y en convenios internacionales ratificados por el país, en donde se deja claro que el empleador es el responsable de las consecuencias causadas por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales que les sucedan a sus trabajadores, no obstante este compromiso, el trabajador también es vinculado en las tareas de la salud ocupacional, puesto que es el directo encargado de controlar y eliminar los riesgos localizados en su lugar específico de trabajo.

En la Cooperativa Copservir Ltda. se ha realizado un trabajo permanente en el área de la salud ocupacional, enfocado desde el bienestar de los asociados/as. En el primer semestre del año 2005, la practicante de Trabajo Social, continuó e implementó nuevas estrategias en el tema de la salud ocupacional, para contribuir a la buena salud de cada trabajador, cumpliendo con el reglamento de seguridad industrial establecido por la misma entidad y con los requisitos exigidos por la ley.

En la ejecución de la práctica se realizaron todas las acciones estratégicas en la mayoría de las poblaciones objetivo, viéndose afectada la cobertura de la población porque algunos puntos de venta se encontraban distanciados a las direcciones de zona, por ausencia en la zona de instituciones prestadoras de servicios de salud o por falta de una persona encargada directamente de coordinar en ese lugar particular el programa.

Estas razones dieron origen al proyecto “Implementación de un modelo para la prevención de los riesgos ocupacionales en los puntos de venta de Copservir Ltda. Bucaramanga”, con el fin de buscar el mejoramiento de la salud ocupacional en la empresa, entendiendo el mejoramiento desde el enfoque de la racionalidad preventiva de los riesgos que atacan la seguridad laboral a la población, es decir, en donde cada trabajador realice sus labores

con comportamientos concientes, en un intento permanente de ejecutar acciones protectoras de la integridad de cada uno.

Este proyecto impulsa a la institución a revestir la cobertura total de su población con los programas planeados en la dirección general y en la sucursal, brindando herramientas que posibilitan el progreso y el perfeccionamiento de la calidad y competitividad de la entidad, para posicionarse como una de las mejores en sus políticas de personal.

## **7.2 OBJETIVO**

Promover en cada una de las zonas de la sucursal Bucaramanga de la cooperativa Copservir en forma continua y permanente, el desarrollo de acciones autodirigidas preventivas de salud ocupacional que permitan minimizar la presencia de factores de riesgo ocupacional.

### 7.2.1 Estrategias.

- ✓ *Estrategia 1:* Conformación del Grupo “Líderes Gestores de la Prevención” en cada zona de la Sucursal.
- ✓ *Estrategia 2:* Difusión de información y desarrollo en formación de temas de salud ocupacional a los asociados/as de la cooperativa en las zonas de la Sucursal Bucaramanga.
- ✓ *Estrategia 3:* Fortalecimiento de acciones correctivas para los actos inseguros que atenten contra la salud en el medio laboral

### 7.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La propuesta contempla la participación como eje socializador; se basa en la búsqueda de la transformación del problema desde la población objetivo, la cual es la que se ve afectada directamente y sufre los incidentes, accidentes y enfermedades profesionales. Mediante la inclusión en los programas de prevención se obtiene una concienciación y aplicación de los nuevos hábitos aprendidos por medio de las acciones estratégicas planeadas, en donde es el trabajo cotidiano el escenario de evolución del proceso de coordinación, información y formación.

Cada estrategia dispone de una metodología diferente acorde con el proceso a llevar a cabo, por tal motivo se hará una descripción que abarque los rasgos generales a tratar y más adelante se esbozará específicamente el desarrollo de cada acción estratégica.

- ✓ *Estrategia 1:* Conformación del Grupo “Líderes Gestores de la Prevención” en cada zona de la Sucursal.

Para comenzar a realizar un trabajo conciente y efectivo de prevención, es necesario desplegar los conocimientos y comportamientos por medio de un canal que los refuerce dirigiéndose a la población objetivo. Es esta razón la que demanda un grupo de personas capacitadas en el tema de la salud ocupacional y con las destrezas necesarias para liderar un esfuerzo conjunto a la obtención de las metas establecidas en cada zona de la Sucursal.

Estos Líderes Gestores de la Prevención deberán:

- Tener una antigüedad igual o mayor a 1 año en la cooperativa.
- Tener cursado hasta el grado undécimo bachillerato.
- Ser personas reconocidas ante los directivos y compañeros por su conducta intachable en las actividades laborales.

