

**LA INFORMACIÓN COMO FACTOR CLAVE EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN
HUMANA DE COPSERVIR LTDA.**

QUERY JOHANA MORA ALBARRACIN

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

**LA INFORMACIÓN COMO FACTOR CLAVE EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN
HUMANA DE COPSERVIR LTDA.**

QUERY JOHANA MORA ALBARRACIN

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
2008**

DEDICATORIA

*A Gloria y Jaime, mis triunfos siempre serán suyos.
Y a quienes ya no están junto a mí, pero que desde donde se encuentren hoy
comparten mi felicidad.*

Con amor,

QUERY JOHANA

AGRADECIMIENTOS

Hoy mi corazón se regocija en la felicidad de saber culminada una etapa de mi vida que solo encontró en su paso satisfacción y aprendizaje, razón por la cual quiero agradecer en estas líneas a aquellos seres que a través de su paciencia, amor, disciplina y comprensión hicieron posible este sueño aún cuando en contadas ocasiones las vicisitudes de la cotidianidad convertían los días en escenarios pausados hacía la búsqueda final.

Gracias a Dios por encauzar mi vida en esta profesión a la que amo profundamente, a mis padres por todo el apoyo incondicional que he recibido y por su gran esfuerzo para iniciar, mantener y culminar este proceso, a mí hermano y hermana por creer en mí, a mi tía Marieta que ha sido un ejemplo en mi vida, a mi querido Edison, mis queridas Ivonne, Diana Andrea, Diana Smith, Paola, Rosita, por su paciencia y aliento en los momentos arduos.

Un agradecimiento especial a la profesora Adriana Vega quien con disciplina y comprensión me enseñó la importancia de creer en mis sueños y a trabajar en una forma constante por lograrlos.

Muchas gracias a quienes por la premura de este escrito no he logrado traer a mi memoria.

Gracias a todos y todas.

QUERY JOHANA

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. RELACION SISTEMICA DEL HOMBRE EN LA ORGANIZACIÓN Y LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES	4
1.1. SOCIEDAD DE ORGANIZACIONES	5
1.2. TEORIA SISTÉMICA, UN ENFOQUE INTERPRETATIVO Y HOLISTICO DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	11
1.3. LA GESTIÓN HUMANA Y SUS PROCESOS, A LA LUZ DE LA TEORÍA SISTÉMICA	15
1.4. ENFOQUE DE BALANCE SOCIAL PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	18
2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	20
2.1. LA ECONOMÍA SOLIDARIA	20
2.2. ORIGENES Y SIGNIFICADOS DEL COOPERATIVISMO	23

2.3. TALENTO HUMANO Y SEGURIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO	29
3. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	31
4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	54
4.1. PLANEACIÓN OPERATIVA PRÁCTICA PROFESIONAL II. 2 MAYO DE 2008 – 2 NOVIEMBRE DE 2008. COPSERVIR LTDA. SUCURSAL BGA.	61
4.2. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	81
5. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA SUCURSAL BUCARAMANGA PARA LA TOMA DE DECISIONES.	85
5.1. JUSTIFICACION	85
5.2. OBJETIVO ESTRATEGICO	87
5.2.1 Objetivos específicos	87
5.3. PROCESO METODOLÓGICO	88
5.4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	88

5.5. FASES DEL PROCESO	99
5.6. ASIGNACIÓN DE RECURSOS	107
5.6.1. Responsables	107
5.6.2. Presupuesto	108
6. CONCLUSIONES	109
7. RECOMENDACIONES	111
8. BIBLIOGRAFÍA	112
9. ANEXOS	116

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Sucursales de Copservir Ltda.	33
Cuadro 2. Valores cooperativos.	40
Cuadro 3. Principios cooperativos.	41
Cuadro 4. Matriz DOFA del departamento de Recursos Humanos.	57
Cuadro 5. Objetivo estratégico 1.	61
Cuadro 6. Objetivo estratégico 2.	64
Cuadro 7. Objetivo estratégico 2. <i>(Continuación)</i> .	65
Cuadro 8. Objetivo estratégico 3.	69
Cuadro 9. Objetivo estratégico 4.	70
Cuadro 10. Objetivo estratégico 5.	72
Cuadro 11. Objetivo estratégico 6.	73
Cuadro 12. Rangos de gestión.	87
Cuadro 13. Matriz de variables.	89
Cuadro 14. Matriz de variables. <i>(Continuación)</i> .	90
Cuadro 15. Matriz de variables. <i>(Continuación)</i> .	91
Cuadro 16. Matriz de variables. <i>(Continuación)</i> .	92
Cuadro 17. Matriz de variables. <i>(Continuación)</i> .	93
Cuadro 18. Matriz de variables. <i>(Continuación)</i> .	94
Cuadro 19. Fase preparatoria del sistema de gestión de la información.	97
Cuadro 20. Fase preparatoria del sistema de gestión de la información. <i>(Continuación)</i> .	98
Cuadro 21. Fase de implementación del sistema de gestión de la información.	100
Cuadro 22. Fase de retroalimentación.	102
Cuadro 23. Fase evaluativo.	103

Cuadro 24. Cronograma de trabajo.	104
Cuadro 25. Cronograma de trabajo. (<i>Continuación</i>).	105
Cuadro 26. Asignación de responsables por fase	107
Cuadro 27. Presupuesto.	108

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Copservir Ltda., sucursal Bucaramanga como sistema y su flujo de información.	13
Figura 2. Procesos de gestión humana desde el punto de vista sistémico.	17
Figura 3. Organigrama general.	35
Figura 4. Organigrama suplementario (Recursos Humanos).	36
Figura 5. Logo de Copservir Ltda.	42
Figura 6. Proceso metodológico del sistema de gestión de la información	87

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Economía solidaria en Colombia, 2007.	27
Gráfico 2. Principales subsectores cooperativos, 2007.	28
Gráfico 3. Hombres y mujeres de la sucursal Bucaramanga.	46
Gráfico 4. Discriminación por género de la sede administrativa.	47
Gráfico 5. Población por género en puntos de venta.	47
Gráfico 6. Población por tipo de vinculación laboral.	49
Gráfico 7. Población por salario devengado.	50
Gráfico 8. Nivel de escolaridad.	52

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Plan de trabajo COPASO.	113
Anexo B. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO VIGENTE EN LA COOPERATIVA.	114
Anexo C. Diapositivas accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	123
Anexo D. Cartilla ¡MANEJA EL ESTRÉS!	130
Anexo E. Programación II semestre. Capacitación Colmena ARP.	135
Anexo F. ACTIVIDADES DE GESTIÓN HUMANA SUSCEPTIBLES DE RETROALIMENTAR.	136

RESUMEN

TITULO: PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN COPSERVIR LTDA., SUCURSAL BUCARAMANGA PARA LA TOMA DE DECISIONES*.

AUTOR: QUERY JOHANA MORA ALBARRACIN**.

PALABRAS CLAVES: Enfoque sistémico, gestión de la información, economía solidaria, cooperativas de trabajo asociado.

El presente informe mejorado plasma la experiencia de la práctica profesional desarrollada en Copservir Ltda., sucursal Bucaramanga, en el primer semestre académico de 2008, pretende ser un elemento de análisis crítico mediante el cual se valida el quehacer profesional, cuyos lineamientos generales se establecen en la visión sistémica de las organizaciones y el hombre dentro de las mismas. De la misma forma, se hace un abordaje a la sociedad desde la perspectiva ya nombrada, teniendo en cuenta la trascendencia de las organizaciones en este escenario y el impacto que éstas generan en la personas, sin olvidar la dinámica del sector cooperativo en Colombia y su legislación. Igualmente se expone la dinámica de ejecución de la práctica teniendo en cuenta su proceso de ubicación que obedeció a un lapso de un mes aproximadamente, diagnóstico, el cual se realiza por medio de la matriz DOFA, la planeación operativa, basada en el diagnóstico y evaluación que incluyen las metas, los indicadores, objetivos y aspectos generales de la experiencia profesional.

La gestión de la información es un aspecto clave del éxito en la toma de decisiones en el área de gestión humana, razón por la cual se genera una propuesta de mejoramiento que toma como base el enfoque de balance social pero difiere de él en su fin último, pues ésta es una herramienta de gestión de carácter interno que no pretende mostrar a la comunidad el cumplimiento de la responsabilidad social, sino convertir el manejo de este factor en un proceso riguroso que garantice la efectividad en la toma de decisiones concernientes al talento humano de Copservir Ltda.

* Trabajo de grado.

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora Adriana Vega Martínez.

SUMMARY

I TITLE: PROPOSAL FOR THE IMPLEMENTATION OF A SYSTEM OF ADMINISTRATION OF THE INFORMATION IN THE DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCES IN COPSERVIR LTDA., BRANCH BUCARAMANGA FOR THE TAKING OF DECISIONS*.

AUTHOR: QUERY MORA JOHANA ALBARRACIN**.

PASSWORDS: Focus systemic, administration of the information, economy solidary, cooperative working associate.

This report reflects the improved experience of professional practice in developed Copservir Ltda. Bucaramanga branch, in the first semester of 2008, aims to be an element of critical analysis by which validates the professional work, whose guidelines are set out in The systemic view of organizations and the man inside them. In the same way, an approach to society from the perspective already appointed, taking into account the significance of the organizations in this scenario and the impact they generate in the people, not to mention the dynamics of the cooperative sector in Colombia and its legislation. It also presents the dynamic performance of the practice taking into account its location process that was due to a lapse of one month or so, diagnosis, which is via the matrix DOFA, operational planning, based on the diagnosis and evaluation which include targets, indicators, objectives and general aspects of professional experience.

Information management is key to success in decision-making in the area of human management, which is why the proposal creates a breeding base that takes as the focus of social reporting, but it differs in its ultimate goal , Which represents an internal management that is not designed to show the community the fulfillment of social responsibility, but managing to convert this into a rigorous process to ensure the effectiveness in making decisions concerning the human talent Copservir Ltda.

* Grade work.

** Ability of Human Sciences. Social working school. Director Adriana Vega Martínez.

INTRODUCCIÓN

La evolución histórica de la intervención de trabajo social en las organizaciones ha condicionado el quehacer profesional hasta el punto de focalizarlo en la gestión del talento humano, con una visión sistémica de la misma y con exigencias que plantean las tendencias actuales de administración de personal. El profesional se enfrenta a un contexto globalizado, primordialmente competitivo que cada vez influye más en la individualidad de las personas y hace públicos los escenarios que otrora conservaban el carácter privado, por otra parte el desarrollo de la economía industrial impregna la actualidad donde la inclusión del ser humano en las organizaciones trasciende el mero esfuerzo por suplir necesidades básicas y se convierte en un espacio tanto de autorrealización como de autogestionamiento a través del trabajo digno.

Desde esta perspectiva, Trabajo social se inserta en las organizaciones marco en que el sujeto de intervención es el ser humano y su objetivo principal radica en la posibilidad de aportar al logro del desarrollo integral de las personas desde el ambiente laboral, así se encuentra con aspectos que merecen especial atención como es el caso de la salud general y en el trabajo, el clima laboral, la capacitación, la evaluación y otros tantos aspectos que conforman variables determinantes en la evolución del talento humano y que proyectan su bienestar a la empresa, por esta razón se considera que una institución cuyo talento humano es saludable tiene esta misma característica.

Antes de entrar en el desarrollo del presente informe mejorado es imprescindible hacer algunas precisiones en torno al vocabulario que se usa en el escrito con el fin de garantizar la comunicación asertiva con el lector, inicialmente la autora del actual texto identifica como un elemento fundamental el reconocimiento a la

diferencia de género, empero por motivo pragmáticos en la redacción, en algunos casos, se usan proposiciones de tipo masculino para referirse a hombres y mujeres; por otra parte el uso de la terminología empresa, organización e institución, responden al significado que se tiene en relación con la unión de personas de forma sistemática para desarrollar una actividad económica, recibir las retribuciones por su trabajo establecidas en la ley y los demás aspectos que se derivan de una relación contractual.

Teniendo en cuenta estas ideas, la práctica profesional cuyo producto está representado por este informe mejorado, se desarrolló en el primer semestre académico de 2008, en la cooperativa de trabajo asociado Copservir Ltda., sucursal Bucaramanga, en el departamento de recursos humanos, específicamente en el área de bienestar social, allí el profesional en práctica desarrolló un proceso de ubicación, de planeación y evaluación que corresponde a la caracterización de la experiencia, sin embargo previamente se establecieron los lineamientos generales, es decir el marco teórico, que orienta la intervención profesional fundamentado en la visión sistémica y el enfoque de balance social, seguido de la contextualización de la experiencia que trata de ubicar la práctica profesional en un contexto general y específico, igualmente es imprescindible el conocimiento de la institución que se expone en el capítulo denominado caracterización de la institución.

En este trabajo, se presenta de manera precisa lo que tiene que ver con logros en relación con el proceso de aprendizaje desarrollado, conexos con la posibilidad de avanzar en el fortalecimiento de algunas debilidades identificadas en el diagnóstico inicial elaborado por el profesional en formación, así como la especificación del quehacer en el campo de práctica; de la misma forma se visualizará en este texto los aspectos relacionados con las dificultades del mismo.

Finalmente, se genera, a partir del análisis detallado de la dinámica de la cooperativa, la propuesta de mejoramiento para el área de intervención de Trabajo Social llamada: *implementación del sistema de gestión de la información en el departamento de recursos humanos de Copservir Ltda., sucursal Bucaramanga, para la toma de decisiones.*

1. RELACION SISTEMICA DEL HOMBRE EN LA ORGANIZACIÓN Y LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES

*“el desarrollo de la organización
consiste en el desarrollo de las personas
que la constituyen”*
(MARCHANT, Loreto: 2005)

La práctica profesional desarrollada en Copservir Ltda., sucursal Bucaramanga requiere, desde el punto de vista de la gestión de Trabajo Social en el área organizacional, un sustento teórico que permita por un lado la comprensión integral de la realidad circundante y por otro crear la posibilidad de aportes reales que desde la ocupación se puede hacer en estos espacios. Debido a la exigencia del ambiente institucional y la pluralidad de elementos influyentes en la mecánica del mismo, la columna vertebral de este informe la constituye la teoría de sistemas cuyos orígenes datan del año 1950 por los trabajos realizados por el biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy cuyos supuestos han sido aplicados a la dinámica de las organizaciones y son válidos, específicamente en una entidad como Copservir, que constituye el escenario en el que se llevó a cabo la práctica profesional y en la que los sujetos de intervención son los trabajadores llamados asociados por el carácter de la entidad y algunos de los procesos que se generan a partir de la relación contractual que ellos suscriben con la misma.

Para el avance de este marco referencial, se aborda en primera instancia, el concepto de organización y el impacto que tiene ésta en la sociedad actual, posteriormente se analiza el ser humano en las organizaciones teniendo en cuenta la influencia que éstas tienen sobre sus colaboradores y la interdependencia en

variables como el trabajo – la salud – la familia – el tiempo libre, entre otras, finalmente se expone la teoría mencionada anteriormente, resaltando la trascendencia que tiene el manejo de información y el flujo de la misma en la gestión de Recursos Humanos.

1.1. SOCIEDAD DE ORGANIZACIONES

El siglo XXI es una época de cambios acelerados marcada evolutivamente por momentos que fueron incompatibles y contradictorios entre sí. Desde la sociedad rural pasando por la industrialización (faceta indudablemente determinante en el futuro de todos los países) hasta la globalización, cientos de corrientes de pensamiento han influido en las características propias de cada período, la concepción del ser humano, el manejo de la economía, el concepto de desarrollo (que es relativamente nuevo), en fin la totalidad de la dinámica social ha tenido fluctuaciones motivadas por aspiraciones de crecimiento económico en algunos casos y desarrollo en otros, que hoy convierten a la civilización en una red de organizaciones de carácter sistémico e interdependiente como estrategia para la supervivencia en un ambiente globalizado, competente, inestable y exigente; por esta razón es fundamental visualizar el impacto que este tipo de estructuras tienen en el ser humano pues éste es, desde la perspectiva de Trabajo Social, un sujeto clave en los procesos de intervención que se adelantan en las diferentes áreas que componen el actuar profesional.

Desde esta perspectiva, Charles Perrow¹, expone algunas ideas que sustentan la trascendencia de las organizaciones en la sociedad y plantea que las primeras

¹ PERROW, Charles. UNA SOCIEDAD DE ORGANIZACIONES. Revisión: Revista Española de investigaciones sociológicas. [en línea]. 1992, Nº 59 [citado 26 de Septiembre de 2008]. (ejemplar dedicado a: Organizaciones y profesiones). ISSN 0210-5233. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=250111> 21 p.

han succionado la segunda²; en otras palabras se ha evidenciado, principalmente después de la industrialización, una pérdida por la apreciación de lo local, lo cercano y personal para sustituir estos vacíos con grandes, medianas o pequeñas entidades cuyos objetivos varían dependiendo de sus raíces, pero que al final se encuentran entrelazadas de manera funcional. En este sentido, en la medida en que el mundo necesita procesos muchos más complejos y tecnificados para su funcionamiento, los espacios privados pierden este carácter para convertirse en públicos; las situaciones particulares de los ciudadanos hacen parte de un contexto prescrito por las organizaciones donde las variaciones en la economía y en la política, la tercerización laboral, la globalización, la contaminación del medio ambiente, son tendencias que están a la vanguardia y se convierten en inputs para lo procesos de toma de decisiones que se toman en la red conformada por empresas de todos los sectores. Así estos entes hacen parte de la cotidianidad de los sujetos que están influidos directa o indirectamente en cada una de sus dimensiones, por la conexión sistémica que establece la persona con el entorno.

Por otra parte, este mismo autor sostiene la importancia de la permanencia del individuo en estos ámbitos ya que “para los empleados, su empresa constituye una fuente de amigos o pareja, consejo, asistencia médica, instalaciones y oportunidades recreativas, aprendizaje, servicios de comidas y opciones de jubilación”³.

De la misma forma, Idalberto Chiavenato sustenta que:

El mundo de hoy es una sociedad compuesta de organizaciones. Todas las actividades orientadas a la producción de bienes (productos) ó a la prestación de servicios (actividades especializadas) son planeadas, coordinadas, dirigidas y controladas en las organizaciones,

² *Ibíd.*, 21 p.

³ *Ibíd.*, 22 p.

las cuales están constituidas por personas y por recursos no humanos (como recursos físicos y materiales, tecnológicos, de mercado, etc.)⁴.

Una vez más se establece la relación trascendental entre los seres humanos y las organizaciones teniendo en cuenta que ellas regulan las actividades de la sociedad y que son escenarios sobre los que las personas pueden ejercer su derecho al trabajo entendiendo éste “como una actividad específicamente humana”⁵. La importancia de la relación hombre – organización en los casos en que existe un vínculo contractual radica en que mediante el trabajo “el hombre produce el mundo (pues produce sus medios de vida), acto de creación en que se lo apropia y controla y se produce así mismo (autoproducción/autorrealización del hombre por el trabajo)”⁶; por ello es imprescindible partir desde la visión del ser humano como un sistema* inmerso en la organización que a la vez tiene este mismo distintivo. Como es evidente la persona es receptora de estímulos provenientes del medio en el cual se desenvuelve, para el caso particular, la empresa genera un impacto en la dinámica del trabajador por medio de aspectos como la cultura organizacional, el clima laboral, las exigencias del cargo, las normas, incentivos, reconocimientos y demás que requieren respuestas (outputs) de parte de los colaboradores; igualmente el individuo filtra algunas de estas

⁴ CHIAVENTO, Idalberto. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN. Quinta edición. Santa – fé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, 1999. 1 p.

⁵ DANANI, Claudia. EL TRABAJO ES UN SUEÑO ETERNO: PENSANDO LO POLÍTICO DE LA INTEGRACIÓN SOCIAL. En CASTRONOVO, Raquel. Integración o Desintegración Social *en el mundo del siglo XXI*. Buenos Aires – Argentina: Espacio Editorial, 1998. 103 p.

⁶ *Ibíd.*, 103 p.

* A partir de la teoría de sistemas, “el hombre es entendido como un sistema abierto, en continua interacción con el entorno que lo rodea, del cual recibe inputs que son convertidos a través de las capacidades con el fin de generar outputs para responder a las necesidades de los sistemas circundantes; en ésta correspondencia de objetivos se modifica y cambia su comportamiento estimulado por la posición que tiene dentro del sistema, pero dependiendo significativamente de las experiencias, las cuales aportan al logro de los objetivos necesarios para responder al entorno”. PEDRAZA FONSECA, Andrea Liliana. PROGRAMA PARA EL FOMENTO DE COMPORTAMIENTOS SEGUROS Y EL MANEJO DE LOS RIESGOS LABORALES EN EL SERVICIO ODONTOLÓGICO DE LA CONGREGACIÓN MARIANA DE BUCARAMANGA. Bucaramanga, 2007, 33 p. Trabajo de grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Humanidades. Escuela de Trabajo Social.

influencias al entorno social primario, es decir la familia, su red social inmediata y otros espacios de carácter personal. Es la integralidad de la persona la que lleva a considerarla como un sistema independiente, abierto y extremadamente sensible.

Existe un elemento importante en la analogía que aquí se expone, Perrow⁷ hace referencia al concepto de dependencia salarial en el cual se refleja la imposibilidad de que un alto porcentaje de la población no tenga más oportunidades económicas que la de emplearse en una organización para tener un nivel de estabilidad y de “calidad de vida” aceptable, sin embargo, este debe ser un espacio que trascienda la mera satisfacción de necesidades básicas ya que el trabajo, como se mencionó anteriormente, es una actividad autocreadora que debe aportar al desarrollo humano. Así, partiendo de la estrecha interdependencia que existe entre estos sistemas se puede afirmar que una organización sana está conformada por personas sanas; si es desarrollada, está compuesta por colaboradores desarrollados.

Partiendo de estas ideas, la gestión de los Recursos Humanos en una organización como Copservir juega un papel fundamental en dos sentidos: uno tiene que ver con la posibilidad de aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados ó trabajadores y otro, en cuanto a la responsabilidad de gestionar el talento humano y aportar al logro del desarrollo de la cooperativa desde quienes dinamizan el proceso productivo y administrativo de la organización. En esta gestión existe un elemento clave que pasa inadvertido por muchos directivos, pero que es fundamental en el éxito de cualquier programa o proyecto que se adelante y tiene que ver con la información y el manejo que se da a este elemento que constituye una compleja red informativa en relación con el talento humano, aspecto que se ha olvidado debido al falso paradigma de la imposibilidad de

⁷ PERROW, Charles. UNA SOCIEDAD DE ORGANIZACIONES. Revisión: Revista Española de investigaciones sociológicas. [en línea]. 1992, Nº 59 [citado 26 de Septiembre de 2008]. (ejemplar dedicado a: Organizaciones y profesiones). ISSN 0210-5233. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=250111> 23 p.

cuantificar los Recursos Humanos y a la visión de gestión humana como una unidad de gasto que no agrega valor a los procesos, en palabras de Loreto Marchant Ramírez⁸

El foco preferente se dirige hacia el rendimiento ó la productividad, no hacia el aprendizaje y el mejoramiento. Las personas son vistas como recursos y no como gestores de mejoramiento ó protagonistas de la efectividad. Podría decirse que desde esta perspectiva la mayor parte de las organizaciones [...] aún están en un estado de subdesarrollo.

Si bien no se trata de restarle importancia a otros procesos como los financieros, productivos, contables, es relevante tener en cuenta que éstos son llevados a cabo por personas y que su calidad ó resultado final depende además de las competencias de quienes lo ejecutan de otros factores internos que influyen en la realización de tareas cotidianas.

Conjuntamente, uno de los obstáculos más significativos que se exponen, para el desarrollo de cualquier organización es el peso de la tradición, de ahí la importancia de efectuar cambios planeados oxigenando los sistemas administrativos con novedosos conceptos, metodologías y herramientas. Desde esta perspectiva, Trabajo Social cuenta con los instrumentos necesarios para dinamizar aquellos procesos en cuanto el quehacer profesional en este campo; en este sentido, se aborda una problemática específica que tienen que ver con la gestión del talento humano y el papel del manejo de la información en esta área, en resumidas cuentas, se generan situaciones heterogéneas que dependen en gran medida de las influencias ambientales internas y externas que reciben las personas, así mismo, el flujo de información relacionada en primer lugar con los

⁸ MARCHANT RAMÍREZ, Loreto. ACTUALIZACIONES PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Primer Seminario. [en línea]. 1° Edición, noviembre de 2005 [citado 27 de septiembre de 2008], Viña del Mar – Chile. Publicado por Universidad del Viña del Mar. ISBN: 956-8135-04-9. disponible en www.eumed.net/libros/2005/lmr

resultados de las acciones que se llevan a cabo a favor de los colaboradores y en segundo lugar con las necesidades reales que surgen entre ellos son aspectos claves para el desarrollo de las personas y por ende de la institución.

“Desafortunadamente la mayoría de las veces se construye respuestas intuitivas [...] y se toma decisiones basados en percepciones subjetivas”⁹; siguiendo esta idea, el ejemplo que utiliza Loreto¹⁰ enunciado a continuación es la expresión exacta de la importancia del papel que juega el manejo de la información desde que se obtienen los datos hasta que se toman las decisiones relacionadas con el talento humano:

Ningún químico mezclaría un reactivo con otro sin medir con exactitud las cantidades o sin un acabado conocimiento de las fórmulas. Ningún contador intentaría adivinar una cifra que le falta en su balance sin antes buscarla en sus archivos. Ningún cirujano le abriría el esternón a un paciente para intervenir sobre un órgano sin antes leer los exámenes del laboratorio. Considérese además que los elementos químicos, las operaciones contables y los procedimientos quirúrgicos, suelen tener un comportamiento bastante más conocido y predecible que el humano.¹¹

En conclusión, la toma de decisiones que involucra al ser humano es un proceso que debe ser riguroso y metodológico basado en un sistema de gestión de la información que conceda el conocimiento integral de la dinámica organizacional, alejado del azar, de las percepciones o suposiciones producto de la experiencia que sin bien son útiles a la hora de analizar los datos y formular fases, deben hacer parte de un proceso sistemático de gerencia informativa.

⁹ ROBBINS, 2004. en *Ibíd.*, 14 p.

¹⁰ *Ibíd.*, 14 p.

¹¹ *Ibíd.*, 14 p.

1.2. TEORIA SISTÉMICA, UN ENFOQUE INTERPRETATIVO Y HOLISTICO DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Para iniciar el abordaje de la teoría, es fundamental precisar el concepto de sistema ya que a partir de éste se desglosan sus generalidades, en este sentido, Chiavenato¹², brinda una definición pragmática que se refiere a “un conjunto de elementos dinámicamente relacionados entre sí, que realizan una actividad para alcanzar un objetivo, operando sobre entradas (datos, energía o materia) y proveyendo salidas (información, energía o materia) procesadas”¹³, en esta afirmación es necesario resaltar algunos elementos fundamentales como la interacción que se genera entre las partes del sistema, pues de manera funcional se vuelven dependientes e influyentes entre las mismas. Desde este punto de vista, el enfoque sistémico toma la totalidad de fuerzas tanto del medio en el cual se encuentra la organización como del funcionamiento propio, en otras palabras integra las influencias externas e internas y les otorga un papel determinante en el desarrollo de la dinámica institucional, aquí se evidencia la segunda característica, la globalidad; por otra parte, luego de generar las salidas pertinentes, el sistema recibe del medio una retroalimentación que le permite mantenerse y renovarse.

Desde el punto de vista de la organización los sistemas son abiertos, lo que hace de estos escenarios organismos sensibles y cambiantes con una cantidad de características, adicionales a las que ya se han expuesto, que permiten sus supervivencia; de esta forma, según Chiavenato¹⁴, se puede decir que en el interior de las instituciones se desarrollan fuerzas como la homeostasis ó búsqueda constante del equilibrio, desde la cual al empresa ó departamento se autorregula y autocontrola con el fin de armonizar, corregir y/o ajustar aspectos

¹² CHIAVENATO, Idalberto. INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION. Quinta edición. Santa fe de Bogotá, D.C. Colombia: Mc Graw Hill INTERAMERICANA DE EDITORES, 2000. 705 p.

¹³ *Ibid.*, 705 p.

¹⁴ *Ibid.*, 717 p.

relacionados con ella; por otra parte, se encuentra la entropía (tendencia al desgaste) y la sinergia (dinámica constructiva), la primera “significa que las partes del sistema pierden su interacción y comunicación entre sí, lo cual permite que el sistema se descomponga, pierda energía e información y se degenera”¹⁵. Esto generalmente sucede en la cotidianidad de las relaciones laborales, interpersonales y empresariales, en parte porque así lo condiciona la complejidad y heterogeneidad de intereses e información, así como la calidad de comunicación que se establece, por ello se considera el manejo de la información como un elemento clave del éxito del sistema. La segunda se relaciona directamente con el “trabajo en conjunto. [...] se presenta cuando dos ó más causas que actúan en conjunto producen un efecto mayor que la suma de los efectos que producirían por separado”¹⁶, lo que representa una característica propia de la finalidad que persigue el ser humano al trabajar en equipo y que trasmite al ambiente institucional por medio del desempeño de sus labores.

Otros autores como Torres Carlos¹⁷, establecen como características los límites que dan cuenta de la interdependencia que establecen los sistemas entre sí, del espacio en el cual se ubican, de la relación que establecen y del uso u objetivo que tienen.

