

1

**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS IMPLEMENTADAS POR TRABAJO
SOCIAL PARA FORTALECER EL BIENESTAR LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA GREIF COLOMBIA S.A. SUCURSAL
CARTAGENA. 2003**

IBETH PAOLA AMARÍS PÉREZ

**Docente asesor:
AMELIA SEGRERA LÓPEZ
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
X SEMESTRE
CARTAGENA DE INDIAS D.T y C.
2003**

**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS IMPLEMENTADAS POR TRABAJO
SOCIAL PARA FORTALECER EL BIENESTAR LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA GREIF COLOMBIA ENVASES S.A.
SUCURSAL CARTAGENA. 2003**

IBETH PAOLA AMARÍS PÉREZ

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
X SEMESTRE
CARTAGENA DE INDIAS D.T y C.
2003**

T.
361.06
A485

3

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
FORMA DE ADQUISICIÓN
Compra _____ Donación _____ Caja _____ U. de C. X
Precio \$ 10.000 Proveedor: T. Societ
No. de Acceso 44060 No. de ej.
Fecha de ingreso: DD 02 MM 04 AA 04

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir esta maravillosa experiencia, por iluminarme y llenarme de sabiduría y humildad.

A mis padres y hermanos, por creer en mi, por apoyarme y orientarme durante todo mi proceso de formación

AGRADECIMIENTOS

A Amelia Segrera, mi asesora, por orientarme sabiamente durante esta maravillosa experiencia.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Cartagena, por brindarme sus conocimientos y experiencias durante todo el proceso de formación profesional.

Al equipo humano de Greif Colombia S.A, gracias por creer y confiar en mí, por apoyarme y permitirme ayudarlos y con ello lograr mis objetivos.

A la Ingeniera Liseth Blanco Venecia, Jefe de Aseguramiento de Calidad, Representante legal de Salud Ocupacional y coordinadora de Prácticas, gracias por confiar en mí y apoyarme, por orientarme con dedicación y esmero durante esta gran experiencia.

A todos aquellos que de una u otra forma fueron partícipes de este gran logro que hoy con esfuerzo orgullosamente obtengo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. SOBRE EL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN	11
1.1 PROBLEMA DE SISTEMATIZACIÓN.	11
1.2 ANTECEDENTES	11
1.3 JUSTIFICACIÓN	12
1.4 PREGUNTAS O EJES DE SISTEMATIZACIÓN	13
1.5 OBJETIVOS DE SISTEMATIZACIÓN	13
2. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN	15
2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	15
2.2 DELIMITACIÓN DE LOS COMPONENTES.	16
3. MARCO DE REFERENCIA	17
3.1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	17
3.2 Marco Legal.	22
4. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	24
4.1 Fuentes y Técnicas de Registro de Datos.	26
5. ANALISIS DEL CONTEXTO	27
5.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL	27
5.1.1 Razón Social	27
5.1.2 Logotipo	27
5.1.3 Reseña histórica	27
5.1.4 Estructura administrativa	29
5.1.5 Cobertura de usuarios	31
5.1.6 Programas desarrollados	32
5.1.7 Organizaciones formales e informales	34
5.1.8 Relaciones interinstitucionales	36

5.2 EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	38
5.2.1 Nombre del proyecto	38
5.2.2 Justificación	38
5.2.3 Situación o problema objeto de intervención	40
5.2.4 Objetivos del proyecto	42
5.2.5 Metodología	42
5.2.6 Recursos	43
5.2.7 Cronograma	45
5.3 EQUIPO DE INTERVENCIÓN	46
5.4 CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA	46
6. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	49
7. ANALISIS DE LA EXPERIENCIA	52
7.1 Bienestar Sociolaboral	52
7.2 Estrategia Metodológica	61
7.3 Procesos sociales	65
8. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFIA	76
ANEXOS	

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. Acta de talleres socioformativos

ANEXO B. Formato de investigación de accidentes

ANEXO C. Formato de inspecciones de seguridad

ANEXO D. Registro de ausentismo y accidentalidad

ANEXO E. Acta de Reunión del Comité Paritario de Salud Ocupacional

ANEXO F. Formato de evaluación del desempeño

ANEXO G. Descripción del cargo

ANEXO H. Registro de Entrenamiento y/o Actividades Particulares.

ANEXO I. Matriz de entrenamiento personal

INTRODUCCIÓN

Cada organización es única y posee su propia cultura, valores, tradiciones y políticas organizacionales orientadas a mantener su posicionamiento en el competitivo mercado global, para lo cual resulta indispensable contar y manejar adecuadamente los recursos tecnológicos, logísticos, económicos y humanos, lo cual se logra en gran medida mediante la materialización de los programas empresariales, los cuales obviamente responden a los objetivos de la organización. Trabajo social debe conocer tal información especialmente la relacionada con su objeto de acción, en este caso con el fortalecimiento del bienestar laboral de los miembros de la organización empresarial.

Fue así como Trabajo social se ubicó en el área de Bienestar laboral, el cual es de vital trascendencia en la vida empresarial puesto que a través del mismo se generan acciones que contribuyen en la creación e implementación de los programas tendientes a lograr el mejoramiento del desempeño laboral de los miembros de la organización.

Lo anterior conduce al fortalecimiento del sentido de pertenencia y en definitiva a la creación de un buen clima organizacional, lo que repercute directamente en la calidad del proceso productivo. Esto es una tarea a largo plazo que requiere de acciones integrales donde participen profesionales comprometidos con este objetivo, función que asumió la Trabajadora Social en formación y que se constituye en el objeto de análisis del presente trabajo.



En esa medida este trabajo pretende convertirse en un referente para los profesionales de las ciencias sociales, cuyo accionar o interés profesional se centra en la potencialización del talento humano de una determinada organización empresarial.

Es así como el presente documento se divide en varios componentes, en aras de facilitar una mayor comprensión del mismo. De esta manera en el primer capítulo se expone el objeto de sistematización, sus antecedentes, justificación, ejes de sistematización y los objetivos correspondientes; mientras que en el segundo se plantea la delimitación espacial y temporal del objeto de sistematización, al igual que la delimitación correspondiente a las variables e indicadores que guiaron dicho proceso.

Tal experiencia se sustenta en un marco de referencia teórico conceptual, y en un marco legal de los componentes claves del proceso, con el fin de enriquecer y orientar el análisis, y plantear recomendaciones dirigidas a fortalecer el accionar de trabajo social en el entorno empresarial. En ese sentido también se analiza la estrategia metodológica implementada para recolectar la información; componentes que se desarrollan en el tercer y cuarto capítulo respectivamente.

Para una mejor comprensión se hace necesario contextualizar la experiencia de intervención profesional, con el objeto de dar a conocer las características de la institución donde se desarrolla el proceso, así como las políticas organizacionales que orientan al mismo, y la población participe y beneficiaria del proyecto, aspectos claves del quinto capítulo. Tal información se resume en el sexto capítulo donde se rescatan todas las fases del proceso, de principio a fin, mediante la descripción de la experiencia.

La anterior información sirve de base para el análisis de la experiencia, por tanto resulta imprescindible retomar aspectos claves del marco de referencia, como por ejemplo, Salud Ocupacional, Calidad y Bienestar Laboral y como interactúa el trabajador social en estos ejes, analizando las estrategias, roles y otras herramientas utilizadas durante la intervención profesional, esto permitirá realizar una serie de aproximaciones teóricas orientadas a mejorar y/o fortalecer el desempeño profesional en esta área que ofrece muchas alternativas de trabajo para el profesional de Trabajo Social. Dicha información constituye el séptimo capítulo del presente documento.

Todo proceso requiere ser evaluado, y en este caso la evaluación se realiza teniendo en cuenta los límites, alcances, aciertos y desaciertos que se presentaron durante la intervención profesional, lo que a su vez sirve de base para el planteamiento de recomendaciones que desde trabajo social se consideran pertinentes y deben tenerse en cuenta para mejorar otros procesos similares; tal información se recoge en los capítulos ocho y nueve, donde se evalúa la experiencia y se plantean las conclusiones y/o recomendaciones respectivamente.

1. SOBRE EL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

1.1 PROBLEMA OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

Estrategias metodológicas implementadas por Trabajo Social para fortalecer el bienestar laboral de los empleados de la empresa Greif Colombia S.A. sucursal Cartagena. 2003

1.2. ANTECEDENTES DE LA SISTEMATIZACIÓN

La propuesta de sistematización surge con la creación e implementación del proyecto denominado Fortalecimiento del bienestar laboral de los empleados de la empresa Greif Colombia S.A, sucursal Cartagena mediante la implementación de los programas de Salud Ocupacional y Desarrollo Familiar durante el año 2003. Este proceso lleva implícito no solo el interés de la Trabajadora Social en formación sino también de la organización puesto que conlleva a la identificación de las necesidades sentidas por la población trabajadora, en materia laboral, de salud, económica y familiar, así como al establecimiento de posibles alternativas de solución, lo que permitirá elevar los niveles de satisfacción y bienestar de los empleados, y fortalecer con ello la identidad por la organización a la que pertenecen, lo cual tiene repercusiones directas en su desempeño laboral e incluso en la competitividad organizacional.

Es importante anotar que en las experiencias anteriores los procesos de sistematización han girado entorno a aspectos varios como la Interrelación entre Bienestar Laboral y Salud Ocupacional; Modelo de Intervención Profesional en el área de Bienestar Sociolaboral y la Metodología de Intervención del Trabajador Social en el área de Seguridad Industrial a través del programa de Salud ocupacional, es decir que Salud Ocupacional ha sido el

fundamento esencial de dichos procesos debido a la trascendencia que tiene en la vida empresarial.

En esta oportunidad esta área también será analizada pero como complemento de otros componentes que también influyen directamente en el bienestar de los empleados, en el rendimiento de los mismos y por ende en la productividad de la organización.

1.3 JUSTIFICACIÓN

“La sistematización juega un importante rol, al impulsar al profesional para que extraiga los fundamentos de su práctica, para que reflexione sobre el porqué de lo que hace, contraste y critique sus supuestos y ordene lo que ha aprendido de manera que le sea más útil en situaciones futuras y a otros”¹

En este caso se pretende realizar un análisis crítico reflexivo del proceso, específicamente de las estrategias metodológicas implementadas por trabajo social para fortalecer el bienestar laboral de los empleados de la organización, esto en primera instancia permitirá abordar la experiencia, identificando los posibles factores que permitieron el avance y/o retrocesos.

Igualmente promoverá el aporte de elementos teórico conceptuales a la profesión que al mismo tiempo pueden servir de referente para guiar, confrontar y/o mejorar otras experiencias, esto hace que “otros profesionales inmersos en realidades parecidas y enfrentando problemas similares, puedan aprender de nuestra experiencia, posibilitándoles no partir siempre de cero y no repetir lo errores que podemos haber cometido”²

¹ BARNECHEA, María M. MORGAN, María L y otros. La sistematización como producción de conocimientos. Taller permanente de sistematización CEAAL. Perú-Lima. Junio de 1994.

² IBID.

En concreto la sistematización es fundamental porque permite y facilita la relectura de la experiencia, conllevando al cuestionamiento de la misma y al mejoramiento de la práctica, lo que a su vez se constituye en una oportunidad de mejora para la organización, puesto que no solo se ordena y organiza el trabajo, sino que además se pueden reestructurar metodologías, programas y otra serie de acciones, que tienen repercusiones directas en el mejoramiento del entorno institucional.

1.4 PREGUNTAS O EJES DE SISTEMATIZACIÓN

- ✓ ¿Por qué se desarrollo el proyecto con la metodología planteada y no con otra diferente?
- ✓ ¿Qué impacto generará en los trabajadores la operacionalización de las actividades planificadas? (procesos sociales)
- ✓ ¿De que manera influyo el contexto cultural, institucional y social en el fomento del bienestar laboral?
- ✓ ¿Qué aportes conceptuales y metodológicos realiza el Trabajador social en la búsqueda del bienestar laboral de los empleados de una organización?

1.5 OBJETIVOS DE SISTEMATIZACIÓN

- ✓ Analizar la utilidad y pertinencia de la metodología implementada por Trabajo Social para lograr el fortalecimiento del bienestar laboral de los empleados de una organización.

- ✓ Identificar y analizar los procesos sociales generados a partir de la implementación de las diferentes acciones orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral de los empleados de la organización.
- ✓ Analizar la forma en que el contexto cultural, institucional y social, influyeron como agentes dinamizadores y/u obstaculizadores del proceso.
- ✓ Realizar un análisis crítico reflexivo sobre el que hacer del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral, con el fin de aportar elementos metodológicos y conceptuales que permitan fortalecer el proceso de intervención en esta área.

2. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL

El proceso de sistematización tiene lugar en la empresa GREIF COLOMBIA S.A, sucursal Cartagena, ubicada en el k/m 9 de la Zona Industrial de Mamonal, así como en las instalaciones del Instituto para la Habilitación del niño sordo INHASOR, ubicado en la Avenida principal del Bosque, teniendo en cuenta que las actividades familiares se desarrollaron en este espacio locativo.