- Tener buenas relaciones interpersonales con los demás trabajadores/as y directivos/as de la cooperativa.
  - Tener buena habilidad para la comunicación.
  - Manifestar interés por el autocuidado.
- ✓ *Estrategia 2:* Difusión de información y desarrollo en formación de temas de salud ocupacional a los asociados/as de la cooperativa en las zonas de la Sucursal Bucaramanga.

Se trabajará la estrategia información-formación por medio de mecanismos de comunicación entregados a la población objetivo como canal de distribución masiva de los conceptos y explicaciones generales.

Una vez sea percibido el mensaje, se realizarán talleres de “sensibilización y formación” en cada municipio para compartir los datos recibidos, por medio de los folletos y afiches, a su vez, reflexionar sobre el objetivo de la información y movilizar a los/as trabajadores/as a iniciar participaciones activas desde sus labores para la aplicación individual y colectiva en la jornada laboral de la prevención de los riesgos ocupacionales.

- ✓ *Estrategia 3:* Fortalecimiento de acciones correctivas para los actos inseguros que atenten contra la salud en el medio laboral.

Teniendo en cuenta que el comportamiento de una persona se puede observar, registrar y medir, se emplearán protocolos de observación con diferentes formatos, de acuerdo a la actividad realizada, de esta manera será posible establecer las tendencias y patrones desarrollados por los trabajadores en sus tareas diarias y por tanto, efectuar una gestión práctica para reducir los actos inseguros, reforzando los actos seguros mediante las sesiones semanales, en las cuales se entablarán compromisos y se revisará el cumplimiento de los mismos, en relación a la prevención de los riesgos presentados en el lugar de trabajo.

A continuación se describirán las estrategias con su respectiva planeación que especifica las acciones estratégicas, las metas, indicadores de logro, metodología y los responsables de cada actividad.

## 7.4 PLANEACIÓN

Tabla 13: Planeación propuesta estrategia 1.

<b>ESTRATEGIA 1</b>		Conformación del Grupo “Líderes Gestores de la Prevención” en cada zona de la Sucursal.		
<b>OBJETIVO</b>		Constituir un grupo de personas que posean el conocimiento del proceso salud-enfermedad en el medio laboral de tal manera que estén en la capacidad de detectar en forma oportuna los factores de riesgo y promuevan la aplicación de medidas preventivas para la disminución de los mismos en cada punto de venta de las zonas de la sucursal Bucaramanga.		
<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR DE LOGRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
Realizar el proceso de Convocatoria y selección de los/las Líderes Gestores de la Prevención.	Seleccionar 8 Líderes Gestores de la Prevención.	8 personas seleccionadas para el cargo.	Analista de Selección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Convocatoria.</li> <li>✓ Presentación de pruebas psicotécnicas.</li> <li>✓ Entrevista personal con la coordinadora de salud ocupacional de la Sucursal.</li> </ul>
			Analista de Bienestar.	
Realizar la capacitación de los Líderes Gestores de la Prevención en los módulos de salud ocupacional.	Transmitir el 100% de los contenidos establecidos sobre el módulo “Fundamentos para liderar la prevención”.	Calificación en “grado satisfactorio” por parte de los participantes	Analista de Bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conferencias participativas.</li> <li>✓ Discusiones grupales.</li> <li>✓ Sesiones educativas.</li> </ul> <p>Temas a tratar: Subprogramas de SO, detección de factores de riesgos, reporte de ATEP, elementos de protección, bioseguridad y vigilancia epidemiológica.</p>
			ARP.	
	Transmitir el 100% de los contenidos sobre el módulo de “Herramientas para la aplicación participativa y conciente, de la salud ocupacional” en cada zona.	Evaluación del segundo módulo satisfactoria.	Analista de Bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conferencias participativas.</li> <li>✓ Discusiones grupales.</li> <li>✓ Sesiones educativas.</li> <li>✓ Talleres.</li> </ul> <p>Temas a tratar: Liderazgo, comunicación, metodología de taller, formación para llenar y analizar los protocolos de observación.</p>
			ARP.	

Fuente: Del presente trabajo.

Tabla 14: Planeación propuesta estrategia 2.