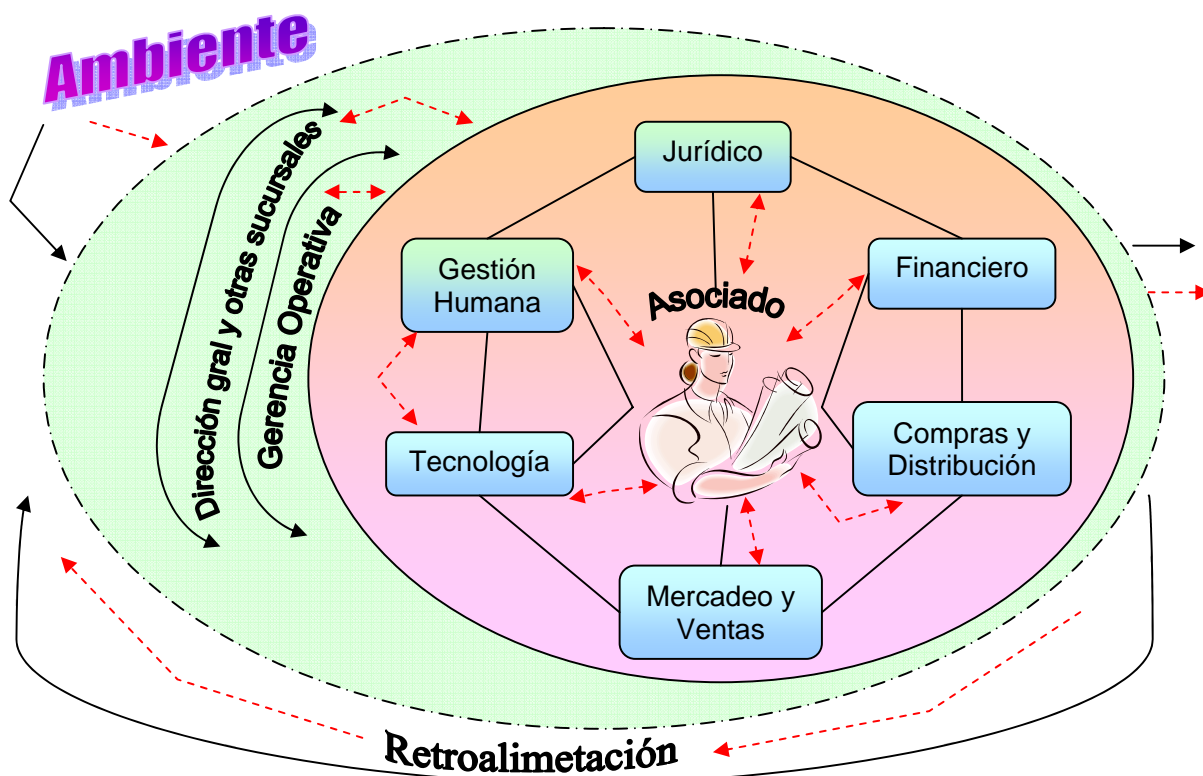
En este sentido, para el caso de la práctica profesional ejecutada en Copservir Ltda., sucursal Bucaramanga, ésta es considerada como el sistema constituido por subsistemas como los departamentos administrativos y un subsistema que merece especial atención por su complejidad e importancia: *el ser humano* que en este caso se encuentra representado por cada uno de los asociados. (Ver figura 1).

¹⁵ *Ibíd.*, 725 p.

¹⁶ *Ibíd.*, 725 p.

¹⁷ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Visión sistémica del hombre en la organización. En: Revista UIS – Humanidades. Vol. 27, Nº 2 (julio – diciembre de 1998) Editorial UIS, Bucaramanga. 87 p.

Figura 1. Copservir Ltda., sucursal Bucaramanga como sistema y su flujo de información.



— Relación interdependencia
 - - - - Flujo de información

Fuente: Diagramado por la autora, 2008.

Como ya se ha mencionado con anterioridad la información es un elemento influyente en el funcionamiento y el éxito de la gestión por la intensa red que conforma (ver figura 1), igualmente sucede desde la perspectiva del talento humano que el es sujeto de intervención que compete a Trabajo Social, teniendo en cuenta que la persona por sí sola es un sistema que recibe y procesa datos, energía y materia, éste establece una correlación determinante entre su desarrollo y el de la cooperativa y se constituye en el componente dinamizador de la actividad económica propia de Copservir.

En conclusión, la información procesada de forma sistemática proporciona la posibilidad de tener un conocimiento integral de la realidad en la cual se encuentra la organización en términos de recursos humanos, sus necesidades, el impacto de los programas y proyectos desarrollados y el logro de los objetivos, tal vez el aspecto más importante radique en la facilidad de tomar decisiones acertadas que aprovechen las fortalezas y contrarresten las debilidades que se evidencian cuando se tiene un conocimiento que sobrepasa la intuición y se encuentra sustentado por un proceso riguroso e interpretativo; en palabras de Chiavenato¹⁸:

[Un] “**sistema de información de recursos humanos** obtiene *datos e información de los empleados, del ambiente empresarial, del ambiente externo* (mercado de trabajo, exigencias y restricciones legales, etc.) y del *macroambiente* (coyuntura económica, política, etc.). Este *flujo de datos* experimenta un trabajo de recolección, procesamiento y utilización. Algunos datos se recolectan para evaluar y diagnosticar la fuerza de trabajo, haciendo objetivas las decisiones. Otros datos se tabulan y se presentan en forma de encuesta, análisis y seguimiento para fines de caracterización, [...]. Otros datos se almacenan en la **base de datos** para recuperarlos después, procesarlos y utilizarlos en la descripción.

De esta manera se evidencia la trascendencia del manejo de la información en cualquier empresa, sin tener en cuenta la naturaleza a la que pertenezca.

¹⁸ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Segunda edición. Santa fe de Bogotá: Mc Graw Hill, 1994. 497 p.

1.3. LA GESTIÓN HUMANA Y SUS PROCESOS, A LA LUZ DE LA TEORÍA SISTÉMICA

La gestión humana, entendida como el sistema que intenta responder a los procesos inherentes al Talento humano en las organizaciones y la administración de los mismos, tiene sus raíces en una construcción histórica que se origina básicamente en la época de la industrialización, específicamente hablando del caso colombiano, con intereses pragmáticos y de tipo paliativo frente a las necesidades nacientes del sistema de explotación de aquella época; empero, la tendencia evolutiva del sistema social, político y económico del contexto en el cual se sumerge la administración de recursos humanos exige de parte de ésta una flexibilidad en términos de adaptación a las megatendencias que invaden el mundo globalizado de hoy.

De esta forma se pueden identificar cuatro áreas concretas de la gestión humana, que son descritas con precisión por el profesor Torres Carlos¹⁹ y que sirven de orientación para dar una mirada integral y pragmática al tema en mención, desde el punto de vista del quehacer de Trabajo Social en las organizaciones, éstas son:

- Provisión de talento humano. Área desde la cual se trabajan estrategias relacionadas con el análisis ocupacional (identificación de cargos, análisis anual de cargos), el reclutamiento (Fuentes internas de candidatos, suministro externo de candidatos), selección (aplicación de pruebas y entrevistas), inducción (proceso general, revisión del mismo), entrenamiento (conocimiento del puesto de trabajo), con el fin proveer a las organizaciones del personal idóneo y acorde con los objetivos organizacionales.

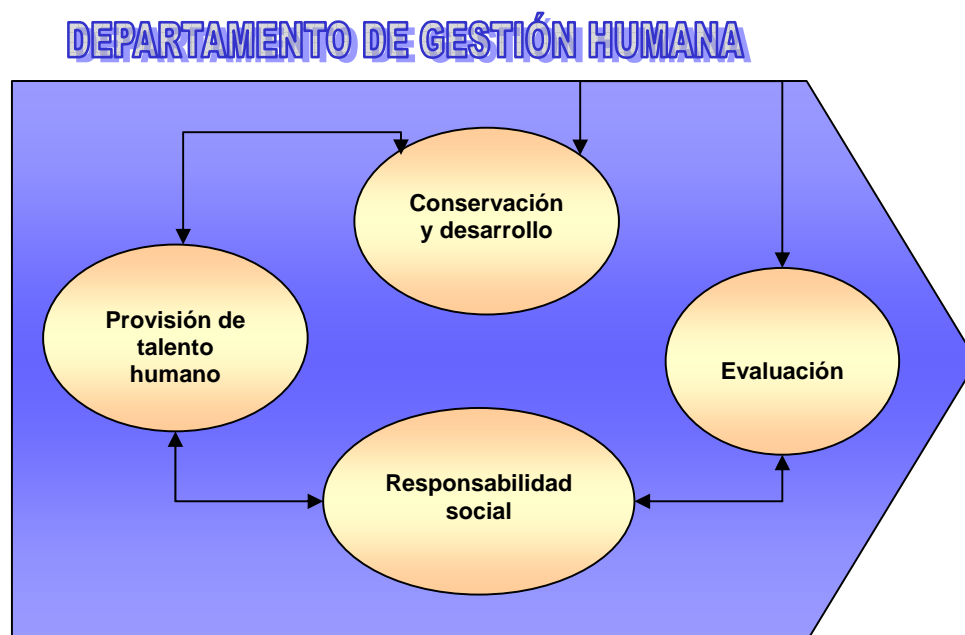
¹⁹ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo social en las organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En Revista Colombiana de Trabajo Social – CONETS 2005 – N° 19. 120 p.

- Conservación y desarrollo. Contempla el manejo de la salud ocupacional (higiene preventiva, higiene industrial, seguridad industrial, capacitación y disminución de riesgos psicosociales), la capacitación y desarrollo (capacitación técnica, de crecimiento personal, normativa, mecanismos de rotación, métodos eficientes de competencia), Motivación (gestión participativa, comunicación organizacional, ambiente laboral) y mejoramiento sociolaboral (prestaciones y servicios, procesos de pensión, fondo de ahorro, orientación familiar).
- Evaluación, proceso en el cual se involucra el trabajador social desde el punto de vista de la asesoría y acompañamiento, tiene que ver con la evaluación de los trabajadores para el logro del desarrollo humano.
- Responsabilidad social. Esta área se relaciona directamente con la gestión del balance e informe social.

Partiendo de estas premisas, la administración de recursos humanos en una empresa como Copservir, por su tamaño y complejidad, se encuentra organizada, teniendo en cuenta la especialización del trabajo, en diferentes áreas que dependen del departamento de Recursos Humanos en cada sucursal y que atienden, cada una según su funcionamiento, algunos de los aspectos mencionados con antelación; así el área de selección se ocupa de los procesos que tienen que ver con la provisión de talento humano, en los cuales se hace necesaria la participación de trabajo social por medio de la realización de visitas de comprobación familiar a los aspirantes; el área de bienestar, en la cual se ubica la práctica profesional, y de capacitación se encarga de la conservación y desarrollo de los asociados; los procesos de evaluación son liderados por la Dirección de Recursos Humanos y éste mismo aporta datos para conocer el estado de la responsabilidad social interna de la empresa ya que la externa se encuentra a cargo del grupo gerencial.

Por otra parte, desde el punto de vista sistémico, el departamento de Recursos Humanos establece relaciones de interdependencia entre los procesos que se generan relacionados con las 4 áreas identificadas, partiendo de esta afirmación se puede observar el funcionamiento de un subsistema que juega un papel determinante en el logro de los objetivos organizacionales, pues su acción se encamina a garantizar la optimización del talento humano con el que cuenta la organización (Ver figura 2).

Figura 2. Procesos de Gestión Humana desde el punto de vista sistémico.



Fuente: TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo social en las organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En Revista Colombiana de Trabajo Social – CONETS 2005 – N° 19. 121 p. Diagramado por la autora.

Para finalizar, es importante anotar que la participación de Trabajo Social en este departamento es fundamental pues el profesional desde su orientación socio - humanista enfoca su quehacer sobre el logro de los objetivos de los trabajadores, buscando el equilibrio entre éstos y los de la organización, lo cual hace de los aportes del mismo elementos valiosos en relación con las propuestas que surgen

en pro del mejoramiento de la calidad de vida de las personas que participan de manera directa e indirecta del proceso productivo de la empresa.

1.4. ENFOQUE DE BALANCE SOCIAL PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

El balance social es “un instrumento de medición que permite conocer y evaluar en términos cuantitativos y/o cualitativos los resultados (activos y pasivos) de la gestión social de la empresa dentro de un periodo determinado y frente a las metas preestablecidas, y aplicar las acciones correctivas necesarias y/o planear el desarrollo para los periodos siguientes”²⁰, en otras palabras, se trata de llevar una contabilidad del recurso humano y todas las variables que intervienen en su desarrollo; empero, esta herramienta es muy utilizada por las organizaciones con el fin de vender una imagen positiva y de conciencia social, atendiendo principalmente a la responsabilidad que tienen hacia el medio externo, lo cual sobrepasa los objetivos de la práctica profesional que se desarrolló, ya que el eje transversal es la posibilidad de aportar al desarrollo de los asociados en la cooperativa.

A pesar de lo anterior, el enfoque de balance social tiene validez en tanto su proceso riguroso y metódico permite dar una mirada integral a las variables mencionadas por medio de un manejo eficiente y eficaz de la información, de tal manera que se convierte en insumo básico para la toma de decisiones referentes a programas, proyectos y actividades tendientes a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, es además un camino que permite la optimización de recursos destinados para estos fines y convierte a la administración de recursos humanos en un sector que agrega valor a la dinámica organizacional desde un punto de

²⁰ FERNANDEZ VILLA, María Isabel; GALLEGGO FRANCO, Mery y ORTIZ CANCIO, Jaime Eduardo. BALANCE SOCIAL: Fundamentos e implementación. Cuarta edición, Medellín – Colombia: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana, 1993. 75 p.

vista humanista que promueve el trabajo, bien se ha dicho antes, como una actividad autocreadora, a este tenor Chiavenato²¹ considera que “el **balance social** trata de demostrar las relaciones que existen entre la empresa y sus grupos sociales, como también la influencia social o de los socios y el impacto social ejercido por la empresa. Busca reflejar los diversos flujos entre la organización y su ambiente”²². Desde este punto de vista es importante rescatar del modelo de balance social su sistema en la gestión de la información con el fin de adaptar estos beneficios en la dinámica de la cooperativa, específicamente en la sucursal Bucaramanga, que debido a su complejidad y centralismo con la Dirección General de la organización, puede convertirse en un componente proactivo y dinamizador que incentive el uso correcto de los datos e información que se generar en Copservir.

²¹ Op. cit., 497 p.

²² *Ibid.*, 497 p.

2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

La economía solidaria es un sector que se ha ido fortaleciendo en la medida en que la situación social, económica y política así lo ha exigido, igualmente la influencia que éste tiene sobre la dinámica del país es importante en tanto que presenta opciones alternativas de trabajo con un enfoque que difiere de las orientaciones tradicionales insertadas en la cotidianidad de las empresas u organizaciones por el desarrollo industrial de hace unos años atrás. Dentro de esta lógica de organización laboral se encuentra el cooperativismo que se aborda de manera general a continuación, así como algunos conceptos relacionados con el sector de la economía a la que pertenece, estos aspectos son determinantes pues se pretende dar una mirada integral al contexto general y específico que enmarca la práctica profesional desarrollada en Copservir Ltda., ya que es una cooperativa de trabajo asociado y sus lineamientos se encuentran cimentados en éste modelo económico.

2.1. LA ECONOMÍA SOLIDARIA

Para empezar el tema de la economía solidaria es necesario acercarse a un significado de ésta y conocer de manera lacónica algunas características propias de esta filosofía. En este sentido, se adopta para el caso del presente informe la siguiente definición, debido a que integra de forma muy completa todos los elementos esenciales para la comprensión del tópico en mención, que se define como:

un sistema socioeconómico abierto fundado en los valores de la cooperación, del compartir, de la reciprocidad y de la solidaridad, y organizado de forma autogestionada a partir de las necesidades, deseos y aspiraciones de la persona, la comunidad, la sociedad y la especie, con el fin de emancipar su capacidad cognitiva y creativa y liberar su tiempo de trabajo de las actividades limitadas a la supervivencia material, de modo que se haga viable y sustentable su desarrollo propiamente humano, social y de especie.²³

Hay varios elementos claves presentes en el enunciado anterior. Para iniciar, cuando se habla de un sistema socioeconómico se hace referencia a la “propuesta de una economía fundada en la solidaridad”²⁴, es decir, un ambiente que trascienda la lógica de explotación y la búsqueda constante por el beneficio individual, empero, esta primera acepción no solo involucra las actividades de tipo mercantil, sino que requiere el impacto de una política de estado que contribuya y facilite a la construcción de un sistema que tenga este perfil, además de un aprendizaje social en relación con el trabajo solidario, comunitario y de beneficio común. Es en este punto donde se hace referencia al segundo aspecto importante, que está relacionado con los valores acogidos por las personas que se involucran en este tipo de economía; en otras palabras, adoptar cambios en la cultura un tanto individualista que la modernidad ha cimentada en la cotidianidad de los ciudadanos.

Por otra parte existe una necesidad latente de incrementar la participación comunitaria, acompañada por actitudes proactivas que dispongan un bagaje de ideas y proyectos que sean autogestionarios, finalmente la posibilidad de desarrollo del ser humano no debe ser exclusivo de este modelo económico, sino

²³ ARRUNDA, Marcos. Humanizar lo infrahumano: la formación del ser humano integral: Homo evolutivo, praxis y economía solidaria. 1° edición. Barcelona: Icaria Editorial, s.a., 2005. 163 p.

²⁴ *Ibid.*, 158 p.

una constante en las organizaciones de cualquier naturaleza, para que de esta forma exista la posibilidad de tener empresas saludables y sustentables desde el punto integral.

Como se puede observar, éste es un escenario que busca humanizar el trabajo de las personas, orientado por unos principios claros en cuanto que el ser humano es un eje transversal para todo tipo de actividades o transacciones comerciales que se lleven a cabo en la sociedad y donde la solidaridad, vista como un aspecto que trasciende el mero uso de la palabra, constituye un elemento fundamental en el desarrollo de las mismas, en este sentido es importante tener claro el principio del sector de la economía en mención para lo cual un breve concepto puede expresar la magnitud e integralidad de la solidaridad, según Arrunda²⁵:

la solidaridad consciente implica reconocer, acoger, respetar al otro como parte intrínseca del mundo de cada individuo. En consecuencia, convoca a la responsabilidad por sí propio, por cada uno de los otros y por el otro. [...]El principio de solidaridad impulsa valores como el compartir, la reciprocidad y la comunicación de unanimidades que respeten la diversidad.²⁶

Igualmente, existen por lo menos tres tipos de organizaciones que hacen parte de este paradigma y son: las asociaciones mutuales, los fondos de empleados y las cooperativas. Estas últimas son el interés primordial del presente informe ya que la práctica profesional se desarrolló en una organización que responde a este tipo de estructura, razón por la cual serán estudiadas a continuación con mayor profundidad.

²⁵ *Ibíd.*, 158 p.

²⁶ *Ibíd.*, 158 p.

2.2. ORIGENES Y SIGNIFICADOS DEL COOPERATIVISMO

Una vez contextualizada la cooperativa en el marco de la economía solidaria, es significativo hacer un abordaje de algunas nociones en relación con el origen de esta forma de trabajo cuya existencia es milenaria, pues ha estado presente en la organización económica comunitaria de las tribus ubicadas en todas partes del mundo. No obstante, esta figura sólo fue institucionalizada mucho después, cuando a partir del siglo XVII, producto de las condiciones laborales generadas por la revolución industrial, emergen formas alternativas de organizar las labores, con el único fin de proteger la integridad de las personas y lograr una satisfacción óptima de las necesidades básicas de las mismas.

Es importante rescatar de la historia la experiencia sucedida en “la ciudad de Rochdale (Inglaterra)”²⁷ donde los trabajadores del sector textil, cansados de los impactos de la revolución industrial, se reunieron con un capital de 28 libras esterlinas y exitosamente crearon la primera cooperativa de consumo en el mundo, a partir de este momento el cooperativismo ha tenido un proceso expansivo en los demás continentes escenarios desde los que esta forma alternativa de trabajo ha tejido su propia historia con respecto a la evolución de la misma.

Los principales exponentes del cooperativismo fueron “ROBERT OWEN (Inglés), WILLIAM KING (Inglés), CHARLES FOURIER (Francés), FELIPE BUCHEZ (Francés)”²⁸ entre otros, que han propiciado la construcción de un sistema basado en la solidaridad, democracia y equidad y en su momento han sido promotores de la creación de cooperativas de consumo, de trabajo, crédito, vivienda, en fin, han construido parte del progreso de las instituciones.

²⁷ CONFECOOP. Portal cooperativo. Historia del cooperativismo en el mundo [en línea]. [citado el 30 de septiembre de 2008] Disponible en <http://www.portalcooperativo.coop/coopmundo.htm>

²⁸ *Ibid.*, 2 p.

Por otra parte, con las mismas razones expuestas en los anteriores párrafos, surge el cooperativismo en Colombia en las primeras décadas del siglo XX, su principal exponente es Rafael Uribe Uribe ²⁹ y según los registros de CONFECOOP³⁰, se pueden identificar 4 situaciones sobresalientes que influyeron en el desarrollo de las cooperativas en el país:

- ✓ Una conferencia pronunciada en el palacio municipal de parte del estadista Uribe Rafael en el cual planteó las ideas cooperativas como parte de su pensamiento sobre el socialismo democrático de corte humanístico.
- ✓ La presentación al Congreso de la República, en 1.916, del primer proyecto cooperativo por parte de José Vicente Concha y Benjamín Herrera.
- ✓ Las diferentes publicaciones y jornadas de estudios sociales del presbítero Adán Puerto.
- ✓ La aprobación de la primera ley cooperativa, 134 de ese año, en 1931.

A partir de este momento el crecimiento del sector cooperativo se incrementó rápidamente. “De acuerdo los datos estadísticos, en 1933 existían 4 cooperativas cuyos asociados eran 1.807; para 1962 el número de estas entidades llegaba a 759 con cerca de 450.000 asociados”³¹, para el año 2007 se registran 7.349 cooperativas con 4.020.334 asociados*.

Por otra parte, avanzando en el conocimiento del sector cooperativo, desde el punto de vista legal, éste se encuentra reglamentado en el país por la siguiente normatividad:

²⁹ CONFECOOP. Portal cooperativo. Historia del cooperativismo en Colombia [en línea]. [citado el 30 de septiembre de 2008] Disponible en <http://www.portalcooperativo.coop/coopmundo.htm>

³⁰ Ibíd.

³¹ Ibíd.

* Datos extraídos de la página de la Confederación de Cooperativas de Colombia. CONFECOOP. Disponible en <http://www.portalcooperativo.coop/estadisticas.htm>

- ✓ Ley 79 de 1988^{*}, actualiza la legislación cooperativa, pretendiendo brindar a éste sector de la economía un marco que promueva su desarrollo, protegido y vigilado por el Gobierno Nacional, considerado como una forma asociativa de interés común que favorece la comunidad y las clases populares; además, establece las características, la forma de constitución, las clases de cooperativas y otros aspectos que se relacionan con el régimen económico y del trabajo dentro de estas instituciones.
- ✓ Decreto Nacional 458 de 1990 (derogado), por medio del cual se reglamentan las normas correspondientes a las cooperativas de trabajo asociado contempladas en la ley 79/88 y se dictan otras disposiciones sobre el trabajo cooperativo asociado.
- ✓ Decreto Nacional 4588 de 2006 por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las cooperativas y precooperativas de trabajo asociado.
- ✓ Decreto Nacional 2417 de 2007, por medio del cual se modifica el decreto 4588 de 2006.

Además de conocer el marco legal del cooperativismo, es importante rescatar la noción que se tiene acerca de lo que es teóricamente una cooperativa, así la ley 79 de 1988 la define como:

la empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general”³²

^{*} La normatividad aquí citada (ley 79 de 1988, Decreto Nacional 458 de 1990, Decreto Nacional 4588 de 2006 y Decreto Nacional 2417 de 2007) pertenece a la página oficial de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Régimen legal de Bogotá. [citada el 2 de octubre de 2008] Disponible en

³² Ley 79 de 1988. Título 1 DEL ACUERDO COOPERATIVO, Capítulo 1 Disposiciones generales, Artículo 4. Expedida el 23/12/88, Fecha de entrada en vigencia 10/01/89. Medio de publicación

En otras palabras, la cooperativa es una empresa que si bien no tiene un fin lucrativo, no se priva de adoptar las medidas necesarias que le permitan mantenerse vigente en el entorno social actual que es por excelencia competitivo, así mismo los beneficios que se obtienen de la actividad económica se retribuyen en forma de responsabilidad social a la comunidad y a los asociados por medio de programas que favorecen la calidad de vida de los mismos, igualmente, los excedentes y el capital social no son repartidos entre sus asociados, ya que de ser así se abandonarían la calidad de no lucro; a la par existe una clasificación de instituciones en razón a las actividades que desarrollan, así es posible encontrar a lo largo del territorio nacional cooperativas especializadas (se organizan para atender una necesidad específica, correspondiente a una sola rama económica), multiactivas (atienden varias necesidades desde una misma entidad jurídica) e integrales (realizan de forma conexas y complementarias entre sí 2 ó mas actividades); del mismo modo se hallan cooperativas de consumo, educación, transporte, seguros, vivienda, de ahorro y crédito, de trabajo asociado, entre otras.

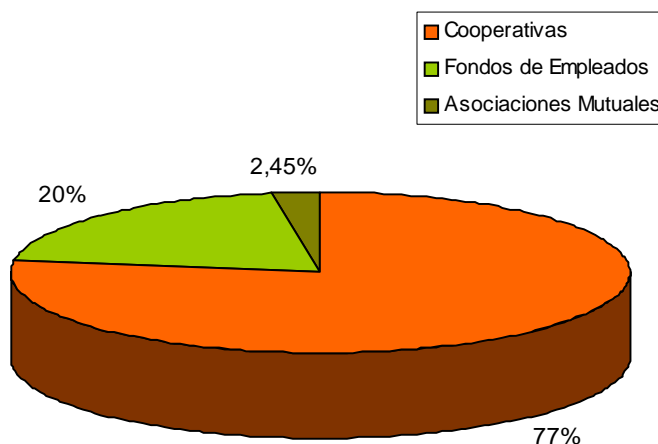
Copservir Ltda., se encuentra dentro del rango de las cooperativas de trabajo asociado (CTA) ya que vincula el trabajo personal de sus asociados para la distribución, venta de medicamentos y prestación de servicios en los puntos de venta o droguerías*. En éste sentido, la participación en el mercado de éste tipo de organizaciones, según cifras de CONFECOOP, es representativa y refleja el crecimiento de la misma teniendo en cuenta que es una forma de trabajo comunitario adoptado por los ciudadanos, así, se observa que para el 2007 las CTA registran presencia del 77% en relación con las demás instituciones del sector solidario³³ tal como se observa en el gráfico 1.

Diario Oficial 38648 de 10 enero de 1989. Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9211>

* La definición de cooperativa de trabajo asociado se encuentra en la ley 79 de 1988, en su artículo 70, en la cual se expone que "son aquellas que vinculan el trabajo personal de sus asociados para la producción de bienes, ejecución de obras o prestación de servicios". *Ibíd.*

³³ Estadísticas de CONFECOOP. ECONOMIA SOLIDARIA EN COLOMBIA. Disponible en <http://www.portalcooperativo.coop/estadisticas.htm>

Gráfico 1. Economía solidaria en Colombia, 2007.



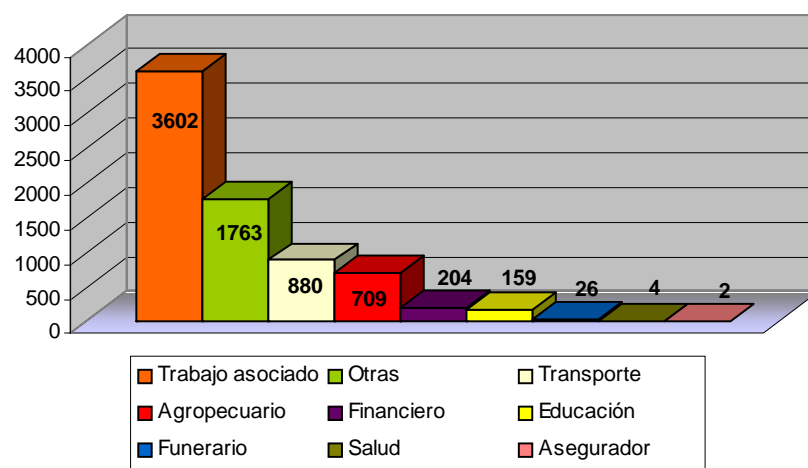
Fuente: Estadísticas de CONFECOOP. Diagramado por la autora.

Las cifras a nivel departamental indican que en Santander para el año 2007 se registraron 595 entidades cooperativas con 637.350 asociados, 70 fondos de empleados y 2 asociaciones mutuales³⁴, lo cual reitera el impacto del sector cooperativo no solo a nivel nacional sino local. Paralelamente a esto, en Colombia existe una variación en términos de predominancia de asociaciones cooperativas según sus tipos. A este tenor se observa que el trabajo asociado ocupa el primer lugar de predominancia en el país con relación a los demás subsectores, diferencia que se expresa en el gráfico 2; sin embargo, la constitución de otras cooperativas y el sector transporte le siguen en orden de representatividad en relación con los porcentajes. No obstante a este crecimiento que ha experimentado el tercer sector, el ímpetu de la lógica económica que impulsa la disputa por el interés individual es mucho más fuerte en la cultura de la sociedad actual, lo cual dificulta el desarrollo del cooperativismo en pleno uso de sus principios solidarios.

³⁴ Ibid.

Se puede afirmar a partir de la información expuesta, que el contexto actual en el que oscila el cooperativismo en Colombia se encuentra influido drásticamente por aspectos como la legislación Colombiana que pretende la búsqueda de opciones que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos apoyando el desarrollo de formas de organización comunitarias, sin embargo, muy a pesar de los beneficios que se plantea, el principio de buena fe de esta ley se trasgrede en la medida en que muchas empresas adoptan el sistema cooperativo como una manera de eludir la responsabilidad que genera la vinculación laboral, de ahí que las cooperativas se han convertido en victimarias de sus propios beneficiarios, no obstante el Gobierno Nacional, consciente de esta situación ha establecido mecanismos de vigilancia y control a estas instituciones que pretenden velar porque el sector cooperativo no se convierta en escudo y promotor de la tercerización, flexibilización e inestabilidad laboral ya que este fenómeno ha generado un impacto social determinante en el desarrollo del sector.

Gráfico 2. Principales subsectores cooperativos, 2007.



Fuente: Estadísticas de CONFECOOP. Diagramado por la autora.

2.3. TALENTO HUMANO Y SEGURIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO

Una vez establecida la importancia del sector de las cooperativas de trabajo asociado en la economía colombiana, es necesario resaltar que la misma búsqueda de mejorar condiciones laborales ha sido un eje dinamizador de otros procesos que se desarrollaron de manera alterna con la creación de este tipo de organizaciones, evidenciado en la presunción de entornos favorables ó seguridad social, tema que se desarrolla en el siguiente aparte, con el fin de identificar el contexto específico en el que se ejecutó la práctica profesional.

Las cooperativas de trabajo asociado, se encuentran reglamentadas en el país por la ley 79 de 1988, para el caso de este subsector, los decretos mencionados con antelación han sido necesarios en la medida en que esta forma de trabajo tiene en la actualidad la tendencia a disfrazar la tercerización laboral, abandonado la lógica de la economía solidaria y desvirtuando los beneficios del trabajo cooperativo; la seguridad social en este tipo de cooperativas, es un aspecto clave para aportar al desarrollo de sus asociados, por esta razón el decreto reglamentario 4588 de 2006 ³⁵ expone que “la cooperativa [...] será responsable de los trámites administrativos necesarios para realizar el proceso de afiliación y el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral [...]. Está obligada a contribuir [...] a afiliarse a sus asociados al Sistema de Seguridad Social Integral mientras dure el contrato de asociación”, por medio de esta afirmación se establece la responsabilidad directa que tiene la organización en torno a salud, pensiones y riesgos profesionales. Así mismo, la institución deberá contar con un régimen de previsión y seguridad social en el cual se debe establecer los servicios de

³⁵ Decreto 4588 de 2006. CAPITULO SEXTO, Seguridad social integral, artículo 26. Expedida el 27/12/06, Fecha de entrada en vigencia 27/12/06. Medio de publicación Diario Oficial 46494 de 27 de diciembre de 2006. Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9211>

protección que la cooperativa debe ofrecer a sus asociados y ante todo prever el presupuesto para estos fines.