Esta experiencia inicia en el mes de marzo del año 2003 mediante el empalme realizado con la pasante del año anterior, esto facilitó el reconocimiento no solo de las instalaciones sino también de los posibles puntos de apoyo y/o dificultad, en términos de las relaciones laborales, políticas institucionales, apoyo financiero e institucional, entre otros. Tal proceso concluye en el mes de febrero del 2004 con la presentación de un informe final.

2.2 DELIMITACIÓN DE LOS COMPONENTES

- ❖ **BIENESTAR LABORAL**
- ⇒ Prestaciones sociales y económicas
- ⇒ Promoción y Desarrollo familiar
- ⇒ Relaciones laborales
- ⇒ Salud ocupacional
- ⇒ Entrenamiento

❖ ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- **Técnicas utilizadas:** talleres socioformativos, conversatorios, observación dirigida, asesorías individuales y/o grupales, dinámicas socioformativas, carteleras informativas, celebración de fechas especiales.
- **Interdisciplinarietàad**
- **Roles desempeñados por trabajo social:** identificador de situaciones planificador, asesor y/u orientador, informador, gestor, agente de cambio, articulador/intermediario, evaluador, investigador y administrador.

❖ PROCESOS SOCIALES GENERADOS

- Formación
- Participación
- Liderazgo
- Negociación

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 MARCO TEORICO CONCEPTUAL

La organización es un complejo sistema en permanente estado de cambio, puesto que esta integrada por seres humanos cuyo comportamiento es demasiado susceptible de modificar, a ello se suman las permanentes transformaciones que día a día vive la sociedad actual, lo cual tiene repercusiones inmediatas en el funcionamiento del sistema organizacional.

En ese sentido se esta hablando de una relación directa entre organización y persona, la cual trasciende el ámbito meramente productivo, pero desafortunadamente aun persiste el imaginario de la persona como un costo a controlar y no como un recurso que se debe desarrollar, olvidando que los trabajadores tienen intereses, deseos, expectativas y necesidades que van desde las fisiológicas, de supervivencia hasta las de autorealización.

Tales elementos son primordiales para el desarrollo y por ende el bienestar de las personas, y es una función inherente a la responsabilidad social de toda empresa, dicha responsabilidad se orienta, entre otras cosas a la protección del ser humano en el ámbito general, la cual se operacionaliza mediante la implementación de programas que respondan no solo a las exigencias legales del contexto sino a las necesidades sentidas por el trabajador, esto su vez fortalece los niveles de satisfacción en la relación organización-persona.

Dentro de estos programas se encuentran los programas de entrenamiento dirigidos a satisfacer las necesidades de conocimiento y capacitación para ejercer adecuadamente las funciones y de esa manera contribuir en el mejoramiento de la calidad del proceso productivo, también se encuentran los

programas orientados a la recreación y el deporte, al grupo familiar y a la salud ocupacional.

Todos los programas son de igual relevancia para el logro del bienestar laboral; no obstante algunos son más desarrollados que otros teniendo en cuenta las características y las exigencias del contexto, es así como los programas de Salud ocupacional han presentado un mayor auge en las empresas, la Organización Mundial de la Salud OMS la define como "una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realizando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respalda el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible. La salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo"³

Luego entonces se concibe la Salud Ocupacional desde una perspectiva integral, sustentada en la relación salud-trabajo-enfermedad, teniendo en cuenta tanto las condiciones de trabajo como las condiciones de vida de la población trabajadora, lo que en definitiva determina el grado de satisfacción y productividad de un empleado.

Este programa esta conformado por los siguientes componentes:

³ Organización Mundial de la Salud. OMS. Informe anual de las condiciones de Salud en América Latina. 1991

➤ **Subprograma de Medicina preventiva**

Comprende el conjunto de actividades dirigidas a la prevención de las enfermedades y cuidado de la salud del trabajador.

➤ **Subprograma de Medicina del Trabajo**

Se refiere al conjunto de actividades destinadas a la prevención y control de las alteraciones de la salud de los trabajadores generados por los factores de riesgo ocupacional existentes en el medio laboral.

➤ **Subprograma de Higiene Industrial**

Es un conjunto de actividades encaminadas a reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgo ambiental, físico, químico, psicosocial y ergonómicos, etc. que se encuentran en los puestos de trabajo y que pueden generar enfermedades profesionales o perjuicios a la salud y el bienestar de los empleados.

➤ **Subprograma de Seguridad Industrial**

Es el conjunto de actividades encaminadas a identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo presentes en los lugares de trabajo para así evitar accidentes y mejorar las condiciones de vida y salud de la población trabajadora.

El perfil profesional de Trabajo Social, las herramientas conceptuales y metodológicas que maneja, le permiten incursionar en los diferentes subprogramas del área de Salud Ocupacional, logrando canalizar acciones que promuevan unas mejores condiciones de trabajo y por ende de bienestar. Teniendo en cuenta tales características, Trabajo Social debe planificar acciones orientadas al manejo de los riesgos psicosociales (Subprograma de Higiene Industrial), entendidos estos como " las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra parte, las capacidades del trabajador,



sus necesidades, su cultura y su satisfacción personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo". (Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo, Novena Reunión, Ginebra 1.984.), estos factores son determinantes en el surgimiento de accidentes de trabajo, así como en los niveles de motivación y bienestar.

Igualmente el trabajador social debe participar de forma activa en la implementación de los otros programas, mediante la gestión y administración de los recursos tanto internos como externos, necesarios para la ejecución de los mismos, partiendo de la premisa de que este profesional "debe velar porque el objetivo de bienestar integral que la empresa busca, se dé a través de la calidad en atención y eficiencia de los servicios"⁴ para el logro de lo anterior es indispensable el apoyo no solo de los directivos de la organización sino también de los demás entes involucrados, como son las Entidades Promotoras de Salud, las Cajas de Compensación familiar, las Administradoras de Riesgos Profesionales ARP, entre otras. Como también es de vital importancia el compromiso de los trabajadores con el programa, para mantener una participación activa de estos en las actividades que se desarrollan y elevar con ello el nivel de satisfacción y los resultados.

Igualmente resulta necesario el trabajo mancomunado con los miembros del Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO, definido como el grupo de personas conformado paritariamente, es decir que debe estar integrado por igual número de representantes de los trabajadores y de la administración de la empresa, de acuerdo con la reglamentación vigente (Art. 2 Resolución 2013 de 1.986). Este grupo funciona como organismo de promoción y vigilancia del Programa de Salud Ocupacional, por lo que desde Trabajo Social se deben planificar estrategias de apoyo que permitan hacer de este grupo, un ente activo, dinámico y comprometido con su labor. Para lograr lo anterior se debe

⁴ Martínez Pardo, Luz Patricia Y Arteaga Urquijo, Patricia. Gestión Social del Talento Humano. Ed. Antropos Ltda. Santa Fe de Bogotá. 2000. Pag 58

orientar a los miembros del COPASO sobre el objetivo principal del Programa de Salud Ocupacional y sus respectivos subprogramas.

Paralelo a ello el Trabajador Social debe proponer, promover y liderar acciones contundentes y generadoras de un alto impacto en la población trabajadora, por tanto deben ser continuas y acordes a las necesidades del contexto de manera que contribuyan con el desarrollo individual y organizacional, sin olvidar las repercusiones que tales acciones tienen en el núcleo familiar de los empleados, teniendo en cuenta que el trabajo y la familia son dos componentes complementarios, lo cual fundamenta la creación de programas dirigidos a este grupo lo que a su vez "favorece recíprocamente tanto al trabajador como a la entidad, porque se brinda un beneficio y valor agregado a cada uno de los miembros de la familia que participan en los programas que se adelantan y que a su vez fortalece los procesos al interior de la organización puesto que la familia es y seguirá siendo el núcleo fundamental de la sociedad"⁵

La implementación de estos programas trae consigo el fortalecimiento del bienestar, la seguridad y la calidad, logrando con ello un trabajo productivo. Cabe aclarar que el Trabajador Social para intervenir en el área empresarial debe manejar unos conceptos básicos de administración, pero principalmente debe comprender la actividad productiva de la empresa, y en especial la política organizacional que orienta la misma, en este caso se esta hablando de la Calidad Total.

La Calidad Total es concebida como un conjunto de principios y métodos que procuran la meta de la satisfacción del cliente al menor costo, para ellos consta de unos fundamentos básicos que pretenden involucrar cada una de las instancias de la organización, teniendo que en cuenta que se considera que la calidad es producto del trabajo mancomunado de todos los miembros de la organización, de hecho uno de sus fundamentos se centra en la

⁵ IBID. Pag 61

potenciación del factor humano, puesto que el objetivo es satisfacer plenamente las necesidades del cliente, elaborando productos con calidad, para lo cual se necesita tener un personal motivado y capacitado, capaz de comprometerse con el mejoramiento continuo del entorno empresarial del cual hace parte. Trabajo Social debe canalizar tal política, mediante la coordinación y asesoría a los programas de entrenamiento técnico y social, la elaboración de estos programas debe sustentarse en las necesidades de los trabajadores, identificadas mediante la realización de encuestas, evaluaciones de desempeño, conversatorios, entre otros.

Otro de los fundamentos de la Calidad Total es la gestión basada en la prevención, componente principal de la Salud Ocupacional, ya que la prevención se concibe no solo en términos de costos materiales sino también humanos, por tanto se busca tener un personal capacitado, con buenas condiciones laborales, capaces de identificar aquellos aspectos internos y/o externos, en términos de máquinas, actos inseguros, elaboración de productos, etc. que representen un riesgo para la organización empresarial, y por ende para el bienestar de los empleados.

El profesional de Trabajo Social debe contribuir en la materialización de tal política, enfocando su accionar hacia la potenciación del talento humano, planificando acciones integrales desde el área de Bienestar Laboral, teniendo en cuenta que el principal objetivo de dicha área es mejorar la calidad de vida de la población trabajadora y de su núcleo familiar, a través de programas recreativos, formativos, de orientación familiar y todas aquellas acciones tendientes a promover unas mejores condiciones de salud y de trabajo.

3.2. MARCO LEGAL

La Ley 100 de 1993 estableció la estructura de la Seguridad Social en el país, la cual consta de tres componentes como son: El Régimen de Pensiones, La

Atención en Salud y El Sistema General de Riesgos Profesionales. Cada uno de los anteriores componentes tiene su propia legislación y sus propios entes ejecutores y fiscales para su desarrollo, con el fin de lograr la cobertura total de las personas y cumplir así con sus objetivos.

El sistema general de riesgos profesionales contempla una serie de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, además de mantener la vigilancia para velar por cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional.

Estos son los principales Decretos y Resoluciones que reglamentan la Salud Ocupacional en Colombia:

- Ley 9a. De 1979, es la Ley marco de la Salud Ocupacional en Colombia.
- La Resolución 2400 de 1979, conocida como el "Estatuto General de Seguridad".
- El Decreto 614 de 1984, que crea las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional.
- La Resolución 2013 de 1986, que establece la creación y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas.
- La Resolución 1016 de 1989, que establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas.
- El Decreto 1295 de 1994, que establece la afiliación de los funcionarios a una entidad Aseguradora en Riesgos Profesionales (ARP).
- El Decreto 1346 de 1994, por el cual se reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez.
- El Decreto 1772 de 1994, por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.
- El Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. y el decreto 2100 de 1995, mediante el cual se estableció la clasificación de actividades económicas.



4. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La sistematización es un tema complejo, que ha sido abordado por múltiples autores desde diferentes perspectivas. Oscar Jara señala que la sistematización "no es sólo la recopilación de datos, sino una primera teorización sobre las experiencias, en las que se las cuestiona, se las ubica, se las relaciona entre sí, permitiendo un análisis más profundo en términos de continuidad"⁶. Gabriel Pischeda plantea otra concepción que incorpora nuevos elementos, "la sistematización pretende ser un proceso reflexivo orientado en un marco de referencia y con un método de trabajo que nos permita organizar un análisis de la experiencia que dé cuenta de lo que realizamos, que nos facilite la comunicación y que nos haga tomar conciencia de lo realizado"⁷.

Es así como cada autor plantea su concepción, permitiendo la creación de un concepto personal, donde la sistematización es concebida como la oportunidad de no solo recuperar organizadamente la experiencia, sino de analizarla, cuestionarla, repensarla y difundirla para aprender de ella. Igualmente cada autor propone su esquema de trabajo, en esta oportunidad se trabajó con el modelo propuesto por Antonio Puerta, concibiendo el mismo como una propuesta flexible que se enriquece con los aportes de otros autores y que se adapta a los intereses y necesidades de la realidad. A continuación se presenta el esquema metodológico:

➤ **Determinación de los antecedentes de la sistematización**

Con ello se pretende conocer el origen de la experiencia, dejando claro los responsables de la iniciativa, el tiempo en el que surge y se desarrolla la propuesta.

⁶ Jara, Oscar. La evaluación y la sistematización, en aportes No 32. Dimensión educativa.

⁷ Centro Boliviano de Investigación y Acción Educativa CEBIAE. Avances sobre sistematización. La Paz- Bolivia. 1986

➤ **Definición de los propósitos de sistematización**

Es decir, los resultados, beneficios y logros que se esperan obtener con la sistematización.

➤ **Formalización de la experiencia**

Se refiere al ordenamiento de los componentes básicos de la experiencia que se quiere sistematizar, constituidos por el proyecto de acción y el contexto institucional donde se lleva a cabo la práctica.