<b>ESTRATEGIA 2</b>		Difusión de información y desarrollo en formación de temas de salud ocupacional a los asociados/as de la cooperativa en las zonas de la Sucursal Bucaramanga.		
<b>OBJETIVO</b>		Promover conocimientos y prácticas saludables, resaltando el enfoque de la prevención de los riesgos ocupacionales presentes en el puesto de trabajo.		
<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR DE LOGRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
Proporcionar datos, información y conocimientos sobre la salud ocupacional a los asociados/as de las zonas de la Sucursal Bucaramanga.	Elaborar y repartir folletos a cada trabajador/a en todos los puntos de venta de la Sucursal por cada tema tratado durante los cuatro meses del proyecto.	Folletos repartidos a cada asociado/a de las zonas de la Sucursal.	Área de comunicación organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se distribuirán folletos una vez al mes a cada asociado/a.</li> <li>✓ Los temas tratados serán: en el primer mes “reconocimiento de la integralidad del ser y de la importancia de la prevención de los riesgos ocupacionales”, en el segundo “empleo de la ergonomía como aliada de bienestar”, en el tercero “el orden y la limpieza como factores de prevención” y en el cuarto “la bioseguridad como recurso óptimo de inmunidad”.</li> </ul>
			Líderes Gestores de la Prevención.	
	Elaborar y circular los afiches por cada punto de venta de la Sucursal durante los cuatro meses del proyecto.	Afiches repartidos y divulgados en cada punto de venta la Sucursal.	Área de comunicación organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se repartirán afiches a cada punto de venta, los cuales se publicarán en algún lugar visible.</li> <li>✓ Los temas tratados serán: en el primer mes “reconocimiento de la integralidad del ser y de la importancia de la prevención de los riesgos ocupacionales”, en el segundo “empleo de la ergonomía como aliada de bienestar”, en el tercero “el orden y la limpieza como factores de prevención” y en el cuarto “la bioseguridad como recurso óptimo de inmunidad”.</li> </ul>
			Líderes Gestores de la Prevención.	
	Realizar un taller por mes en cada municipio de la Sucursal.	Talleres programados / talleres realizados.	Área de comunicación organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se trabajará un taller por mes en cada municipio, el cual será coordinado por el líder gestor. Los temas irán de acuerdo a los manejados por la estrategia comunicativa mensual.</li> <li>✓ La metodología de cada taller estará establecida en los anexos A, B, C y D.</li> </ul>
			Líderes Gestores de la Prevención.	

Fuente: Del presente trabajo.

Tabla 15: Planeación propuesta estrategia 3.

<b>ESTRATEGIA 3</b>		Fortalecimiento de acciones correctivas de los actos inseguros que atenten contra la salud en el trabajo.		
<b>OBJETIVO</b>		Promover prácticas preventivas para generar hábitos saludables en los asociados/as de los puntos de venta de las zonas de la Sucursal Bucaramanga.		
<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR DE LOGRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
Diseñar e implementar protocolos de observación de cumplimiento de procesos para aplicarlos a los asociados/as de las zonas de la Sucursal Bucaramanga.	Detectar los factores de riesgo que afectan la salud de los asociados/as de la cooperativa en los procesos y comportamientos llevados a cabo por cada uno.	Informes presentados de cada zona a la Analista de Bienestar.	Líderes Gestores de la Prevención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El líder gestor de la prevención aplicará la observación participante para diligenciar los formatos, (ver anexo E)</li> <li>✓ Los líderes gestores presentarán los informes respectivos de cada zona a la Analista de Bienestar de la Sucursal. Estos informes serán obtenidos de la tabulación de los protocolos de observación que fueron realizados en cada punto de venta.</li> <li>✓ La analista de Bienestar con los informes obtenidos por los Líderes Gestores realizará un compendio de tendencias y patrones de la Sucursal frente a la prevención de los riesgos laborales. Según lo analizado se realizará una retroalimentación con los Líderes y a su vez con los trabajadores/as de la Sucursal.</li> </ul>
		Análisis general de la Sucursal realizado por la Analista de Bienestar según los informes presentados por los líderes Gestores de cada zona.	Analista de Bienestar.	
Realizar semanalmente sesiones para entablar compromisos frente a la prevención de ATEP y para revisar el cumplimiento de los mismos.	Cumplir con el 100% de las sesiones establecidas.	Sesiones planeadas / sesiones realizadas.	Líderes Gestores de la Prevención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En reuniones de 15 minutos el día comienzo de semana, se reforzarán los comportamientos adecuados para los distintos procesos, contrarrestando los actos inseguros observados en semanas anteriores.</li> <li>✓ De manera participativa, los integrantes expondrán sus aportes frente a los compromisos que se deben establecer para la semana y se evaluará el cumplimiento de los mismos.</li> <li>✓ Se harán reconocimientos públicos trimestrales a nivel de la sucursal para el punto de venta que más se aproxime al cumplimiento de los objetivos de esos meses.</li> </ul>
		Actas de Compromisos establecidos.		