Para finalizar este capítulo, partiendo de las premisas anteriores se infiere que la gestión del talento humano en las cooperativas de trabajo asociado, responde a las obligaciones legales que existen en el país para los demás sectores económicos, entonces es necesario rescatar un aspecto fundamental que tiene relación con la gestión del sistema de riesgos profesionales, ya que con el fin de garantizar la protección de los asociados es deber de ésta trabajar por la salud general y en el trabajo, la higiene y la seguridad industrial y demás elementos que tienen que ver con la consecución de ambientes laborales sanos; adicionalmente se cuenta con fondos de solidaridad, de educación y la adopción de otras estrategias que permiten brindar beneficios extralegales al recurso humano con el que cuenta la organización.

3. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

En el presente capítulo se presentan aspectos generales y particulares de Copservir Ltda. que son posibles de conocer luego de consultar la página Web³⁶ de la institución, de recopilar información por medio de entrevistas no estructuradas con algunos asociados que llevan más de 10 años de labor en la cooperativa y del proceso de inducción que fue ofrecido un mes y medio después del ingreso de la estudiante a la organización. En primera instancia se hace un abordaje a la memoria histórica de la organización, seguido de la descripción de la actividad económica propia y algunos datos de identificación de la cooperativa, luego se hace mención al papel que la escuela de Trabajo Social de UIS ha tenido durante el tiempo en que sus profesionales en formación han estado en este campo y a las características del mismo desde la ubicación en la estructura empresarial y desde la plataforma estratégica; así mismo se intenta propiciar un conocimiento de la estructura demográfica debido a la importancia que tiene para la profesión conocer los aspectos relacionados con el sujeto de intervención, para cerrar con una impresión diagnóstica que pone en evidencia las particularidades del terreno de intervención.

Actualmente Copservir es una cooperativa de trabajo asociado cuya reseña histórica no es ajena a la situación social característica de Colombia en los 90's en la que el narcotráfico invadía los escenarios de la vida pública del país. De esta forma, los empleados de la Distribuidora de Drogas La Rebaja S.A., que durante algunos años venían practicando una cultura de ahorro, en 1995 a través de la Asamblea General constituyeron este órgano de la economía solidaria que les

³⁶ Disponible en Internet:
<http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?module=htmlpages&func=display&pid=2>
Fecha de consulta: 23 de abril de 2008, 3:56pm

permitió en 1996 comprar a sus patronos 320 droguerías, con el fin de evitar la liquidación eminente, producto del bloqueo comercial decretado por el departamento de tesoro de Estados Unidos, y convertirse en dueños de un considerable pasivo laboral conformado por salarios, cesantías, e indemnizaciones de cerca de 4.300 trabajadores cuyo tiempo de vinculación laboral se encontraba promediado en 10 años.

Como estrategia para contrarrestar las intervenciones del gobierno de Estados Unidos, la Superintendencia de la Economía Solidaria y la Dirección Nacional de Estupefacientes, que aún está presente, los asociados hacen parte de un sindicato (ASOCOPSERVIR) conformado en septiembre de 2004, cuyo objetivo principal es proteger la integridad, existencia de la cooperativa y el derecho al trabajo de más de 4.700 asociados, este organismo adelanta procesos de negociación con el fin de favorecer a la cooperativa y desvincular sus asociados de las medidas impuestas debido a esta intervención.

La cooperativa es un ente comercial de medicamentos y productos farmacéuticos³⁷ perteneciente a la industria de la salud, cuyo proceso productivo está determinado por la distribución de medicamentos en las droguerías que serán llamadas Puntos de Venta. Esta actividad se hace previo procesamiento y organización de los productos en las bodegas de las sedes administrativas de cada sucursal; la organización se encuentra ubicada a nivel nacional y está distribuida en cuatro sucursales, bajo una Dirección General que funciona en Cali (Valle del Cauca), estas sucursales son:

³⁷ COPSERVIR LTDA, COOPERATIVA MULTIACTIVA. Manual de Inducción. Actualizado por la Dirección General de Mercadeo y ventas – Gestión Humana. Santiago de Cali, Abril 2008. 10 p.

Cuadro 1. Sucursales de Copservir Ltda.

Sucursal	Departamentos
Cali	Valle, Quindío, Risaralda, Cauca, Nariño y Caldas.
Bogotá	Meta, Huila, Caquetá, Tolima y Antioquia.
Bucaramanga	Santander, Norte de Santander, Boyacá y Cesar.
Barranquilla	Atlántico, San Andrés, Bolívar, Magdalena, Córdoba y Sucre.

Fuente: COPSERVIR LTDA, COOPERATIVA MULTIACTIVA. Manual de Inducción. Actualizado por la Dirección General de Mercadeo y ventas – Gestión Humana. Santiago de Cali, Abril 2008. 11 p.

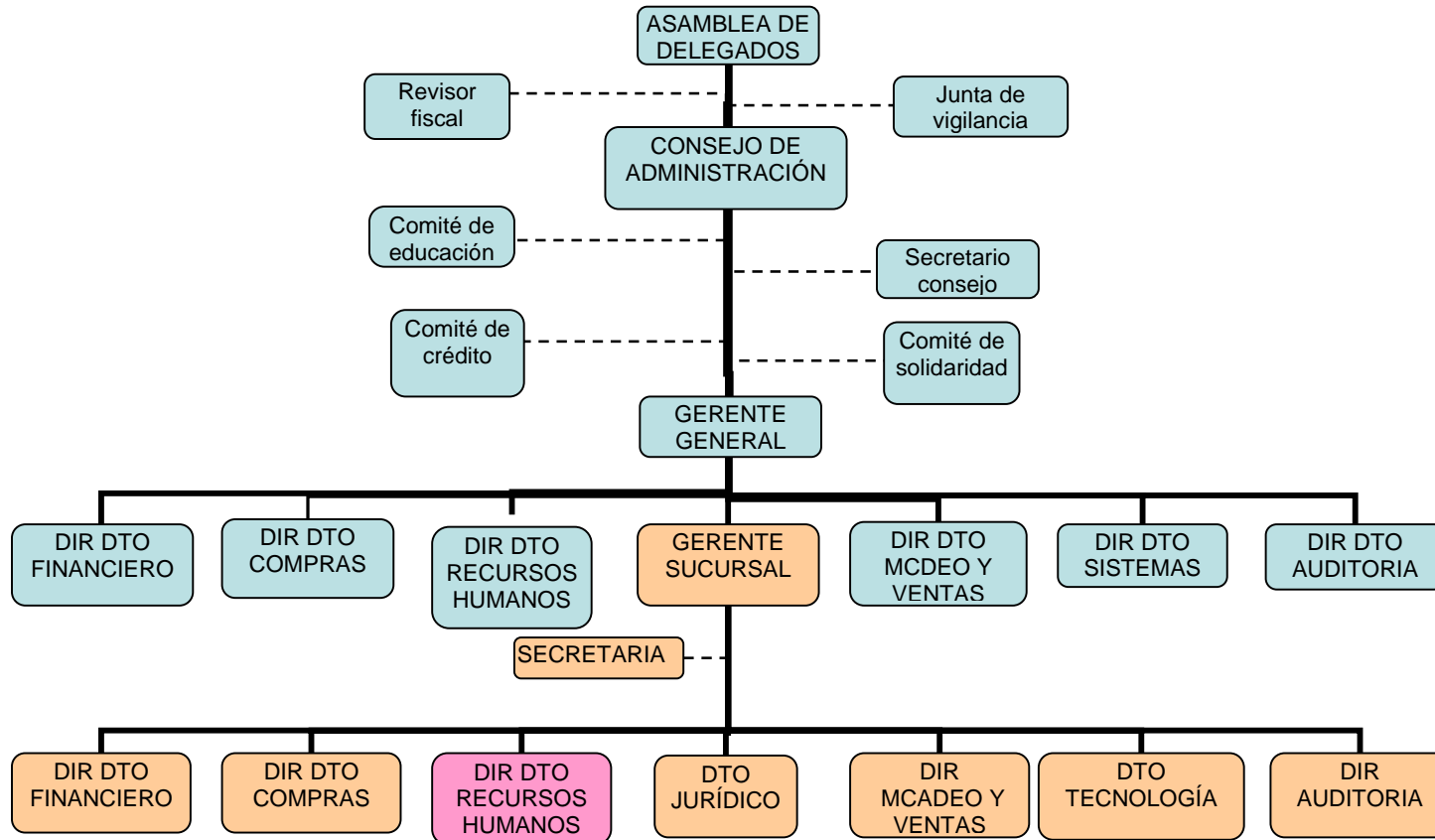
Consecuentemente, a nivel nacional la cooperativa se encuentra organizada administrativamente con un organigrama vertical expresado en la figura 3 que establece, además de la estructura, relaciones jerárquicas y formales que se entretrejen entre los miembros que la componen.

La cooperativa tiene una distribución que requiere de un organigrama híbrido conformado por componentes de tipo vertical ó clásico y funcional por territorio³⁸, la primera (tipo vertical) indica claramente la pirámide jerárquica existente ya que las unidades se desplazan de forma descendente, unidas por líneas verticales sin interrupciones lo cual indica relación de autoridad formal sobre las horizontales, este tipo de organización surge de la teoría de administración clásica, que refleja la dinámica de la cooperativa e influye en la forma de interacción que tienen los

³⁸ ADAFRANCYS SALAZAR, Richard Maggiorani. ESTRUCTURA ORGANIZATIVAS Y TIPOS DE ORGANIGRAMAS [online]. 1° ed. Mérida. Diciembre de 2004 [citado 12 de Septiembre de 2008]. Disponible en www.gestiopolis.com

asociados dentro de la misma; la segunda (funcional por territorio) permite la adaptación de la empresa a su entorno nacional, pues a pesar de la existencia del eje central de control ó dirección general, en cada territorio existe una estructura que permite dar respuesta a las necesidades de la zona en la cual se encuentra ubicada, sin embargo en términos de Recursos Humanos y las decisiones que se toman en relación con las acciones, actividades y beneficios otorgados a los asociados, se encuentran centralizadas en la dirección general, a diferencia de las contrataciones para cargos ya establecidos que se resuelven en cada sucursal.

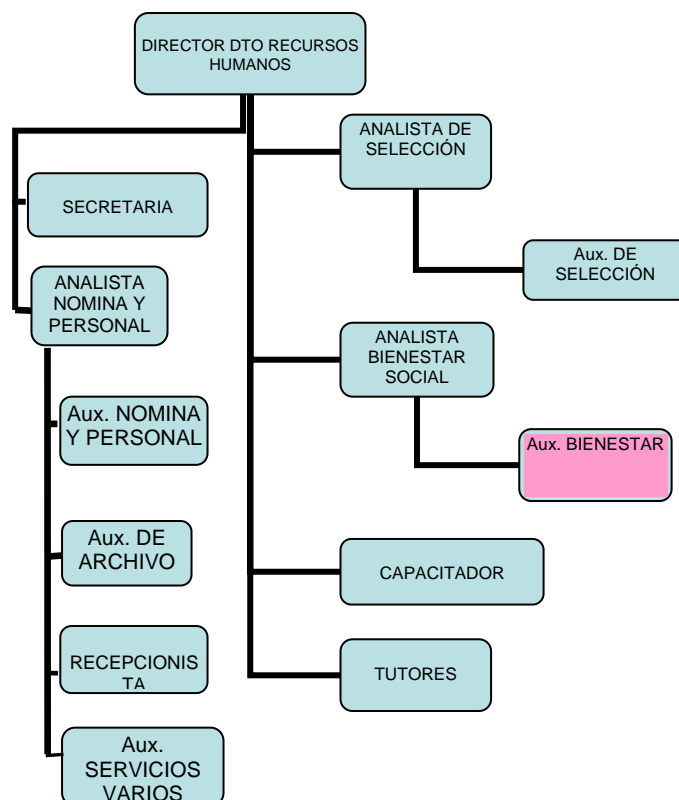
Figura 3. Organigrama general.



Fuente: Documentos internos de la Cooperativa.

Así mismo, cada sucursal se encuentra distribuida en siete departamentos: Financiero, Compras, Recursos humanos, Jurídico, Mercadeo y ventas, Tecnología, Auditoría y adicionalmente la Gerencia operativa. Para el caso de la sucursal Bucaramanga, cuya sede administrativa se encuentra ubicada en la Carrera 16 número 46-82, representada legalmente por Edgar Alirio Tarazona, se especificará el departamento de recursos humanos, pues en éste se ubica la práctica profesional (ver figura 4). Esta estructura organizacional es llamada suplementaria por la especificación que se hace del departamento; así, sin romper la lógica de la administración clásica que se evidencia a nivel nacional, el departamento de recursos humanos es representado por un organigrama escalar en el que se manifiesta por medio de las líneas verticales la autoridad formal y dependencia de la dirección.

Figura 4. Organigrama suplementario (Recursos Humanos).



Fuente: CUERVO, Tatian. Borradores Informe ubicación Institucional Copservir Ltda. Bucaramanga 2007. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social.

Es en la unidad administrativa mencionada anteriormente que la Universidad Industrial de Santander ha hecho presencia en la cooperativa a lo largo de 3 años aproximadamente, reforzando procesos de bienestar social y de selección de personal. El desarrollo de las diferentes prácticas, a excepción de la que produce este informe, se ha dado en un lapso de 6 meses, por cuanto, este campo planteaba una exigencia de permanencia que superaba la duración del semestre académico lo que conllevaba una serie de implicaciones en las actividades posteriores a la finalización de clases que dependiendo de la situación podrían ser, la preparación del informe mejorado ó la iniciación de actividad en las aulas.

Por otra parte, debido a situaciones de rotación de personal en el área de la práctica, las estudiantes tuvieron que asumir cargos correspondientes a la planta de personal como son analista de bienestar y analista de selección, en espera de una nueva contratación que les permitiera volver a las actividades propias de la formación profesional.

En la actualidad Trabajo Social interviene de forma primordial en el área de Bienestar Social de la sucursal Bucaramanga, ubicada en el departamento de Gestión Humana, desde allí se coordinan procesos relacionados con la gestión de beneficios a los que tienen derecho los asociados, promoción de la salud ocupacional, prevención de accidentalidad laboral, las enfermedades de trabajo y reducción de riesgos profesionales, también maneja todo lo relacionado con programas de motivación al empleado y los sistemas de reconocimientos por antigüedad de trabajo, cumpleaños, fechas especiales, grados de asociados y sus familiares, entre otras.

Por otra parte la oficina de Bienestar Social de la sucursal Bucaramanga coordina la ejecución del plan operativo del Área derivado de la planeación estratégica previamente establecida a nivel nacional, hace constante seguimiento a los objetivos establecidos en este plan y a la utilización del presupuesto destinado para ello.

La práctica profesional se desenvuelve en el cargo de Auxiliar de bienestar Social, como ya se enunció, y su objetivo es apoyar a la analista de bienestar en los procesos y procedimientos que administra por medio del trabajo en equipo y de la generación constante de propuestas que permitan ejecutar mas efectivamente el plan operativo; además la ubicación que tiene el estudiante implica el desarrollo de múltiples tareas operativas y la ejecución de la planeación que es la orientación de la práctica, así mismo, interviene en el proceso de selección de personal, propios de otra área, por medio de la realización de Visitas de Comprobación Familiar y la emisión del concepto profesional.

El desarrollo de las prácticas profesionales en la institución ha dejado una excelente imagen de los profesionales formados en la UIS y para el caso particular de los trabajadores y trabajadoras sociales debido a la dedicación, compromiso, calidad y disciplina del trabajo realizado hasta el momento.

Es claro que para alcanzar el lugar privilegiado de Copservir en el ámbito nacional, esta cooperativa se orienta por una planeación estratégica que responde a este nivel establecida desde el año 1996 y cada sucursal se encarga de ejecutar los planes operativos que la misma contempla. El objetivo principal es alcanzar posiciones fuertes y estables de liderazgo que se reflejen en la obtención de beneficios (sociales y económicos) superiores a los de los sectores competitivos, así se pueden identificar los siguientes elementos*:

- ✓ 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.

* Disponible en Internet: Op. cit., 23 de abril de 2008, 3:56pm

- ✓ 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.

- ✓ Valores cooperativos. En este sentido es necesario resaltar que el concepto de valor es abordado por la cooperativa como:

Algo que tiene un precio, que es querido, que es de mucha estima o que vale la pena, consiguientemente, algo por lo que uno está dispuesto a sufrir o a sacrificarse, algo que es más razón de vivir y, si fuera preciso para morir. Los valores proporcionan motivos. Dan identidad a la persona, le ponen funciones, nombre, carácter. Los valores son algo que ocupa el centro de la propia vida, marcando su extensión y profundidad.”³⁹

Siguiendo esta lógica son siete los valores cooperativos que se exponen en el cuadro 2 con su respectiva descripción.

- ✓ Principio cooperativo. Son siete los principios que orientan el funcionamiento de la cooperativa y que parten de la razón de ser de la economía solidaria, éstos se encuentran expresados en el cuadro 3.

³⁹ Ibíd.

Cuadro 2. Valores cooperativos.

Valor	Descripción
Democracia	Dirección y Administración de la cooperativa en menos de sus asociados con base en la igualdad. Los asociados serán simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa cooperativa.
Honestidad	Conceptos que vinculan convicciones y actividades relacionadas con honradez, decencia, franqueza, aplicadas a la empresa cooperativa en las finanzas, los precios, las pesas y medidas, la verdad en los informes y estados financieros..
Ayuda Mutua	En este valor se fundamenta el cooperativismo y es el más conocido e identificable. Es un valor básico que pertenece a la naturaleza del movimiento, basado en la autoayuda.
Equidad	Característica particular de la justicia que está más allá de formalismos simplistas.
Solidaridad	Característica sobresaliente del sistema cooperativo que se manifiesta cuando los esfuerzos colectivos que supone la participación de todos.
Apertura	
Responsabilidad	Significa asumir las propias responsabilidades en la conducción de las cooperativas y no delegarlas a personas ajenas.

Fuente: Presentación general disponible en el sitio Web de Copservir Ltda. www.copservir.com actualizado periódicamente por el departamento de sistemas a nivel nacional

Cuadro 3. Principios cooperativos.

Principio Cooperativo	Descripción
1. Adhesión Voluntaria Y Abierta	Las cooperativas son organizaciones voluntarias y abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestos a aceptar las responsabilidades de sus asociados, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.
2. Gestión Democrática Por Parte de los Asociados	Las cooperativas son organizaciones administrativas democráticamente por los asociados, los cuales participan activamente en la fijación de políticas y la toma de decisiones.
3. Participación Económica de los Asociados	Los asociados contribuyen equitativamente al patrimonio de sus cooperativas y la administración de manera democrática.
4. Autonomía e Independencia	Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados.
5. Educación, Capacitación e Información	Las cooperativas proporcionan educación y capacitación a los asociados, representantes elegidos, directivos y empleados para que puedan contribuir de manera eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Informan a la comunidad especialmente a los jóvenes y líderes de opinión acerca de la naturaleza y beneficios de la Cooperativa.
6. Cooperación Entre Cooperativas	Las cooperativas sirven a sus asociados lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
7. Interés por La Comunidad	Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo de sus comunidades a través de políticas aprobadas por sus asociados.

Fuente: Presentación general disponible en el sitio Web de Copservir Ltda. www.copservir.com actualizado periódicamente por el departamento de sistemas a nivel nacional.

- ✓ Identidad de la cooperativa⁴⁰. Se refiere a la forma como la empresa se hace reconocer, conocer, diferenciar y memorizar por el público a través de un sistema de símbolos visuales coordinados, exclusivos y que tienen un significado propio de la organización que refleja las raíces y razón de ser de ella; entre estos se observa el nombre, logotipo, símbolo, gama cromática, bandera y el himno:

El nombre. Es un signo verbal que proviene de la unión de un prefijo con un verbo en su forma infinitivo, así, COP (cooperativa) y SERVIR (acción de servicio). De esta forma se demarca la orientación y el deber ser de la institución de igual forma que refleja la misión y visión que esta contemplada en la planeación estratégica.

El logotipo, símbolo y gama cromática.

Figura 5. Logo de Copservir Ltda.



Fuente: COPSERVIR LTDA, COOPERATIVA MULTIACTIVA. Manual de Inducción. Actualizado por la Dirección General de Mercadeo y ventas – Gestión Humana. Santiago de Cali, Abril 2008. 10 p.

Esta imagen pretende reflejar de manera gráfica todos los lineamientos generales que tiene la cooperativa; así el símbolo que se encuentra en la mitad de la C representa un hombre en actitud de servicio, que tiene relación directa con el modelo de cooperativismo, integrado al mundo, lo cual indica la tendencia de la organización al crecimiento y fortalecimiento adaptándose a la dinámica de la sociedad comercial y a las tendencias que se reportan en materia de la actividad económica

⁴⁰ COPSERVIR LTDA. MANUAL DE INDUCCION. Autorizado por la dirección general de mercadeo y ventas – gestión humana. Santiago de Cali, abril 2008. Pág. 16

propia de Copservir.

Por otra parte, el color verde simboliza la esperanza, está ligado al espíritu solidario, razón por la cual las cooperativas hacen uso de él; el rojo es un color que está vinculado a la vida y tiene un impacto emocional en las personas, la yuxtaposición del verde con este color produce un efecto visual agradable a la vista y hace que la imagen sea llamativa.

El himno. La letra de éste refleja la misión de la cooperativa, fue inspiración de un auxiliar de bodega de la ciudad de Quibdo, además expresa la dinámica de trabajo que se desarrolla en la empresa y refuerza el sentido de pertenencia de los asociados y refleja la entrega y calidad del trabajo de cada uno de ellos.

Copservir Ltda. es una entidad cuyo “deber ser” difiere enormemente de la lógica de explotación que predomina en la actualidad; en su visión se encuentran dos elementos importantes, uno tiene que ver con el requerimiento de crecimiento económico de la cooperativa y el otro con la necesidad del bienestar social de los asociados, esto hace pensar que los procesos relacionados con la administración, propenden por un desarrollo cuantitativo de la institución a la vez que se preocupan por la parte cualitativa de ésta, es decir, el talento humano como un capital cuyas condiciones de salud, motivación, y capacitación influyen en el logro de los objetivos organizacionales.

Además de lo anterior, existe una parte importante que tiene que ver con la responsabilidad social de la empresa con el entorno en que se encuentra inmersa y es la pretensión de formar un capital social que se evidencie en la comunidad para de esta forma garantizar el bienestar de la población en mención y optimizar los inputs que este sistema genera hacia la organización.

La lógica del cooperativismo, como se evidencia en las ideas expuestas, tiene unas implicaciones que de alguna manera permiten alinear los objetivos estratégicos planteados en la plataforma de la institución y los que trabajo

social se propone en el quehacer organizacional, de ahí la importancia de contar con profesionales con este perfil dentro de la fuerza laboral de la cooperativa, pues si bien la búsqueda del bienestar de los asociados es una prioridad para la empresa, es posible que la visión de bienestar se oriente y recargue sobre el mero crecimiento económico. La tarea del Trabajador Social en este sentido es la de balancear esta situación haciendo gran énfasis en el verdadero desarrollo organizacional fundamentado y promovido por los trabajadores, por medio de la optimización de algunos procesos establecidos previamente en la cooperativa, ejemplo de ello son los beneficios extralegales a los que tienen derecho los asociados y que se constituyen en el eje transversal de la oficina de Bienestar social en la cual se encuentra centralizado el quehacer de la profesión, además es el escenario en el cual se desarrolla la presente práctica.

Desde este punto de vista, los auxilios a los que tienen derecho los asociados son de carácter económico como el auxilio de educación para funcionarios, educativo para hijos de asociados, de vivienda para aquellas personas que por causa del trabajo requieran trasladarse de ciudad (ayuda a pago de arriendo) y de radicación que tiene que ver con los costos de trasteo de los muebles y enseres del asociado que con ocasión del trabajo se traslade de ciudad. Otros beneficios son reconocimiento por años de antigüedad de labor en la empresa (10, 15, 20, 25 ó 30 años), reconocimiento por nacimiento de hijos de asociados, matrimonio y grado de los funcionarios, adicionalmente la oficina de bienestar social en coordinación con la Dirección de Gestión Humana y el visto bueno de la Gerencia celebra las fechas especiales y significativas para el personal, por ejemplo los cumpleaños, fiestas de fin de año, entre otras.

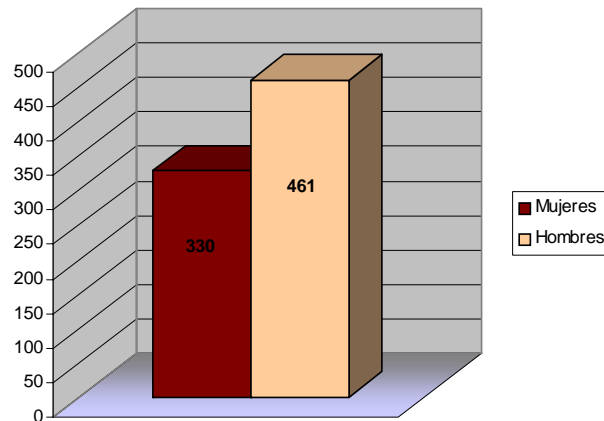
Finalmente existe el fondo de solidaridad, cuyo objetivo es ayudar con recursos monetarios a los asociados ante sucesos inesperados calificados como calamidad que afecte la estabilidad económica del asociado, en este aspecto la oficina de bienestar social gestiona las solicitudes ante Cali para su respectivo estudio; los beneficios extralegales mencionados con anterioridad, tienen un impacto positivo en el sentido de pertenencia que expresan los asociados ya

que resaltan la particularidad de los mismos, partiendo de las experiencias laborales que han tenido antes de ingresar a Copservir.

Teniendo en cuenta que las empresas (cualquiera que sea su naturaleza) son organismos sociales y que Trabajo social se inserta en ellas con un fin claro y preciso de trabajar en pro del talento humano que las conforma, es importante conocer las características de la población, es decir aspectos socio-demográficos de los asociados que permiten divisar de una forma holística y comprender el campo de intervención de la profesión y las acciones que se puedan generar con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de ellos, de sus familias y por ende de la organización. En este sentido, se enuncia a continuación algunos de estos aspectos de la sucursal Bucaramanga pues, es el escenario en que se desarrolla el proceso de aprendizaje, se verá entonces la distribución de asociados por género, discriminados en la sede administrativa y en los puntos de venta, la distribución por tipo de vinculación laboral, salario devengado y nivel de escolaridad. Esta información es producto de la revisión de documentos internos de la cooperativa y la participación directa de la estudiante en la realización de un informe de caracterización de la población desarrollado por el área de capacitación y se encuentra actualizada al mes de abril de 2008.

En cuanto a la distribución de asociados por género a nivel de sucursal, en los 791 asociados, se encuentra una mayor presencia de hombres en relación con las mujeres que hacen parte de la fuerza laboral según lo indica la gráfico 3.

Gráfico 3. Hombres y mujeres de la Sucursal Bucaramanga.



Fuente: Informe mensual correspondiente al mes de abril de 2008 que realiza la analista de nómina y personal.

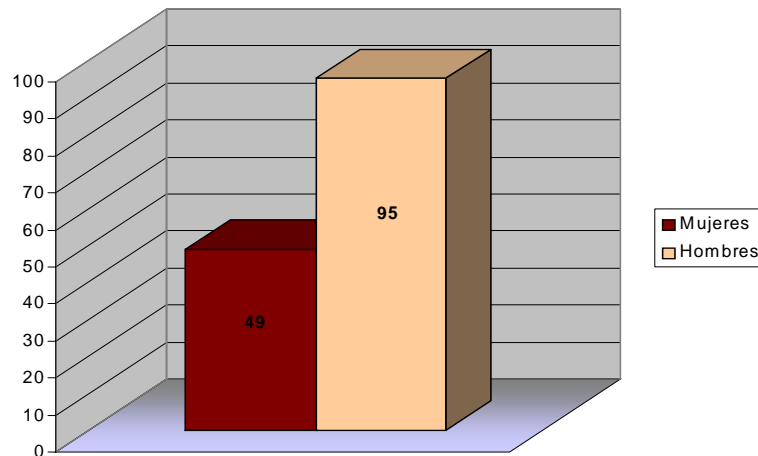
Partiendo de los datos registrados en el informe de Maria Alejandra Naranjo⁴¹, practicante de Trabajo social para el primer semestre de 2006, la población de mujeres en comparación con la presencia de hombres en la institución sólo ha crecido un 1.8%, siendo la población masculina la más predominante con un 58.2%, posiblemente esto se debe a la cantidad de cargos que requieren personas con características masculinas por motivos de esfuerzo físico y movilidad como es el caso del CEDI (Centro de distribución ó bodega) que maneja una planta de personal de 70 personas aproximadamente, los mensajeros ó transportadores a domicilio que se encuentran ubicados en cada punto de venta.

Este aspecto es determinante en la dinámica de muchas actividades organizadas que apuntan el bienestar de los asociados pues la población predominante ejerce mayor influencia para estos casos, un ejemplo de ello son las planeaciones que se hacen en el área de recreación y deporte cuyo énfasis y mayor participación obedecen a los deportes tradicionalmente aceptados para la población masculina (fútbol). La población en la sede administrativa (144 personas) difiere en cantidad de los puntos de venta o droguerías (647

⁴¹ NARANJO, Maria Alejandra. Implementación de un modelo para la prevención de riesgos ocupacionales en los puntos de venta de Copsevir Ltda. Bucaramanga, 2007, 49 p. Trabajo de Grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias humanas. Escuela de trabajo Social

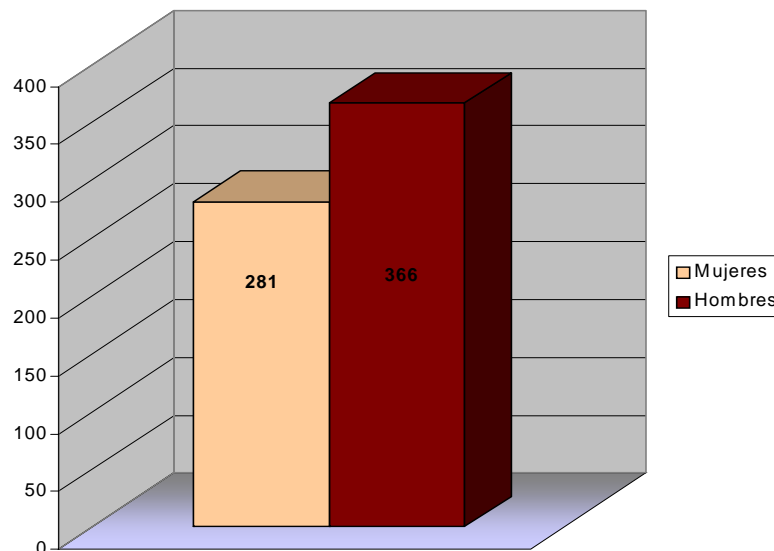
personas) por las funciones que caracterizan los cargos que se ubican en las diferentes áreas, pues la actividad principal de la cooperativa exige una gran concentración de personal que realice las tareas propias de ésta, empero, se observa una constante predominio de la población masculina (ver gráficos 4 y 5).