➤ **Definición del objeto de la sistematización**

Se refiere a la práctica misma, es decir a la fase o aspecto que se desea sistematizar. Esta delimitación se realiza a nivel temporal, espacial y de componentes.

➤ **Diseño metodológico de la sistematización**

Mediante este se establece la estrategia que se debe seguir para lograr los objetivos propuestos en la sistematización. Se deben señalar las variables, indicadores, fuentes de información, técnicas de registro, organización e interpretación de la información

➤ **Recuperación del proceso de sistematización**

Es describir los momentos de la experiencia de sistematización, con el fin de establecer relación entre sus componentes.

➤ **Evaluación de la experiencia**

Se realiza con el objeto de identificar el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos en la sistematización, y los aspectos positivos y por mejorar.

➤ **Análisis y Conclusiones**

Con lo cual se busca dar respuesta a los objetivos y preguntas de la sistematización, tratando de realizar aportes conceptuales y/o metodológicos.

➤ **Comunicación de la experiencia**

Comunicar la experiencia significa divulgar los resultados del proceso.

4.1 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las fuentes de recolección de información utilizadas se clasifican en:

- ❖ **FUENTES PRIMARIAS:** obtenidas través de las inspecciones realizadas en los puestos de trabajo, asesorías individuales, conversatorios grupales, talleres realizados con los trabajadores.
- ❖ **FUENTES SECUNDARIAS:** tal información se obtuvo a través de la revisión de documentos varios, como los formatos de entrenamiento, los programas de Salud Ocupacional, Manual de Calidad y otros de carácter académico.

Las técnicas de recolección de información utilizadas fueron:

- **ACTAS:** utilizados para registrar los compromisos y/o acuerdos suscritos durante las reuniones del Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), Entrenamiento y demás actividades.
- **FORMATOS DE EVALUACIÓN:** utilizados durante la realización de talleres correspondientes al manejo de riesgos psicosociales, para verificar el proceso de asimilación e identificación con los temas desarrollados.
- **FORMATOS DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES:** utilizados con el objeto de determinar los factores de accidentalidad y plantear las posibles acciones correctivas y/o preventivas.
- **ARCHIVO:** con el fin de mantener ordenadas las evidencias de la experiencia.

5. ANALISIS DEL CONTEXTO

5.1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

5.1.1 RAZÓN SOCIAL

GREIF COLOMBIA S.A

5.1.2 LOGOTIPO



5.1.3 RESEÑA HISTORICA

Los principios de Van Leer datan del año 1919 cuando Bernard Van Leer fundó la fabrica de barriles de hierro, destinados inicialmente a satisfacer las necesidades de la industria petrolera, con el tiempo fue creciendo y diversificando su mercado.

En el año 1958, tras la muerte de su fundador, sus acciones mayoritarias pasan a ser manejadas por la Fundación que lleva su nombre creada con propósitos humanitarios, específicamente con proyectos dirigidos a la niñez.

Con el tiempo Van Leer diversifico su mercado, logrando tener sedes en 43 países de todo el mundo. En Colombia posee dos plantas de producción, una en Bogotá (donde además se centraliza la parte administrativa) y otra en

Cartagena, creada en 1974 bajo el Registro de la Cámara de Comercio, el día 12 de marzo del año en mención, para ampliar la producción y aprovechar tanto la situación geográfica y la proyección industrial en el sector, dando inicio a su actividad productiva con la fabricación de envases metálicos y posteriormente de envases plásticos.

En el 2001 Van Leer cambió su razón social puesto que la multinacional Greif Bros Corporación la compró. La historia de Greif se remonta al año 1877 en una tienda de latonería, "Vanderwyst y Greif," co-fundado por uno de cuatro hermanos Greif en Cleveland, Ohio. Un año después se unieron los tres hermanos, formando el negocio, retitulado Greif Bros. Compañía, dedicado a la fabricación de barriles y barriletes de madera.

A mediados de los años cuarenta, Greif lanzó al mercado los tambores de fibra, para lo cual adquirió una compañía dedicada a tal actividad, lo que le permitió incursionar fuertemente en este mercado. En 1951, la compañía movió sus jefaturas de Cleveland a Delaware, Ohio, al norte de la Capital del Estado de Columbus, que sigue siendo la sede de la empresa. Más adelante en los años 60, el nombre de la compañía cambió a Greif Bros. Corporación.

El mercado de Greif y el crecimiento del producto dieron lugar a parte de varias adquisiciones. En 1998, la empresa adquirió el negocio del empaquetado industrial de Sonoco Products Company, compañía que hizo a Greif líder norteamericano en envases de envío industrial.

En el 2001 la multinacional adquirió a Van Leer, dicha adquisición dobló el tamaño de Greif. Después de la adquisición, la compañía integró la identidad de ella al negocio, estableciendo una nueva marca global de la marca de fábrica que se utiliza hoy.

5.1.4 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

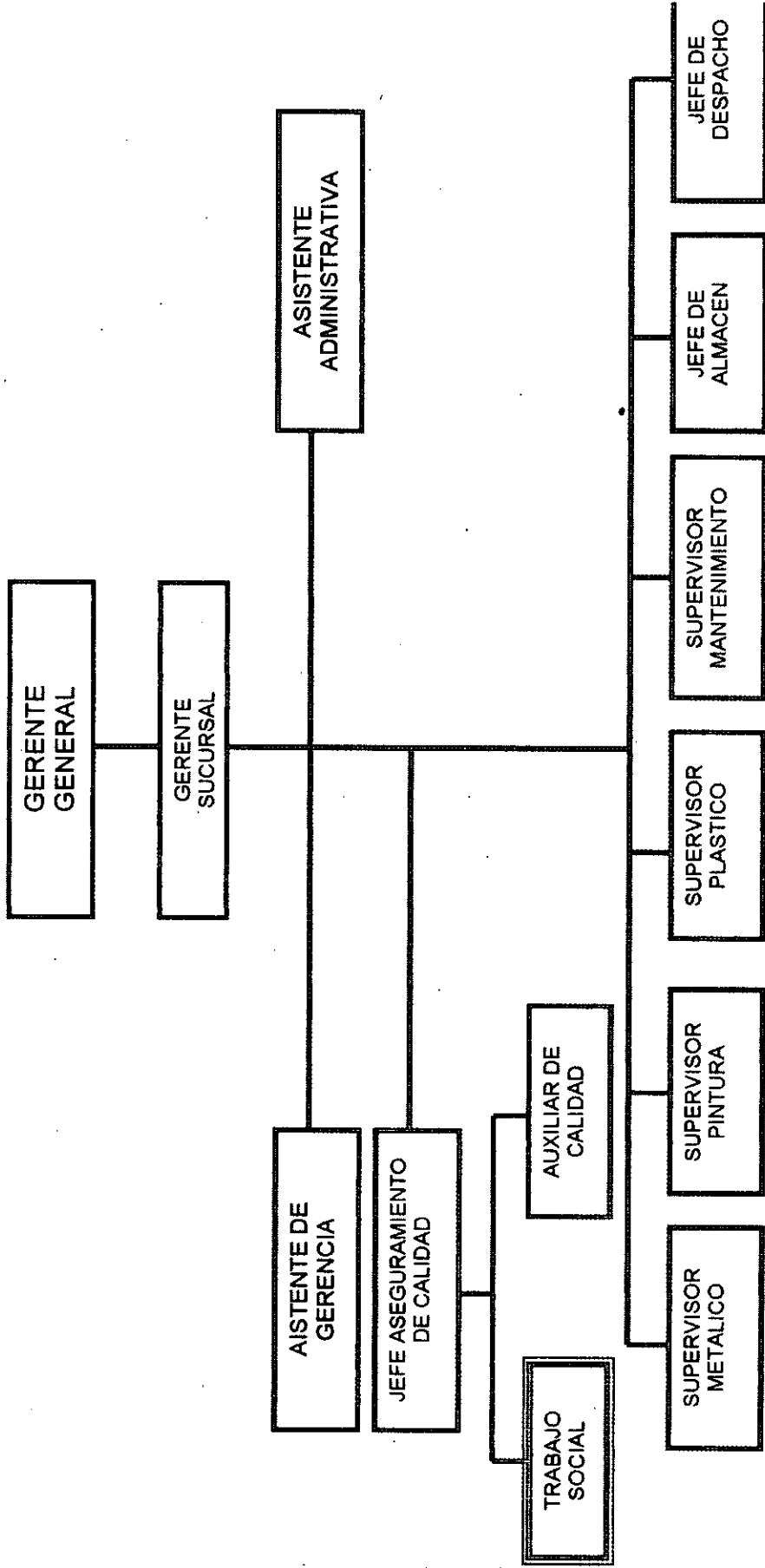
VISIÓN

Perseguir el permanente objetivo de mejorar en nuestras actividades, productos y servicios a través de la aplicación en todo el mundo de los principios QUARTET de calidad total.

MISIÓN

Ser reconocidos por la calidad, credibilidad y experiencia en todos los aspectos de nuestra organización.

ORGANIGRAMA



5.1.5 COBERTURA DE USUARIOS

La empresa tiene una amplia gama de clientes a nivel local y nacional a los cuales les suministra envases metálicos y plásticos según sean sus intereses y necesidades, tales clientes están ubicados específicamente en las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga y Medellín. Estos son:

- DOW AGROSCIENCIAS, en Cartagena.
- DOW QUIMICA, en Cartagena y Barranquilla.
- NYNAS, en Cartagena.
- SYNGENTA, en Cartagena.
- EXXONMOBIL, en Cartagena.
- BAYER, en Cartagena y Medellín.
- COMPAÑIA ENVASADORA DEL ATLANTICO CEA, en Barranquilla.
- DUPPONT, en Barranquilla.
- MONSANTO, en Barranquilla y Bogotá.
- PROFICOL, en Barranquilla y Bogotá.
- MONOMEROS, en Barranquilla.
- SHELL, en Barranquilla.
- GRASA Y ACEITES VEGETALES S.A (GRACETALES)
- FAMAR, en Barranquilla y Santa Marta.
- PINTUCO, en Medellín.
- SIKA, en Bogotá y en Medellín.
- TERPEL, en Bucaramanga.
- OLEOFLOR, en Bucaramanga.
- SANTANDEREANA DE ACEITES, en Bucaramanga.

Otros clientes son : BASFQUIMICA, Compañía agrícola, Distribuidora Química holandesa, ECOLAB, GRIFFIN, Laboratorios FARMAVIC, QUIMOR, UNION CARIBE, etc.

5.1.6 PROGRAMAS DESARROLLADOS

↳ SALUD OCUPACIONAL

Es el conjunto de actividades orientadas a prevenir, identificar y controlar los factores de riesgo presentes en las diferentes áreas de la empresa, a fin de establecer las medidas adecuadas para evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y promover con ello el autocuidado, cumpliendo así con lo establecido en la Ley 100 de 1993 y toda la normatividad establecida en materia de salud ocupacional.

↳ BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

El objetivo de este programa es buscar la mejor forma de fabricar un producto limpio y de excelente calidad para garantizar la satisfacción del cliente. Para el éxito de este programa es necesario el desarrollo e implementación de normas de higiene, procedimientos de calidad así como las actividades relacionadas con el programa de Salud Ocupacional.

↳ SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA (SOL)

Busca promover y desarrollar actividades de mejoramiento continuo en las áreas operativas y administrativas mediante la evaluación sistemática de indicadores relacionados con la seguridad, el orden y la limpieza en las instalaciones de la empresa en general. Esta estrechamente relacionado con el programa BPM.

↳ **GESTIÓN AMBIENTAL**

El objetivo que se persigue con la implementación de este programa es buscar formas de mejorar la eficiencia de la materia y la energía, y reducir el impacto ambiental de sus productos y sistemas.

El principal método para obtener la reducción en residuos (de empaques) es la Identificación, Clasificación y Separación en la Fuente., para lo cual la compañía ha destinado tambores con capacidad de 55 galones, 60 y 20 litros para la recolección de los residuos distribuidos de la siguiente forma:

Tambores color crema: Material no reciclable, residuos de alimentos.

Tambores color azul: Desechos plásticos y material de barredura

Tambores de color rojo: residuos de curaciones

Tambores de color verde: barredura, hojas secas, trapo y cartón sucio.

Tambores color gris: bolsas plásticas y cartón limpio

Estas canecas se encuentran ubicadas estratégicamente en cada área de la planta de tal forma que facilite su uso.

↳ **PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO Y FAMILIAR**

Este programa es coordinado por Bienestar Laboral, mediante la gestión y realización de actividades formativas recreativas y de salud que propendan por el bienestar integral de los trabajadores y de su grupo familiar, las cuales son coordinadas con el apoyo del personal de recurso humano de la empresa de servicios temporales ASAP ASECO, la cual ofrece a sus empleados los siguientes beneficios sociales:

- ✓ Subsidio de transporte
- ✓ Auxilio educativo
- ✓ Préstamo de vivienda

- ✓ Fondo de calamidades domésticas: enfermedades, deudas, accidentes, colegios.
- ✓ Auxilio de anteojos.
- ✓ Seguro de vida por muerte accidental o natural.
- ✓ Póliza de hospitalización.
- ✓ Primas de servicio y antigüedad.
- ✓ Afiliación a la caja de compensación familiar.