Fuente: Del presente trabajo.

## 7.5 CRONOGRAMA

Tabla 16: Cronograma propuesta.

ACCIONES ESTRATÉGICAS	1º mes				2º mes				3º mes				4º mes				5º mes				6º mes			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar el proceso de convocatoria y selección de los/las Líderes Gestores de la Prevención.																								
Realizar la capacitación de los/las Líderes Gestores de la Prevención en los módulos de salud ocupacional.																								
Proporcionar datos, información y conocimientos sobre la salud ocupacional a los asociados/as de las zonas de la Sucursal Bucaramanga.																								
Implementar protocolos de observación de cumplimiento de procesos para aplicarlos a los asociados/as de las zonas de la Sucursal Bucaramanga.																								
Realizar semanalmente sesiones para entablar compromisos frente a la prevención de ATEP y para revisar el cumplimiento de los mismos.																								

Fuente: Del presente trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

ARGYRIS, Chris. El individuo dentro de la organización. Barcelona: Herder, 1979.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill, 1988.

COLMENA, Riesgos Profesionales. Guía Básica: Cartilla Taller de Prevención.

Comité Paritario de Salud Ocupacional. Disponible en: <http://www.unalmed.edu.co/~copaso/copaso.htm>

CONFECOOP. El sector de la economía solidaria y las cooperativas en Colombia, 2005. Disponible en: [http://www.aciamericas.coop/spip/article.php3?id\\_article=573](http://www.aciamericas.coop/spip/article.php3?id_article=573)

Consejo colombiano de seguridad. Disponible en: [http://www.suratep.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=7&Itemid=132](http://www.suratep.com/index.php?option=com_content&task=view&id=7&Itemid=132)

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 58 "De los Principios Fundamentales", 1991.

COPIDROGAS. La droguería independiente en Colombia: su importancia comercial y social. 2002. Disponible en: [www.copidrogas.com.co/documentos/version\\_final\\_cambios.doc](http://www.copidrogas.com.co/documentos/version_final_cambios.doc)

DANE Disponible en: [http://www.dane.gov.co/index.php?option=com\\_content&task=category&sectionid=19&id=74&Itemid=256](http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=19&id=74&Itemid=256)

DOLAN, Simon. SHULER, Randall S. La Gestión de los Recursos Humanos. España: Mc Graw-Hill, 1999.

El Sector de la economía solidaria como modelo alternativo de desarrollo socioeconómico constructor de paz y equidad. Disponible en: <http://www.sena.edu.co/downloads/Economía%20Solidaria/actualización%2021-11-06/cap67sectordelaeconomiasolidaria2%20-DEFINITIVO.doc>

GARCÍA RUIZ, Pablo, LUCAS MARÍN, Antonio, Sociología de las organizaciones. España: Mc Graw Hill, 2002.

HIBA, Juan Carlos. Trabajo decente y riesgos del trabajo: retos y desafíos. Disponible en: [http://www.suratep.com/images/stories/documentos/trabajo\\_decente.pdf](http://www.suratep.com/images/stories/documentos/trabajo_decente.pdf), 2001.

INFANTE, A. Organización Mundial de la Salud. La Reforma de la Atención a la Salud en América Latina. El Rol del Estado y los Medicamentos Esenciales. 1995. Disponible en: [www.copidrogas.com.co/documentos/](http://www.copidrogas.com.co/documentos/)

KAST, Fremont E. ROSENZWEIG, James E. Administración en las organizaciones. Un enfoque de sistemas. México: Mc Graw-Hill, 1981.

McGREGOR, Douglas. El aspecto Humano de las Empresas. México: Ed. Diana S.A., 1969.

OIT. Conferencia Internacional del Trabajo. 89ª reunión 2001. Ginebra. Disponible en: [www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc89/pdf/rep-v-1.pdf](http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc89/pdf/rep-v-1.pdf) -

OROZCO MONTOYA, Guillermo. Tu familia la mejor inversión. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, 1995.