Gráfico 4. Discriminación por género en la sede administrativa.



Fuente: Informe mensual correspondiente al mes de abril de 2008 que realiza la analista de nómina y personal.

Gráfico 5. Población por género en Puntos de Venta.

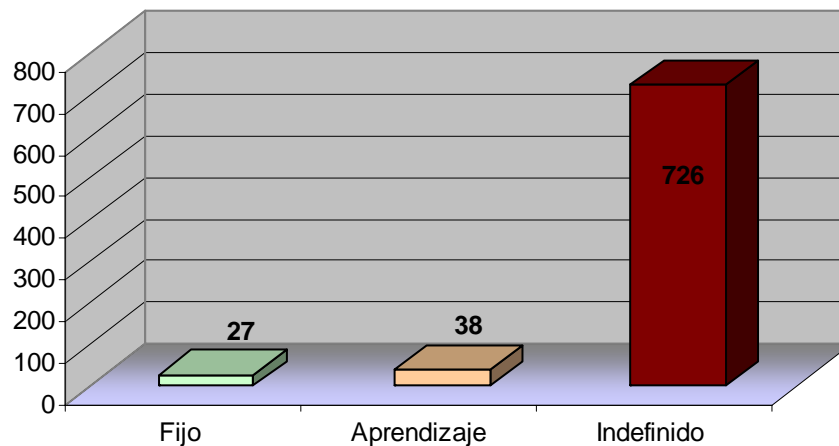


Fuente: Informe mensual correspondiente al mes de abril de 2008 que realiza la analista de nómina y personal.

La población de hombres y mujeres en los puntos de venta o mostradores no tiene un porcentaje de diferencia significativo pues la presencia de hombres es mayor solo en un 13.2% comparado con la diferencia que registra la población por género en la sede administrativa donde la población masculina tiene mayor presencia en un 32%, esto posiblemente es producto de la necesidad de hombres dedicados a labores de carga y descarga de medicamentos que hay en el CEDI que es el área de mayor población de la sede, perteneciente al departamento de compras. En los puntos de venta las actividades realizadas se encaminan a la atención al cliente y labores de administración como manejo de dineros y control de medicamentos e inventarios, tareas que implican un mínimo de esfuerzo físico, por ello las mujeres tienen mayor presencia en las droguerías.

Luego de tener el conocimiento de la población en relación a distribución por género, se procede a exponer el tipo de vinculación laboral que tienen estos 791 asociados y asociadas con el fin de establecer una posible relación existente entre esta variable y el comportamiento del ser humano en la organización. Los contratos que se celebran en Copservir son de tipo indefinido y a termino fijo cuando las personas se hallan en periodo de prueba; de aprendizaje con estudiantes y pasantes de universidades como la UIS, la UPB, UNAB, SENA, entre otras y están regulados por la ley 789 de 2002 que dicta las disposiciones relacionadas con los contratos de aprendizaje; por prestación de servicios en los casos de necesidades específicas que tienen que ver con el desarrollo de actividades que no son propias de la organización. En este sentido el gráfico 6 expone cuantitativamente los tipos de contratos citados a excepción de los que están por prestación de servicios debido a que dependen de la duración en la ejecución de la tarea para los que han sido celebrados lo que hace que sean pasajeros.

Gráfico 6. Población por tipo de vinculación laboral.



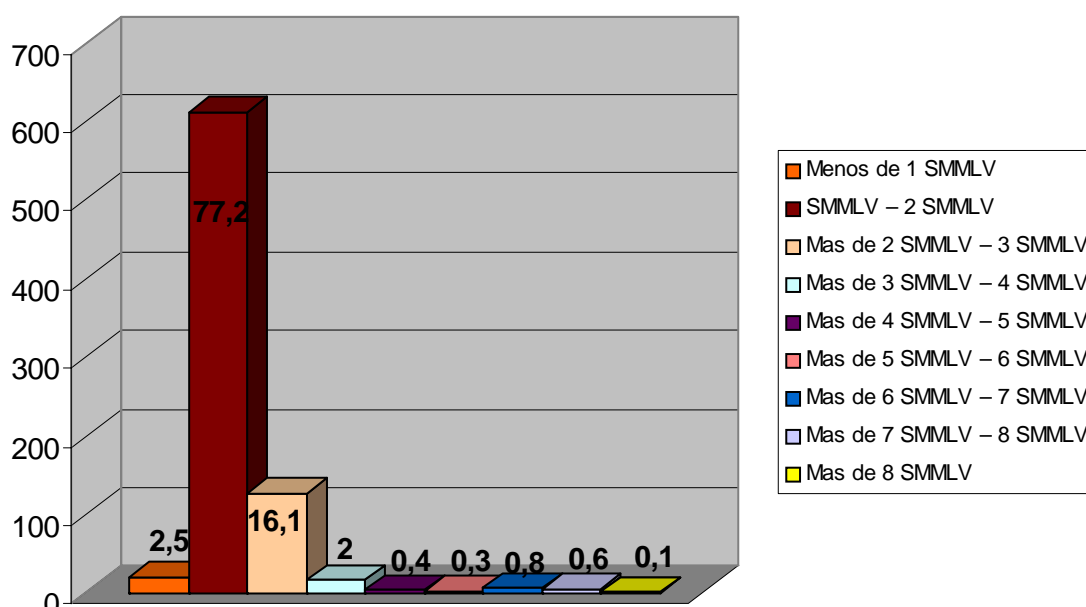
Fuente: Informe mensual correspondiente al mes de abril de 2008 que realiza la analista de nómina y personal.

El tipo de vinculación laboral predominante en Copservir Ltda. es el contrato a termino indefinido que representa un elemento positivo en términos de estabilidad laboral que ofrece la cooperativa a sus asociados, igualmente este es un aspecto identificado por ellos como influyente en el deseo de permanencia en la institución y la motivación al trabajo, ya que las tendencias actuales en contratación apuntan a la tercerización del trabajo y a la disminución de fuerza laboral contratada en las empresas con el fin de minimizar costos derivados de prestaciones sociales y demás aspectos que se generan de la relación contractual.

En términos de movilidad organizacional, a pesar de que el funcionamiento de la cooperativa está orientado por una tendencia a la verticalidad y centralización de la toma de decisiones, las oportunidades para los asociados en términos de proyección de su carrera durante el desempeño en la cooperativa son amplias, de tal forma que la primer fuente de reclutamiento de personal para cualquier vacante que hay es el personal vinculado, este aspecto genera confianza en la dinámica grupal y motiva a las personas a desarrollar sus competencias en aras de ascender, lo cual a su vez contribuye a fortalecer el nivel de satisfacción y sentido de pertenencia.

En consonancia con el tipo de vinculación laboral se encuentran las obligaciones legales que resultan de ésta, entre ellas se identifica el nivel salarial de los asociados que a su vez depende de los criterios establecidos en la política institucional para la asignación del mismo y que tienen que ver con la ubicación del cargo en la estructura organizacional, la realización de tareas, las competencias y exigencias educativas del cargo, entre otras. En el gráfico 7 se visualiza la distribución de los asociados por salario devengado.

Gráfico 7. Población por salario devengado.



Fuente: Informe mensual correspondiente al mes de abril de 2008 que realiza la analista de nómina y personal.

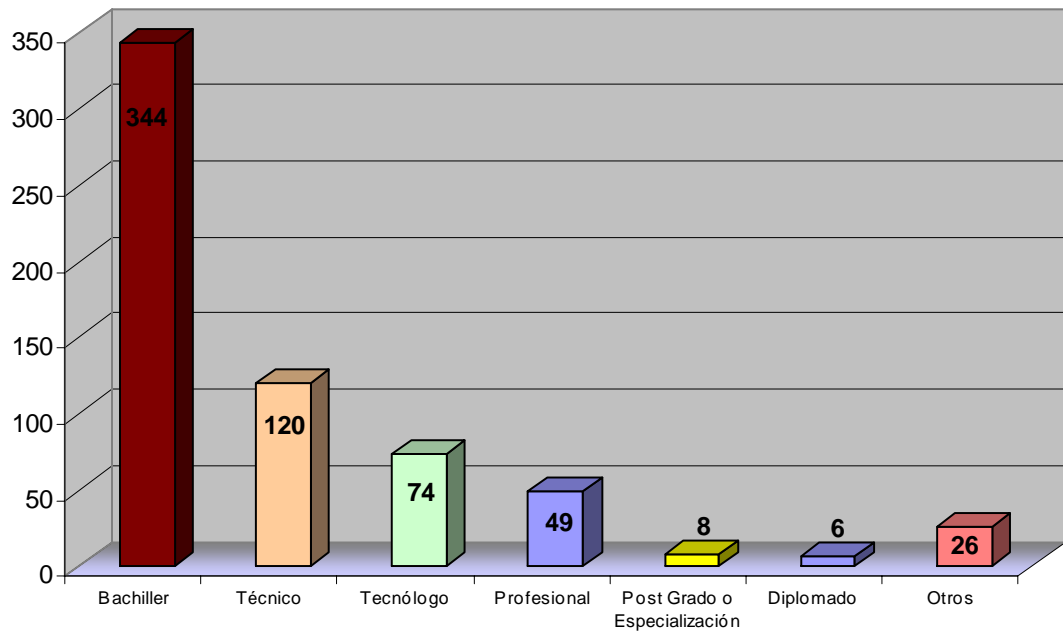
Como se puede observar los porcentajes más significativos se encuentran en los asociados que devengan entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes con el 77.2%, seguido de la población que gana más de 2 SMMLV hasta 3 SMMLV con un 16.1%, las personas que ganan menos de 1 SMMLV son los aprendices SENA y éste rubro no es considerado como salario según la ley de aprendizaje vigente en el país.

Teniendo en cuenta que la asignación salarial depende del cargo para el cual la persona sea contratada y éste del perfil profesional y personal que el asociado posee, es posible afirmar que la población predominante se encuentra en los cargos operativos con niveles de escolaridad de bachillerato, algunos en proceso de formación técnica, tecnológica y universitaria, seguido de la población con niveles de escolaridad profesional, como se puede observar en el gráfico 8.

Partiendo de los datos expresados en los anteriores gráficos y de acuerdo a las funciones delegadas al área de bienestar social, la demanda de servicios es mucho mas fuerte en los cargos operativos debido al volumen de la población, razón por la que se establece el requerimiento de esfuerzos del mismo carácter al trabajar procesos que involucran las necesidades de los asociados en términos laborales como por ejemplo la salud ocupacional, los sistemas de motivación, el trámite de reconocimientos que otorga la cooperativa (grado, nacimiento, matrimonio, antigüedad, etc.), los programas recreativos y de acercamiento de la familia a la institución, entre otros; sin desconocer la necesidad de abordar estas temáticas con la demás población. Igualmente y como se puede observar en los datos posteriores, el nivel de escolaridad predominante apunta a la necesidad de hacer simples, prácticos y ágiles, los procesos y procedimientos de tal forma que respondan a necesidades reales de la población.

En cuanto a la variable nivel de escolaridad a continuación se presenta un análisis con algunas de las implicaciones que tiene la misma en el desarrollo de los asociados.

Gráfico 8. Nivel de escolaridad.



Fuente: Informe área de capacitación sucursal Bucaramanga actualizado a julio de 2008

Al relacionar los datos de la gráfica anterior con lo descrito en las características preliminares de la población, se observa que más del 50% de esta tiene un nivel de escolaridad predominante representado en la educación media, es decir 344 personas aproximadamente, lo anterior sumado a incipiente demanda respecto este tipo de contribución a nivel de sucursal genera un dato preocupante en dos sentidos, el primero tiene que ver con el concepto de desarrollo humano y mejoramiento de calidad de vida que tienen los trabajadores al no contemplar la educación como una de las dimensiones más importantes que conforman estos tópicos y el segundo a nivel de la necesidad en la búsqueda estratégica de acciones que incentiven, motiven, faciliten el acceso a espacios de aprendizaje y se optimicen los recursos destinados para las contribuciones de este tipo.

En definitiva, el escenario de intervención de trabajo social está determinado por dos aspectos fundamentales, en primera instancia por las características propias del talento humano con que cuenta la cooperativa, así, se puede

observar la predominancia de personal que se desempeña en cargo operativos, con un nivel educativo medio y una asignación salarial que oscila entre 1 y 2 SMMLV, igualmente la presencia de hombres en relación con mujeres y el impacto que esta situación genera en torno a la realización de actividades que pretenden beneficiar a la población, teniendo en cuenta que algunos de los programas desarrollados, como por ejemplo las actividades deportivas, enfatizan la participación del género masculino, son aspectos que condicionan el quehacer profesional considerando que éste se focaliza desde la oficina de bienestar social en la gestión de beneficios para los asociados. En segunda medida, la planeación operativa de la sucursal Bucaramanga, pues aunque flexiblemente posibilita la retroalimentación de sus programas y proyectos, establece límites en relación con la respuesta de parte de la dirección de recursos humanos frente a las situaciones particulares de la sucursal, lo que establece la necesidad de diseñar estrategias que permitan la participación en el diseño de los planes anuales y el ajuste de los mismos, sin perder de vista la dinámica de Copservir a nivel nacional.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Para comenzar este capítulo se hará mención a las características propias de la intervención práctica desarrollada en el segundo semestre académico de 2008 en Copsevir Ltda., es importante recalcar la ubicación profesional en la estructura organizacional y parte del quehacer producto de la exigencia que hace la dinámica de la cooperativa a Trabajo Social, escenario en que el estudiante y el profesional asumen roles de gestor, administrador de recursos y propuestas educativas orientadas a la prevención de la enfermedad, accidentalidad, desmotivación y/o promoción de la salud en el trabajo, del mejoramiento de la calidad de vida de los asociados, optimización y capacitación de la fuerza laboral, entre otros, con el fin de aportar al desarrollo de las personas en este contexto y por ende de la empresa que es escenario de intervención.

Por otra parte, es trascendental conocer las fases del proceso que irán acompañadas de una descripción analítica estableciendo una relación entre marco teórico que sustenta la intervención, justificación de la misma y logros obtenidos al final de la práctica lo que abre las puertas al diagnóstico final y a la evaluación de la práctica.

Como primera medida, el comienzo de la práctica profesional partió de la presentación formal a la institución realizada el día de ingreso al campo, en compañía de la asesora Adriana Vega Martínez; en este espacio se realizó una reunión con quienes eran los encargados y jefes directos del desarrollo de la práctica (Directora de Recursos Humano y Analista de bienestar social de la sucursal) con el fin de establecer, clarificar y garantizar las condiciones necesarias para la optimización del proceso de aprendizaje; este aspecto fue determinante pues proporcionó la posibilidad de establecer canales de comunicación asertivos en torno a las inquietudes de la organización, la escuela y el practicante; así mismo, fue un medio que permitió establecer los

alcances del proceso teniendo en cuenta la condición en que ingresa el Trabajador Social en formación; igualmente la evaluación de expectativas de parte del estudiante y de Copservir fue significativa para quien desarrolló la intervención, en la medida en que fue un aspecto que admitió la posibilidad de formular propuestas encaminadas a integrar, en los límites preestablecidos por la organización, el quehacer profesional y el proceso de formación teniendo en cuenta factores determinantes como el tiempo de ejecución, las exigencias académicas y de la cooperativa, entre otras.

Consecuentemente, se inició la ubicación institucional con énfasis en dos sentidos: el primero tenía que ver con la preocupación de conocer la dinámica organizacional, la estructura de la misma, el rol profesional y los procesos de intervención que hasta ese momento estaban presentes y la segunda estaba en relación directa con la respuesta a la necesidad de Copservir en términos de las responsabilidades que genera el cargo de auxiliar de bienestar social otorgado al practicante, donde se desarrollan diversas tareas que apoyan la ejecución del plan operativo del área de bienestar y que desde el principio representó para el profesional en formación un reto, en cuanto se refiere a la responsabilidad ética de promocionar acciones encaminadas a generar un impacto real en el objetivo principal, que es en resumidas cuentas aportar* al desarrollo de los asociados de manera que su calidad de vida mejore y la organización sea óptima por su talento humano; adicionalmente fue imperativo la búsqueda de un equilibrio entre la labor de Trabajo Social y la realización de tareas operativas que sin convertirse en el eje central del proceso de formación generaron aprendizajes valiosos.

* Es fundamental destacar que durante 4 meses de ejecución las acciones llevadas a cabo no logran éste objetivo pues es un aspecto que requiere de una planeación a mediano y largo plazo, lo que desde la academia se aporta es una visión novedosa que parte de las tendencias actuales en la administración de recursos humanos y da la posibilidad a la cooperativa de entrar a profundizar en éstos tópicos de tal forma que se estudien, analicen y puedan hacer parte de las políticas institucionales.

La ubicación en la cooperativa tuvo algunos elementos claves, entre los cuales se encontró la presencia de la practicante anterior que para la fecha de ingreso aún se encontraba en las instalaciones, quien hizo entrega del cargo y aportó elementos de análisis crítico en relación con las percepciones producto de su experiencia y algunas recomendaciones; otro agente fue la analista de bienestar (trabajadora social), quien por encontrarse en periodo de prueba tenía una actitud receptiva y de aprendizaje, de esta forma se facilitó la conformación de un equipo de trabajo y el establecimiento de relaciones horizontales caracterizadas por un trato respetuoso pero simple, de camaradería y lenguaje común, características que indican que si bien la relación jefe – auxiliar obedece a una tipología grupal no natural, la adaptación a este primer grupo fue satisfactoria,⁴² igualmente, las relaciones interpersonales se fundamentaron en la confianza y el apoyo. Otros asociados que se destacaron en el proceso de ubicación institucional fueron la analista de selección quien organizó el proceso de inducción, la secretaria de gestión humana que conocía el desempeño en todos los cargos operativos del departamento y la analista de nómina que aportó información de los asociados por medio del informe mensual que genera.

Posteriormente, se encuentra la etapa de diagnóstico orientado por la metodología de planeación estratégica y se elabora la Matriz DOFA del departamento de Recursos Humanos que genera la impresión diagnóstica inicial, en consecuencia se hace el cruce de variables con el fin de obtener las estrategias a seguir (ver cuadro 4).

⁴² Los grupos no naturales ó no voluntarios son aquellos en los cuales intervienen porque intervienen fuerzas externas para conformarlos, y específicamente es necesario usar la motivación para la pertenencia, la permanencia y porqué no la actividad. Dentro de esta clasificación por su naturaleza, se presenta un simpático fenómeno psicológico: Cuando son forzados a pertenecer a él, Ej.: en el ejército, en el salón de clase, en una dependencia administrativa u operativa de alguna organización productiva, en un hospital o cárcel, los individuos, ingresan con expectativas y hasta resentimiento por las razones que los llevan a estar allí, luego surge una etapa de latencia en la que se borra ese inicial sentimiento para pasar a otra de conformidad con la norma y condición impuesta de pertenencia, hasta hacerse plenamente a la conformidad social del organismo que formó el grupo y sentirse identificado y parte de este. TORRES, Carlos Eduardo. GRUPOS TEORIA Y EXPERIENCIA ACADÉMICA. Libro son editar, disponible en CD de práctica organizacional, segundo semestre académico de 2008. Bucaramanga 2002. 36 p.

Cuadro 4. Matriz DOFA del departamento de Recursos Humanos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo y responsabilidad delegado a la Dir Gestión Humana y a la oficina de Bienestar social en la gestión de programas y proyectos relacionados con la salud ocupacional. 2. Plataforma estratégica definida y orientada a la búsqueda del bienestar de los asociados y sus familias. 3. Apoyo de la practicante de trabajo social de la UIS en los procesos de bienestar social. 4. Receptividad de parte de la Dir de gestión humana frente a las propuestas hechas por la pasante. 5. Posicionamiento de la analista de bienestar dinamizadora de los procesos de salud ocupacional. 6. Activación de COPASO y brigadistas. 7. Disponibilidad de recursos financieros, físicos, materiales y humanos que permiten el desarrollo de las actividades planeadas. 8. Alto sentido de pertenencia de los asociados y sus familias hacia la cooperativa. 9. Sistema de reconocimiento y apoyo a los asociados y sus familias. 10. Estructuración del proceso de selección. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Énfasis en el crecimiento económico de los asociados y sus familias. 2. Las acciones orientadas a mantener la salud ocupacional se han encontrado en stanby por varios meses. 3. Centralización de los programas desde la dirección general de Cali. 4. Delegación de gran cantidad de funciones operativas a la auxiliar de bienestar social que limitan la acción de la practicante. 5. Desinformación por parte de los asociados de los requisitos y documentación requerida para acceder a las contribuciones. 6. Carencia de asesoría de la ARP Colmena. 7. El formato de visita de comprobación familiar no profundiza en datos socio familiares que permitan omitir un concepto profesional integral.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo de la gerencia en los procesos que se desarrollan en el departamento de gestión humana. 2. Posicionamiento de Copservir como una empresa sólida y grande lo cual la hace apetecible a sus stake holders. 3. Disponibilidad de las instituciones (ARP, EPS y cajas de compensación familiar) que brindan apoyo en términos de salud ocupacional. 4. Solvencia económica de la cooperativa. 5. Misión y visión con énfasis en la búsqueda de bienestar de los asociados y sus familias. 6. Participación activa de proveedores en las actividades desarrolladas en la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencia en el acceso a los servicios de salud en algunos municipios donde se localiza la cooperativa. 2. Auge de contratación por outsourcing. 3. Restricción del sistema financiero (apertura de cuentas bancarias solo con autorización del Departamento nacional de estupefacientes). 4. Presencia activa de auditoria de la DNE (Dirección Nacional de Estupefacientes) en los procesos y procedimientos de la cooperativa.

Fuente: la autora.

Según esta matriz, la estudiante evidenció una organización centralizada, con una plataforma estratégica definida a nivel nacional y regional, que tiene un énfasis en el crecimiento económico de los asociados lo que lleva a cuestionar la percepción de desarrollo humano que tienen las políticas institucionales y evidencia el estilo de administración influido principalmente por la teoría clásica; también se observó una cooperativa preocupada por la dinamización de los procesos de salud ocupacional, hasta ese momento paralizados, por el mantenimiento de la salud en el trabajo y las consecuencias identificadas previamente si no se da el acatamiento de las normas nacionales e internacionales en este aspecto; sin embargo la ARP Colmena estuvo desligada de las actividades llevadas a cabo en la cooperativa y de los deberes que ésta tiene para con la organización, exceptuando el programa anual de capacitación organizado para todos sus clientes.

Igualmente, se contó con un sistema de reconocimiento a los asociados para incentivar el sentido de pertenencia y la motivación de forma temporal; la gerencia operativa de la sucursal, al igual que la dirección de recursos humanos, quien canaliza las inquietudes y propuestas, siempre estuvieron en una actitud receptiva y flexible en cuanto a la actitud proactiva de la practicante y de los demás asociados en relación con acciones que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos y sus familias, tal como lo establece la misión de Copservir.

Finalmente se evidenciaron algunas amenazas que influyeron en las decisiones en términos de recursos humanos como lo son la intervención del Gobierno por medio de la Dirección Nacional de Estupefacientes, la restricción del sistema financiero, pues algunas entidades se privan de realizar transacciones comerciales no solo con la cooperativa sino con sus asociados por el pasado que marca la institución, hecho que entorpece la búsqueda de proveedores para los programas de bienestar social. Adicionalmente en algunas regiones en donde se encuentran los Puntos de Venta por ser poblaciones pequeñas, no se cuenta con servicios especializados de salud, presencia y acceso fácil a EPS,

Cajas de compensación y ARP. Estas variables crean la necesidad de orientar la intervención por medio de una planeación operativa cuyo énfasis tiene que ver con el área de salud ocupacional por la disposición encontrada y la urgencia de atender dicho aspecto. Esta es la tercera etapa de la práctica profesional que para efectos del presente informe se despliega junto con la evaluación de cada objetivo estratégico, estrategias, acciones estratégicas, metas e indicadores contemplada en la planeación, adicionando la descripción y análisis del proceso metodológico.

Para dar cumplimiento a lo expresado anteriormente se genera un cruce de variables que dan lugar a las siguientes estrategias:

- ✓ D1-F3-F4-F7 Fortalecimiento de las acciones orientadas al desarrollo humano integral.
- ✓ F6-F4-D2 Apoyo a los procesos que se desarrollen en el COPASO
- ✓ D2-F1-F2-F5-F6-F3-O1 Rediseño del programa de salud ocupacional.
- ✓ D2-F1-F2-F5-F6-F3-O1 Fomento de estilos de vida saludables.
- ✓ O3-O4-O2-D2-F3-F5-D6-A1 Coordinación interinstitucional.
- ✓ D3-F1-F3-F5-F7-O5-O1-O6 Gestión de propuestas sobre actividades diseñadas en el plan operativo del área de gestión humana.
- ✓ D5-F8-F9-O5 Diseño de sistema de información al asociado.
- ✓ D7-F10 Rediseño del formato de visita de comprobación familiar.

Posterior a la visualización de estrategias posibles, se presenta la planeación de tipo operativo, proyectada para 6 meses, en respuesta a algunas exigencias propias de la política institucional en cuanto a las responsabilidades de los aprendices, cuyo objetivo general es promover el equilibrio en las variables que componen el desarrollo humano integral* de los asociados en Copservir Ltda.,

* Éste concepto es abordado desde la perspectiva planteada por Carlos Eduardo Torres en su artículo publicado en la Colombiana de Trabajo Social – CONETS 2005 No 19, llamado Trabajo social en las organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional, en el cual el desarrollo de la persona en la organización se convierte en el eje central de la acción profesional y tiene que ver con “el incremento de las aptitudes y potencialidades que van más allá del aumento de la capacidad de tener del hombre y se relaciona con su potencial de ser [...] Esto se traduce en aspectos tales como el acceso a los ingresos, no como fin sino como medio, para adquirir bienestar; la vida

en la sucursal Bucaramanga; la estrategia diseñada para el alcance de éste consiste en el fortalecimiento de las acciones orientadas a promover el logro del objetivo planteado (ver cuadro 2).

prolongada, los conocimientos, la libertad política, la seguridad personal, la participación comunitaria, la garantía de los derechos humanos, la autonomía y la libertad tanto de elegir como de participar, y la actitud responsable y comprometida con el fin último de su trabajo, la proyección de su familia".
110 p.

4.1. PLANEACIÓN OPERATIVA PRÁCTICA PROFESIONAL II. 2 MAYO DE 2008 – 2 NOVIEMBRE DE 2008. COPSERVIR LTDA. SUCURSAL BGA.

Cuadro 5. Objetivo estratégico 1.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Fortalecer los factores protectores de riesgos profesionales, enfermedades y accidentes de la misma índole.		
ESTRATEGIA 1. Rediseño del programa de salud ocupacional.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Diagnóstico del programa de salud ocupacional	Obtener el diagnóstico del programa de salud ocupacional para la primera semana de junio/08	Documentación que contiene el diagnóstico
Socializar el diagnóstico con Dir. Gestión Humana, analista de bienestar y COPASO	Lograr la socialización del diagnóstico en la primera reunión de COPASO del mes de junio/08	Acta de COPASO #003
Solicitud visita del DIS colmena para asesoría en el rediseño	Solicitud de visita del asesor de COLMENA ARP para el mes de junio/08	Acta de visita del asesor colmena ARP
ESTRATEGIA 2. Apoyo a los procesos que se desarrollen en el COPASO.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Preparación de la documentación para la inscripción del Comité Paritario de Salud Ocupacional ante el ministerio de la protección social	Para la segunda semana de junio/08 estará lista y firmada la documentación para realizar la inscripción	Documentación firmada
Inscripción de COPASO ante el ministerio de la protección social, regional Santander	Para la tercera semana de junio/08 el COPASO deberá estar registrado en el ministerio	Recibido de los documentos
Elaboración de la propuesta del plan de trabajo de COPASO, para lo que queda del año 2008	Para la segunda semana de junio/08 se elaborará la propuesta de plan de trabajo semestral del comité	Documento que contenga la propuesta
Socialización de la propuesta del plan de trabajo	Para la reunión correspondiente al mes de junio/08 se socializará la propuesta y se hará retroalimentación	Acta de reunión #003
Coordinación de la capacitación a los miembros del COPASO	Cada reunión mensual se desarrollará un tema concerniente a las necesidades de capacitación que se establecen en el plan de trabajo	Acta de cada reunión de mayo – agosto/08

Fuente: La autora

PROCESO METODOLÓGICO

Con el fin de fortalecer los factores protectores de riesgos profesionales, enfermedades y accidentes de la misma índole se contemplaron dos estrategias, la primera apunta al rediseño del programa de salud ocupacional, la segunda al apoyo a los procesos que se desarrollen en el COPASO. La ejecución de éstas se llevó a cabo de la siguiente manera:

- ✓ En cuanto al rediseño del programa de salud ocupacional, luego de la revisión de los archivos internos de la empresa se encontró que en el año 2002 Copservir documentó el programa de salud ocupacional, lo que indica una desactualización en términos de información básica de la empresa, y actividades programadas para el año 2008; sin embargo es importante anotar que este documento no se tiene en cuenta para el desarrollo de acciones encaminadas en relación con la salud ocupacional debido a que las actividades se establecen desde la Dirección General, desconociendo así las particularidades que pueda tener la Sucursal en términos de salud en el trabajo; otro aspecto fundamental es el cambio de sede administrativa y las reformas que se han hecho en la misma. Posteriormente, se hizo revisión de bibliografía para encontrar un modelo que permitiera evaluar de forma pragmática el programa, para este fin se contó con una herramienta llamada Estándares de calidad en salud ocupacional y riesgos profesionales de la unión temporal DELTA – A – SALUD LTDA – SOCIEDAD COLOMBIANA DE MEDICINA DEL TRABAJO, adaptado a las características de Copservir; producto de la aplicación de esta guía se acentuó la urgencia rediseñar el programa de salud ocupacional, así, en la reunión de COPASO (17 de junio/08), se establece el compromiso de pedir a la ARP Colmena asesoría para éste fin. Sin embargo las solicitudes hechas a la ARP no fueron atendidas de manera oportuna y una vez se obtuvo la visita, la empresa asesora solo brindó la posibilidad de llevar a cabo actividades que estuvieran relacionadas en el Plan

negociado con la Dirección General que solo contemplaba manejo de riesgos de tránsito. En términos de cumplimiento de metas en indicadores, se puede decir que en las dos primeras acciones estratégicas contempladas para esta estrategia se tiene una ejecución del 100%, pero en la última, si bien se llevó a cabo la reunión con el asesor de Colmena, no fue posible negociar la asesoría en el rediseño del programa de salud ocupacional.