5.1.7 ORGANIZACIONES FORMALES E INFORMALES

En Greif existen una serie de grupos constituidos formalmente, estos son:

◇ COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL (COPASO)

El COPASO es el organismo encargado de promocionar, vigilar y controlar las actividades que en materia de Salud Ocupacional se llevan a cabo dentro de la empresa. Este comité esta integrado por dos representantes de los empresarios y dos de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, tal como lo establece la ley. (Decreto 1295 de 1994).

Este comité apoya el desarrollo del programa de Salud ocupacional mediante la investigación de los accidentes de trabajo, la realización periódica de inspecciones de seguridad, la promoción de las actividades que se programen y la vigilancia en el cumplimiento de las normas de seguridad y todo lo relacionado en materia de Salud Ocupacional; este grupo se caracteriza por ser dinámico sin embargo sus acciones se vieron limitadas debido al poco compromiso de algunos miembros y supervisores, así como al poco tiempo otorgado para actividades de capacitación y formación.

❖ **COMITÉ DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA BPM**

Este comité esta integrado por todos los supervisores o jefes de área, sus respectivos suplentes y la Jefe de Aseguramiento de la Calidad JAC, tal grupo es el encargado de coordinar todas las actividades que apunten al cumplimiento de los objetivos de este programa, por lo que se reúnen mensualmente en aras de hacer seguimiento a las actividades previamente asignadas.

Cabe anotar que BPM es un programa dirigido específicamente a las industrias alimenticias y farmacéuticas, sin embargo la empresa suministra sus productos a empresas envasadoras de alimentos, razón por la cual desde el año 2002 adoptó este programa, y como es natural al inicio de todo proceso ha tenido sus altibajos.

❖ **COMITÉ DE CALIDAD**

Este grupo esta integrado por el Gerente Sucursal, la Jefe de Aseguramiento de la Calidad y los seis supervisores. (Metálicos, Plásticos, Pintura, Almacén, Despacho y Mantenimiento), su objetivo es coordinar y supervisar todo el proceso productivo en aras de planificar acciones correctivas y/o preventivas orientadas a mejorar la calidad del producto, y de los recursos físicos, humanos y todos aquellos que participen durante el proceso productivo, para así cumplir con los lineamientos planteados en la política de Calidad y con los requerimientos establecidos por sus clientes.

❖ **COMITÉ POR SUBPROCESOS DE PRODUCCION**

Por cada área de trabajo existen unos comités por subproceso de producción, es decir que en total son seis grupos: Subproceso Metálicos, Subproceso Plásticos, Subproceso Mantenimiento, Subproceso Despacho, Subproceso Almacén. El objetivo de estos grupos es evaluar la etapa del proceso

productivo correspondiente, con el fin de plantear correctivos que permitan mejorar la calidad de los productos.

Cada comité esta integrado por su respectivo supervisor y un grupo de operarios de la misma sección, bajo lo orientación de la Jefe de Aseguramiento de la Calidad. Mediante estos grupos se pretende operacionalizar algunas actividades establecidas por el comité de Calidad, por tanto son una red de apoyo orientada a cumplir con los lineamientos de Calidad total planteados por la empresa, lo que genera un mayor compromiso entre los empleados, quienes ven en estos grupos la oportunidad para expresar sus opiniones y aportar en el mejoramiento de la organización.

En cuanto a las organizaciones informales, es importante anotar que el paso de los años ha propiciado lazos de amistad entre los empleados de la empresa Greif Colombia, surgiendo así algunos grupos informales integrados por personas de las diferentes áreas de trabajo, lo anterior se explica en la permanente rotación que se hace del personal, lo que a su vez genera nuevos conocimientos.

5.1.8 RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Greif tiene una amplia red de relaciones interinstitucionales, conformada por organizaciones como:

❖ ASAP ASECO LTDA

Es la empresa de servicios temporales encargada de suministrarle el personal a Greif Colombia, por tanto coordina directamente las condiciones del contrato de trabajo, la dotación de uniformes, la afiliación a las EPS Entidades promotoras de Salud y a la ARP Administradoras de Riesgos Profesionales, así

como todos los beneficios sociales dirigidos al personal que suministra, por tal razón es indispensable el contacto permanente con la misma en aras de canalizar adecuadamente la prestación de esos servicios, labor que apoya el área de Bienestar Laboral, el cual se convierte en un eje articulador entre los empleados y su empleador.

❖ ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES LIBERTY Y COLPATRIA

Las ARP son los entes por medio de los cuales se operacionaliza el Sistema General de Riesgos Profesionales, que es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos destinados a proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirle como consecuencia del trabajo que desarrollan (Decreto 1295 de 1994). En ese sentido son las encargadas de ejercer la vigilancia y control en la prevención de los riesgos profesionales de las empresas que estén afiliadas a ellas.

ASAP ASECO esta afiliada a la ARP LIBERTY y GREIF COLOMBIA esta afiliada a la ARP COLPATRIA, ambas están en el deber de asesorar a la empresa en todo lo relacionado con Salud Ocupacional, sin embargo para cada una se asignaron ciertas funciones con base en los resultados arrojados en la actualización del Panorama de Riesgos con el fin de aprovechar y agilizar los servicios de las mismas.

❖ ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD EPS

HUMANA VIVIR y el ISS son las EPS a las cuales se encuentran afiliados la gran mayoría de los empleados; los tramites para tal proceso están a cargo tanto de la empresa como de ASAP ASECO, ello depende de la vinculación del empleado, es decir si es fijo se encarga GREIF, si es suministrado la bolsa de empleo a la que pertenece.

La organización mediante el área de Bienestar laboral coordina con estas EPS aspectos como actividades de promoción y prevención de la salud dirigidas a las familias de los empleados, igualmente a través de procesos de concertación y gestión, orienta asuntos como reclamos, solicitudes para cambios de una EPS a otra, etc.

❖ PROVEEDORES

- ↳ La empresa tiene una amplia gama de proveedores con los cuales maneja una estrecha relación, de manera que les permita evaluar constantemente la calidad del material y establecer acuerdos para mejorar los mismos. Los proveedores se clasifican de acuerdo a la materia prima que suministran, por tanto hay proveedores de acero, etiqueta, polietileno, pintura, etc.

5.2. PROYECTO DE INTERVENCIÓN

5.2.1 Nombre del Proyecto

Fortalecimiento del bienestar laboral de los empleados de la empresa Greif Colombia S.A, sucursal Cartagena mediante la implementación de los programas de Salud Ocupacional y Desarrollo Familiar durante el año 2003.

5.2.2 Justificación

Toda empresa debe desarrollar y promover programas de acuerdo a sus intereses y necesidades, los cuales deben permitir el desarrollo organizacional de la misma y por ende elevar los niveles de bienestar de sus empleados. Esto teniendo en cuenta que el trabajo es una actividad fundamental en la vida humana, que no solo se constituye en un medio de producción para aumentar la competitividad o satisfacer las demandas del mercado sino que además

promueve la interacción con los demás seres, genera recursos para sostener a la familia, se convierte en un medio para el progreso de la sociedad, por tanto "el trabajo también puede convertirse en un fin, en la medida en que trabajar permite obtener otras gratificaciones como la de realizamos a nivel personal, aumentar la autoestima, tener relaciones sociales, aprender otras cosas, entre otras" ⁸

Es así como los cambios por los que está atravesando la sociedad actual, exigen a las empresas una responsabilidad social mucho más dinámica de acuerdo a las necesidades y exigencias del entorno. En estos momentos la empresa posee una alta demanda de producción razón por la cual se debe priorizar los ejes de acción, en esa medida es necesario ajustarse a las condiciones del contexto e implementar los programas más prioritarios y de carácter obligatorio, siendo el Programa de Salud Ocupacional uno de ellos, teniendo en cuenta los altos riesgos a los que están expuestos la gran mayoría de los empleados de la empresa.

Sin embargo existen otros programas de igual importancia, pero su desarrollo ha sido postergado con el fin de responder a las exigencias productivas del mercado, de tal forma que ante la imposibilidad de trabajar otras temáticas directamente con los empleados surge la alternativa de trabajar con la familia de los mismos, como una forma de satisfacer otro tipo de necesidades también esenciales para el ser humano, partiendo de la premisa de que el trabajo y la familia son dos sistemas complementarios, y las tensiones producidas en uno de ellos, por lo general tienen repercusiones en el otro.

Por tal motivo, a través del proyecto denominado Fortalecimiento del bienestar laboral de los empleados de la empresa Greif Colombia S.A, sucursal Cartagena mediante la operacionalización del programas de Salud Ocupacional

⁸ Jeanet, Marta, Sedano, Godoy, y otros. Factores de riesgo psicosociales. Factores humanos. Editorial Libros y Libres. ARP ISS. Protección laboral 1996

y la implementación del programa de Desarrollo Familiar durante el año 2003, se pretenden contrarrestar las situaciones antes señaladas.

En ese sentido el proyecto tiene dos grandes ejes uno es el área de Salud Ocupacional y otro la Familia, el primero contempla el desarrollo de los subprogramas de Seguridad e higiene Industrial, y Medicina Preventiva y del Trabajo; mientras que el segundo cobija la creación de un proyecto socioformativo dirigido a la familia de los empleados, como una forma de brindarles herramientas que orienten el manejo adecuado de los procesos generados al interior de la familia, lo que a su vez estrechara la relación familia-empresa.

La ejecución de los mismos generara satisfacciones y motivaciones que fortalecerán el desempeño laboral de los empleados, el sentido de pertenencia por la organización y su calidad de vida

5.2.3 Situación o Problema Objeto de Intervención

Las condiciones de la calidad de vida laboral y familiar, un buen clima organizacional, la mínima existencia de accidentes, la implementación de programas de prevención de riesgos, de capacitación, etc. permite fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización y mejorar la calidad del proceso productivo, por tales razones la empresa contempla dentro de sus políticas organizacionales un conjunto de programas orientados a tal fin; no obstante la operacionalización de los mismos no se cumple a cabalidad debido a la alta demanda del mercado, lo que obliga a la organización ha priorizar y por tanto postergar ciertas acciones dirigidas al desarrollo empresarial y por ende de sus empleados, generando en estos cierto grado de inconformidad.

Tales acciones deben tener como uno de sus fundamentos principales la relación trabajo-salud-familia, la cual se caracteriza por ser dinámica, compleja y de carácter circular, partiendo de la premisa de que las alteraciones ocurridas en uno de estos sistemas repercuten en los otros, de ahí la necesidad de orientar el accionar profesional a la planificación de acciones integrales que generen en los empleados motivaciones que redunden en su desempeño laboral y en su vida social, dichas acciones se conjugan en los diferentes programas que maneja la empresa, jerarquizando los mismos de acuerdo a las posibilidades, necesidades e intereses de la organización.

El programa de salud ocupacional es uno de los ejes prioritarios teniendo en cuenta que los riesgos y los accidentes repercuten no solo en el ser humano sino también en todo el proceso productivo y empresarial. Por tanto es necesario fortalecer la coordinación de las acciones en materia de salud ocupacional desde los niveles directivos hasta los operativos, con el fin de darle continuidad a los procesos generados durante la pasada intervención profesional, y con ello fortalecer los mismos.

Paralelo a ello es fundamental coordinar actividades en materia de entrenamiento, pues es necesario adiestrar a los empleados sobre el manejo de los equipos de trabajo y los riesgos que se presentan en cada uno de ellos, esto como un mecanismo de prevención que redundará en el mejoramiento del desempeño laboral y de la calidad de la producción, así mismo es importante planificar y ejecutar acciones tendientes a promover y articular la relación familia-empresa, en aras de elevar los niveles de satisfacción y bienestar entre los empleados de la organización, contribuyendo con esto en la superación de la dificultad, referida al carácter distante entre el sistema familiar y la organización empresarial.

5.2.4 Objetivos del Proyecto

Objetivo General

Promover y ejecutar los programas de Salud Ocupacional y de Desarrollo Familiar en aras de fortalecer el bienestar laboral de los empleados de la empresa Greif Colombia S.A, sucursal Cartagena. Durante el período comprendido entre los meses de mayo y diciembre del 2003.

Objetivos Específicos

- Planificar y desarrollar acciones en materia de Salud Ocupacional, con la coordinación de las ARP Liberty y Colpatria, en aras de fortalecer las condiciones de trabajo y la salud de los empleados.
- Promover la integración familia empresa mediante la realización de talleres y otras actividades que apunten al desarrollo humano, con el fin de orientar el manejo adecuado de los procesos generados en el grupo familiar de los empleados de la organización.
- Identificar y atender las necesidades de los empleados mediante la ejecución de distintas actividades tales como investigación de asuntos familiares, económicos, de salud, laborales, y otros, que de alguna manera incidan y/o eleven el nivel de motivación e identificación con la organización.

5.2.5 Metodología

La operacionalización del proyecto se hará a través de una metodología totalmente participativa, con el fin de sensibilizar a los beneficiarios sobre el papel protagónico que juegan en el mismo; tal metodología se llevará a cabo mediante las siguientes fases:

- **PROMOCIÓN:** Mediante la cual se dará a conocer el proyecto tanto en la población de trabajadores como en su grupo familiar, con el fin de motivarlos a participar del mismo y de esa manera se conviertan en artífices de su propio desarrollo y bienestar. Tal etapa se ejecutará a través de publicaciones y conversaciones grupales e individuales, con los trabajadores y con las familias de los mismos.