Presidencia de la República de Colombia. Disponible en: <http://www.presidencia.gov.co/sne/2004/marzo/23/10032004.htm>

QUINTERO VELÁSQUEZ, Ángela María. El Trabajo Social Familiar y el enfoque sistémico. Colombia: Grupo Lumen, 2004.

Resolución 1016/89. Disponible en:  
[http://www.eppm.com/epmcom/elementos\\_comunes/archivos\\_extras/Resolucion1016-89-PSOE.doc](http://www.eppm.com/epmcom/elementos_comunes/archivos_extras/Resolucion1016-89-PSOE.doc)

Seguro Social ISS, Protección Laboral, Administradora de Riesgos Laborales. Material de Lectura. Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales en el Sector Salud.

# ANEXOS

## ANEXO A

### TALLER DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN “RECONOCIMIENTO DE LA INTEGRALIDAD DEL SER Y DE LA IMPORTANCIA DE LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES”

#### Objetivo

Comprender la importancia que tiene el cuerpo y la mente humana para el desarrollo de las actividades cotidianas y reconocer la significación de la prevención de los riesgos ocupacionales.

#### Recursos

- ✓ Aula con sillas.
- ✓ Papelógrafo o tablero, marcadores de colores.
- ✓ Tarjetas de cartulina pequeñas, una por cada persona de la reunión.
- ✓ Lapicero para cada integrante.

#### Metodología

*Dinámica de entrada\**: (30 minutos) Se reparte la cartulina y el lapicero a los integrantes solicitándoles que escriban en orden de importancia los tres miembros o partes del cuerpo humano que consideren son las más importantes y necesarios para que el organismo funcione correctamente. Después de unos minutos se procede a leer en voz alta y a escribir en el tablero o papelógrafo los órganos o miembros que cada uno de ellos anotó en la tarjeta.

Una vez se haya terminado de leer y escribir lo que dice en cada tarjeta, se trata de organizar un cuerpo con todos los órganos que se han dicho y se dibuja en el tablero o papelógrafo. Por ejemplo: si tres personas dijeron que la cabeza y cuatro dijeron que el corazón y cinco que las manos y dos que los ojos, se dibuja un ser que tenga tres cabezas, cuatro corazones,

---

\* Adaptado de “¿Cómo somos?”, La solidaridad está en juego. Red de Solidaridad Social. Presidencia de la República.

cinco manos y dos ojos. El resultado es un monstruo que no tiene cuello, ni hombros, ni estómago, ni pies, ni nada más de lo que se dijo.

Inmediatamente después de terminar el dibujo, se realiza una reflexión sobre la actividad haciendo evidente que la creación final fue un monstruo, que no puede ser comprendido como un ser humano, manejando las reflexiones concretas acerca del resultado de la actividad en tono humorístico, generando conclusiones válidas en la vida real, como por ejemplo, si el dibujo no tiene intestinos, ¿cómo digeriría la comida?

*Ejercicio en grupo:* (45 minutos) Se colocan en una pared dos tarjetas correspondientes a las palabras “SI” y “NO”, el tallerista explicará a los asistentes la mecánica de la dinámica que consiste en que éste tiene una lista de preguntas sobre la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, las cuales irá realizando a los integrantes. Una vez sea formulada la pregunta, cada asistente se ubicará en la parte de la respuesta que considera correcta, justificando posteriormente su posición.

Los integrantes tendrán la oportunidad de sumar y restar puntos según sus contestaciones y la persona que tenga el mayor puntaje será elogiada por todo el grupo, reconociéndole sus conocimientos en torno al tema.

*Reflexión y conclusiones:* (45 minutos) Concluyendo la sesión, el tallerista hace una reflexión frente a la importancia del cuerpo humano, teniendo en cuenta que éste es un organismo complejo que cumple muchas y variadas funciones. Además debe hacer referencia a las funciones que se realizan sin un proceso de voluntad totalmente conciente, como la digestión, la respiración y cómo intervienen todos los órganos para que se tenga la vida. De la importancia que se le conceda al cuerpo y a la salud se deriva el esmero que se le otorgue a la prevención de los riesgos ocupacionales.

En seguida se procede a clarificar conceptos concretos sobre el significado de prevención, los procedimientos adecuados en términos precisos de presencia de riesgos y de definiciones específicas sobre salud ocupacional, hilando las preguntas y respuestas aisladas en un conocimiento integral. Posteriormente se conduce a un espacio de reflexión sobre el conocimiento que demostró tener el grupo sobre la prevención y sobre su aplicación en las labores cotidianas.