- ✓ Para el caso de la estrategia 2, la ejecución de ésta produjo niveles de satisfacción altos por su dinamismo y apoyo para su desarrollo; fue un escenario desde el que Trabajo Social pudo intervenir a cabalidad, con propiedad y autonomía.

Con el objetivo de lograr la inscripción de COPASO ante el Ministerio de la Protección Social, Regional Santander, con asesoría de la Profesora Adriana Vega, se elaboraron los respectivos documentos (acta de convocatoria para elección del comité, acta de constitución del comité, acta de escrutinio y votación, formato de inscripción y cámara de comercio de la cooperativa), seguidamente se procedió a la recolección de firmas y a la radicación de los documentos en la oficina del Ministerio, esto último estuvo a cargo de la analista de bienestar pues es ella quien debe resultar como responsable de la inscripción, quedó pendiente la resolución emitida por la autoridad competente que acredite el comité.

Por otra parte, se elaboró un plan de trabajo para el segundo semestre de 2008 que se hizo extensivo a los Comités de toda la Sucursal conformado una red de trabajo de COPASO en la sucursal Bucaramanga y a 30 de agosto todas las actividades planeadas allí fueron ejecutadas de forma oportuna (ver anexo A).

La consolidación del comité y las actividades que ha realizado dan muestra del trabajo que se desarrolló en el lapso de duración de la práctica; las 5 acciones estratégicas que fueron planteadas para este ítem fueron ejecutadas en su respectivo momento según lo indican las metas, así mismo, los indicadores que se refieren básicamente a

soportes documentales reposan en los archivos de bienestar social bucaramanga.

Cuadro 6. Objetivo estratégico 2.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Promover el mejoramiento de la calidad de vida y el desempeño de los asociados.		
ESTRATEGIA 3. Fomento de estilos de vida saludables.		
ORDEN Y ASEO		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Rediseño del programa que promueve orden y aseo en los puestos de trabajo, proporcionado por Colmena ARP.	Programa diseñado para la primera semana de julio/08	Documentación que contenga el programa rediseñado
Socialización del programa COPASO y coordinadores de salud ocupacional	Socialización del programa en la reunión de COPASO correspondiente al mes de julio/08	Acta de reunión COPASO
Desarrollo de prueba piloto en departamento de Gestión Humana	Prueba piloto del programa en el mes de agosto de 2008	# Act. desarrolladas en el mes de agosto/08 ————— *100 # Act. planeadas en el mes de agosto/08
Análisis de los resultados en prueba piloto.	Para la primera semana del mes de Septiembre se realizará el análisis de la prueba piloto.	Informe sobre resultados de la prueba piloto.
ACONDICIONAMIENTO FÍSICO		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Diagnóstico del programa de acondicionamiento físico vigente	La tercera semana del mes de junio/08 se tendrá el diagnóstico del programa de acondicionamiento físico	Documentación que contenga el diagnóstico
Rediseño del programa	Primera semana de julio/08 se rediseñará el programa	Documento escrito que contenga la propuesta
Socialización y análisis de la viabilidad de la propuesta con analista de bienestar y Dir Gestión Humana	Segunda semana de julio/08 se socializará la propuesta con la analista de bienestar y la DIR. Gestión humana	Informe escrito sobre la reunión y documentos soportes de recibidos de la propuesta
Implementación del programa si es aprobado	Implementación del programa para el tercer trimestre de 2008	# actividades realizadas en el tercer trimestre de 2008 —————*100 # Actividades planeadas en el tercer trimestre de 2008.

Fuente: La autora

Cuadro 7. Objetivo estratégico 2. (Continuación).

PAUSAS ACTIVAS EN EL TRABAJO		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Diseño de cartilla que promocióne el desarrollo de pausas activas en el trabajo	Cartilla diseñada para la semana de la salud que se desarrolla en copservir julio/08	Cartilla diseñada
Socialización de la cartilla en las actividades que lidere gestión humana	Socialización de la cartilla en cada actividad que lidere gestión humana entre los meses de julio, agosto, septiembre y octubre/08	#act. En las que se socializó la cartilla durante los meses julio, agosto, sep., agosto y octubre/08 _____ *100 #act. Lideradas por gestión humana en julio, agosto, sep., octubre/08
Socialización de la cartilla con el COPASO	Socialización de la cartilla en la reunión de COPASO correspondiente al mes de julio/08	Acta de COPASO
Difusión de la importancia de la practica de pausas activas en el trabajo por medio de intranet	Durante el tercer trimestre de 2008 de difundirá en la intranet 1 mensaje semanal	# de mensajes difundidos en la intranet durante el tercer trimestre de 2008 _____ *100 # de mensajes diseñados durante el tercer trimestre de 2008
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Diseño de cartilla que contenga técnicas para el manejo del estrés y la organización eficiente del trabajo	Cartilla diseñada para la primera semana de agosto de 2008	Cartilla diseñada en la primera semana de agosto/08
Socialización de cartilla con COPASO	Para la reunión correspondiente al mes de agosto se socializará la cartilla con los miembros del COPASO	Acta de la reunión.
Difusión de la cartilla por coordinadores del programa de salud ocupacional y practicante de trabajo social	La cartilla deberá ser difundida al 30% de la población que conforma la sucursal Bucaramanga durante el mes de agosto, septiembre y octubre de 2008	<u># de cartillas difundidas</u> #cartillas planeadas para la difusión

Fuente: La autora

PROCESO METODOLOGICO

En cuanto al objetivo estratégico 2, la consecución de éste se encuentra fundamentado en una estrategia cuyo eje central es el fomento de estilos de vida saludables que contempla 4 áreas primordiales en el mejoramiento de la calidad de vida y desempeño de los asociados que son: orden y aseo, acondicionamiento físico, pausas activas en el trabajo y factores de riesgo psicosociales.

Así, cada área contempla algunas acciones estratégicas, las primeras relacionadas con orden y aseo, no fue posible ejecutarlas debido a la no inclusión de este tópico en las horas que asignó la Dirección General de atención de la ARP; en acondicionamiento físico se vio la necesidad de adaptar la ejecución de las actividades dependiendo de la dinámica institucional y las prioridades que se establecían de acuerdo con el plan operativo que relaciona Cali para la sucursal; empero el diagnóstico del programa se hizo y socializó vial mail a la dirección de gestión humana y a la analista de bienestar. El proceso metodológico para la elaboración de este diagnóstico inició en la construcción de un instrumento de medición (cuestionario) que permitía identificar variables como cumplimiento del programa, expectativas de los asociados, motivos de inasistencia, propuestas de los asociados; ulteriormente se tabulan, ordenan y analizan los datos recopilados generando el diagnóstico del programa de acondicionamiento físico, a su vez se presentaron las sugerencias para el rediseño del mismo, partiendo de éstas para la segunda y tercera semana de agosto se implementaron modificaciones de forma gradual. (Ver anexo B) Para el caso del indicador de ejecución que mide el desarrollo de actividades propuestas en el rediseño, se tiene que de siete actividades propuestas se desarrollaron 6 hasta el mes de agosto/08, el seguimiento mensual que se hace a cada asociado de sus avances en términos de acondicionamiento físico se debe aplicar a partir del mes de septiembre/08; estas cifras dan una ejecución del 85.7% según el indicador.

$(6 \text{ actividades desarrolladas}) / (7 \text{ actividades propuestas}) * 100 = 85.7\%$

El desarrollo de esta estrategia promovió la práctica de actividad física en los asociados, es decir el fomento de estilos de vida saludables que contribuyen a conformar una cultura de autocuidado y disminución de riesgos.

En términos de las acciones estratégicas relacionadas con pausas activas en el trabajo, debido a que Copservir cuenta con un software que indica cada hora al personal qué ejercicios debe hacer como pausas activas, la elaboración de la cartilla para imprimir no fue viable ya que se debe promover el uso de los elementos que están establecidos y de esta forma cuidar el presupuesto. Sin embargo, la difusión de la importancia de la práctica de pausas activas en el trabajo por medio de la intranet se desarrolló durante la primera, segunda y tercera semana del mes de agosto; no se cumplió la meta de iniciar la estrategia en el mes de julio debido a la necesidad de priorizar en actividades que exigía el plan operativo de la sucursal. El indicador se encuentra en un 100% de ejecución (ver anexo C en presentación Power point)

$(3 \text{ mensajes difundidos}) / (3 \text{ mensajes programados}) * 100 = 100$

La difusión de estos mensajes está precedida de la consulta de estadísticas y demás material bibliográfico obtenido en la Internet, el análisis y la depuración de la misma con el fin de garantizar la validez de la información.

Las metas que tienen que ver con la socialización del material por parte del capacitador no fueron logradas debido a que sólo hasta el último trimestre de 2008 él incluirá la utilización de este material en las actividades que realice, para dar cumplimiento a este compromiso se envió vial mail el material.

Para el caso del manejo de riesgos psicosociales, específicamente en estrés, seguido de la revisión bibliográfica y la asesoría de algunos contactos profesionales en salud ocupacional, la cartilla fue diseñada y socializada

oportunamente a los miembros del COPASO de acuerdo a lo establecido en las metas de la planeación. Cada miembro asumió el compromiso de socializarla en las próximas reuniones que se programaron por zonas o departamentos, 3 fueron socializadas a los demás asociados por medio de las reuniones de departamento y otras, una quedó pendiente por socializar (CEDI), esto da una ejecución de 75% (ver anexo D presentación en power point)

$$(3 \text{ cartillas difundidas}) / (4 \text{ planeadas por socializar}) * 100 = 75\%$$

En relación con el logro de la meta, ésta no se cumplió pues ha sido socializada al 10% de la población aproximadamente cuando la expectativa estaba hacia el 30%, las razones que se expresan son la necesidad de atender una alta cantidad de asuntos que no permiten el acceso a este volumen de población en un lapso de 4 meses, igualmente la cantidad de población requiere de una dedicación de tiempo superior a lo planeado.

Cuadro 8. Objetivo estratégico 3.

<i>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Coordinar el acompañamiento, asesoría y apoyo de las instituciones competentes en promoción de la salud ocupacional.</i>		
ESTRATEGIA 4. Coordinación interinstitucional.		
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES
Solicitud de visitas periódicas de DIS COLMENA	Solicitud de visita del asesor de COLMENA ARP una vez al mes	Acta de visita del asesor
Establecimiento de cronograma de actividades de capacitación ARP	Para la tercera semana de mayo se tendrá la programación de actividades de capacitación correspondiente al segundo semestre de 2008	Documento escrito con cronograma de actividades de capacitación
Programación del personal para la asistencia a las actividades planeadas	El personal programado deberá asistir al 70% de las actividades de capacitación	$\frac{\# \text{ personas asistentes}}{\# \text{ personas programadas}} * 100$

Fuente: La autora

PROCESO METODOLOGICO

A partir del mes de mayo de 2008 se solicitó de forma mensual a la ARP la visita del asesor ó DIS Colmena por medio de la línea de atención al cliente, sin embargo sólo 3 meses después se obtuvo la presencia del profesional en las instalaciones de la sede administrativa de la sucursal Bucaramanga, allí se estableció un cronograma de trabajo con el fin de dar uso a las horas programadas y negociadas con la Dirección General, que sólo contemplaban el manejo de riesgos de tránsito dirigido principalmente a la prevención de accidentes en mensajeros.

Empero del nivel de participación por parte de la ARP, en el mes de mayo se cumplió la meta en cuanto al establecimiento del cronograma de actividades de capacitación que brinda la ARP a las empresas afiliadas, correspondiente al

segundo semestre de 2008 (ver anexo E), la programación de asistentes partió del criterio que suponía a los integrantes del COPASO y de las Brigadas de seguridad agentes dinamizadores de la salud ocupacional, por esta razón cada mes se programaron 3 ó 4 asociados pertenecientes a estos grupos; de 15 personas invitadas, 13 asistieron cumplidamente cifra que indica un **86.7%** de ejecución en términos del indicador de logro que se propuso en la planeación.

$$(13 \text{ personas asistentes}) / (15 \text{ personas invitadas}) * 100 = \mathbf{86.7\%}$$

Los avances logrados en la consolidación de grupos de control y vigilancia en salud ocupacional y la preocupación creciente por este tópico desde los niveles directivos, se encuentra fundamentado principalmente en los beneficios que brinda la capacitación en alusión al aumento de la conciencia acerca de la trascendencia del cuidado de la salud en el medio laboral que favorece a los asociados y a la organización.

Cuadro 9. Objetivo estratégico 4.

<i>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Retroalimentar el plan operativo del área de gestión humana en Bucaramanga.</i>		
ESTRATEGIA 5. Gestión de propuestas sobre actividades diseñadas en el plan operativo del área de gestión humana.		
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES
Revisión del plan operativo	Para la segunda semana del junio/08 se deberá establecer un cronograma de actividades que sean de competencia de Trabajo Social y susceptibles de retroalimentar	Documento escrito que contenga las actividades de gestión humana susceptibles de retroalimentar
Diseño y desarrollo de propuestas	Diseñar propuestas para el 70% de actividades contempladas en el plan operativo, en el lapso del desarrollo de la práctica profesional, que sean susceptibles de retroalimentación	# propuestas diseñadas durante el desarrollo de la practica <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> *100 # actividades susceptibles de retroalimentar

Fuente: La autora

PROCESO METODOLOGICO

En primera instancia y como parte del proceso de ubicación se llevó a cabo la revisión del material bibliográfico que proporcionó información acerca del funcionamiento de la cooperativa, parte de esta actividad tuvo que ver con la exploración de la planeación operativa que maneja la sucursal Bucaramanga y cuyo propósito fue ubicar los alcances de la profesión dentro de Copservir e identificar el impacto que Bienestar Social tiene en la institución, acto seguido de este análisis se procede a establecer un cronograma de actividades susceptibles de retroalimentar desde la práctica profesional. Así, se da cumplimiento en un 100% a la meta y al indicador señalado para esta acción estratégica. (Ver anexo F). En cuanto al diseño y desarrollo de propuestas, esta acción estuvo condicionada por la dinámica y la cultura organizacional, pero sobretodo por el presupuesto que cada una de las actividades tenía disponible; a este respecto, el indicador fue ejecutado en un **92.3%**, es decir, de 13 actividades susceptibles de retroalimentar se realizaron 12 propuestas entorno a la realización de las mismas.

$(12 \text{ propuestas diseñadas}) / (13 \text{ actividades susceptibles retroalimentar}) = \mathbf{92.3\%}$

El cumplimiento del indicador se ve afectado en forma positiva por 3 aspectos fundamentales, uno tiene que ver con la receptividad de la Dirección de Recursos Humanos hacia las propuestas hechas por la practicante, otro con la posibilidad del trabajo en equipo con la analista de bienestar y la relación de empatía en el quehacer y las más importante tiene que ver con la credibilidad y la imagen que Copsevir tiene de los profesionales de Trabajo Social formados en la UIS.

Cuadro 10. Objetivo estratégico 5.

<i>OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Contar con información oportuna de los asociados para facilitar el acceso a las contribuciones y auxilios que ofrece la cooperativa.</i>		
ESTRATEGIA 6. Diseño de sistema de información al usuario.		
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES
Diseño de la propuesta	Para la primera semana de Septiembre/08 se tendrá la propuesta diseñada	Documento escrito con la propuesta
Socializar la propuesta y análisis de la misma con la analista de bienestar y la DIR. De gestión humana.	En la segunda semana de Septiembre/08 se socializará la propuesta	Informe escrito sobre reunión y actas de recibido de propuestas
Aplicación de la propuesta si es aprobada	Una vez aprobada la propuesta se aplicará para todos los puntos de venta de la sucursal BGA	$\frac{\# \text{ puntos de venta donde se desarrolla la propuesta en sucursal BGA}}{\# \text{ puntos de venta establecido en sucursal BGA}} * 100$

Fuente: La autora

PROCESO METODOLOGICO

En el momento en que se presentó la planeación operativa de la práctica profesional, esta estrategia se consideró no viable debido a que Copservir cuenta con un sistema de información al usuario que se encuentra en la intranet, que permite el conocimiento de requisitos, derechos, deberes y normas para acceder a los beneficios extralegales que ofrece la cooperativa a sus asociados, sin embargo la desinformación tiene sus orígenes en la carencia de capacitación en el manejo de herramientas informáticas de muchos asociados, este aspecto guarda relación con el nivel de escolaridad predominante (bachillerato) teniendo en cuenta que la utilización masiva de estas tecnologías han sido incluidas de forma reciente en los centros educativos, por otra parte la dificultad de acceso a la Internet se encuentra determinada por la escasez de equipos de cómputo en los puntos de venta y las características de la jornada laboral. Empero a esta situación, la practicante de psicología, quién se desempeña como auxiliar de selección, fundamentó su proyecto de grado en la posibilidad de capacitar a los asociados en el manejo

de estos instrumentos y generar otras estrategias que faciliten el acceso a los mismos.

Cuadro 11. Objetivo estratégico 6.

<i>OBJETIVO ESTRATÉGICO 6: Aportar al proceso de selección un concepto profesional que facilite la inclusión de personal idóneo a la planta de personal.</i>		
ESTRATEGIA 7. Rediseño del formato de visita de comprobación familiar.		
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES
Diagnostico del formato	Lograr el diagnostico para la primera semana de octubre/08	Informe escrito sobre diagnostico
Presentación de la propuesta de rediseño a analista de bienestar y DIR gestión humana.	Presentación de la propuesta de rediseño para la segunda semana de octubre/08	Informe de reunión y actas de recibido de propuestas

Fuente: La autora

PROCESO METODOLÓGICO

Algunas de las practicantes que han hecho presencia en la institución han promovido el rediseño de este formato por no permitir la inclusión y el análisis de datos que son importantes a la hora de emitir un concepto profesional íntegro.

Por otra parte, producto de la experiencia y el conocimiento de la organización adquirido durante estos 4 meses, es posible afirmar que la participación de trabajo social en el proceso de selección es fundamental en tres sentidos, uno tiene que ver con la posibilidad de analizar al individuo y la dinámica propia de sus redes interpersonales, aquí se refleja un aspecto importante en términos del desempeño del futuro trabajador, el segundo tiene que ver con la verificación de datos proporcionado en las entrevistas donde se evidencia la transparencia del aspirante y por último la visita de comprobación es un filtro y control de la oferta de personal de tal forma que éste no se convierta en un

obstáculo para la cooperativa en relación con las exigencias que provienen de la intervención gubernamental y la Dirección Nacional de Estupefacientes al encontrarse en proceso de extraerla de la lista Clinton.

A partir de las ideas expuestas anteriormente, se concluye que este escenario trasciende la primera necesidad del rediseño del formato de visita de comprobación familiar, pues requiere por su importancia de una propuesta completa e integral que garantice las necesidades expuestas con antelación, adicionalmente, la demanda de visitas a la oficina de bienestar congestiona los procesos y procedimientos propios de la misma, es decir, el índice de rotación de personal y la apertura de nuevos puntos de venta en Bucaramanga y su área metropolitana requirieron de un esfuerzo en la realización de visitas que en ocasiones se hicieron fuera del horario laboral (entre semana ó fines de semana) con el fin de garantizar la atención oportuna a la solicitud y a los demás compromisos que estaban establecidos en la oficina de bienestar; esta sobrecarga laboral convierte los procesos en procedimientos de rutina que apuntan al cumplimiento de un requisito, además de convertirse en factores que afectan la distribución de tiempo de descanso, dedicación a la familia, capacitación y otras actividades necesarios para el desarrollo del asociado.

Para finalizar, en relación con las metas e indicadores, a pesar de que la práctica profesional se desarrolló en cuatro meses, éstos se encuentran programados para el sexto mes debido a que la planeación se ajustó a los requerimientos de la organización (seis meses), lo que quiere decir que no es posible la ejecución y sí es necesario retomar por parte del profesional en formación que llega este tema como un aspecto fundamental en la participación de Trabajo Social en el proceso.

Un aspecto imprescindible en el desarrollo de la práctica profesional tiene que ver con la mecánica del grupo en que se llevó a cabo el proceso académico, el significado y la preponderancia que este aspecto tiene en relación con el

aprendizaje del rol profesional, el quehacer, la ética, la teoría y la práctica, de ahí parte la importancia del análisis que se presenta a continuación.

En un principio, Copservir, surge como un grupo de trabajadores que preocupados por su situación laboral se congregan en torno a esta necesidad de proteger este derecho, este tipo de organización requiere esfuerzos personales y colectivos en términos de la defensa de la institución en razón a que muchos de ellos vieron afectado su buen nombre por pertenecer a la cooperativa y hacer parte de estrategias comerciales que apuntaban a la supervivencia de la empresa luego del bloqueo comercial; desde este punto de vista Copservir tiene sus raíces en un grupo de carácter formal en el cual cada asociado se motiva, según Beal George⁴³, hacia la:

Búsqueda para satisfacer sus necesidades y deseos, [pues] el hombre ha encontrado que muchos de ellos se satisfacen mejor asociándose y mediante la acción grupal, un individuo puede asociarse a un grupo porque la calidad de miembro de este elevará su status, otros por el valor que se concede al servir a los demás, otros pueden involucrarse porque cree que podrá establecer relaciones comerciales que supone que al final le producirán algún beneficio monetario.

Es significativo visualizar la conformación inicial para comprender la dinámica de la organización en términos de acción humana que como se puede observar ha estado determinada por diferentes fuerzas externas y condicionada por las mismas, en la actualidad son más de 4.000 personas las que integran la cooperativa, la heterogeneidad de la población se encuentra mediada por aspectos como la localización geográfica, la cultura de la región, los factores ambientales y otros caracteres pertenecientes al macrosistema que para el caso sería Colombia como un país que sobresale por sus riqueza en culturas.

⁴³ BEAL, George EN TORRES SANCHÉZ, Carlos Eduardo. GRUPOS TEORIA Y EXPERIENCIA ACADÉMICA. Libro son editar, disponible en CD de práctica organizacional, segundo semestre académico de 2008. Bucaramanga 2002. 54 p.

No obstante, la práctica profesional se hizo partícipe de la mecánica que se desarrolló en la sucursal Bucaramanga, empero, éste sigue siendo un grupo complejo en relación con el talento humano que lo compone; la evolución de grupo ha consolidado relaciones formales mediadas por sentimientos de compañerismo, sentido de pertenencia, aprecio, confianza que se evidencian en mayor medida entre los asociados que hacen parte del mismo departamento; igualmente, los espacios dedicados a la celebración de fechas especiales ó importantes para la organización promovieron el acercamiento y reconocimiento del otro como un ser humano con características propias, únicas y valiosas, lo cual permite una construcción de relaciones interpersonales que favorecen el clima laboral y el sentido de pertenencia por la institución.

Un escenario que vale la pena rescatar, para el caso de la sede administrativa, por el significado que tiene para cada asociado, en este espacio se permite la comunicación horizontal, la integración grupal, la motivación hacia el trabajo, el compartir de experiencias reconfortantes y frustrantes, el fortalecimiento de relaciones interpersonales es la actividad de desayuno que cada departamento programaba los días viernes, esto hace parte de la cultura organizacional y es una práctica que contribuye a la adaptación y aceptación de nuevos miembros, el mejoramiento del clima laboral y el manejo de riesgos psicosociales como el estrés.

Debido a que el contacto inmediato de la práctica fue la sede administrativa, específicamente el departamento de recursos humanos es inherente presentar un análisis del grupo que conforma el departamento de Recursos Humanos, en este orden de ideas es posible enunciar las características del mismo, comenzando por mencionar que es un grupo que no se aleja de las peculiaridades generales del talento humano de Copservir (formal, secundario, grande, abierto), pero es notoriamente cerrado en cuanto se refiere al manejo de información, empero tiene facilidad de aceptación a nuevos integrantes y mantiene relaciones asertivas y dinámicas con los demás departamentos,

áreas administrativas y puntos de venta, así mismo mantiene la estructura formal debido a que “Tienen reglamentos explícitos y obligatorios, las normas ya están codificadas y por tanto la conducta de los miembros esta determinada o establecida cuál debe ser con el fin de mantenerse dentro del grupo”⁴⁴; pese a ello, la informalidad se manifiesta entre compañeros de trabajo del mismo departamento, teniendo en cuenta que el tipo de vinculación laboral es a término indefinido y hay personas que establecen relaciones de afinidad y amistad con el paso de los años.

Volviendo a la generalidad de la sucursal Bucaramanga se detalla a continuación la dinámica de este subsistema de Copservir, tomando como base algunas variables que se distinguen en el funcionamiento sistémico de la cooperativa y que han sido determinantes en la conservación de la institución⁴⁵:

Globalidad: tiene que ver con la interdependencia que establece un subsistema con otro y la influencia que tiene el suprasistema en los mismos. En este sentido, la sucursal Bucaramanga se encuentra ligada a las decisiones que tome la Dirección General ubicada en Calí, la normatividad del país que regula la administración de Recursos humanos y la actividad económica propia de la cooperativa, las tendencias actuales en administración, la intervención del gobierno, la demanda en términos de comercialización de medicamentos, etc., todos estos aspectos, condicionan las disposiciones que tienen que ver con los beneficios extralegales que ofrece la cooperativa así como la calidad de los mismos.

Entropía: la tendencia al desgaste; las dificultades que ha atravesado Copservir por razones ya mencionadas, ha enfrentado a la cooperativa a un proceso de desgaste que a su vez la ha fortalecido debido a las estrategias adoptadas para contrarrestar las acciones del medio que la afectaron en su momento. Igualmente se observó que el talento humano pasa por diferentes etapas de desgaste motivadas por la sobrecarga laboral y las exigencias que la

⁴⁴ *Ibíd.*, 45 p.

⁴⁵ *Ibíd.*, 59 p.

organización tiene para con sus asociados, influidas por la política expansionista que se adoptó recientemente y la reducción de gastos que genera la contratación y manutención de personal adicional.

Finalmente, la sinergia: capacidad de movimiento, transformación y evolución. La fuerza laboral de Copservir por su vínculo laboral a término indefinido tiene la posibilidad de lograr una estabilidad que le permite preocuparse por su futuro dentro de la organización, esto aunado a la posibilidad de asenso que tienen los asociados constituye un aspecto fundamental en el deseo de permanencia en la institución.

Subsecuentemente, el análisis de las fuerzas internas del grupo da lugar al conocimiento de la situación en que se desarrolló la práctica profesional y contribuye a establecer un diagnóstico final de mayor claridad; así se presenta en seguida la interpretación de la atmósfera, comunicación – interacción, liderazgo, normas, membresía, toma de decisiones, relaciones humanas, papeles y roles, metas y objetivos, cohesión.

- ✓ Atmósfera; en la sede administrativa se observó una atmósfera de formalidad entre integrantes de diferentes departamentos durante las actividades realizadas como la celebración de cumpleaños, el día del padre, etc., en las que se efectuaban dinámicas grupales cuya finalidad era la reflexión ó el fomento de estilos de vida saludables, según el caso, los asociados se mostraron tímidos sobre todo en presencia de algunos directores de departamento que establecían niveles de comunicación cerrados y con un evidente énfasis en la jerarquía.

- ✓ El tipo de interacción que se manifestó se puede clasificar en secundaria* pues varía de formal, mediada por le protocolo organizacional e informal con los compañeros más cercanos. En cuanto

* según el profesor Carlos Eduardo Torres “Cuando se habla de una interacción secundaria de proporción intermedia encontramos que la comunicación empieza a ser formal - informal, es decir, hay uso de términos comunes y particulares, el uso de reglas sociales es limitado por la confianza”. Ibíd., 87 p.

al tipo de comunicación se presentó con mayor frecuencia la denotativa **, justificada en los canales de comunicación jerárquicos, la normatividad y el conducto regular, por otra parte las relaciones formales requieren un estilo de comunicación que debe ser escrito por motivos de seguridad en la información y la asignación de responsabilidades, de esta forma los asociados buscan por medio de documentos soportar sus acciones y justificarlas, por esta razón resulta imperativo el uso de expresiones cortas, claras y precisas que expresen la idea central en el texto y que su estilo no se aparte del protocolo empresarial.

- ✓ El liderazgo se ejerce en la cooperativa como una fuerza a la que han sido acreedores quienes han sobresalido durante el tiempo de labor y logran ascensos a cargos de niveles superiores en la estructura jerárquica de la organización. Una actitud observada en las personas de la sede administrativa y puntos de venta es que identifican las disposiciones de los niveles directivos y aún si están en desacuerdo las ejecutan, son pocas las actitudes proactivas y quienes asumen responsabilidades adicionales a sus funciones en pro de un objetivo común ó de una bienestar generalmente responde al personal de Recursos Humanos específicamente Bienestar social, por ello se encontró un gran obstáculo en cuanto que muchos de los asociados temen asumir responsabilidades que les impliquen un esfuerzo mayor al de su carga laboral, es importante anotar que a pesar de esta constante algunas personas con características de líderes no temen hacer frente a las situaciones, colaborar y apropiarse de las actividades.

- ✓ El sistema normativo de la cooperativa se encuentra basado en la lógica de castigo – premio, así, quienes violentan una norma se ven afectados

** siguiendo con las nociones del autor, es la de uso común, la expresión de términos y significados comunes. También cuando se dirige a una persona a la que no se le tiene confianza, este tipo de comunicación se fundamenta en el uso de expresiones, signos y símbolos comunes, generales y aceptados como reconocidos por un gran conglomerado social. Existen símbolos o lenguaje universal dentro de éste tipo de comunicación, dentro de ella existe sólo la expresión verbal y escrita. *Ibíd.*, 88 p.

por su inminente sanción y quienes sobresalen en las metas u objetivos propuestos reciben el respectivo premio. Por el tamaño de la organización todos los procesos y procedimientos se encuentran establecidos en cánones de aceptación general y ellos indican los conductos y formas de realización de ciertas actividades preestablecidas.