- **COORDINACIÓN:** Durante esta etapa se concertará el apoyo de las entidades involucradas en el desarrollo del proyecto, es decir las ARP Liberty y Colpatria y las EPS Humana Vivir e Instituto Seguro Social CAA Mamonal, ajustando el cronograma de acuerdo a las condiciones del contexto. Así mismo se coordinará con la gerencia los recursos necesarios para la ejecución del proyecto y de igual forma se acordará el desarrollo de algunas actividades con los beneficiarios del proyecto, en aras de elevar los niveles de compromiso y motivación.

- **EJECUCIÓN:** Es la puesta en marcha del proyecto, por tanto se desarrollarán las actividades programadas, y se realizarán las modificaciones pertinentes.

- **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Es una etapa de carácter permanente, mediante la cual se pretende identificar debilidades y fortalezas en aras de planificar e implementar acciones correctivas y/o preventivas dirigidas al mejoramiento del proceso.

5.2.6 Recursos

El proyecto contará con el apoyo y la participación de:

- ✧ La Jefe de Aseguramiento de Calidad, quien es la coordinadora del programa de Salud Ocupacional y por tanto la representante legal del mismo.

- ✧ Las asesoras de las Administradoras de Riesgos Profesionales ARP Liberty y Colpatria y de las Entidades Promotora de Salud EPS Humana Vivir, Instituto Seguro Social CAA Mamonal.

- ✧ El personal de recursos humanos de ASAP ASECO LTDA.

- ✧ El Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO, el resto de empleados, otros profesionales y la Trabajadora social.

Para el desarrollo de las actividades planificadas se gestionaran los recursos económicos y logísticos con la gerencia.

5.2.8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES BIENESTAR LABORAL AÑO 2003

ACTIVIDAD	MES											
	FEB.	MAR.	ABR.	MAY	JUN	JUL	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
Reuniones del COPASO												
Actualización de Panorama de Riesgos												
Inspecciones de seguridad												
Estudios de ruido, gases e iluminaciones												
Elaboración del Plan de Emergencias y capacitación de Brigadas de Emergencias												
Actividades familiares												
Coordinación de entrenamientos												
Talleres socioformativos: Área Plásticos												
Investigaciones de Accidentes de Trabajo												
Mes de Salud Ocupacional: jornadas de salud, actividades formativas y concursos.												

5.3 EQUIPO DE INTERVENCIÓN

La sistematización de esta experiencia estuvo a cargo de la estudiante de Trabajo Social en formación, quien coordinaba las actividades correspondientes a Bienestar Laboral, igualmente se contó con el apoyo de la asesora suministrada por la Universidad, la Jefe de Aseguramiento de Calidad en la empresa, quien era la coordinadora de prácticas en el campo, es la Jefe de Recursos Humanos y la Representante Legal del Programa de Salud Ocupacional, los asesores de las Administradoras de Riesgos Profesionales ARP, el personal de Gestión Humana de Asap Aseco, empresa que suministra los empleados a Greif Colombia S.A y los miembros del comité paritario de Salud Ocupacional de la empresa.

5.4 CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA

La experiencia tuvo lugar en la empresa GREIF COLOMBIA S.A, sucursal Cartagena, que cuenta con un área aproximada de 10.500 m² y está ubicada en la Zona Industrial de Mamonal, en el km 9 margen derecha, de la carretera que conduce al corregimiento de Pasacaballos, Cartagena, Distrito turístico y Cultural.

La empresa actualmente cuenta con una población de 70 trabajadores, de los cuales el 30% son fijos, es decir que son contratados directamente por la empresa; mientras que el 70% que representa la gran mayoría de la población trabajadora, son suministrados por la Empresa de Servicios Temporales ASECO LTDA.

Así mismo existen 3 estudiantes en calidad de pasantes vinculados a la empresa a través de convenios realizados con instituciones como El SENA y la Universidad de Cartagena. Se cuenta además con los servicios de 3 vigilantes

suministrados por la empresa Vigilancia Marítima Comercial – VIMARCO. En cuanto al personal contratista, la empresa cuenta con los servicios de 5 personas que cumplen las funciones de auxiliares de carga (coteros) .

**Tabla No 1. Tipo de Vinculación de los empleados de Greif Colombia S.A.
Planta Cartagena. Año 2003**

TIPO DE VINCULACIÓN	SEXO		SUBTOTAL
	F	M	
FIJOS	4	17	21
SUMINISTRADOS	1	48	49
VIGILANTES	0	3	3
AUXILIAR DE CARGA	0	5	5
TRANSPORTADORES	0	35	35
ESTUDIANTES EN CONVENIO CON EL SENA	0	2	2
ESTUDIANTE EN CONVENIO CON UNICARTAGENA	1	0	1
TOTAL	6	110	116

Fuente: Datos obtenidos por La estudiante de Trabajo Social en prácticas.

Es claro que predomina la población masculina, con un 91%, dada las condiciones del trabajo; sin embargo las seis mujeres, es decir el 8% ocupan cargos de Jefe de Aseguramiento de Calidad, Jefe de Almacén, Asistente Administrativa y Asistente de Gerencia, la Sra. de servicios generales y la Practicante de último año de Trabajo Social.

La distribución de acuerdo al sexo se señala a continuación:

Tabla N° 2. Distribución Según Tipo De Vinculación Y Sexo De Los Empleados De Greif Colombia S.A. Planta Cartagena 2003

ÁREA	TIPO DE VINCULACIÓN	SEXO		TOTAL
		M	F	
Administrativa	Fijo	17	4	21
Operativa	Temporales	48	1	49
TOTAL		65	5	70

Fuente: Datos obtenidos por La estudiante de Trabajo Social en prácticas.

De igual forma cabe anotar que la población de empleados aumenta de acuerdo a las exigencias del mercado, por tanto si la demanda es alta, el ingreso aumenta, es así como en ocasiones el número de empleados asciende a más de 90 personas.

Dentro del contexto laboral los empleados desempeñan sus funciones en el siguiente horario:

- ✓ Administración: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:10 p.m.
- ✓ Operarios: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:10 p.m. (6:00 o 10:00 PM según las exigencias del mercado) y sábados de 7:00 a.m. a 2:30 p.m.
- ✓ Operarios de máquinas sopladoras e inyectora: trabajan en turnos de 12 horas, divididos en tres turnos por tres operarios, designados así:

1° turno: de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. durante dos días consecutivos

2° turno: de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. durante dos días consecutivos

3° turno: descanso durante dos días consecutivos

6. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

ETAPA/FECHA	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
<p>1. IDENTIFICACIÓN DIAGNOSTICA/ Marzo-Abril.</p>	<p>✓ Contacto con actores claves del contexto empresarial.</p>	<p>✓ Identificar y conocer los diferentes entes dentro de la organización a fin de determinar necesidades y espacios de intervención profesional.</p>	<p>✓ Conversatorio con directivos, empleados y representantes de las ARP, EPS y ASECO LTDA. ✓ Revisión de documentos que faciliten el reconocimiento institucional. ✓ Empalme con la estudiante de Trabajo Social.</p>
<p>2. PROMOCIÓN/ Abril</p>	<p>✓ Promoción del proyecto</p>	<p>✓ Divulgar el proyecto tanto en el entorno laboral como familiar con el fin de generar procesos de motivación que conlleven a la participación.</p>	<p>✓ Conversatorio con directivos de la organización. ✓ Reuniones informales con los trabajadores. ✓ Publicaciones mediante la cartelera informativa ✓ Talleres con las familias de los empleados y conversaciones informales con las mismas.</p>

<p>3. COORDINACIÓN / Mayo- Diciembre</p>	<p>✓ Contacto permanente con directivos de la organización, empleados, sus familias y las ARP respectivas.</p>	<p>✓ Concertar con los actores claves del proceso aspectos concernientes a la programación de actividades, y los recursos necesarios para el desarrollo de las mismas.</p> <p>✓ Gestionar el apoyo de otras organizaciones diferentes a la organización empresarial.</p>	<p>✓ Planificación de actividades.</p> <p>✓ Gestión de recursos físicos, humanos y económicos.</p> <p>✓ Coordinación con las ARP Liberty y Colpatría para la planificación de las actividades en materia de salud Ocupacional.</p>
<p>4. EJECUCIÓN/ Mayo - Diciembre</p>	<p>✓ Coordinación, implementación y seguimiento de actividades</p>	<p>Implementar las actividades previamente planificadas de manera que se logren los objetivos propuestos.</p>	<p>✓ Reuniones del COPASO.</p> <p>✓ Coordinar entrenamiento de Brigada y elaboración del Plan de Emergencias.</p> <p>✓ Realizar inspecciones de seguridad.</p> <p>✓ Realizar seguimiento a entrada y salida de medicamentos.</p> <p>✓ Concertar diseño del plan de vigilancia epidemiológica.</p> <p>✓ Manejo de riesgos psicosociales.</p> <p>✓ Investigación de accidentes de trabajo.</p> <p>✓ Gestionar elementos de protección personal de acuerdo a los puestos de trabajo.</p> <p>✓ Gestionar y canalizar los beneficios sociales que ASAP ASECO ofrece a los empleados de la organización.</p>

<p>4. EJECUCIÓN Mayo-Diciembre</p>	<p>✓ Coordinación, implementación y seguimiento de las actividades</p>	<p>✓ Elevar los niveles de satisfacción y bienestar entre los empleados.</p>	<p>✓ Desarrollar las actividades correspondientes al programa familiar. ✓ Detectar necesidades de la población trabajadora en materia de salud ocupacional, económica, laboral o familiar y de entrenamiento. ✓ Actualización permanente de NOTI GREIF. ✓ Coordinar y hacer seguimiento a cumplimiento y efectividad del programa de entrenamiento.</p>
<p>5. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO Permanente</p>	<p>✓ Monitoreo permanente de las actividades</p>	<p>✓ Detectar fortalezas y debilidades con el objeto de planear acciones correctivas y/o preventivas que permitan mejorar el proceso</p>	<p>✓ Evaluaciones formales e informales. ✓ Seguimiento a todas las actividades</p>
<p>SISTEMATIZACIÓN</p>	<p>✓ Organización y análisis de la experiencia.</p>	<p>✓ Organizar la información y analizarla con base en los soportes teóricos a fin de comprenderla y realizar aporte o aproximaciones conceptuales a la profesión.</p>	<p>✓ Recolección y organización de la información. ✓ Análisis de la información ✓ Conclusiones y divulgación.</p>

7. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

Antes de iniciar cualquier labor es importante saber en que ámbito trabajaremos, de esa manera se sabrá bajo que lineamientos debe ajustarse el accionar profesional, identificando los puntos de apoyo y/o dificultad y el compromiso de la gerencia respecto al bienestar de sus empleados, constituyéndose lo anterior en la fase de Identificación Diagnóstica de la experiencia.

Es a partir de esto que el Trabajador Social empieza a familiarizarse con su campo de acción, logrando establecer necesidades y/o deficiencias en el clima organizacional lo que conduce a la planeación de acciones contundentes orientadas a contribuir en el mejoramiento de las deficiencias encontradas.

En este caso las acciones estuvieron dirigidas a fortalecer el bienestar de los empleados de la organización, determinado en gran medida por las condiciones de trabajo, es decir por las prestaciones sociales y económicas, la seguridad en el trabajo, las condiciones del contexto familiar y la relación de éste con el contexto laboral.

7.1 BIENESTAR SOCIOLABORAL

“El bienestar social en el ámbito laboral, es un área soporte de apoyo dentro de la dinámica empresarial, porque su función es contribuir en la creación de un buen ambiente o clima organizacional acorde a las expectativas de productividad, calidad y competitividad.”⁹, es decir que se constituye en una

⁹ Op cit, Pag 50

base para apoyar los diferentes procesos que se gestan en la organización, de esa manera el accionar del trabajador social pretendió contribuir en la elevación de los niveles de satisfacción y bienestar, entendiendo la satisfacción laboral como la actitud del trabajador respecto al trabajo que ejerce, tal actitud esta determinada por múltiples aspectos como las características del puesto de trabajo, los compañeros, la supervisión, retribución, las oportunidades de progreso, es decir, una serie de factores extrínsecos e intrínsecos de acuerdo a la teoría de la motivación-higiene expuesta por Frederick Herzberg, la cual señala que la relación de una persona con su trabajo es básica y que su actitud hacia su trabajo puede determinar el éxito o fracaso del individuo, y esa actitud esta dada por los elementos que se señalaron previamente, los cuales se detallan a continuación:

⇒ Prestaciones Sociales y Económicas

Este punto cubre todo el sistema de salarios, incentivos y otras gratificaciones que brinda la organización, es de aclarar que en el personal suministrado las condiciones laborales son diferentes dado el tipo de vinculación que poseen, por tanto es importante que los otros beneficios sean oportunos y con calidad, gestión que apoyo constantemente Trabajo social.

Fue así como el profesional en formación se convirtió en el puente o eje articulador entre los empleados y la administración tanto de Greif como de ASECO, canalizando y gestionando recursos y planeando acciones que generaran un valor agregado a la labor que se realiza, esto con el fin de brindar otros elementos a la escala de valores, de manera que promuevan el sentido de pertenencia e identidad por la organización a la cual se pertenece, por ejemplo las jornadas formativas, de salud, la entrega oportuna de la dotación personal, documentos de afiliación a las EPS's correspondientes, el trabajo con las familias de los empleados, entre otras.