De esta manera se realizan compromisos por parte de los participantes en relación a su trabajo diario.

*Evaluación:* (10 minutos) Para concluir el taller de sensibilización y formación se invita a los asistentes a evaluar el desarrollo de la sesión; se registrarán las observaciones en un formato de evaluación (anexo F) con las categorías de consecución de los objetivos propuestos para el taller, metodología utilizada y claridad y conocimientos del tema por parte del tallerista. Se agradece al público la asistencia, atención y participación.

## ANEXO B

### TALLER DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN “EMPLEO DE LA ERGONOMÍA COMO ALIADA DE BIENESTAR”

#### **Objetivo**

Incentivar a practicar posiciones correctas en las actividades cotidianas laborales con el fin de preservar la buena salud.

#### **Recursos**

- ✓ Aula con sillas.
- ✓ Papelógrafo o tablero, marcadores de colores.
- ✓ Tarjetas de papel o cartulina, pequeñas.
- ✓ Lapicero para cada integrante.

#### **Metodología**

*Dinámica de entrada:* (30 minutos) los participantes se organizan en un círculo. El tallerista coge la punta del ovillo de lana y comienza con la presentación personal, relatando una anécdota de su vida en la que haya visto amenazada su salud o la de alguna persona cercana. Posteriormente lanza la lana, de tal manera que se vaya tejiendo una telaraña cada vez que se realicen las presentaciones. Una vez esté el grupo enredado con la lana y todos los participantes se hayan presentado, se termina la dinámica realizando una breve conclusión sobre lo relatado en la actividad.

*Ejercicio en grupo:* (45 minutos) Se colocan en un tablero o en el papelógrafo tarjetas con diferentes dibujos que en su reverso contendrán esquemas de posiciones que frecuentemente se realizan en el trabajo, incluyendo siempre el par de la misma posición, por ejemplo la figura de una persona sentada frente al computador, o alguien abriendo un cajón

de un mueble. Entretanto, los participantes se organizarán en grupos de a tres personas, determinando éstos un nombre que identifique su grupo.

Una vez sea comenzado el juego, se dispondrá una persona diferente cada oportunidad por grupo, que pase al frente a escoger la pareja de tarjetas que le indique el resto de sus compañeros. Si la escogencia fue acertada formando una pareja, el grupo continuará con el turno; de esta manera se terminará la actividad cuando se hayan volteado todas las figuras correctamente y será reconocido públicamente el grupo vencedor.

*Reflexión y conclusiones:* (30 minutos) El tallerista aclarará que las figuras tenían posturas correctas e incorrectas frente a las labores realizadas en cada caso concreto; de este modo, las figuras serán analizadas por los participantes del taller, manifestando lo acertadas que son en su posición o determinando la colocación correcta tanto del cuerpo humano, como de las herramientas de trabajo. Posteriormente se considerará el beneficio o el perjuicio ocasionado a las partes del cuerpo que intervienen directamente en la acción.

Finalmente se realizará la conclusión sobre la relevancia de la ergonomía en todas las labores diarias y la influencia de ésta en el bienestar personal.

*Evaluación:* (10 minutos) Para concluir el taller de sensibilización y formación se invita a los asistentes a evaluar el desarrollo de la sesión; se registrarán las observaciones en un formato de evaluación (anexo F) con las categorías de consecución de los objetivos propuestos para el taller, metodología utilizada y claridad y conocimientos del tema por parte del tallerista. Se agradece al público la asistencia, atención y participación.

## ANEXO C

### TALLER DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN “EL ORDEN Y LA LIMPIEZA COMO FACTORES DE PREVENCIÓN”

#### **Objetivo**

Brindar elementos que permitan identificar riesgos que atenten contra la salud ocasionada entre otros, por la falta de orden y limpieza en el lugar de trabajo.

#### **Recursos**

- ✓ Aula con sillas.
- ✓ Papelógrafo o tablero, marcadores de colores.
- ✓ Lapicero para cada integrante.

#### **Metodología**

*Organización inicial:* En la entrada del lugar a realizar el Taller, la persona encargada de la recepción de los asistentes reparte tarjetas de cinco colores diferentes para facilitar la ubicación en el grupo al cual le corresponderá realizar el ejercicio de la actividad programada. Cada tarjeta se marcará con el nombre del participante.