- ✓ En cuanto a la membresía, se ha mencionado que Copservir es un sistema necesariamente abierto, en términos de aceptación de nuevos miembros, pues su índice de rotación de personal y la apertura de nuevos puntos de venta así lo exigen, también se ha dicho que los asociados guardan para con la cooperativa un gran sentido de pertenencia por varios factores entre los cuales sobresalen la estabilidad laboral y los beneficios extralegales recibidos.
- ✓ La toma de decisiones está canalizada y no existe autonomía para los asociados en aspectos que tengan un impacto fuera de la realización de las tareas cotidianas, éstas se centralizan de acuerdo con la estructura organizacional en Jefes, directores de departamento, gerente de la sucursal, gerente general y agente del gobierno.
- ✓ Las relaciones humanas están mediadas por la formalidad cuando se refieren a asociados que no trabajan en el entorno inmediato, el clima laboral del departamento de gestión humana se identifica por tener relaciones horizontales, de respeto y confianza entre compañeros y de aceptación y reconocimiento en relación con la Dirección de Recursos Humanos.
- ✓ Papeles y roles, están identificados y asignados cabalmente a cada asociado dependiendo de su cargo y posición en la organización. El marcado estilo de administración clásica hace de este un aspecto concluyente en la dinámica de la sucursal.

- ✓ Metas y objetivos, están precisados en el plan operativo de la sucursal, cada departamento se hace responsable uno ó dos objetivos y congrega a sus colaboradores en pro de su consecución, debido a las políticas de la empresa el trabajo fue más exigente en relación con la necesidad de respuesta a metas preestablecidas. Algunos asociados que prefirieron cambiar de escenario laboral expresaron en las entrevistas de retiro que los riesgos psicosociales son apremiantes en el entorno de la cooperativa.

- ✓ Para concluir, la cohesión es una variable que se encuentra afectada por la cultura organizacional cuyas raíces están en el cooperativismo y las características propias de esta lógica de trabajo influyen en el deseo de permanencia de los asociados. Indiscutiblemente, Copservir cuenta con un talento humano heterogéneo, que se encuentra en una búsqueda constante de mejoramiento de la calidad de vida y que enfatiza en este intento en el carácter económico dejando de un lado aspectos tan importantes para el desarrollo del ser humano como es la capacitación, la familia, el estado psicológico, físico, etc.

Por otra parte, es posible señalar que la cantidad de asociados y aspectos que influyen en el desarrollo de éstos generan corrientes de información que deben ser eficientemente interpretadas, analizadas y utilizadas con el fin de tomar decisiones asertivas que permitan atender las necesidades reales de la población, así como optimizar los recursos destinados para la conservación del talento humano.

4.2. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Partiendo de las premisas expresadas con anterioridad que dan cuenta de la ejecución y logros obtenidos en términos del quehacer de la estudiante y de la dinámica del grupo de intervención, la práctica profesional desarrollada en

Copservir Ltda., sucursal Bucaramanga permitió avances representativos en los procesos que se encontraban estancados y que fueron identificados por la estudiante como debilidades, es el caso de la salud ocupacional, que durante los cuatro meses experimentó un fortalecimiento en las actividades pensadas en pro del mejoramiento de la misma, igualmente la consolidación del COPASO como grupo de vigilancia y control, representó un avance significativo para la coordinación y evaluación de las actividades concernientes a la salud en el trabajo, es importante anotar que debido al éxito de esta labor, el plan de trabajo del comité se hizo extensivo a los demás comités de la sucursal con el fin de implementar estas formas de trabajo, que traen consigo un componente participativo y proactivo.

A pesar de los logros, durante la ejecución de la práctica profesional la gestión de la información en Copservir Ltda., se encontró limitada a la mera generación de datos consolidados en informes mensuales producidos por cada una de las áreas que conforman el departamento de gestión humana, éstos se enviaban a la dirección general y tenían un componente cuantitativo, orientado hacia la medición de la relación costo – ejecución de la actividad y del presupuesto, en otras palabras tiene que ver con el seguimiento de las acciones que se encontraban planteadas en el plan operativo de la sucursal, por esta razón el manejo de la información no permitió trascender al plano analítico y dificultó identificar aspectos coyunturales del talento humano por medio del establecimiento de fuentes verídicas producto de un proceso metodológico, así algunas variables como fue el caso de la tenencia de vivienda, fue medida producto de la intuición y curiosidad directiva sin la claridad de las técnicas de la gestión de la información que permitieran la obtención de información clara y veraz.

En términos de salud ocupacional, se observó la presencia de situaciones específicas que limitaron la atención de las particularidades propias de la sucursal Bucaramanga, ejemplo de ello es la asignación de horas de asesoría por parte de la ARP establecidas por la dirección general pues solo autorizó el desarrollo de actividades relacionadas con la prevención de riesgos de tránsito

para mensajeros, circunstancia que obstaculizó el fortalecimiento integral de los factores protectores de riesgos profesionales, enfermedades y accidentes de la misma índole, aspecto que constituía uno de los objetivos estratégicos de la práctica profesional.

Por otra parte, la promoción del mejoramiento de la calidad de vida y el desempeño de los asociados tuvo respuesta en lo que concierne al acondicionamiento físico, las pausas activas en el trabajo y el manejo del estrés, en este sentido, partiendo del diagnóstico del programa para la realización de actividad física que existía en la cooperativa, se encontró nuevamente una falencia en torno a la carencia de información relacionada con las necesidades de cada asociado que tuvieran en cuenta las características fisiológicas y condiciones laborales de estos.

Como se puede observar la dinámica de la práctica profesional evidenció la necesidad de contar con una metodología que permitiera el manejo eficiente y eficaz de los flujos de información que se genera producto de los programas, proyectos y actividades que se realizan y planean dirigidos al talento humano, así como la posibilidad de identificar factores determinantes en el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y su entorno socio-familiar; de esta idea se deriva la propuesta que expresada en el presente informe, del cual se hablará posteriormente.

Por otra parte, en cuanto a la ejecución de la planeación operativa planteada para la práctica profesional, se observan porcentajes en los indicadores que superan en 70%, lo que indica el compromiso y la disciplina otorgados al proceso de aprendizaje, teniendo en cuenta que la dinámica de la organización le exige al profesional en formación el desarrollo de 2 roles conjuntamente, uno tiene que ver con el estado de estudiante propiamente dicho y los compromisos académicos que se generan de esta relación y el otro con las tareas establecidas por el cargo de la practicante que requiere una atención ligada a la dinámica de la cooperativa. Así mismo, la magnitud de la sucursal y la

complejidad de la misma plantean una exigencia en relación con la posibilidad de conocer la institución de manera general en un proceso de ubicación que dura más ó menos 1 mes, con el fin de generar un diagnóstico inicial acorde y asertivo con la realidad de la cooperativa.

De la misma forma, este proceso de aprendizaje permitió la evaluación de la manera como se venía desarrollando el mismo, de primera mano se estableció la necesidad de presentar la planeación de la práctica como una condición imprescindible para el desempeño del profesional en formación en este campo, esto en razón a que solo para el primer semestre de 2008 se presentó formalmente a la dirección de recursos humanos dicho documento, luego de un análisis de las causas posibles de la situación expuesta, se concluyó que las estudiantes que han precedido la práctica que se desarrolla en este informe encontraron algunos obstáculos para la presentación de la planeación que responden a la disposición y apoyo de las analistas de bienestar presentes en su momento y a la amplia dedicación e interés que se otorgó a las tareas propias del cargo de auxiliar.

Por último se evidencia un aspecto que merece especial atención de parte de los profesionales en formación y de la escuela de trabajo social, tiene que ver con el requerimiento que Copservir hace al estudiante de permanecer durante seis meses por motivos de políticas internas de la organización en contraste con la duración del semestre académico de cuatro meses que obedecen de la misma forma a las políticas de la universidad, como se puede observar esta situación genera un vacío para la institución en los casos en los que por obvias razones se sigue el calendario académico y una exigencia mayor para quienes deciden superar este lapso asumiendo la responsabilidad a título personal durante los dos meses que siguen.

5. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA SUCURSAL BUCARAMANGA PARA LA TOMA DE DECISIONES.

5.1. JUSTIFICACION

La práctica profesional desarrollada en Copservir Ltda., estuvo fundamentada en los aportes que desde Trabajo Social se pudieran hacer en relación con el logro del desarrollo de los asociados; teniendo presente que su tiempo de ejecución es de 4 meses correspondientes al primer periodo académico de 2008 de la Universidad Industrial de Santander, las propuestas de intervención fueron de carácter pragmático, pero garantizando un impacto positivo en la organización, focalizando el quehacer profesional en el objetivo que orienta la oficina de Bienestar Social de la Sucursal, donde se tiene un contacto directo con las necesidades de los asociados y la respuesta que ellos remiten hacia los programas diseñados y ejecutados en pro del mejoramiento de la calidad de vida.

El anterior fue un escenario desde el que se identificó por parte de la profesional en formación la exigencia de incidir en los procesos de toma de decisiones con el fin de atender de manera asertiva las variables que requieren un trato urgente, prioritario o especial evidenciadas en la particularidad de la Sucursal Bucaramanga, flexibilidad que consiente en la ejecución del plan operativo de Copservir en esta zona geográfica, para de esta forma optimizar los recursos que destina la cooperativa para el beneficio de sus asociados, esto constituye un factor importante considerando que esta empresa, de carácter nacional, se encuentra en un momento de solvencia económica otorgado por sus índices de crecimiento y participación en el mercado.

Por otra parte, el departamento de Recursos Humanos, tradicionalmente considerado como un organismo administrativo de gasto, pocas veces maneja con rigurosidad la disposición de las actividades que realiza en pro del mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, aspecto que es determinante en el logro de un verdadero aporte al beneficio del talento humano, de manera que trascienda la mera participación, muchas veces obligada, a la actividad del momento y genere un impacto positivo en la cotidianidad de las personas.

Partiendo de esta situación, posterior al proceso de aprendizaje, se desarrolla esta propuesta que se encuentra enraizada en la práctica y comparte el mismo norte; además surgen los aspectos coyunturales identificados con antelación, pero principalmente en la importancia que tiene el conocimiento del Recurso Humano y el aprovechamiento del sistema de información que se genera en la cooperativa para la toma de decisiones. Así, desde el punto de vista sistémico, la organización establece relaciones interdependientes dentro de las cuales la información juega un papel fundamental; en el área de Gestión Humana se manejan variables que tienen que ver con las características sociodemográficas de los asociados, igualmente, con aspectos propios del ambiente laboral como es la salud ocupacional, la higiene y seguridad industrial, entre otros, que establecen responsabilidades empresariales de atención a las mismas, por esta razón hay una implicación directa en la toma de decisiones con relación a las necesidades urgentes y a los aspectos coyunturales en la organización. Igualmente, el enfoque de cooperativismo, perteneciente a la economía solidaria, sumado a la planeación estratégica de Copservir, que exalta la tarea de “contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias”⁴⁶ exige de parte de quienes toman decisiones, posiciones asertivas en cuanto a las actividades que se planeen ó ejecuten, con el fin de garantizar un impacto positivo y la optimización de recursos.

⁴⁶ COPSERVIR LTDA, COOPERATIVA MULTIACTIVA. Manual de Inducción. Actualizado por la Dirección General de Mercadeo y ventas – Gestión Humana. Santiago de Cali, Abril 2008. 14 p.

De esta manera surge la formulación de la propuesta concerniente al *sistema de Gestión de la Información en el Departamento de Gestión Humana para la toma de decisiones*, diseñado específicamente para la sucursal Bucaramanga de Copservir Ltda., cuyas características hacen necesaria la participación y liderazgo del Grupo Gerencial de la Sucursal, con el fin de hacer de este un proceso con un componente participativo frente a las situaciones que afectan de manera positiva o negativa uno de los elementos determinantes en la razón de ser de la Cooperativa: sus asociados.

5.2. OBJETIVO ESTRATEGICO

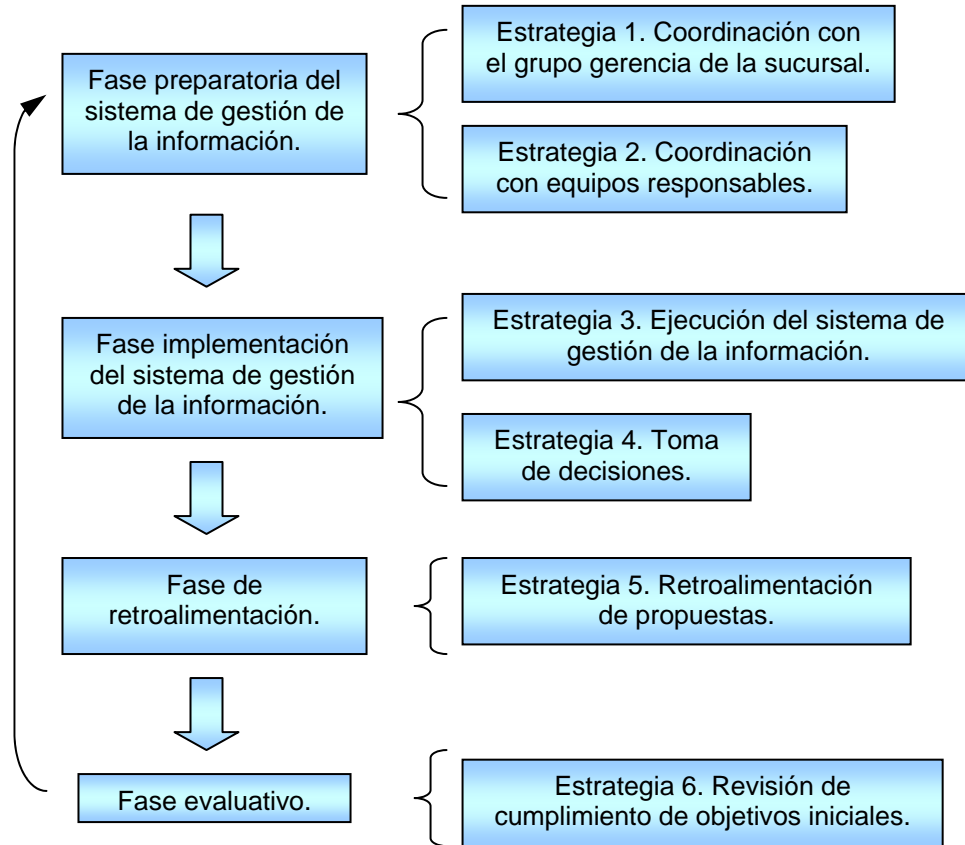
Generar un informe del estado en que se encuentran las variables que afectan el talento humano de Copservir Ltda., sucursal Bucaramanga, por medio de una herramienta de carácter sistemático que permita la recolección, procesamiento y análisis de los datos, con el fin de proporcionar información válida generando el control y la medición del impacto de las acciones que en esta área se desarrollan.

5.2.1. Objetivos específicos

- Garantizar la rigurosidad y validez en la gestión de la información.
- Aplicar el sistema de gestión de la información en el departamento de gestión humana de la sucursal Bucaramanga.
- Retroalimentar las decisiones tomadas por medio de la actualización de la información y la medición constante de indicadores.
- Establecer el impacto de las decisiones tomadas a partir del sistema de gestión de la información.

5.3. PROCESO METODOLÓGICO

Figura 6. Proceso metodológico del sistema de gestión de la información.



Fuente: la autora.

5.4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Con el fin de brindar la posibilidad de un desarrollo coherente, la propuesta se estructura en 4 fases presentadas a continuación desde el punto de vista de la planeación estratégica, igualmente cada fase se encuentra constituida por una estrategia, un objetivo, acciones estratégicas, metas e indicadores que establecen los lineamientos a seguir para el éxito del Sistema de Gestión de la Información.

1. Fase preparatoria. Se encuentra conformada por 2 estrategias:

- Estrategia 1. Coordinación con el grupo gerencial de la Sucursal. Se pretende garantizar la rigurosidad y validez en la gestión de la información, por medio del establecimiento previo de las variables a medir, los indicadores, las fuentes de información, responsables y presupuesto, esto se realiza en coordinación con el grupo gerencial que es el escenario decisivo de la sucursal Bucaramanga.

En relación con el establecimiento de variables, es imprescindible instaurar previamente un modelo de las mismas que sustente y agilice el proceso de elección de éstas, razón por la que se expone la matriz de variables diagramada por la autora de este informe, igualmente se definen rangos de gestión para el total de los indicadores definidos en la matriz, dispuestos en el siguiente orden:

Cuadro 12. Rangos de gestión.

<i>Rango de gestión positivo.</i>	<i>Rango de gestión negativo</i>
➤ 0 - 30% proceso deficiente.	➤ 100% -70% proceso deficiente.
➤ 31% - 50% proceso aceptable.	➤ 71% – 50% proceso aceptable.
➤ 51% - 70% proceso bueno.	➤ 51% – 30% proceso bueno.
➤ 71% - 100% proceso excelente.	➤ 31% - 0% proceso excelente.

Partiendo de los rangos establecidos en el cuadro 12, se dispone la evaluación de los indicadores desde dos puntos de vista, el rango de gestión negativo hace referencia a los porcentajes de las variables que no convienen se ubiquen en valores altos como es el caso de la movilidad por cesación voluntaria, el ausentismo y las horas extras, por otra parte se encuentran los rangos de gestión positivos indicando la

conveniencia del logro de porcentajes altos en la medición de los indicadores, por ejemplo el % de tiempos de respuesta entre la existencia de una vacante y selección de un candidato, lo cual indica efectividad en el proceso, de la misma forma, existen indicadores cuyo porcentaje no afecta de manera positiva ó negativa el estado de las variables, sino que representan características de la población como por ejemplo el número de hijos y la estructura familiar.

Adicionalmente, se prevé el establecimiento de metas que superen el 31%, es decir que las variables se ubiquen en su mínimo, con respecto al rango de ejecución considerado como aceptable.

Cuadro 13. Matriz de variables.

Elementos	Factores determinantes	Indicador	Tiempo de medición	Fuente	Observaciones
Provisión de talento humano	Proceso de selección de personal (reclutamiento y selección).	(Nº de aspirantes/ Nº de candidatos)100	mensual	Informe mensual de selección	Mide la calidad de las fuentes internas y externas que proporcionan aspirantes.
		% tiempos de respuesta entre vacante y selección	mensual		Mide el tiempo de respuesta que hay entre la generación de una vacante y la selección del aspirante.
		(Nº de candidatos internos/Nº de vacantes)100	mensual		Mide las posibilidades que se otorgan a los asociados de aspirar a otros cargos.
	Inducción.	(Nº de personas nuevas en el cargo que cuentan con proceso de inducción/Nº de ingresos)100	mensual	Informe mensual de selección y capacitación	Establece la oportunidad del proceso de inducción al personal que ingresa.
	Entrenamiento.	(Nº personas nuevas en el cargo que cuentan con entrenamiento específico/Nº de ingresos)100	mensual		Establece la oportunidad del entrenamiento específico brindado al personal nuevo.
	Contratación	% personal ratificado en el cargo	mensual	Informe mensual dirección de gestión humana	Mide el porcentaje de personal que supera el período de prueba.
		% asociados con contrato a término indefinido	anual	Informe de nómina	Identifica el porcentaje de asociados con contrato a término indefinido (estabilidad laboral).
	Movilidad	% renovación de contratos temporales	mensual	Informe de nómina	Mide el porcentaje de personal que renueva su contrato temporal.
		% de cambios de contratos temporales a fijos		Informe de nómina	Identifica la posibilidad de adquirir estabilidad laboral.
		(personal cesado voluntariamente/total de personal)100		Informe de nómina	Establece el porcentaje de renuncias voluntarias.
	Cuota de aprendices	(Nº de aprendices vinculados a la cooperativa/Cuota de aprendices)100	mensual	Informe de selección	Indica el cumplimiento de la cuota de aprendices sena.

Fuente: Adaptado del libro Balance social: fundamentos e implementación y del Modelo de Balance Social, ANDI, OIT y CJC. Diagramado por la autora.

Cuadro 14. Matriz de variables. (Continuación).

Elementos	Factores determinantes	Indicador	Tiempo de medición	Fuente	Observaciones
Conservación y desarrollo	Capacitación y desarrollo	(Nº de actividades de capacitación desarrolladas/ Nº de actividades dirigidas a los asociados)	anual	Informe de capacitación, bienestar social y selección.	Establece el énfasis en el desarrollo de actividades de capacitación a los asociados.
		%porcentaje de auxilios por capacitación otorgados	semestral	Informe de bienestar	Mide el porcentaje de auxilios otorgados a asociados en razón a desarrollo de actividades de capacitación, pregrados, postgrados, diplomados, seminarios, otros.
	Motivación	% Solicitudes de medición del clima laboral		Base de datos de Dirección de Gestión Humana	Indica el pocentaje de solicitudes de medición del clima laboral que realizan los jefes de puntos de venta u otros directivos.
	Prestaciones y salarios	% pago oportuno de salarios y prestaciones		Informe nómina	Identifica la oportunidad en el pago de salarios y prestaciones sociales.
		% pago de bonificaciones	anual	Informe nómina	Mide el porcentaje de bonificaciones otorgadas a los asociados.
		% de personal afectado por la distribución de beneficios	anual	Informe nómina	Establece el porcentaje de participación de los asociados en relación con el recibimiento de beneficios.
	proceso de jubilación	(Nº de programas encaminados a facilitar la adaptación a la jubilación/ Nº programas destinados a l bienestar de los asociados)100	anual	Informe de bienestar social	Determina el porcentaje de programas encaminados a la adaptación de los asociados que se acercan a la jubilación.
	Programas de vivienda	% de personal con acceso a los programas de adquisición de vivienda	mensual	base de datos de bienestar social	Permite la identificación de personas con acceso a los programas de adquisición de vivienda.
	Programas de bienestar realizados por EPS, ARP y cajas de compensación familiar	Cobertura de programas desarrollados por EPS, ARP y cajas de compensación familiar.	anual	base de datos de bienestar social	Permite establecer la cobertura de los programas que desarrollan estas instituciones respectivamente (nivel de retribución)

Fuente: Adaptado del libro Balance social: fundamentos e implementación y del Modelo de Balance Social, ANDI, OIT y CJC. Diagramado por la autora.

Cuadro 15. Matriz de variables. (Continuación).

Elementos	Factores determinantes	Indicador	Tiempo de medición	Fuente	Observaciones
Conservación y desarrollo	Ausentismo	(Nº de horas de trabajo perdidas en el mes/ Total de horas trabajadas en el mes)100	mensual	Informe de permisos, registro de incapacidades	Indica el número de horas perdidas por asignación de permisos e incapacidades
		(Nº de días de incapacidad por accidente de trabajo / Nº días laborados)100		Base de datos programa VISOR Colmena ARP	Permite establecer el porcentaje de días perdidos por incapacidad generada de accidente de trabajo de forma mensual
		(Nº de días de incapacidad por enfermedad general / Nº días laborados)100			Establece el porcentaje de días perdidos por enfermedad general
		(Nº de días por maternidad / Nº días laborados)100			Establece el porcentaje de días perdidos por maternidad
	Descanso	% horas descanso entre jornadas y % de días descansado a la semana	Base de datos jefe de seguridad	Indican el porcentaje de horas y días descansados ó no laborados en la semana (lunes-domingo), de acuerdo con los datos registrados en el sistema de seguridad al ingreso del personal.	
	Contribuciones	% cada contribución (educación, alimentación, radicación, gafas, defunción, calamidad, otros) otorgados por el fondo de solidaridad en cada	Base de datos Bienestar social	Indica el porcentaje de otorgamiento de cada una de las contribuciones establecidas en la norma.	
	Horas extras	(Nº de horas extras laboradas/Nº de horas obligatorias)100	Base de datos de nómina	Indica el porcentaje de horas extras laboradas.	
Participación	% de equipos de trabajo	anual	Base de datos de directores de departamento	Indican el nivel de participación en los procesos generados en los diferentes departamentos.	
	% de escenarios dispuestos para la participación de los asociados	anual			

Fuente: Adaptado del libro Balance social: fundamentos e implementación y del Modelo de Balance Social, ANDI, OIT y CJC. Diagramado por la autora.

Cuadro 16. Matriz de variables. (Continuación).

Elementos	Factores determinantes	Indicador	Tiempo de medición	Fuente	Observaciones	
Conservación y desarrollo	Reconocimientos	% de dineros pagados por reconocimientos (cumpleaños, hijos, grado, antigüedad, entre otros respectivamente)	mensual	base de datos de bienestar social	Establece el porcentaje de dineros pagados por reconocimientos	
	Transporte	\$ en subsidios de rodamiento/ \$ presupuesto de subsidios	anual	base de datos de bienestar social	Establece el presupuesto ejecutado en alimentación relacionado con el presupuesto total.	
	Alimentación	% de asociados con acceso a subsidio de alimentación	mensual	base de datos de bienestar social	Permite establecer el porcentaje de asociados que acceden al subsidio de alimentación.	
	Información - comunicación		% de utilización de la intranet en el mes	mensual	Cuestionario	Indica el porcentaje de horas que los asociados ingresan a la intranet de forma mensual.
			% de solicitudes de contribución rechazadas por falta de documentación	semanal	base de datos de bienestar social	Indica el porcentaje semanal de solicitudes de contribución rechazadas por falta de documentación debido a la falta de información sobre requisitos.

Fuente: Adaptado del libro Balance social: fundamentos e implementación y del Modelo de Balance Social, ANDI, OIT y CJC. Diagramado por la autora.

Cuadro 17. Matriz de variables. (Continuación).

Elementos	Factores determinantes	Indicador	Tiempo de medición	Fuente	Observaciones
Características sociolaborales	Ascenso	% de personal con ascenso	anual	Base de datos de nómina	Establece el porcentaje de asociados que logran un ascenso en la cooperativa.
	Edad	Pirámide de edad		Base de datos de nómina	Clasifica la población por edades
	Antigüedad	Pirámide de antigüedad con porcentajes representativos de 10-15-20-25 años de servicio		Base de datos de nómina	Clasifica la población por antigüedad de servicio en la cooperativa.
	composición familiar	% de familias monoparentales		Permiten el conocimiento de la composición familiar de los asociados	Cuestionario
		%de familias nucleares			
		% de familias recompuestas			
		% de familias extensas			
	Ubicación geográfica	% asociados que residen en bucaramanga		Permiten el conocimiento de la ubicación geográfica de los asociados de Copservir sucursal bucaramanga.	
		% asociados que residen en florida blanca			
		%asociados que residen en piedecuesta			
		% asociados que residen fuera del área metropolitana			
Género	(Nº mujeres asociadas de la sucursal bucaramanga/ Nº total de asociados)100	Permiten establecer el porcentaje de presencia de población masculina en relación con la femenina.			
	(Nº honres asociados de la sucursal bucaramanga / Nº total de asociados)100				

Fuente: Adaptado del libro Balance social: fundamentos e implementación y del Modelo de Balance Social, ANDI, OIT y CJC. Diagramado por la autora.

Cuadro 18. Matriz de variables. (Continuación).

Elementos	Factores determinantes	Indicador	Tiempo de medición	Fuente	Observaciones
Características sociolaborales	Tenencia de vivienda	% asociados con vivienda propia	anual	Cuestionario	Permiten conocer la tenencia de vivienda de los asociados
		% asociados con vivienda arrendada			
		% asociados con vivienda familiar			
	Estratificación social	Pirámide de estratificación social con porcentajes representativos de los estratos 0-1-2-3-4-5-6			Establece la estratificación social de los asociados
	Nivel de escolaridad	% de asociados analfabetas			Permiten caracterizar la población según su nivel de escolaridad.
		% asociados primaria completa			
		% asociados primaria incompleta			
		% asociados bachillerato incompleto			
		% asociados bachillerato completo			
		% asociados con pregrado			
		% asociados con postgrado			
% asociados con especialización					
Hijos	# de hijos por asociado	Identifica el número de hijos por asociado.			

Fuente: Adaptado del libro Balance social: fundamentos e implementación y del Modelo de Balance Social, ANDI, OIT y CJC. Diagramado por la autora.

➤ Estrategia 2. Coordinación con equipos responsables.

Una vez se ha preparado la *forma* del sistema de gestión de la información, se procede a trabajar con los equipos responsables de la recolección, el análisis y la interpretación de los datos, lo cual aporta al objetivo establecido en la medida en que las personas responsables de la manipulación de los datos para convertirlos en información son un elemento fundamental en la validez y transparencia de estos procesos.

2. Fase de implementación del Sistema de Gestión de la Información.

En esta fase se observa la presencia de 2 estrategias:

➤ Estrategia 3. Ejecución del Sistema de Gestión de la Información.

Este aspecto se refiere propiamente a la recolección y procesamiento de datos, al igual que la interpretación de los mismos, con el fin de generar un informe de carácter cuantitativo y cualitativo que exprese en estado de las variables que afectan el recurso humano de la cooperativa.

➤ Estrategia 4. Toma de decisiones.

Es uno de los elementos fundamentales y la razón de ser del sistema de gestión de la información; parte de la socialización del informe obtenido de la ejecución de la estrategia 3 y la elaboración de un árbol de prioridades producto del trabajo en equipo, esto implica la expresión de diversos puntos de vista conformando una riqueza de aportes que favorecen la adopción de caminos más favorables y consensuados, adicionalmente, existe en este proceso un elemento importante y es la posibilidad que se genera de que los miembros del equipo hagan propuestas de índole real, pensadas desde la experiencia que para ese entonces habrán tenido en la recolección y análisis de los datos pero sobre todo fundamentadas en presupuestos factibles y viables.

3. Fase de retroalimentación.

Esta fase representa un elemento clave en el éxito del sistema de gestión de la información ya que merece el otorgamiento de una dinámica que se base en la retroalimentación de la información obtenida.

4. Fase evaluativa.

El diseño de este sistema tiene como fundamento el enfoque de Balance Social, con diferentes finalidades, lo anterior le imprime la característica de medición en un lapso que generalmente no supera los 12 meses, de esta forma se visualiza por medio de la medición de variables el impacto que el uso del Sistema de Gestión de la Información ha tenido durante el tiempo para el que se diseñaron las políticas, programas o proyectos que responden a las prioridades previamente establecidas.

5.5. FASES DEL PROCESO

Cuadro 19. Fase Preparatoria del sistema de Gestión de la Información.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Garantizar la rigurosidad y validez en la Gestión de la Información.		
ESTRATEGIA 1. Coordinación con el grupo gerencial de la Sucursal.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Organizar reunión con el grupo gerencial de la Sucursal.	Se llevará a cabo una reunión con el grupo gerencial, la primera semana del mes 1.	Acta de reunión.
Definición de variables a medir. (ver Anexo A)	100% de variables establecidas para la medición.	Matriz de variables.
Definición de indicadores para cada variable.	100% de variables establecidas con indicadores para su medición.	Matriz de variables.
Establecer las fuentes de información para la medición de variables.	Cada variable debe tener asignada 1 fuente de información.	Matriz de variables.
Definición de instrumento de medición necesario para los casos en que la información no esté recolectada.	1 instrumento de medición.	Instrumento de medición.
Asignación de presupuesto y responsables.	100% de las actividades consensuadas con presupuesto asignado y responsables.	Acta de reunión.

Fuente: La autora.

Cuadro 20. Fase preparatoria. (Continuación).