➤ Promoción y Desarrollo Familiar

La familia es sin duda alguna fundamento esencial para la sociedad en general, y en el ámbito laboral su vinculación resulta vital, puesto que conlleva al fortalecimiento de la relación persona-familia-organización, lo que a su vez genera motivaciones en los empleados quienes consideran que la empresa se preocupa no solo por su bienestar sino por el de su grupo familiar; esto se logró parcialmente mediante la realización de talleres socioformativos y jornadas de salud correspondientes al programa de Desarrollo Familiar que se maneja en la organización, el cual se ajusta de acuerdo a las características y necesidades de la población beneficiada, la cual se caracteriza por tener hijos en edad escolar y adolescentes.

Sin embargo la continuidad del programa se vio afectada por diferentes razones, siendo la principal la poca valoración que tienen las familias sobre estas actividades, pues aun no alcanzan a vislumbrar la trascendencia que tienen en la vida empresarial, evidenciándose en la baja participación durante las actividades realizadas. Ante esta situación es necesario sensibilizar a los empleados y a sus familias sobre el rol protagónico que representan en la vida organizacional, y planificar acciones de alto impacto y secuenciales, que no sean dependientes de un personaje y que no se conviertan en una opción sino en una necesidad de trabajo, de manera que promuevan permanentemente el interés de los beneficiarios.

➤ Relaciones Laborales

Las organizaciones son una amplia red de relaciones sociales en las que se ponen de manifiesto diferentes estilos de liderazgo, canales y/o pautas de comunicación, que determinan en gran medida las condiciones favorables y/o desfavorables del clima organizacional, lo cual repercute en el desempeño del empleado y en la calidad de los productos. En Greif existe una marcada diferencia respecto a las relaciones laborales, puesto que entre supervisores y

operarios las relaciones se caracterizan por ser tensas, en unas áreas más que en otras, esto como consecuencia del estilo de liderazgo que se ejerce, lo que limita la interacción e incluso la calidad de la producción, evidenciado en el aumento de las no conformidades durante el proceso.

Cabe aclarar que a nivel de operarios también se presentan tensiones y/o dificultades pero en menor proporción; no obstante llegaron a perjudicar el proceso productivo en el área de plásticos.

Tal situación se trato de mejorar con la realización secuencial de talleres socioformativos (Anexo A), implementados quincenalmente por la Trabajadora Social y una Psicóloga de la ARP Liberty en los cuales se abordaron temas como el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, el manejo de la autoridad, estilos de liderazgos, entre otros; sin embargo para modificar esas situaciones se requiere tiempo, esfuerzo, disposición, colaboración y la participación de todos los actores involucrados lo que no fue posible debido a varias razones siendo la principal la inestabilidad de la producción en el área de plástico, interrumpiendo el orden secuencial de las acciones.

Aun así en el área de plástico los mismos empleados lograron identificar varias situaciones que de una u otra forma limitaban la interacción, al tiempo que plantearon alternativas de solución, por ejemplo se identificaron necesidades de entrenamiento, de coordinación en los cambios de turno, mejorar los canales de comunicación a nivel de operarios y supervisores, varias de las cuales se llevaron a cabo, denotándose con ello la disposición y el compromiso al cambio, disminuyendo parcialmente las tensiones; si embargo no se contaba con la baja de la producción lo que condujo a la salida de varios empleados claves en el proceso, generando incertidumbre entre los mismos.

Situándonos en este panorama es válido aclarar que para la realización de talleres y dinámicas, se requiere de la intervención de un equipo interdisciplinario integrado por Trabajo social, una Psicóloga, La Jefe de

Aseguramiento de Calidad, el Supervisor de área y los operarios a fin de detectar las causas de las tensiones y de las no conformidades presentadas durante el proceso, así mismo requiere la colaboración y el compromiso de los jefes inmediatos para tratar de solucionar las dificultades encontradas, pues como líderes de área tienen una gran responsabilidad con sus subalternos y con la organización en general, más aun cuando de ellos depende en gran medida las posibilidades de desarrollo personal y laboral de sus empleados, esto aludiendo a la famosa frase que dice que "el éxito de los líderes no está en lo que ellos hacen, está en lo que logran que sus seguidores hagan", y se debe empezar por lograr que sus empleados adquieran una actitud positiva, lo que se constituye en el paso fundamental para promover la potenciación de sus capacidades.

⇒ Salud Ocupacional

En este aspecto la intervención estuvo orientada a preservar y mantener la cultura del autocuidado, mediante la ejecución de diferentes actividades correspondientes a los subprogramas de esta área.

En materia de seguridad industrial, la tarea principal de trabajo social fue investigar y analizar los accidentes de trabajo ocurridos en la empresa (Ver anexo B), para ello realizaba inspecciones en el sitio donde tuvo lugar el accidente e indagaba con los testigos y el accidentado, en aras de determinar las posibles causas del suceso, y plantear de manera conjunta con el COPASO las posibles acciones correctivas y/o preventivas. Esta tarea fue fundamental, teniendo en cuenta que los accidentes no sólo afectan al ser humano, que es lo más importante, sino también a la organización empresarial. Además según la Organización Internacional del Trabajo, en los accidentes laborales se pierde el 15% del producto interno bruto de cada país, por lo que se considera que garantizar la seguridad es una gran inversión que se revierte en un capital humano sano y seguro y en una mejor imagen de la empresa.

Otra actividad fundamental fueron las inspecciones de seguridad (ver anexo C) programadas con el COPASO y con la ARP Liberty, las cuales se realizaron trimestralmente de acuerdo a los resultados arrojados en el panorama de riesgos, que se define como "el estudio de las condiciones de trabajo, mediante el cual se hace un reconocimiento pormenorizado de los factores de riesgo a los que están expuestos los distintos grupos de trabajadores en una empresa específica, determinando en este los efectos que pueden ocasionar a la salud de los trabajadores y la estructura organizacional y productiva de la empresa."¹⁰

Las inspecciones se realizan con el fin de verificar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad establecidas en la empresa, es decir el uso de los elementos de protección personal, el manejo adecuado de las máquinas e incluso detectar nuevos factores de riesgo, etc. Algunas otras actividades fueron organizar y hacer seguimiento al plan de emergencias y evacuación, coordinar las capacitaciones de la brigada de emergencias de la empresa, hacer seguimiento a las estadísticas de ausentismo y accidentalidad que se presentan periódicamente (ver anexo D), y especialmente promover la prevención a fin de disminuir las mismas.

En cuanto al subprograma de Higiene industrial, Trabajo social gestionó y apoyó la realización de estudios de ruido e iluminaciones, base fundamental para la toma de otras decisiones en materia de salud. Así mismo se trabajó el programa SOL, seguridad, orden y limpieza, que busca evaluar las diferentes áreas de la empresa teniendo en cuenta una serie de indicadores relacionados con estos tres elementos, para lograr esto el COPASO realizaba periódicamente dichas evaluaciones, mediante las cuales se lograron modificar algunos aspectos relacionados con el almacenaje adecuado de materia prima, la limpieza de equipos de trabajo, demarcación de salidas de emergencias, manejo adecuado de residuos, etc.; no obstante también se reincidía en

¹⁰ Sanchés, Juan Fernando y otros. Cartilla Introducción al Sistema de Riesgos Profesionales. Universidad del Valle. Sintraunicol-Cali. Mayo 2001.

algunos aspectos de carácter macroestructural, es decir que para modificarlos era necesario realizar una inversión, lo cual es a largo plazo y requiere de la aprobación de la gerencia.

Es importante destacar que estas inspecciones las realizaban los operarios bajo la orientación de Trabajo Social, teniendo en cuenta que como miembros del COPASO les corresponde liderar tales actividades, además conocen el proceso productivo y manejan conceptos básicos de Salud Ocupacional; luego entonces el profesional en formación asumía una postura de observador y orientador, puesto que se pretendía generar en los empleados una actitud propositiva, que condujera al planteamiento de posibles acciones correctivas y/o preventivas tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y seguridad, lo cual se logró puesto que en las reuniones del Comité Paritario (ver anexo E), así como en las conversaciones informales sostenidas con Trabajo social o con otros empleados, se exponían tales asuntos.

Finalmente en el Subprograma de Medicina preventiva y del trabajo, se realizaron conferencias sobre cáncer de próstata y seno, riesgos cardiovasculares, salud sexual y reproductiva, teniendo en cuenta las características de la población trabajadora. Así mismo se gestionó la realización de exámenes ocupacionales, haciendo seguimiento a aquellas personas que presentaron anomalías, de esa manera se cumple el objetivo real de esta actividad, que es diagnosticar el estado de salud de los empleados (de acuerdo al tipo de examen) a fin de tomar las acciones necesarias.

Definitivamente Salud Ocupacional es un gran área de trabajo que requiere la intervención de todo un equipo interdisciplinario para planificar e implementar acciones integrales, tendientes a promover, mantener, preservar unas condiciones de salud adecuadas, así mismo resulta imprescindible la participación de todas las áreas de trabajo y por su puesto el compromiso real no solo de la gerencia sino también de los supervisores y de los empleados, tarea que requiere de esfuerzo y tiempo, puesto que el proceso de

sensibilización y cambio debe realizarse de manera paulatina, con el apoyo de estrategias pedagógicas, de manera que no se perciba como una imposición sino como un beneficio, esto teniendo en cuenta que cada persona posee unas costumbres y creencias que limitan o favorecen la creación de una cultura de la prevención y el autocuidado, dichas costumbres se refuerzan en el diario vivir, más aun si hasta ese momento no han sufrido ningún percance laboral, situación que dificulta más el proceso de cambio y que se convierte en un reto a superar.

➤ Entrenamiento

Consistente en una actividad planificada que tiene como propósito transmitir conocimientos básicos sobre la tarea a realizar, es decir adiestrar o preparar al empleado para que realice eficientemente su trabajo, de manera que elabore productos con calidad, que satisfagan las exigencias de los clientes.

Para lograr esto la empresa elabora anualmente un programa de entrenamiento general, con base en los resultados de las evaluaciones de desempeño (ver anexo F), que no son más que un medio para calificar el desempeño de los empleados, su objetivo básico es analizar si el empleado responde adecuadamente a los requerimientos del puesto de trabajo que ocupa; en esa medida se obtiene información que permite tomar decisiones respecto a aumentos, gratificaciones, rotaciones, pero lo más importante es que permite identificar las necesidades de entrenamiento.

Luego entonces la Evaluación de Desempeño, se constituye en una herramienta clave dentro de la organización, siempre y cuando se le de la utilidad e importancia que merece; no obstante en Greif no todos los supervisores la implementan adecuadamente, pues en algunos esta actividad no reviste tanta importancia, de ahí que se utilicen otros mecanismos para identificar las necesidades de entrenamiento de los empleados, como son las conversaciones informales sostenidas con la Jefe de Aseguramiento de

Calidad o con Trabajo Social, así como las observaciones dirigidas, las encuestas y las reuniones de los subproceso de producción.

Trabajo Social se incorpora en tales actividades mediante la coordinación y seguimiento a las mismas, con el fin de verificar que los entrenamientos planificados se estén cumpliendo y que realmente sean efectivos, esta efectividad se determina a partir de las evaluaciones de los entrenamientos implementados, y con base en los comentarios emitidos por el jefe inmediato y por el empleado.

Igualmente la evaluación de habilidades se constituyen en base fundamental al momento de realizar rotaciones y/o ascensos en la organización, pero sobretodo permite verificar, así como las evaluaciones de desempeño, si el empleado que ejerce en ese momento el cargo cumple con las características establecidas en el perfil o descripción del cargo (ver anexo G), el cual se diseña teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Educación, es decir la formación con la que cuenta el empleado.
- Experiencia, la que se requiere para desempeñar el cargo.
- Habilidades, tanto innatas como adquiridas.
- Funciones, las que debe desempeñar el empleado de acuerdo al cargo que ocupa

De acuerdo a lo anterior es importante señalar que esta labor debe realizarse de manera integral, pues se debe analizar a cada uno de los trabajadores, especialmente a aquellos que se encuentran ubicados en los cargos críticos, es decir, en los puestos más relevantes del proceso productivo, a través de dicho análisis se debe verificar e incluso garantizar que el empleado cumpla con todos lo requisitos, en términos de conocimientos, destrezas y habilidades que le permitan ejercer eficientemente su trabajo. Tal labor debe ser asumida conjuntamente por la Jefe de Aseguramiento de Calidad, Trabajo Social, el supervisor del área y el empleado, esto si realmente se quiere generar un

proceso de mejoramiento continuo, que permita fortalecer el desempeño laboral de los empleados, los procesos de interacción social y mejorar la calidad del proceso productivo.

7.2 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales FITS, "el Trabajo Social basa su metodología en un cuerpo sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados tanto de la investigación como de la evaluación de la práctica..."¹¹, en ese sentido el esquema metodológico implementado por la profesional en formación se sustenta en aportes de diferentes disciplinas de las Ciencias Sociales, en experiencias similares, en las características de la población y las políticas de la organización empresarial.