*Dinámica de entrada:* (15 minutos) Se comienza la sesión con la dinámica de “la bolita”, conformando un círculo con los participantes. El tallerista comienza bailando y cantando “Yo tengo una bolita que me sube y me baja, ay, (en este momento el cantante realiza un movimiento extraño y característico de su baile para resaltar esta parte del canto y continúa) me sube a mí, te sube a ti (señala a alguien) y te la paso a ti (en esta parte indica la persona que continúa con la interpretación). Extendiendo la actividad hasta que todos o la mayoría de los integrantes participen.

*Ejercicio en grupo:* (1 hora y 30 minutos) El tallerista organiza cinco grupos de acuerdo a los colores que poseen en la tarjeta de identificación; cada uno tendrá fijada una palabra japonesa que corresponde a las 5S (SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU y SHITSUKE) y su respectiva traducción en español. Cada grupo deberá preparar un dramatizado en donde dé a entender a los demás la palabra correspondiente y el significado de la misma en el ambiente de trabajo, de manera muda. Una vez esté preparada la actividad se procederá a presentarla a los demás grupos, cada uno tendrá un tiempo de 2 minutos para mostrar el dramatizado mudo y los demás deberán conjeturar la palabra asignada a los intérpretes.

*Reflexión y conclusiones:* (30 minutos) transcurridas las presentaciones, se procede a determinar un concepto claro de orden y limpieza según los elementos abarcados por cada grupo en las 5S. Los integrantes intervendrán voluntariamente en la construcción de la definición y finalmente se concluye con los componentes teóricos básicos sobre el tema en donde quede clara su definición y su importancia para los trabajadores como eje transversal para alcanzar comportamientos sanos y de esta manera prevenir riesgos que afecten la salud de cada persona.

*Evaluación:* (10 minutos) Para concluir el taller de sensibilización y formación se invita a los asistentes a evaluar el desarrollo de la sesión; se registrarán las observaciones en un formato de evaluación (anexo F) con las categorías de consecución de los objetivos propuestos para el taller, metodología utilizada y claridad y conocimientos del tema por parte del tallerista. Se agradece al público la asistencia, atención y participación.

## ANEXO D

### TALLER DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN “LA BIOSEGURIDAD COMO RECURSO ÓPTIMO DE INMUNIDAD”

#### **Objetivo**

Promover la identificación de los aciertos y errores cometidos en el trabajo sobre las normas de bioseguridad establecidas.

#### **Recursos**

- ✓ Aula con sillas.
- ✓ Papelógrafo o tablero, marcadores de colores.
- ✓ Ovillo de lana.
- ✓ Lapicero para cada integrante.

#### **Metodología**

*Dinámica de entrada:* (15 minutos) se forma un círculo con las personas participantes al taller, cada uno/a se encuentra sentado/a; en el centro se ubica una persona que comienza la dinámica preguntándole a algún compañero – “¿Te gusta tu vecino?”, la persona que fue señalada se levanta y responde – Sí me gusta; el del centro le pregunta – ¿Por qué? y la otra persona le responde con alguna característica física o cualidad general; por ejemplo: – Porque tiene un reloj, o puede ser también – Porque es una persona muy cariñosa. Entre los integrantes del círculo se levantarán rápidamente los que posean esa característica y cambiarán de lugar, hasta que un personaje se quede sin puesto y le corresponda ir al centro del círculo.

Nuevamente se repite la actividad hasta que varios integrantes se hayan movido de sus posiciones. Si un hombre o una mujer se sitúan varias veces en el centro, se le asigna una penitencia.

*Ejercicio en grupo:* (30 minutos) Se forma un círculo con los integrantes del taller. Para iniciar el ejercicio se convoca una persona para participar en la demostración al público sobre cómo realiza normalmente en su trabajo el servicio de inyectología a un cliente, otra persona simula estar en la camilla; la representación será desde el instante en que el vendedor recibe al cliente y termina su trabajo. Mientras esto sucede, el grupo observa en silencio el procedimiento y una vez se termine, el tallerista comienza la reflexión participativa sobre los aciertos y errores efectuados por el vendedor. Así sucesivamente se continuará con demostraciones por diferentes participantes en las cuales se trabajarán las situaciones de eliminación de desechos, desinfección de áreas de trabajo, manejo de sustancias tóxicas y finalmente eliminación de elementos cortopunzantes.

*Reflexión y conclusiones:* (...minutos) Una vez se termine el trabajo en grupo se realiza una conclusión sobre la importancia de la bioseguridad en el trabajo cotidiano.