ESTRATEGIA 2. Coordinación con equipos responsables.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Coordinación de reunión para definir equipos de trabajo.	La tercera semana del mes 1 se llevará a cabo una reunión en la sucursal.	Acta de reunión.
Conformar el equipo de trabajo para recolección de datos.	1 equipo de trabajo de 12 personas que contemple directivos y trabajadores.	Acta de constitución equipo de trabajo.
Conformar equipo de trabajo para interpretación.	Se definirán los integrantes del equipo de interpretación (6 personas).	Acta de reunión.
Capacitación: Recolección y procesamiento de datos.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Convocar a los asociados elegidos por el grupo gerencial.	100% de los asociados elegidos serán invitados a participar en la capacitación, para la primera semana del mes 2.	$\frac{\# \text{ asociados convocados}}{\# \text{ asociados elegidos}} * 100$
Capacitar al equipo de trabajo sobre el uso de instrumentos de medición.	Capacitar al 100% de los miembros del equipo.	$\frac{\# \text{ asistentes}}{\# \text{ personas invitadas}} * 100$
Asignar responsabilidades en la recolección a integrantes del equipo.	Se asignarán responsabilidades a los miembros asistentes a la capacitación.	Acta de reunión.
Capacitación: Análisis Interpretativo, un camino hacia la Gestión de la Información.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Convocar a los asociados elegidos por el grupo gerencial.	100% de los asociados elegidos serán invitados a participar en la capacitación, la primera semana del mes 2.	$\frac{\# \text{ asociados convocados}}{\# \text{ asociados elegidos}} * 100$
Capacitación a equipo de trabajo sobre enfoques interpretativos.	Capacitación al 100% del equipo de interpretativo.	$\frac{\# \text{ asistentes}}{\# \text{ personas invitadas}} * 100$
Asignación de responsabilidades de interpretación.	Se asignará a cada integrante su responsabilidad en interpretación de los datos recogidos.	Acta de reunión.

Fuente: La autora.

PROCESO METODOLOGICO

La fase preparatoria requiere de dos estrategias claves para el óptimo desarrollo del mismo, la primera consiste en consensuar y disponer los recursos humanos, físicos y económicos que se requieren para la implementación exitosa de dicho sistema. De esta forma se deberá realizar una reunión con el grupo gerencial de la Sucursal Bucaramanga, en la que se coordinan aspectos indispensables para el desarrollo de la propuesta. Es una tarea con un componente persuasivo que requiere, por parte del profesional en Trabajo Social, gran capacidad de expresión y claridad en la comunicación de beneficios y exigencias en la ejecución del Sistema de Gestión de la Información; producto de esta reunión se espera la definición de variables, fuentes de datos, indicadores, presupuesto y responsables del Sistema de Gestión de la Información para la toma de decisiones, que debe ser liderado por el Departamento de Recursos Humanos, así como el instrumento de medición que se usará en los casos en que los datos requeridos no se encuentren sistematizados. De la misma forma deberá escogerse un número determinado de asociados que serán escogidos teniendo en cuenta que esta herramienta se diseñó para el departamento de Gestión Humana específicamente, pero que es necesario la participación de otros sectores de la cooperativa.

Una vez se avance en este proceso, segunda estrategia, se deberá desarrollar una actividad de capacitación llamada *“recolección y procesamiento de datos”* dirigido a las personas que participarán en la ejecución de la presente propuesta, así el equipo de trabajo en relación con la recolección de datos estará conformada por 12 miembros, 2 de cada departamento administrativo, lideradas por un integrante de Gestión Humana; el equipo que se dedicará a la interpretación de los datos recibirá la actividad de capacitación: *“Análisis interpretativo, un camino hacia la Gestión de la Información”*, a su vez, debe estar conformado por la Dirección de Gestión Humana de la Sucursal, la analista de bienestar social, la analista de selección, la analista de nómina, un Director de departamento y un representante de los asociados.

Cuadro 21. Fase Implementación del Sistema de Gestión de la Información.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2. Aplicar el Sistema de Gestión de la Información en el Departamento de Gestión Humana de la Sucursal B/ga.		
ESTRATEGIA 3. Ejecución del Sistema de Gestión de la Información.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Recolectar datos de acuerdo a las responsabilidades asignadas.	Para la tercera semana del mes 2, estarán recolectados el 100% de los datos necesarios.	Reporte de cumplimiento de responsabilidades.
Consolidar los datos en informe.	La primera semana del mes 3, se entregará al equipo interpretativo el informe de datos recolectados.	Informe de datos recolectados.
Interpretación de datos de acuerdo a responsabilidades asignadas.	Se realizará la interpretación de datos durante 1 semana después de recibir el informe de recolección.	Reporte de cumplimiento de responsabilidades.
Consolidación de informe interpretativo.	La tercera semana del mes 3 deberá estar consolidado el informe interpretativo.	Informe interpretativo consolidado.
ESTRATEGIA 4. Toma de decisiones.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Socialización de resultados.	Presentación del 100% de las variables procesadas y analizadas, la primera semana del mes 4.	Acta de reunión.
Priorización de Variables.	Elaboración de árbol de prioridades.	Árbol de prioridades.
Preparación de propuestas con presupuesto, por parte de los miembros del equipo de trabajo interpretativo.	1 semana después de la elaboración del árbol de prioridades se deberá tener un informe con las propuestas para el 100% de las variables prioritarias.	Informe con propuestas y presupuesto de las mismas.
Socialización de propuestas.	Se socializará, la tercera semana del mes 4, el 100% de las propuestas.	Acta de reunión.
Aprobación de propuestas y presupuesto.	50% de propuestas aprobadas.	Acta de compromisos.

Fuente: La autora.

PROCESO METODOLOGICO

Esta segunda fase consta de 2 estrategias, una se encuentra orientada hacia la ejecución propiamente dicha del Sistema de Gestión de la Información, que contempla la recolección de datos por parte del equipo responsable y su posterior interpretación, todo esto con el fin de generar un informe interpretativo que contenga la radiografía de la Sucursal bucaramanga en términos de Talento humano; posteriormente, se socializará en una reunión dicho documento con el grupo gerencial, escenario desde el que de manera participativa se establecerán prioridades y cada miembro deberá presentar propuestas tangibles con valores presupuestales, se pretende lograr un 50% de aprobación de las ideas sustentadas con el fin de garantizar un mayor impacto en la utilización del Sistema de Gestión de la Información como un medio para la toma de decisiones.

Cuadro 22. Fase de retroalimentación.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. Retroalimentar las decisiones tomadas por medio de la actualización de información y la medición constante de indicadores.		
ESTRATEGIA 5. Retroalimentación de propuestas.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Medición de indicadores establecidos para las variables con la periodicidad establecida en la matriz.	El 100% de los indicadores deberá medirse en el período en el que se establece en la matriz.	Hoja de vida de los indicadores.
Generar informe de retroalimentación de los resultados obtenidos de manera periódica.	Para la primera semana de cada mes, luego de la toma de decisiones, se deberá generar 1 informe que contemple el estado de ejecución de las propuestas y su impacto.	Informe mensual de retroalimentación
Socialización del informe mensual de retroalimentación.	La primera semana de cada mes deberá realizarse una reunión con el grupo gerencial que permita la socialización del informe.	Acta de reunión.
Ajustar la planeación de propuestas según las necesidades expuestas en el informe.	Ajustar el 100% de los aspectos destacados en el informe.	Acta de reunión. Documento con ajustes.

Fuente: La autora.

PROCESO METODOLÓGICO

Inicialmente se deberá medir los indicadores, según el período establecido en la matriz de variables para el cálculo de los mismos, de esta forma se garantiza la retroalimentación de las propuestas que han sido previamente aprobadas y la posibilidad de generar ajustes que permitan el logro de las metas establecidas, de esta forma, la fase de retroalimentación expresa la flexibilidad del sistema en la medida en que para subsistir deberá adaptarse a las condiciones de la dinámica de la cooperativa, una vez se haya realizado dicha medición se procederá a consolidar un informe que exprese el objetivo principal

de la presente fase, éste será socializado de manera mensual con el grupo gerencial y servirá como fuente para realizar los ajustes necesarios. Es importante anotar que la Dirección de Recursos humanos debe liderar el desarrollo del informe y la consolidación del mismo.

Cuadro 23. Fase Evaluativa.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4. Establecer el impacto de las decisiones tomadas a partir del Sistema de Gestión de la Información.		
ESTRATEGIA 5. Revisión de cumplimiento de objetivos iniciales.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Medición de variables priorizadas y atendidas con propuestas.	Medir el 100% de las variables atendidas con propuestas.	Informe de medición de variables.
Interpretación de medición.	100% de los datos obtenidos analizados.	Informe de interpretación.
Elaboración de informe de gestión del departamento de Recursos Humanos.	De forma anual, después de la implementación del Sistema, se realizará 1 informe de Gestión del Departamento de Recursos Humanos.	Informe anual.
Ajustes del sistema.	Realizar ajustes dependiendo de los requerimientos de la cooperativa	Documento escrito que contenga el ajuste del sistema.

Fuente: La autora.

PROCESO METODOLOGICO

De forma anual el Departamento de Gestión Humana deberá llevar a cabo una evaluación del impacto que tiene el uso de la presente propuesta en el desarrollo de las variables que se ven influenciadas por la toma de decisiones propiciadas por el sistema y hará los ajustes necesarios para aplicar de forma reiterada, por periodos de doce meses este Sistema de Gestión de la Información y tomar las decisiones correspondientes al año que se inicia.

Cuadro 24. Cronograma de Trabajo.

ACCIONES ESTRATEGICAS	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 12
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
FASE 1																	
Organizar reunión con el grupo gerencial de la Sucursal.																	
Definición de variables a medir.																	
Definición de indicadores para cada variable.																	
Establecer las fuentes de información para la medición de variables.																	
Definición de instrumento de medición necesario para los casos en que la información no esté recolectada.																	
Asignación de presupuesto y responsables.																	
Coordinación de reunión para definir equipos de trabajo.																	
Conformar el equipo de trabajo para recolección de datos.																	
Conformar equipo de trabajo para interpretación.																	
Convocar a los asociados elegidos por el grupo gerencial.																	
Capacitar al equipo de trabajo sobre el uso de instrumentos de medición.																	
Asignar responsabilidades en la recolección a integrantes del equipo.																	
Convocar a los asociados elegidos por el grupo gerencial.																	
Capacitación a equipo de trabajo sobre enfoques interpretativos.																	
Asignación de responsabilidades de interpretación.																	
FASE 2																	
Recolectar datos de acuerdo a las responsabilidades asignadas.																	
Consolidar los datos en informe																	
Interpretación de datos de acuerdo a responsabilidades asignadas.																	
Consolidación de informe interpretativo.																	
Socialización de resultados.																	
Priorización de Variables.																	
Preparación de propuestas con presupuesto, por parte de los miembros del equipo de trabajo interpretativo.																	
Socialización de propuestas.																	
Aprobación de propuestas y presupuesto.																	

Fuente: La autora.

* El señalamiento de las acciones estrategicas que se desarrollan en ésta casilla obedece a los procesos que se deben ejecutar de manera mensual durante la implementación del sistema de gestión de la información en el departamento de recursos humanos.

Cuadro 25. Cronograma de Trabajo. (Continuación).

ACCIONES ESTRATEGICAS	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES*	MES 12
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
FASE 3																		
Medición de indicadores establecidos para las variables con la periodicidad establecida en la matriz.																		
Generar informe de retroalimentación de los resultados obtenidos de manera periódica.																		
Socialización del informe mensual de retroalimentación.																		
Ajustar la planeación de propuestas según las necesidades expuestas en el informe.																		
FASE 4																		
Medición de variables priorizadas y atendidas con propuestas.																		
Interpretación de medición.																		
Elaboración de informe de gestión del departamento de Recursos Humanos.																		
Ajustes del sistema.																		

Fuente: La autora.

5.6. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

5.6.1 Responsables

Cuadro 26. Asignación de responsables por fase.

FASE	EQUIPO RESPONSABLE
Fase preparatoria.	Trabajador(a) social. Dirección de gestión humana. Grupo gerencial.
Fase de implementación.	Trabajador(a) social. Equipo de recolección de datos. Equipo de interpretación de datos.
Fase de retroalimentación.	Dirección de gestión humana. Equipo de recolección de datos.
Fase evaluativa.	Departamento de gestión humana. Equipo de recolección de datos. Grupo gerencial.

Fuente: la autora.

* El señalamiento de las acciones estratégicas que se desarrollan en ésta casilla obedece a los procesos que se deben ejecutar de manera mensual durante la implementación del sistema de gestión de la información en el departamento de recursos humanos.

5.6.2. Presupuesto

Cuadro 27. Presupuesto.

RUBRO PRESUPUESTAL	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
Honorarios profesionales*	1.200.000=	4.800.000=
Útiles, papelería y fotocopia.**	15.000=	60.000=
Diversos.***	30.000=	120.000=
Servicios.****	400.000=	1.600.000=
TOTAL	1.645.000=	6.580.000=

Fuente: la autora.

* Hace referencia a la cancelación de los servicios prestados por el profesional en trabajo social, durante el tiempo en que se desarrolle la implementación de la propuesta.

** Corresponde a los gastos relacionados con fotocopias, impresiones, papel que se utilizará en las reuniones planeadas en el cronograma de trabajo.

*** Se relaciona con los refrigerios de las actividades de capacitación y reuniones planteadas, así como el valor de gastos de transporte e insumos varios.

**** Corresponde a los alquileres de equipos que se utilizarán en las actividades planeadas.

6. CONCLUSIONES

- El área organizacional aporta herramientas de gestión que deben estar presentes en las demás áreas del quehacer profesional de Trabajo Social, con el fin de optimizar las propuestas y acciones que se generan en pro de la atención e intervención de problemáticas propias de una realidad convulsionada, respetando las perspectivas que identifican el rol profesional en estos campos de desempeño.
- Los beneficios que brinda el conocimiento de la dinámica del trabajo en el nivel operativo, sobre todo en una empresa de carácter nacional, permite relacionar el sentir profesional y humano del trabajador social en práctica con la teoría, con sus expectativas y proyecciones, brindando la posibilidad de complementar su visión desde un área poco explotada y muy rica en aprendizaje, sin embargo éste debe ser el medio más no el fin último del quehacer profesional.
- La gestión de la información es un elemento determinante para el éxito en la toma de decisiones, pues proporciona un acertado conocimiento de las variables que intervienen en los procesos específicamente del área de gestión humana, dentro de la cual tradicionalmente se acepta la escogencia de alternativas provenientes del azar ó la planificación cotidiana.
- La dinámica organizacional afecta los espacios más privados de la vida del ser humano y se convierte en promotor de vida digna a través del trabajo ó verdugo de la misma, lo cual se encuentra determinado por el estilo de administración, que sin duda debe tener un enfoque humanista.
- En cuanto a la relación que establece la Escuela de Trabajo Social con las instituciones que demandan practicantes, es necesario que antes de

determinar convenios o respuestas positivas, se clarifique la labor del estudiante, pues son varias las organizaciones que no tienen clara la función de Trabajo Social y visualizan al estudiante como un asalariado más lo cual es perjudicial para el proceso de formación.

7. RECOMENDACIONES

- Es imprescindible continuar con los procesos que se adelantaron durante la ejecución de la práctica profesional, debido a que aportan al logro de la consecución de ambientes laborales saludables, pero sin duda es indispensable acompañar esta labor de un sistema de gestión que permita la toma de decisiones basadas en el conocimiento real del estado de las variables que afectan el talento humano con que cuenta la cooperativa.

Así mismo, es importante diseñar estrategias de gestión que posibiliten las respuestas oportunas a las exigencias propias de la sucursal, ya que la centralización con la dirección general hace lentos algunos procesos que requieren respuestas inmediatas.

- diseñar estrategias de gestión que posibiliten las respuestas oportunas a las exigencias propias de la sucursal lo que contribuye a una revisión integral de la realidad en la cual se encuentra el ser humano.

8. BIBLIOGRAFÍA

ADAFRANCYS SALAZAR, Richard Maggiorani. ESTRUCTURA ORGANIZATIVAS Y TIPOS DE ORGANIGRAMAS [online]. 1° ed. Mérida. Diciembre de 2004 [citado 12 de Septiembre de 2008]. [Disponible en www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

ARRUNDA, Marcos. Humanizar lo infrahumano: la formación del ser humano integral: Homo evolutivo, praxis y economía solidaria. 1° edición. Barcelona: Icaria Editorial, s.a., 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Segunda edición. Santa fe de Bogotá: Mc Graw Hill, 1994.

----- . INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN. Quinta edición. Santa – fé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, 1999.

CONFECOOP. Portal cooperativo. Historia del cooperativismo en el mundo [en línea]. [citado el 30 de septiembre de 2008] Disponible en <http://www.portalcooperativo.coop/coopmundo.htm>

COPSERVIR LTDA, COOPERATIVA MULTIACTIVA. Manual de Inducción. Actualizado por la Dirección General de Mercadeo y ventas – Gestión Humana. Santiago de Cali, Abril 2008.

DANANI, Claudia. EL TRABAJO ES UN SUEÑO ETERNO: PENSANDO LO POLÍTICO DE LA INTEGRACIÓN SOCIAL. En CASTRONOVO, Raquel. Integración o Desintegración Social *en el mundo del siglo XXI*. Buenos Aires – Argentina: Espacio Editorial, 1998.

Decreto 4588 de 2006. CAPITULO SEXTO, Seguridad social integral, artículo 26. Expedida el 27/12/06, Fecha de entrada en vigencia 27/12/06. Medio de publicación Diario Oficial 46494 de 27 de diciembre de 2006. Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9211>

Estadísticas de CONFECOOP. ECONOMIA SOLIDARIA EN COLOMBIA. Disponible en <http://www.portalcooperativo.coop/estadisticas.htm>

FERNANDEZ VILLA, María Isabel; GALLEGO FRANCO, Mery y ORTIZ CANCIO, Jaime Eduardo. BALANCE SOCIAL: Fundamentos e implementación. Cuarta edición, Medellín – Colombia: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana, 1993.

Ley 79 de 1988. Título 1 DEL ACUERDO COOPERATIVO, Capítulo 1 Disposiciones generales, Artículo 4. Expedida el 23/12/88, Fecha de entrada en vigencia 10/01/89. Medio de publicación Diario Oficial 38648 de 10 enero de 1989. Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9211>

MARCHANT RAMÍREZ, Loreto. ACTUALIZACIONES PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Primer Seminario. [en línea]. 1º Edición, noviembre de 2005 [citado 27 de septiembre de 2008], Viña del Mar – Chile. Publicado por Universidad del Viña del Mar. ISBN: 956-8135-04-9. Disponible en

NARANJO, Maria Alejandra. Implementación de un modelo para la prevención de riesgos ocupacionales en los puntos de venta de Copsevir Ltda. Bucaramanga, 2007, 49 p. Trabajo de Grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias humanas. Escuela de trabajo Social

PEDRAZA FONSECA, Andrea Lilliana. PROGRAMA PARA EL FOMENTO DE COMPORTAMIENTOS SEGUROS Y EL MANEJO DE LOS RIESGOS LABORALES EN EL SERVICIO ODONTOLÓGICO DE LA CONGREGACIÓN MARIANA DE BUCARAMANGA. Bucaramanga, 2007, 33 p. Trabajo de grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Humanidades. Escuela de Trabajo Social.

PERROW, Charles. UNA SOCIEDAD DE ORGANIZACIONES. Reis: Revista Española de investigaciones sociológicas. [en línea]. 1992, Nº 59 [citado 26 de Septiembre de 2008]. (ejemplar dedicado a: Organizaciones y profesiones). ISSN 0210-5233. Disponible en [http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=25011121 p.](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=25011121)

TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo social en las organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En Revista Colombiana de Trabajo Social – CONETS 2005 – Nº 19.

----- . Visión sistémica del hombre en la organización. En: Revista UIS – Humanidades. Vol. 27, Nº 2 (julio – diciembre de 1998) Editorial UIS, Bucaramanga.

----- . GRUPOS TEORIA Y EXPERIENCIA ACADÉMICA. Libro son editar, disponible en CD de práctica organizacional, segundo semestre académico de 2008. Bucaramanga 2002.

9. ANEXOS

Anexo A. Plan de trabajo COPASO.

Ponte al día en el COPASO

PLAN DE TRABAJO COPASO ADMON Y ZONAS									
SUCURSAL BUCARAMANRA									
SEGUNDO SEMESTRE DE 2008									
ITEM	CONCEPTO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
CAPACITACION	COPASO (concepto, funciones, legislación)	20							
	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL		17						
	HIGIENE INDUSTRIAL			15					
	SEGURIDAD INDUSTRIAL				19				
	DISMINUCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES					16			
	NOVEDADES LEGISLACION SALUD OCUPACIONAL (Comité de vigilancia epidemiológica)						21		
	PGIRH (conceptos generales)							18	
	PRIMEROS AUXILIOS								16
INSPECCIONES	INSPECCIONES DE SEGURIDAD PGIR					X			
	INSPECCIONES A PUESTOS DE TRABAJO				19 CEDI				
ACCIDENTES	REPORTES DE ACCIDENTES DE TRABAJO A OFICINA BIENESTAR	X	X	X	X	X	X	X	X
	INVESTIGACION DE ACCIDENTES DE TRABAJO	X	X	X	X	X	X	X	X
	SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: la autora.

**Anexo B. DIAGNOSTICO DEL PROGRAMA DE ACONDICIONAMIENTO FISICO
VIGENTE EN LA COOPERATIVA**

**Ejecución de estrategia
Fomentos de estilos de vida saludables
(Formato solicitado por Copservir)**

**Query Johana Mora Albarracin
Trabajadora social en práctica**

**Adriana Vega
Asesora de práctica**



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

DIAGNÓSTICO PROGRAMA DE ACONDICIONAMIENTO FISICO

El presente diagnóstico tiene como objetivo principal conocer el estado de cuatro variables que conforman el programa de salud ocupacional que se está desarrollando actualmente en la sucursal Bucaramanga y son:

- Cumplimiento del programa, esta variable se mide partiendo de la revisión de las actividades que se están coordinando y los contratos que generan éstas.
- Expectativas de los asociados, tiene que ver con lo que esperan los asociados(as) frente a la realización del programa en ello podemos encontrar las actividades que les gustaría realizar en el gimnasio y los beneficios que a nivel personal esperan recibir con la participación en el programa. (estas últimas variables se miden por medio de la aplicación de un instrumento: CUESTIONARIO)
- Motivos de inasistencia, es importante anotar que la población a la cual se tubo en cuenta para el desarrollo de éste diagnóstico fue la inscrita en la planilla de asistencia y adicionalmente las personas que han manifestado deseos de participar, todas integrantes de la sede administrativa.
- Propuestas de asociados, si bien esta variable hace parte de las expectativas que tienen los asociados con el programa es importante separarla ya que permite puntualizar acciones concretas de mejoramiento.

Teniendo en cuenta las observaciones anteriores, es posible iniciar con el desarrollo de las variables contempladas con antelación:

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA

El programa de acondicionamiento físico de Copservir Ltda. Sucursal Bucaramanga se encuentra conformado por las siguientes actividades:

- Asesoría en la realización de aeróbicos y utilización de maquinas por entrenadora (Norleyba Delgado) los días martes y jueves de 5:30pm a 7:00pm, lo que totaliza 3 horas a la semana, por un costo de \$27.000= C/u.

(El contrato con Norleyba se culmina el día 15 de Julio de 2008 lo que proporciona la posibilidad de hacer los ajustes necesarios dependiendo del resultado del presente diagnóstico y demás observaciones que se hagan en torno al programa).

- Los servicios que presta el gimnasio se encuentran disponibles para todos los asociados sin asesora todos los días de la semana de 12:00m - 1:30pm y lunes, miércoles y viernes de 5:00pm – 7:00pm.
- En este espacio se pueden acceder a los siguientes servicios: maquinas para ejercitar y fortalecer músculos del cuerpo, bicicletas estáticas, caminadora y mesa de ping pong.

ESPECTATIVAS DE LOS ASOCIADOS

En este sentido, como se expresó anteriormente, se resaltan aspectos como las actividades que les gustaría a los asociados en el gimnasio, aparte de los beneficios que desea recibir con la participación en este programa, de esta forma se pueden observar en los siguientes datos expresados en cuadros y gráficos que el 32% del personal que se encuentra interesado en asistir al programa prefiere la realización de aeróbicos, seguido del 28% que expresa el gusto por los ejercicios par tonificar el cuerpo, seguido del 16% con preferencia por ejercicios de cárdio, estos porcentajes indican la necesidad de fortalecer el programa vigente en estos tres aspectos fundamentales, que contribuyen al manejo de riesgos psicosociales como el estrés y otros aspectos que favorece la realización de actividad física como lo es la autoestima, el mejoramiento del estado físico y la realización de actividades cotidianas

Cuadro 1. Actividades físicas para realizar en el gimnasio

Categoría	frecuencia	%
Aerobicos	8	32
Ejercicios para tonificar cuerpo	7	28
Cardio	4	16
Spining	2	8
Clases de Yoga	1	4
Pesas	2	8
pilates	1	4
TOTAL	25	100

Gráfico 1. Actividades de mayor preferencia.



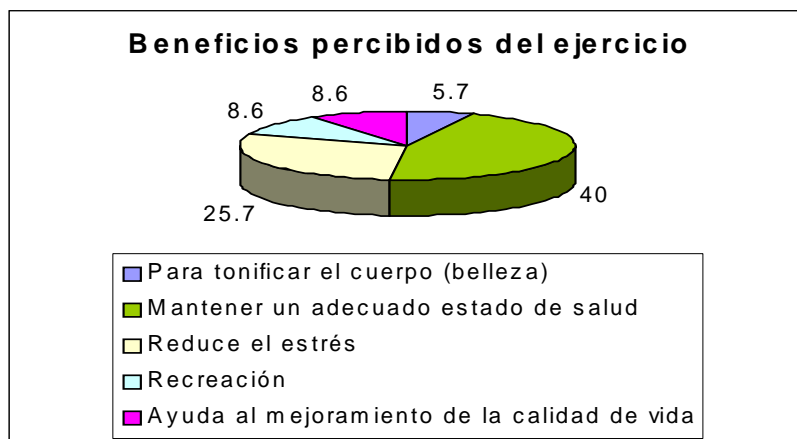
Igualmente, estos resultados sugieren la importancia de mantener la asesoría constante de un experto, con el fin de evitar lesiones y proporcionar el aprovechamiento de estos espacios con calidad, seguridad y responsabilidad.

Por otra parte, los beneficios que los asociados esperan recibir con su participación en el programa se expresan cuantitativamente en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 2. Beneficios esperados

Categoría	frecuencia	%
Para tonificar el cuerpo (belleza)	2	5.7
Mantener un adecuado estado de salud	14	40.0
Reduce el estrés	9	25.7
Recreación	3	8.6
Ayuda al mejoramiento de la calidad de vida	3	8.6
Mejorar el estado físico	4	11.4
TOTAL	35	100

Gráfico 2. Beneficios esperados



Como se puede observar, el 40% de la población espera tonificar el cuerpo, aspecto que tiene relación directa con la belleza y la autoestima del ser humano, seguido se expresa la necesidad de controlar el estrés, un riesgo al cual se encuentran expuestos los trabajadores producto de la dinámica organizacional, le siguen en orden descendente de valores la búsqueda de la recreación y la conciencia de que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida, lo cual indica la necesidad de iniciar procesos de sensibilización que promocionen la realización de actividad física como una herramienta indispensable para garantizar el buen estado de salud y así contribuir al real mejoramiento de los demás aspectos que se relacionan con la cotidianidad que cada persona.

ASISTENCIA AL PROGRAMA

Es importante recordar que esta variable se mide en relación con el personal que esta inscrito en la planilla de control del programa y quienes se han acercado a la oficina de bienestar social con el fin de expresar su deseo de hacer parte del programa.

Partiendo de estas especificaciones se presentan los siguientes resultados:

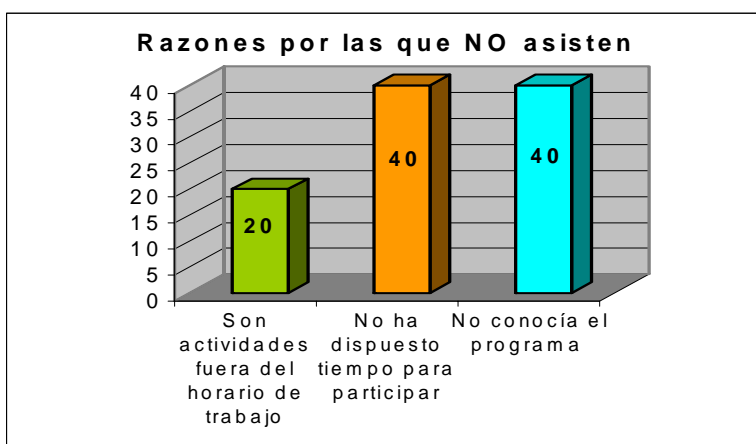
Un total de 17 personas conforman la muestra con las especificaciones anteriores, en este sentido, el 70% asiste actualmente al programa, sin embargo los niveles de asistencia que se han registrado en el último mes (junio) reportan una asistencia esporádica de los asociados, lo cual es preocupante, pues la

continuidad de la actividad física aporta al logro de los beneficios esperados y garantiza que el personal no se exponga a un riesgo mayor.

Cuadro 3. Personas que asisten actualmente al programa

Categoría	Frecuencia	%
Si	12	70.6
No	5	29.4
TOTAL	17	100

Gráfico 3. Razones de no asistencia



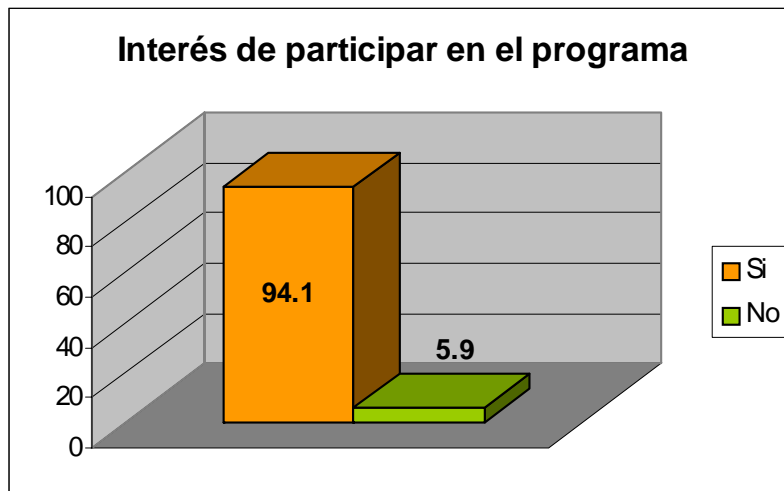
La información expuesta en el gráfico 3 indica que el 40% de la población que no asiste no tiene conocimiento del funcionamiento del programa; por otra parte la organización del tiempo juega un papel fundamental en el acceso a éste y otros beneficios que ofrece la cooperativa, la cultura de planeación del trabajo es un aspecto fundamental en la garantía del mejoramiento de las condiciones de los asociados, a demás que aporta al rendimiento y calidad de las labores en la organización.