En primera instancia se realizó un diagnóstico del contexto organizacional, haciendo uso de técnicas como la observación realizada en los puestos de trabajo, los conversatorios, las inspecciones y la revisión documental, lo que permitió identificar las deficiencias y fortalezas de la organización, y obviamente fue base fundamental para identificar el conjunto de estrategias necesarias para lograr el objetivo que se trazó durante la intervención profesional, es decir fortalecer el bienestar laboral de los empleados de Greif.

Una vez agotada la fase identificatoria, se realizó la planificación y coordinación-ejecución de acciones "Trabajando por nuestro bienestar", teniendo en cuenta los recursos tanto físicos, como humanos, logísticos, financieros e institucionales. Las estrategias y técnicas utilizadas respondían a la actividad desarrollada y por supuesto se partía del objetivo que se pretendía lograr con las mismas. Algunas de esas actividades fueron los talleres socioformativos con los empleados y con las familias de los mismos, asesorías

¹¹ Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

individuales y grupales, carteleras informativas, celebración de fechas especiales como amor y amistad, el día de la madre, dinámicas socioformativas, conversatorios, evaluaciones de desempeño y los programas de entrenamiento.

Por último la fase de seguimiento y evaluación "Monitoreando el proceso", la cual fue de carácter permanente, lo que permitió identificar las fortalezas y/o debilidades del proceso en aras de realizar las modificaciones pertinentes, ese seguimiento se realizó con base en las evaluaciones permanentes que se hacían de las actividades realizadas, por ejemplo las evaluaciones de entrenamiento, las evaluaciones de los talleres, etc.

Lo anterior permitió realizar ajustes en la programación de los eventos, agilizar la gestión con las EPS, ARP y todas aquellas entidades que de una u otra forma estuvieron involucradas en el proceso. Todo ello no hubiese sido posible sin la colaboración de los empleados, la aprobación de la gerencia y la intervención de un equipo interdisciplinario.

✓ **Interdisciplinariedad: "Interacción y cruzamiento de disciplinas"**¹²

Es bien sabido que para mejorar la calidad de vida del empleado y su grupo familiar es necesario no solo el compromiso de la gerencia para planificar y realizar actividades formativas, recreativas, culturales, y todas aquellas tendientes a promover la salud y las condiciones extralaborales de los trabajadores, sino que es necesario e imprescindible el aporte de diferentes disciplinas, desde un enfoque integral, esto teniendo en cuenta que la interdisciplinariedad se constituye en una herramienta clave que permite optimizar los servicios que se ofrecen a través de Bienestar Laboral.

El fortalecimiento del bienestar de los empleados de una organización requiere de acciones integrales y contundentes orientadas por un equipo de

¹² Ander Egg, Ezequiel. Trabajo Social e interdisciplinariedad. Buenos Aires. Edición Humanitas. 1988.

profesionales capaces de analizar desde diferente ópticas situaciones complejas, pero sobretodo capaces de encontrar el punto de equilibrio donde convergen sus posturas y sus acciones, de manera que les permita generar propuestas holísticas, eficientes y eficaces.

Durante el proceso de intervención profesional se trabajó de manera conjunta con Psicólogas e Ingenieros Industriales, Fonoaudiologa, Médicos especialistas en Salud Ocupacional y Medicina familiar, y colegas de Trabajo Social, de manera que cada una de los profesionales que participaron durante el proceso realizaron aportes fundamentales que enriquecieron, fortalecieron y promovieron el desarrollo de las estrategias que integraron la estructura operativa del proceso de intervención, de tal forma que los empleados de la organización recibieron servicios con calidad.

Para todos los profesionales y en especial para Trabajo Social la interdisciplinariedad se convierte en una gran oportunidad de aprendizaje y de desarrollo; se alude a nuestra profesión porque esta ha adecuado y utilizado los aportes de diferentes disciplinas para comprender y explicar su propio accionar, lo que de una u otra forma facilita la potencialización de su ejercicio profesional y le permite articular desde su concepción social los aportes de las diferentes disciplinas, y con base en ello y en la práctica misma plantear aproximaciones teóricas.

✓ Roles desempeñados por Trabajo Social

A continuación se detallan los principales roles profesionales que desempeñó Trabajador Social durante su proceso de intervención profesional en la organización empresarial.

ROLES	FUNCIONES
↳ Identificador de Situaciones	Identifica dificultades dentro de la empresa, así como elementos facilitadores orientados a solucionar dichas deficiencias.
↳ Planificador	Planifica programas tendientes a fortalecer el bienestar sociolaboral, las condiciones de salud, laborales y extralaborales y el desempeño de los empleados,
↳ Asesor y/u Orientador	Orienta a los empleados sobre asuntos laborales y familiares, al igual que asesora sobre la planificación de programas de entrenamiento y otras actividades.
↳ Informador	Mantiene informado al personal sobre las diferentes actividades que se realizarán. Así mismo informa a la administración sobre las dificultades y cambios presentados en la organización.
↳ Gestor	Gestiona recursos humanos, financieros y logísticos con la administración, con ASECO, y con otras entidades para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.
↳ Agente De Cambio	Coordina, apoya e implementa programas de formación técnica y social, con el fin de modificar paulatinamente comportamientos que de una u otra forma limitan su desempeño laboral y/o su interacción social.

↳ Articulador/ Intermediario	Actúa como eje articulador entre la organización y el empleado, supervisando que los recursos y/o servicios sean oportunos y con calidad.
↳ Evaluador	Evalúa permanentemente las actividades realizadas y los servicios otorgados a los empleados de la organización a fin de tomar decisiones tendientes a mejorar los mismos.
↳ Administrador	Lleva acabo la planificación y ejecución de programas tendientes a mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.
↳ Investigador	Recopila información vital para la toma de decisiones en materia de salud ocupacional, actividades familiares, entrenamiento y otras condiciones de trabajo.

7.3 PROCESOS SOCIALES GENERADOS

Los procesos sociales se constituyen en una fuente de aprendizaje y cambio fundamental, siempre y cuando los actores involucrados en los mismos sean conscientes de la importancia que tienen estos en la vida personal y organizacional, es decir que comprendan la filosofía que orienta su accionar y sean capaces de vislumbrar la trascendencia que tiene su participación en los diferentes procesos que presentan en la vida organizacional. En ese sentido Trabajo Social hizo uso de sus herramientas conceptuales y metodológicas y asumió el compromiso de fomentar y orientar los procesos sociales de tal forma que posibilitaran el aprendizaje y el desarrollo de las personas.

Los principales procesos sociales se presentan a continuación:

➤ **Formación**

El proceso de formación se presentó desde dos enfoques, los cuales pueden denominarse formación técnica y formación social. La primera estuvo centrada en transmitir a los empleados un conocimiento específico sobre la labor que desempeñaban, con el fin de mejorar la misma, tarea que estuvo a cargo de los empleados o jefes de área; mientras que mediante el segundo se pretendió fortalecer las habilidades sociales de las personas, puesto que al poseer estas es probable que se mejoren las relaciones laborales, ya que se estará en la capacidad de comunicar las necesidades sentidas a sus compañeros y jefes inmediatos, de participar en la toma de decisiones e incluso de mejorar su rendimiento laboral.

Por tanto el objetivo primordial de los procesos de formación siempre fue orientar a los empleados, de manera que desarrollaran sus capacidades y habilidades. Esto se logró con el apoyo de profesionales comprometidos con la potencialización del talento humano, lo que en definitiva generó cambios positivos tanto en su desempeño laboral como en el clima organizacional, evidenciado en las evaluaciones de desempeño y en los procesos de interacción social.

➤ **Participación**

Las estrategias de intervención estuvieron orientadas a fortalecer el bienestar laboral de los empleados, para lo cual resultó indispensable el involucramiento de todos los actores, desde los operarios hasta la administración, constituyéndose en parte activa y no solo receptora, por tanto tuvieron voz y voto en la planificación, ejecución y evaluación de los diferentes procesos que se gestaron.

Es importante anotar que para promover la participación es necesario:

- Sensibilizar y motivar a todos los actores sobre la situación que se desea modificar, los beneficios que se generarán a partir de ello y el rol que desempeñan dentro de todo el proceso.
- Informar a los empleados sobre las actividades a desarrollar, las entidades participantes y otros datos ignorados o mal manejados.
- Educar a los miembros de la organización sobre los buenos hábitos de salud, el manejo adecuado de las relaciones laborales, la comunicación asertiva y otros aspectos que requieren ser modificados paulatinamente y de manera integral.
- Concertar la realización de actividades, los procesos de toma de decisión, entre otras actividades que promuevan la participación.

Finalmente se ratifica que la participación se convierte en la posibilidad y capacidad que tienen los miembros de la organización para intervenir en la toma de decisiones, en la resolución de los problemas que los aquejan y en aquellas acciones orientadas a mejorar el bienestar laboral, convirtiéndose en un instrumento constructor y fortalecedor de los procesos de aprendizaje, así como en un reto a alcanzar.

⇒ Liderazgo

Al interior de la organización se presentaron diferentes estilos de liderazgo tanto en las áreas administrativas como operativas, cada uno ejerció una fuerza diferente en los procesos que se gestaron durante la intervención, en ocasiones obstaculizando y/o facilitando los mismos, obviamente el accionar profesional siempre estuvo orientado a rescatar, canalizar y potencializar lo mejor de cada uno, teniendo en cuenta que el éxito de los programas empresariales depende en gran medida del compromiso y la participación de los miembros de la organización, así como de otros factores conexos, por lo

que se requiere de personas capaces de promover, motivar y orientar la participación del recurso humano, lo que en definitiva contribuye en el mejoramiento del clima organizacional, así como en la calidad del proceso productivo. Lo anterior se reflejó en el compromiso asumido por los líderes del área operativa y parte de la administrativa, evidenciado en la participación y colaboración durante la coordinación de las diferentes actividades, es decir, de entrenamiento, los talleres socioformativos, actividades familiares, jornadas de salud, inspecciones de seguridad y otras actividades en materia de bienestar laboral.

➤ Negociación

Durante la intervención profesional se gestaron procesos de negociación a nivel operativo y administrativo, con el fin de llegar a acuerdos que resultaran beneficiosos para las partes involucradas en el proceso, por ejemplo se negociaron horarios de salidas, metodologías para implementar entrenamientos, fechas para actividades familiares, entre otras actividades que de una u otra forma suscitaron tensiones en el ambiente laboral y que trataron de resolverse de la mejor forma, elevando con ello los niveles de satisfacción y motivación entre los empleados de la organización.

Es importante anotar que en los procesos de negociación debe promoverse la participación de las partes involucradas, analizando de manera conjunta las tensiones, así como las posibles soluciones a las dificultades presentadas, logrando que los intereses de ambas partes puedan satisfacerse en igual proporción, tarea que resulto bastante compleja especialmente cuando los actores involucrados pertenecían a la administración, es decir cuando se trataba de los supervisores, puesto que se anteponía la relación jefe-subalterno, lo que en ocasiones limitaba el proceso; no obstante el apoyo de la administración, representada en la Jefe de Aseguramiento de Calidad, fue vital para canalizar adecuadamente la solución de las dificultades.

Situaciones como estas se presentan en el diario vivir de una organización empresarial, por tanto trabajo social debe hacer uso de sus herramientas metodológicas y conceptuales y de sus habilidades con el fin de buscar el equilibrio de la situación y lograr soluciones favorables para las partes involucradas.

8. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA

La evaluación se dio como un proceso permanente que permitió identificar las fortalezas y debilidades de las acciones desarrolladas y condujo al planteamiento de acciones correctivas e incluso preventivas que facilitaron y promovieron el mejoramiento continuo de las acciones

Teniendo en cuenta los objetivos planteados durante la intervención profesional se puede decir que Trabajo Social logro vincularse y participar activamente en los diferentes programas desarrollados al interior de la empresa, para lo cual no solo fue necesario hacer uso de las herramientas conceptuales sino que además fue indispensable apropiarse de otros conceptos administrativos, conocer las políticas organizacionales de la empresa y con base en lo anterior planificar todas las acciones que contribuyeron al fortalecimiento del bienestar laboral de los empleados y del clima organizacional, sin embargo cabe aclarar que esto es un proceso que requiere tiempo, inversión, el apoyo de un equipo interdisciplinario y de la academia.

Como en todo proceso de intervención se presentaron elementos obstaculizadores y facilitadores que permitieron o limitaron el logro de los objetivos propuestos, los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

PROYECTO DE INTERVENCIÓN		PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN	
LIMITES	ALCANCES	LIMITES	ALCANCES
<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad de la producción, en el área de Plásticos. • Falta de compromiso de algunos jefes inmediatos respecto al desarrollo de las actividades. • Poco tiempo para el desarrollo de las actividades programadas. • Falta de motivación en el grupo familiar del empleado para vincularse en las actividades programadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación en el grupo familiar. • Se logró promover en ASECO (empleador de los trabajadores suministrados) el interés y compromiso en el desarrollo de los programas familiares. • Proyección de las actividades en las diferentes áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco tiempo para el desarrollo del proyecto de sistematización debido al cumplimiento de las actividades del programa de intervención y a otras funciones inherentes al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> • La sistematización es concebida como una oportunidad de mejoramiento.