*Evaluación:* (10 minutos) Para concluir el taller de sensibilización y formación se invita a los asistentes a evaluar el desarrollo de la sesión; se registrarán las observaciones en un formato de evaluación (anexo F) con las categorías de consecución de los objetivos propuestos para el taller, metodología utilizada y claridad y conocimientos del tema por parte del tallerista. Se agradece al público la asistencia, atención y participación.

## ANEXO E

# PROTOCOLO DE OBSERVACIÓN



<b>Zona:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Punto de Venta:</b>		<b>Hora inicio:</b>	
<b>Admin. Pto de Vta:</b>		<b>Hora terminación:</b>	
<b>Líder Gestor:</b>			

Marque con una **X** en la casilla frente a la afirmación según corresponda:

**SI, NO ó N.R. (NO RESPONDE)**

No.	ÍTEM A AUDITAR LA SALUD OCUPACIONAL	SI	NO	N.R.
1	Existe un documento que contenga el programa de Salud Ocupacional en la zona.			
2	Identifica a una persona responsable de la Salud Ocupacional en la empresa.			
3	Existe el Comité Paritario de Salud Ocupacional (copaso) en la zona.			
4	El copaso se reúne periódicamente.			
5	Se realizan exámenes de ingreso.			
6	Se han realizado exámenes periódicos de control de riesgo durante el último año.			
7	Se realizan exámenes de retiro.			
8	El personal del punto de venta sabe cómo actuar en caso de emergencia.			
9	Está conformada la brigada de primeros auxilios.			
10	Se cuenta con botiquines de primeros auxilios dotados para atender los riesgos en cada punto de venta de la zona.			
11	Se dispone de miembros de la brigada de primeros auxilios para cubrir toda la jornada de trabajo.			
12	Se realizan programas de prevención para los riesgos biológicos. (Virus, hongos, bacterias, etc.)			
13	Se realizan programas de prevención para los riesgos físicos. (Resbalones, carga física, ruido, iluminación, etc.)			
14	Se realizan programas de prevención para los riesgos psicosociales. (Carga mental, problemas extralaborales, monotonía y rutina, etc.)			
15	Existe un panorama de factores de riesgo realizado de por lo menos 1 año.			
16	Los residuos biológicos son recogidos frecuentemente por una empresa especializada.			
17	La empresa realiza visitas de inspección y aplica listas de chequeo en forma periódica a los puestos de trabajo.			

18	La empresa tiene sus áreas y/o puestos de trabajo demarcados y señalizados.			
19	La empresa cuenta con sistemas de prevención y control de incendios.			
20	La empresa cuenta con planes de emergencia.			
21	Los elementos de protección siempre están dispuestos para su uso.			
22	Se hace reposición oportuna de los elementos de protección personal.			
23	Se hace inducción sobre Salud Ocupacional.			
24	El copaso ha sido capacitado sobre Salud Ocupacional.			
25	La empresa capacita y/o entrena a los integrantes de la brigada de emergencias según las necesidades de la empresa.			
26	Se llevan estadísticas de accidentes de trabajo.			
27	Se llevan estadísticas de enfermedad profesional.			
28	Existe un cronograma de actividades de Salud Ocupacional del presente año.			

**OBSERVACIONES:**



\_\_\_\_\_  
**Firma**  
**Administrador Punto de Venta**

\_\_\_\_\_  
**Firma**  
**Líder Gestor de la prevención**

## ANEXO F

### FORMATO DE EVALUACIÓN DE LOS TALLERES



Complete los datos que se piden a continuación:

<b>NOMBRE DEL LÍDER GESTOR</b>	
<b>ZONA</b>	
<b>MUNICIPIO</b>	
<b>TEMA DEL TALLER</b>	

Marque con una **X** la calificación del ítem presentado por el formato de acuerdo a la sesión en la que participó. (5 es la mayor puntuación que significa la excelencia. A su vez, 1 es la más baja puntuación y representa la insuficiencia).

COOPERATIVA MULTIACTIVA

NO.	ÍTEM A EVALUAR	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>I.</b>	Los objetivos del taller fueron presentados por el tallerista al iniciar la sesión.					
<b>II.</b>	Se alcanzó a cumplir el objetivo del taller.					
<b>III.</b>	La metodología utilizada en el taller fue adecuada para el tema tratado.					
<b>IV.</b>	El tallerista dominó el tema.					

**OBSERVACIONES:**