Por otra parte, el 94% de las personas a las cuales se le aplicó el instrumento de medición reportan el deseo de participar en el programa, este es índice adecuado para la planeación y mantenimiento del desarrollo de las actividades que conforman la promoción del acondicionamiento físico.

Cuadro 4. Interés de participar en el programa

Categoría	Frecuencia	%
Si	16	94.1
No	1	5.9
TOTAL	17	100

Gráfico 4. Interés de participar en el programa.

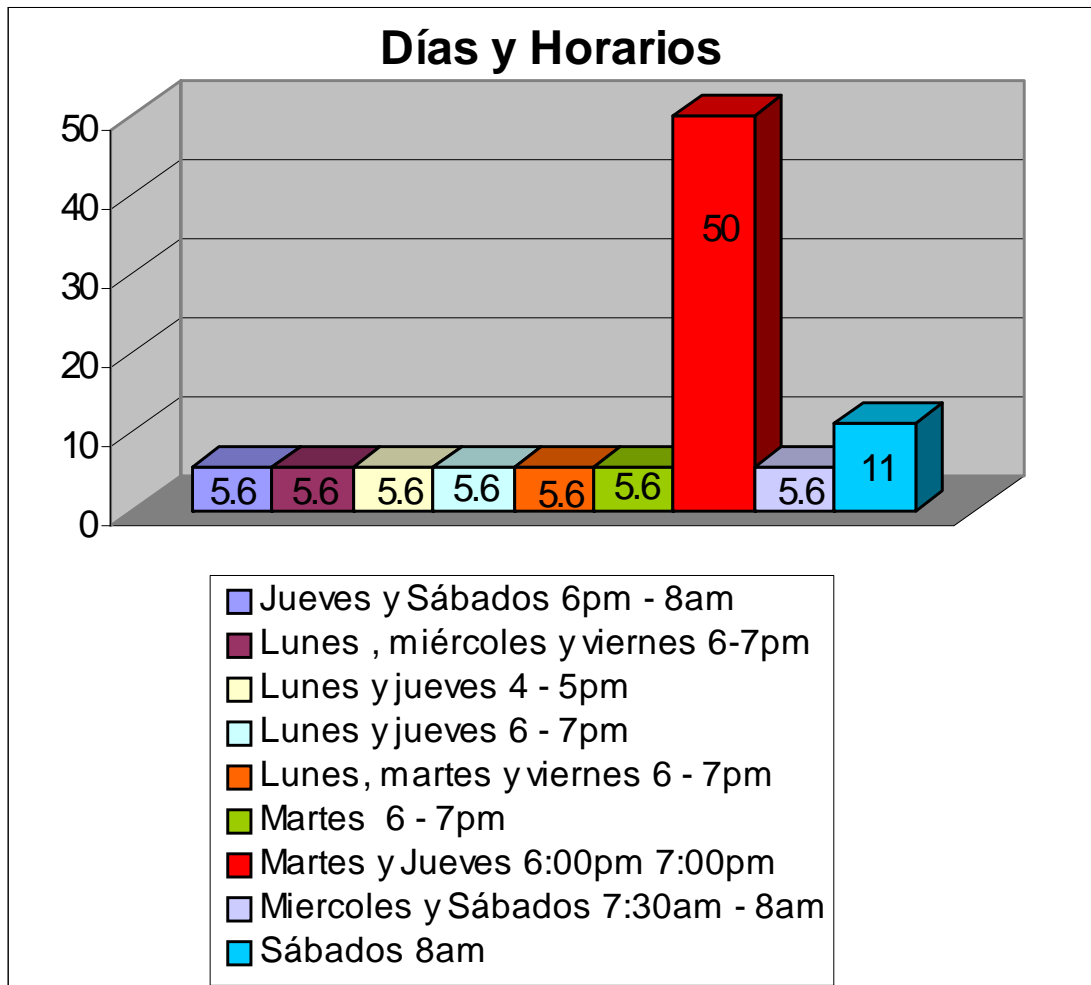


Adicionalmente, los horarios en los que de preferencia se expresaron en el cuestionario aplicado son muy variados y difíciles de combinar, sin embargo en aras de atender la dinámica democrática propia del cooperativismo se resaltan los lapsos que mayor porcentaje registran y que se pueden observar en el cuadro 5 y el gráfico 5:

Cuadro 5. Horarios de preferencia para los asociados

Categoría	Horario	Frecuencia	%
Jueves y Sábados	6pm - 8am	1	5.6
Lunes , miércoles y viernes	6-7pm	1	5.6
Lunes y jueves	4 - 5pm	1	5.6
Lunes y jueves	6 - 7pm	1	5.6
Lunes, martes y viernes	6 - 7pm	1	5.6
Martes	6 - 7pm	1	5.6
Martes y Jueves	6:00pm 7:00pm	9	50
Miercoles y Sábados	7:30am - 8am	1	5.6
Sábados	8am	2	11
TOTAL	-	18	100

Gráfico 5. Horarios de preferencia para los asociados



Como se puede observar, el 50% del personal tiene disposición y preferencia por asistir el los horarios que actualmente están establecidos, **martes y jueves**, de 6:00pm a 7:00pm. Seguido de este valor se encuentra el 11% con la posible asistencia los **sábados a las 8:00 a.m.**, estos son los porcentajes más significativos y que indican la posibilidad de no modificar los días de asesoría de la entrenadora, sin embargo cabe resaltar que los días en que no se encuentre ella es posible la asistencia al gimnasio para la utilización de maquinas, lo importante es garantizar el aprendizaje en la realización de ejercicios y cuidado de los elementos del gimnasio.

OBSERVACIONES, APORTES Y SUGERENCIAS

Como es sabido esta variable es fundamental a la hora de tomar decisiones respecto a la consolidación y mantenimiento del programa de acondicionamiento físico, por esta razón se exponen los aspectos que resaltó la población:

Cuadro 6. Observaciones, aportes y sugerencias.

Categoría	Frecuencia	%
Ninguna	8	47
Dar a conocer el programa a todos los asociados	2	12
Resalta los Beneficios de la dotación del gimnasio	1	5.9
Mayor variedad en música para aerobicos	1	5.9
aumentar la duración del programa	1	5.9
baterias para las maquinas	1	5.9
mayor participación de los demás asociados	1	5.9
crear la semana del deporte	1	5.9
asistencia al programa por áreas	1	5.9
TOTAL	17	100

Gráfico 6. Observaciones, aportes y sugerencias



Según esta información el 47% de la población no reporta ningún aporte, observación o sugerencia, seguido del 12% que sugiere dar a conocer el programa a todos los asociados, lo cual podría interpretarse como la promoción y publicación de programa por medio de diferentes estrategias que se expondrán en las sugerencias producto de este diagnóstico.

SUGERENCIAS PARA EL REDISEÑO

- Promoción del programa de acondicionamiento físico, por medio de volantes informativos a los puntos de venta y por medio de la intranet.
- Establecimiento de hoja de seguimiento para cada persona que se encuentre vinculada y rutina según sus necesidades. La evaluación del Índice de masa corporal se realizará en la semana de la salud, este es un espacio que se puede aprovechar con el fin de adecuar a las necesidades de las personas el programa, así mismo, el establecimiento de rutina se realizará por parte de Norleyba una vez se tengan establecidas las necesidades de cada persona.
- Capacitación del personal que esta inscrito en: manejo adecuado de los elementos del gimnasio y realización de ejercicios en máquinas cuando la entrenadora no se encuentre presente.
- Seguimiento mensual de los avances que ha tenido cada asociado en la hoja de seguimiento de cada uno por parte de la asesora del gimnasio.
- Mantener los horarios de presencia de Norleyba, teniendo en cuenta que se está ejecutando 1 hora por día: de 6pm a 7pm ya que los asociados necesitan media hora para cambio de ropa y disposición a la realización de actividad física; igualmente el cobro de Norleyba se ha hecho por clase, lo que indica la necesidad de modificar las cláusulas del contrato de prestación de servicios donde se contempla la realización de 3 horas semanales.
- Promocionar la utilización del gimnasio los días en que no se encuentra Norleyba.
- Elaborar manual de uso, limpieza y desinfección de los elementos del Gimnasio.

ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

La prevención es la estrategia más eficaz para evitar que estos dos agentes se inmiscuyan en su vida...¡PIENSELO!

Compilado por: Query Johana Mora A.
Profesional en práctica de Trabajo Social



[Saltar a la primera página](#)

CIFRAS

“según el informe publicado durante el año 2005 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada día muere un promedio de 5.000 personas como resultado de accidentes o dolencias relacionadas con el trabajo. La OIT estima que esta cifra es de 2 a 2,3 millones de hombres y mujeres al año, de los cuales 350.000 corresponden a muertes por accidentes en el trabajo y de 1,7 a 2 millones corresponden a muertes ocasionadas por enfermedades contraídas por el tipo de trabajo.”

fuelle: MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Informe de enfermedad profesional en Colombia 2003-2005. Bogotá. Imprenta Nacional de Colombia, febrero de 2007. P. 10



[Saltar a la primera página](#)

“El mismo informe precisa que, adicionalmente, los trabajadores del mundo sufren 270 millones de accidentes ocupacionales que acarrearán más de 3 días de inasistencia al centro de trabajo, y se producen cerca de 160 millones de casos de enfermedades con consecuencias no fatales.”

Ibid., p.10



[Saltar a la primera página](#)

INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

- La primera causa de morbilidad profesional es el Síndrome del conducto carpiano con un porcentaje de Diagnóstico de 32%
- El lumbago ocupa el segundo lugar con un 15% de incidencia en el diagnóstico de enfermedades profesionales; así mismo la tendinitis ocupa el sexto lugar con un 4%.



[Saltar a la primera página](#)

PREVENCIÓN

Con el fin de prevenir la presencia de las enfermedades profesionales, veremos en el transcurso de esta semana algunos tips para poner en práctica dos veces al día.

¡APUNTATE AL RETO DE CUIDAR TU SALUD!



[Saltar a la primera página](#)

Pausas activas en la oficina

- Estos, son algunos ejercicios proporcionados por Gustavo Herrera (profesional en salud ocupacional www.prevention-world.com) que te ayudarán a prevenir las afecciones mencionadas anteriormente y controlar los niveles de estrés, Igualmente contamos con el apoyo de la escuela de fisioterapia de la UIS.



[Saltar a la primera página](#)

Ejercicio 1

- Sentado en su silla, con los pies en el banquito o reposa pies, levante los brazos de modo que queden alineados con la espalda.
- Estírese como si quisiera tocar el techo.
- Sostenga y pase a la fase siguiente de este ejercicio.



[Saltar a la primera página](#)

- Continuando con el ejercicio anterior, inclínese con los brazos estirados intentando tocar el piso.
- Sostenga y repita desde el comienzo

No haga esta segunda parte del ejercicio si sufre dolor de espalda.



[Saltar a la primera página](#)

Ejercicio 2

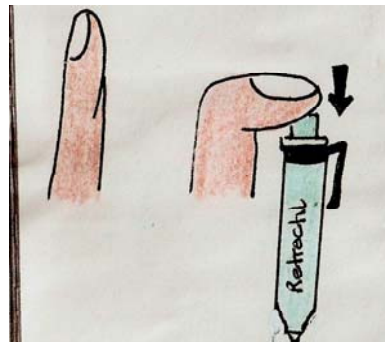
- Realice estiramiento de pectorales y musculatura de hombro en general así:
- Continúe sentado, lleve los brazos hacia atrás y estírelos.
- Sostenga y repita.



[Saltar a la primera página](#) ⇄

Ejercicio 3

- Tome un lapicero retractil con una mano y doble la parte de arriba del pulgar y presione el lapicero como lo muestra la figura. Sostenga por unos segundos la presión y relaje.



Fuente: Bienestar Universitario
UIS. Escuela de fisioterapia. 2008



[Saltar a la primera página](#) ⇄

Ejercicio 4

- Apoye las palmas de sus manos, una contra la otra manteniendo los dedos juntos en dirección arriba, baje lentamente las manos en dirección al suelo sin dejar despegar las palmas de las manos, tanto como le sea posible, sostenga por 15 segundos y vuelva a la posición inicial.



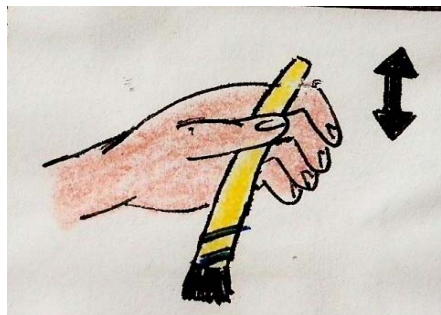
Fuente: Bienestar Universitario
UIS. Escuela de fisioterapia. 2008



[Saltar a la primera página](#) ⇄

Ejercicio 5

- Agarre con su mano un lapicero y deslícelo lentamente de arriba hacia abajo como lo muestra la figura.



Fuente: Bienestar Universitario
UIS. Escuela de fisioterapia. 2008



[Saltar a la primera página](#) ⇄

Recuerde...

- “al permanecer sentado debe mantener la espalda recta y las piernas y brazos deben formar ángulos de 90°. Los pies deben quedar apoyados en el suelo y si la silla es muy alta puede utilizar un banco pequeño.”



Fuente: Bienestar Universitario
UIS. Escuela de fisioterapia. 2008

[Saltar a la primera página](#) 

¡MANEJA EL ESTRÉS!



"una sobrecarga humana que depende tanto de la intensidad de la presión como de los recursos con que cuenta el individuo para hacerle frente".
Hans Selye, en 1974



PROFESIONAL EN PRÁCTICA II TRABAJO SOCIAL 2008

¿QUÉ ES?

El estrés se define como aquella reacción que tiene el individuo a las presiones que ejerce la vida diaria sean éstas internas o psicológicas, externas o sociales o por situaciones de peligrosidad.

Estas presiones proceden de múltiples direcciones y afectan de modos diferentes y en diversas ocasiones.

El estrés se da en todo el proceso de vida del ser humano.

Cada persona reacciona de forma y manera distinta a situaciones estresantes y lo que puede causar estrés a uno no necesariamente causa estrés a otro.

El estrés ocurre cuando existen cambios en la vida que le alteran el equilibrio mental, emocional o físico a la persona.

Este es causado por el instinto que tiene el cuerpo para protegerse o defenderse de esa presión emocional, física o mental. Por esto, se considera que cada experiencia de estrés es personal.

Hay estrés de poca duración y nivel muy bajo que se considera positivo porque hace que el cuerpo y la mente estén alerta, se concentre y le inyecte energía a la acción.

Universidad de Puerto Rico en Humacao
Centro de Competencias de la Comunicación

Profa. Josefina Sánchez Félix, Consejera Profesional
Profa. María del Pilar Rodríguez Vélez, Trabajadora Social



PROFESIONAL EN PRÁCTICA II TRABAJO SOCIAL 2008

ESTRES LABORAL

"reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación" OMS 2004



PROFESIONAL EN PRÁCTICA II TRABAJO SOCIAL 2008

SEÑALES O SÍNTOMAS DEL ESTRES

⇒ Señales físicas

- ⇒ Dolor de espalda
- ⇒ Taquicardia
- ⇒ Fatiga
- ⇒ Dolor de cabeza
- ⇒ Presión sanguínea alta
- ⇒ Insomnio
- ⇒ Dolor de pecho
- ⇒ Sensación de falta de aire
- ⇒ Malestar estomacal
- ⇒ Subir o bajar de peso
- ⇒ Manos frías o sudorosas
- ⇒ Estreñimiento o diarrea
- ⇒ Apretar de los dientes
- ⇒ Tensión hombros y cuello
- ⇒ Respiración agitada



⇒ Señales emocionales

- ⇒ Problema de relaciones con otras personas
- ⇒ Depresión
- ⇒ Aumento en uso de alcohol, tabaco y/o drogas
- ⇒ Falta de motivación
- ⇒ Temor
- ⇒ Dificultad para tomar decisiones
- ⇒ Aislamiento
- ⇒ Pérdida de control
- ⇒ Reír o llorar sin razón

⇒ Señales mentales

- ⇒ Dificultad para concentrarse
- ⇒ Dificultad para aprender
- ⇒ Olvidar asuntos o cosas
- ⇒ Perder el hilo de la conversación

Ibid., p. 14



PROFESIONAL EN PRÁCTICA II TRABAJO SOCIAL 2008



¿CÓMO PREVENIR EL ESTRÉS?

La clave para prevenir el estrés laboral está en la organización del trabajo, distribución del tiempo, claridad en la ejecución de funciones y establecimiento de canales de comunicación efectivos. Así mismo es importante, realizar pausas activas durante la jornada y mantener el sitio de trabajo limpio y ordenado.

A continuación veremos algunas técnicas que se pueden desarrollar en la oficina o lugar de trabajo:

⇒ RESPIRACIÓN:

Un control adecuado de nuestra respiración es una de las estrategias más sencillas para hacer frente a las situaciones de estrés y manejar los aumentos en la activación fisiológica provocados por estas.

Unos hábitos correctos de respiración son muy importantes porque aportan al organismo el suficiente oxígeno para nuestro cerebro. El ritmo actual de vida favorece la respiración incompleta que no utiliza la total capacidad de los pulmones. El objetivo de las técnicas de respiración es facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones de estrés. Vamos a pasar a una serie de ejercicios sobre la respiración.

(Ejercicios tomados de <http://www.psicopedagogia.com/tecnicas-reducir-estrés>)



PROFESIONAL EN PRÁCTICA II TRABAJO SOCIAL 2008

EJERCICIO 1: INSPIRACIÓN ABDOMINAL

El objetivo de este ejercicio es que la persona dirija el aire inspirado a la parte inferior de los pulmones. Para lo cual se debe colocar una mano en el vientre y otra encima del estómago. En el ejercicio debe percibir movimiento al respirar en la mano situada en el vientre, pero no en la situada sobre el estómago.

Al principio puede parecer difícil, pero es una técnica que se controla en unos 15-20 minutos.

EJERCICIO 2: INSPIRACIÓN ABDOMINAL Y VENTRAL

El objetivo es aprender a dirigir el aire inspirado a la zona y media de los pulmones. Es igual al ejercicio anterior, sin embargo una vez llenado la parte se debe llenar también la zona media. Se debe notar movimiento primero en la mano del abdomen y después en la del vientre.

EJERCICIO 3: INSPIRACIÓN ABDOMINAL, VENTRAL Y COSTAL

El objetivo de este ejercicio es lograr una inspiración completa. La persona, colocada en la postura del ejercicio anterior debe llenar primero de aire la zona del abdomen, después el estómago y por último el pecho.



PROFESIONAL EN PRÁCTICA II TRABAJO SOCIAL 2008



EJERCICIO 4: ESPIRACIÓN

Este ejercicio es continuación del 3º, se deben relizar los mismos pasos y después, al espirar, se deben cerrar los labios de forma que al salir del aire se produzca un breve resoplido. La espiración debe ser pausada y controlada.



PROFESIONAL EN PRÁCTICA II TRABAJO SOCIAL 2008



EL BUEN HUMOR

El buen humor genera mayor productividad y disminuye el estrés. El humor es un resorte motivador por excelencia, que además de ser una válvula de escape para la tensión, propicia la creatividad y ganas de trabajar. Los especialistas coinciden en que el sentido del humor se trata de tener una actitud positiva ante la vida, "ver desde una perspectiva que ayude a encontrar soluciones más creativas".

El humor debe ser considerado como un coadyuvante del bienestar, del mejoramiento de la organización y de la persona.

El humor conlleva la solución de conflictos, resistencia a la excesiva carga de estrés y establece una comunidad más fluida, excelente medicina que reduce la tensión, ansiedad y depresión.

Ibid., p.3



PROFESIONAL EN PRÁCTICA II TRABAJO SOCIAL 2008

OTRAS MANERAS DE AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL

Si bien, el estrés tiene 2 dimensiones (individual y organizacional) esta cartilla esta orientada como se ha podido observar a las posibilidades que cada persona tiene, desde el nivel personal, de enfrentar las situaciones que producen estrés, con el fin de evitar se conviertan en problemas para cada uno(a); según RODRIGUEZ, Roberto, psicólogo de la Universidad Central de Cuba, existen 4 estrategias que permiten al individuo afrontar de manera efectiva los niveles de estrés:

1. Enfocar la vida: tener objetivos viables para cada persona, siempre desde el área más afín con las preferencias personales, pues el trabajo debe ser fuente de satisfacciones. Recordar que todos somos diferentes y que aquello que funciona para otros no necesariamente funciona para uno.



PROFESIONAL EN PRÁCTICA II TRABAJO SOCIAL 2008

2. Evite estar demasiado tiempo rumiando sus problemas personales, magnificándolos y cayendo en un círculo de autocompasión, autodegradación e improductividad personal. Sea consciente de las causas REALES de sus sentimientos. Haga cualquier cosa que estimule su pensamiento y le permita concentrarse en algo fuera de lo que le aflige o preocupa. Cultive la capacidad para encontrar gozo en la vida cotidiana. Aprenda a recompensarse.

3. Medite constantemente a cerca de las situaciones cotidianas

4. Practique actividades que le generen relajación muscular.



PROFESIONAL EN PRÁCTICA II TRABAJO SOCIAL 2008

Anexo E. Programación II semestre. Capacitación Colmena ARP

COLMENA riesgos profesionales		PROGRAMACION DE CAPACITACION FORMAR BUCARAMANGA 2008									
BUCARAMANGA 2008											
ESTRATEGIA	Tema	Intensidad Horaria	Fecha			Hora de Inicio	Dirigido a		Objetivo/ Alcance		
			Día	Mes	Año		Sector Económico	Ente en la Empresa			
LANZAMIENTO	Lanzamiento Programa Formar	2	19	02	2008	0800	Todos los Sectores	Gerentes / Coordinadores S.O.			
LÍNEA BÁSICA (líder en prevención)	Política de Salud Ocupacional, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y COPASO	4	26	02	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Orientar y dar a las empresas herramientas necesarias para la conformación, implementación y registro de los documentos exigidos por el Ministerio de Protección Social.		
	Reporte e Investigación de Accidentes	2	06	03	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Orientar y dar a las empresas herramientas necesarias de acuerdo con la Res. 1401 de 2007 para el efectiva reporte e investigación de accidentes.		
	Inspecciones de seguridad	2	27	03	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Dar a conocer los aspectos más importantes en las inspecciones que deben realizarse periódicamente en la empresa.		
	Panorama de Factores de Riesgos	4	10	04	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Herramientas necesarias para la identificación de los riesgos potenciales de la empresa y sus recomendaciones		
	Programa de Salud Ocupacional	2	08	05	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Dar a conocer aspectos conceptuales de cada uno de los subprogramas del programa de salud ocupacional, de manera que permita su desarrollo acorde con las necesidades de la empresa.		
	Programa de Orden y Aseo JANO	2	22	05	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Dar los elementos que permitan organizar de forma eficaz la planta de producción, oficinas y áreas comunes de la empresa		
	Sistemas de Vigilancia Epidemiológica	2	12	06	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Brindar las herramientas y metodologías necesarias que permitan la implementación de acciones de prevención y control de enfermedades profesionales.		
	Elementos de Protección Personal	2	26	06	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Conocer los mecanismos utilizados para disminuir el efecto posible ante la exposición a diferentes riesgos.		
LÍDER BÁSICA (líder en Prevención)	Política de Salud Ocupacional, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y COPASO	4	10	07	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Orientar y dar a las empresas herramientas necesarias para la conformación, implementación y registro de los documentos exigidos por el Ministerio de Protección Social.		
	Reporte e Investigación de Accidentes	2	24	07	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Orientar y dar a las empresas herramientas necesarias de acuerdo con la Res. 1401 de 2007 para el efectiva reporte e investigación de accidentes.		
LÍDER BÁSICA (líder en Prevención)	Inspecciones de seguridad	2	14	08	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Dar a conocer los aspectos más importantes en las inspecciones que deben realizarse periódicamente en la empresa.		
	Panorama de Factores de Riesgos	4	11	09	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Herramientas necesarias para la identificación de los riesgos potenciales de la empresa y sus recomendaciones		
	Programa de Salud Ocupacional	2	25	09	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Dar a conocer aspectos conceptuales de cada uno de los subprogramas del programa de salud ocupacional, de manera que permita su desarrollo acorde con las necesidades de la empresa.		
	Programa de Orden y Aseo JANO	2	09	10	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Dar los elementos que permitan organizar de forma eficaz la planta de producción, oficinas y áreas comunes de la empresa		
	Sistemas de Vigilancia Epidemiológica	2	23	10	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Brindar las herramientas y metodologías necesarias que permitan la implementación de acciones de prevención y control de enfermedades profesionales.		
	Elementos de Protección Personal	2	06	11	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.	Conocer los mecanismos utilizados para disminuir el efecto posible ante la exposición a diferentes riesgos.		
	Graduación	2	27	11	2008	0800	Todos los Sectores	Miembros del Copazo y/o Coordinadores S.O.			
LÍNEA DE EMERGENCIAS	Brigadas de emergencias	2	11	03	2008	0800	Todos los Sectores	Brigadistas	Dar a conocer los elementos y características que permitan a la empresa una adecuada selección de los brigadistas, así como orientar efectivamente su capacitación y entrenamiento.		
	Primeros Auxilios	4	08	04	2008	0800	Todos los Sectores	Brigadistas	Brindar las herramientas para que los participantes tengan la capacidad de realizar acciones que les permitan atender una urgencia que exija la aplicación de los primeros auxilios.		
	Contra incendios	4	22	04	2008	0800	Todos los Sectores	Brigadistas	Brindar herramientas para que los participantes tengan la capacidad de realizar acciones que les permitan atender una urgencia que exija el control de un incendio.		
	Evacuación	2	20	05	2008	0800	Todos los Sectores	Brigadistas	Presentar herramientas teórico - prácticas para la elaboración detallada del plan de evacuación en la empresa.		
	Plan de Emergencias	4	17	06	2008	0800	Todos los Sectores	Brigadistas	Brindar las herramientas para que la empresa diseñe la estructura organizacional y elabore los procedimientos técnicos - administrativos que permitan responder efectivamente ante una emergencia.		
	Encuentro Experiencial: Formación de Brigadas contra Incendios y Primeros Auxilios	6	19	07	2008	0800	Todos los Sectores	Brigadistas	Brindar herramientas prácticas para realizar acciones que les permitan atender una urgencia que exija la aplicación de los primeros auxilios y el control de incendios.		
GESTION INTEGRAL DEL RIESGO (Nichos objetivos)	Alimentos (BPM, Legislación y manipulación de alimentos)	4	17	04	2008	0800	Sector Alimentos	Coordinadores S.O.	Dar a conocer el sistema de análisis de peligros y de puntos de control críticos en la manipulación de alimentos a través de una forma sencilla y lógica de autocontrol que garantice la seguridad sanitaria de los alimentos.		
	Manufacturero (Calzado, Prevención en manejo de herramientas manuales)	4	16	09	2008	0800	Sector Calzado	Coordinadores S.O.	Capacitar a los trabajadores para identificar los riesgos, establecer criterios y técnicas y parámetros básicos de seguridad en la ejecución de trabajos que demanden la utilización de herramientas manuales		
	Educación (Cuidados en el manejo de la voz)	4	21	10	2008	0800	Sector Educación	Coordinadores S.O.	Proporcionar medidas de prevención para los expuestos a los riesgos de la voz		
	Salud (Normas de Bioseguridad y residuos hospitalarios)	4	14	11	2008	0800	Sector Salud	Coordinadores S.O.	Orientar y brindar a las empresas de este sector los conocimientos en el manejo de este riesgo		
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE CONDICIONES DE TRABAJO POR SECTORES ECONÓMICO S (Nichos Críticos)	FASE I. APLICACIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN "ATENEA-PARA PYME" Taller 1: Generalidades y Aplicación del Programa de Intervención de Accidentalidad para Pyme - ATENEA - a) explicación del modelo - b) Diagnóstico de riesgo potencial - inspecciones - c) Diagnóstico de riesgo real: selección del accidente más representativo - d) Análisis de causas con base en una lista de chequeo simplificada. - e) Selección de medidas de intervención con base en metodologías participativas - f) Seguimiento y control de las medidas de intervención -Indicadores de gestión	4	13	5	2008	0800	Sectores Metalmeccánico y Construcción		Brindar a las empresas el conocimiento y el modelo de intervención de Accidentalidad Atenea con el fin de identificar las causas, las medidas de intervención, las medidas de seguimiento y control de la accidentalidad en el interior de las empresas		
	Prácticas seguras para realizar trabajo en alturas	4	22	07	2008	0800	Sectores Metalmeccánico y Construcción				
	Seguridad en maquinaria y equipos	4	12	08	2008	0800	Sectores Metalmeccánico y Construcción				
	Prácticas seguras en trabajo de soldadura	4	23	09	2008	0800	Sectores Metalmeccánico y Construcción		prevención de partículas, quemaduras, protección personal, controles en el medio		
LÍNEA ESTRATEGICA A	Actualización en Aspectos Legales en el Sistema de Riesgos Profesionales	2	26	08	2008	0800	Todos los Sectores	Gerentes			

**Anexo F. ACTIVIDADES DE GESTIÓN HUMANA SUCEPTIBLES DE
RETROALIMENTAR
GESTION HUMANA Y BIENESTAR SOCIAL
MAYO – AGOSTO DE 2008
SUCURSAL BUCARAMANGA**

Según el plan operativo de Copservir durante los meses de mayo, junio, julio y agosto del año en curso, se deberán desarrollar las siguientes actividades, una de las cuales no es susceptible de retroalimentación debido a que su coordinación se hace por los directivos de la sucursal y la analista de bienestar (torneo de fútbol nacional). El objetivo propio de la cooperativa, que orienta estas acciones es contribuir al desarrollo y mejoramiento del talento humano y al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.

1. Día de la madre.
2. Celebración de cumpleaños mensual.
3. Celebración de antigüedad mensual.
4. Aniversario Copservir.
5. Día del padre.
6. Torneo de minifutbol ínterzonal.
7. Torneo de fútbol nacional.
8. Día del bodeguero.
9. Semana de la salud.
10. Programa de acondicionamiento físico.
11. Actividades de COPASO.
12. Campeonato interno de ping pon.
13. Jornadas de vacunación.
14. Informes de satisfacción de cada actividad.

Dependiendo de la dinámica organizacional se adicionan o sustraen de esta relación algunas actividades.