PROYECTO DE INTERVENCIÓN		PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN	
ACIERTOS	ERRORES	ACIERTOS	ERRORES
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar actividades familiares durante la baja producción. • Estrategias implementadas para fortalecer el Bienestar sociolaboral de los empleados de la organización. • Desarrollar las actividades de forma interdisciplinaria. • Involucrar permanentemente a ASECO en la realización de las actividades programadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • No coordinar mayor número de actividades familiares durante el período de baja producción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo claro de técnicas de investigación. • Manejo claro del concepto y del proceso de sistematización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demasiada información para analizar

ASPECTOS	PROYECTO DE INTERVENCIÓN	PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN
FACILITADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Interés de la gerencia • Apoyo interinstitucional. • Apoyo de los líderes, especialmente del área operativa de la organización. • Apoyo logístico. • Buenas relaciones interpersonales. • Aceptación y reconocimiento de la Trabajadora Social por parte de los miembros de la organización. • Existencia de políticas y programas orientadas al bienestar de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de los recursos logísticos y locativos. • Manejo de conceptos claros de sistematización
OBSTACULIZADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Producción inestable. • Falta de compromiso de los jefes inmediatos de algunas áreas 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco tiempo para la realización del proyecto por las actividades a desarrollar en la empresa. • Demasiada información por analizar.
TENSIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad de la producción. • Poco tiempo para el desarrollo de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El comportamiento de una persona dentro de una organización esta determinado por múltiples aspectos internos y externos, los cuales debe conocer Trabajo Social, pues es necesario tener una visión integral de la realidad a intervenir, es decir de la organización como tal, sus políticas, sistema jerárquico y sus miembros.

En esa medida no basta conocer, antes es indispensable definir que se quiere conocer y entender lo que se desea saber, lo que quiere decir que Trabajo Social para intervenir en el área empresarial debe manejar unos conceptos administrativos básicos que le permitan ayudar al empleado a alcanzar un alto nivel de desempeño laboral, teniendo en cuenta que la administración de los recursos humanos pretende acrecentar y conservar los conocimientos, las condiciones de salud, las habilidades de los miembros de la organización, en aras de generar un beneficio individual y colectivo que redunde en la vida laboral, social y familiar de las personas y por ende en la organización empresarial, lo que solo se logra con el apoyo de la administración, la disposición de los miembros de la organización y la intervención de todo un equipo interdisciplinario comprometido con esta labor.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede constatar que Trabajo Social en contextos similares debe asumir como roles principales los de gestor, dinamizador, canalizador y evaluador de los servicios que la organización ofrece a sus empleados, velando porque sean oportunos y con calidad. Igualmente es tarea fundamental trabajar por la potencialización del talento humano, logrando desarrollar y fortalecer en ellos habilidades que le permitan mejorar su interacción social y su desempeño laboral.

Así mismo es importante anotar que en el fortalecimiento del bienestar sociolaboral de los empleados de una organización, Trabajo Social orienta la coordinación y planificación de acciones en materia de Salud Ocupacional, Programas de Entrenamiento y todas aquellas acciones tendientes a lograr este objetivo, por lo que se debe verificar que tales programas respondan a las verdaderas características y exigencias del contexto, a fin de realizar las modificaciones pertinentes y garantizar la persona adecuada en el cargo adecuado y en el momento adecuado, labor que es posible con la implementación de técnicas como la observación, la entrevista, las evaluaciones de desempeño, entre otras, y por supuesto con el apoyo de todos los miembros de la organización.

Es por ello que desde la academia se debe trabajar de manera más profunda este campo de acción que ofrece varias alternativas de trabajo a la profesión, por lo que se recomienda desarrollar esta área con la misma intensidad que las otras, de manera que el bagaje del estudiante sea más amplio y le facilite el análisis de la situación.

Así mismo es recomendable que los profesionales en formación se apropien de conceptos básicos sobre administración del Talento Humano, comprendan la actividad económica de la empresa, identifiquen los logros y/ falencias de pasadas intervenciones con el objeto de aprovechar las mismas y evitar repetir errores, a ello se suma que hay procesos que requieren ser trabajados permanentemente, pues las condiciones del contexto así lo exigen, como son preservar y mantener la cultura del autocuidado, el trabajo con las familias, el entrenamiento, entre otros. Obviamente con el tiempo las condiciones van cambiando y por ende el esquema metodológico de trabajo varia, claro esta que siempre debe contar con un respaldo teórico articulado a la práctica, que permita en la medida de lo posible realizar aportes conceptuales o metodológicos a la profesión.

Finalmente se puntualizan otras recomendaciones:

- El trabajador social debe tener actitud y habilidad para vincularse de forma crítica y creadora en la organización y especialmente con el grupo que trabaja, orientando y respetando los procesos individuales y colectivos
- El profesional de trabajo social debe tener la capacidad de lograr que las personas se asuman como sujetos sociales activos e implicados en las transformaciones sociales.
- Debe fundamentar su accionar profesional en un análisis constante de la realidad a intervenir, en un respaldo teórico que oriente el mismo y en el apoyo de diferentes disciplinas.
- Debe contribuir al desarrollo e incluso modificación de las políticas organizacionales.
- Trabajo social debe trabajar porque en la organización empresarial se fomenten espacios de formación y participación que permitan modificar de forma paulatina aquellas conductas de los empleados que de una u otra forma obstaculizan el desarrollo de las personas y su bienestar.

BIBLIOGRAFÍA

- 📖 ANDER EGG, Ezequiel. Trabajo Social e interdisciplinariedad. Buenos Aires. Edición Humanitas. 1998
- 📖 BARNECHEA, María M. Morgan María y otros. La sistematización como producción de conocimientos. Taller permanente de sistematización. CEAAL. Perú-Lima. Junio de 1994.
- 📖 CENTRO BOLIVIANO DE INVESTIGACIÓN Y ACCIÓN EDUCATIVA CEBIAE. Avances sobre sistematización. La Paz- Bolivia. 1986.
- 📖 DICCIONARIO de términos y vocabulario de Salud Ocupacional. Ediciones compartidas de Colombia:
- 📖 FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES.
- 📖 JARA, OSCAR. La evaluación y la sistematización, en aportes No 32. Dimensión educativa.
- 📖 JEANET, MARTHA. Sedano, Godoy, y otros. Factores de riesgo psicosociales. Factores humanos. Editorial Libros y Libres. ARP ISS. Protección laboral 1996
- 📖 MARTINEZ PARDO, Luz Patricia y ARTEAGA URQUIJO, Patricia. Gestión Social del Talento Humano. Ed. Antropos Ltda. Santa Fe de Bogotá. 2000.
- 📖 ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD OMS. Informe anual de las condiciones de Salud en América Latina. 1999

- ❏ PUERTA ZAPATA, Antonio. Evaluación y Sistematización de Proyectos Sociales. Una metodología de investigación. Programa de Extensión del Departamento de Ciencias Sociales y Humanas. Universidad de Antioquia. Medellín, 1996.
- ❏ SANCHÉZ, Juan Fernando y otros. Cartilla Introducción al Sistema de Riesgos Profesionales. Universidad del Valle. Sintraunicol-Cali. Mayo 2001.
- ❏ QUIJANO, Ponce Andrés. Ensayo "Formación, Capacitación y Desarrollo de Personal". Universidad del Rosario. Facultad de Administración de Empresas. Bogotá.

ANEXOS
ANEXOS



**PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO
ACTA DE PROCESOS GRUPALES**

FECHA:

HORA:

LUGAR:

PARTICIPANTES:

ÁREA/SECCIÓN:

INVITADOS:

FACILITADOR:

TEMA:

DESCRIPCIÓN BREVE DEL EVENTO:

ACUERDOS Y/O COMPROMISOS:

VARIOS:



ACCIDENTE No.

INCIDENTE No.

1. DATOS DEL ACCIDENTADO		
NOMBRE: _____	IDENTIFICACION: _____	EDAD <input type="text"/> años
AREA DE TRABAJO: _____	OCUPACION: _____	
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA años <input type="text"/>	meses <input type="text"/>	Semanas <input type="text"/>
TIPO DE VINCULACION: FIJO <input type="checkbox"/>	SUMINISTRADO <input type="checkbox"/>	
2. INFORMACION DEL ACCIDENTE		
FECHA DEL ACCIDENTE: DIA <input type="text"/>	MES <input type="text"/>	AÑO <input type="text"/> HORA: AM <input type="text"/> PM <input type="text"/>
TURNO DE TRABAJO DEL ACCIDENTADO: <input type="checkbox"/>	DIURNO	<input type="checkbox"/> NOCTURNO
LUGAR DONDE OCURRIO EL ACCIDENTE (Área, sección) _____		
ERA SU TRABAJO HABITUAL? SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
3. DESCRIPCION DEL ACCIDENTE		
DESCRIPCION DEL AREA DONDE SE PRESENTO EL EVENTO: _____		

DESCRIPCION DE LA OPERACIÓN DESARROLLADA: _____		

DESCRIPCION DEL ACCIDENTE: _____		

4. EVIDENCIAS Y ANTECEDENTES		
TESTIGOS		
NOMBRE	CARGO	AREA
RECIBIÓ INDUCCION Y ENTRENAMIENTO ESPECIFICO PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> HAY UN PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO PARA ESTA ACTIVIDAD? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> HAY NORMAS DE SEGURIDAD PARA ESTA ACTIVIDAD? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ESTAN DEFINIDOS LOS ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SON LOS ADECUADOS? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SE ESTABAN USANDO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		



INVESTIGACION DE ACCIDENTES

5. DETERMINACION DE LAS CAUSAS

ACTOS QUE CAUSARON EL ACCIDENTE:

CONDICIONES QUE CAUSARON EL ACCIDENTE:

FACTORES PERSONALES QUE CAUSARON EL ACCIDENTE

FACTORES DE TRABAJO QUE CAUSARON EL ACCIDENTE

6. PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

ACCIONES	RESPONS.	FECHA	FECHA CUMPL.

OBSERVACIONES COMITÉ PARITARIO

RESPONSABLE DEL AREA

EMPLEADO

REPRESENTANTES DEL COMITÉ

PARITARIO

NOMBRE _____

FIRMA _____

NOMBRE _____

FIRMA _____



INSPECCIÓN DE SEGURIDAD
COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

NOTA: Los indicadores serán evaluados de acuerdo a los siguientes criterios:

5: Excelente 4: Bueno 3: Regular 2: Deficiente 1: Pésimo

VARIABLE	ASPECTO CONSIDERADO	CALIF.	OBSERVACIONES
S E G U R I D A D	Utilización de guardas de seguridad		
	Condiciones y protección correcta de herramientas de operación eléctrica. Accesorios correctos?		
	Instrucciones de trabajo y seguros de máquinas. Marcación de botones de parada de emergencia. Acceso de equipos eléctricos e hidráulicos al botón de parada.		
	Aseguramiento en el piso de escaleras, plataformas y rieles. Pasamanos y barandas asegurados?		
	Aseguramiento correcto de las máquinas para prevenir su movimiento.		
	Estado de cajas de conexión eléctrica		
	Uso estimado de las máquinas y equipos. Se apagan cuando no están en proceso de producción?		

VARIABLE	ASPECTOS CONSIDERADOS	CALIF.	OBSERVACIONES
S E G U R I D A D	Cumplimiento de las normas de seguridad		
	Señalización preventiva: extintores, salidas de emergencia, etc.		
	Sistemas de alumbrado: Lámparas quemadas o fundidas, el nivel de iluminación es satisfactorio?		
	Botiquín de primeros auxilios: los medicamentos y equipos son suficientes y necesarios?		
	Demarcación y estado de los paneles de alto voltaje e interruptores. Paneles de control bloqueados?		
	Condiciones del cableado de las máquinas: ¿Protegido, en buenas condiciones; si no está en uso está enrollado? ¿Cuelgan las cuerdas de extensiones?		
	Precaución con sustancias inflamables. Se colocan a tierra, incluidos los tambores?		
	Estado de la camilla de emergencias. Conservación de la estructura, de la lona, manejo y limpieza.		
	Estado de los motores, están protegidos y cubiertos?		
	Estado de los vehículos en el momento de cargue o descargue. Están apagados o frenados?		
	Suministro adecuado de EPP's según desempeño. Cambio y mantenimiento oportuno.		
	Manipulación de material contaminante (protegido contra precipitaciones y posibilidad de contaminación con este). El perímetro de la propiedad se encuentra libre de material contaminante?		
	Ubicación de hornos: ¿Alejados de sustancias inflamables?		

Anexo C

VARIABLE	ASPECTOS CONSIDERADOS	CALIF.	OBSERVACIONES
	Disposición de sustancias inflamables en el área de producción. Poca o mucha cantidad? Los desechos peligrosos se recogen, están claramente marcados los recipientes que contienen material inflamable y las área de ubicación?		
	Estado de pisos, paredes, techos y ventanas (grietas, piso en mal estado)		
	Control de ruido, iluminación, temperatura, gases. ¿Se realizan los estudios?		
	Marcación de pisos y salidas de emergencias. ¿Están bloqueadas?		
	Acceso y almacenamiento de elementos del botiquín de primeros auxilios.		
O R D E N	Ubicación de máquinas. ¿Hay suficiente espacio entre y alrededor?		
	Disposición de material almacenado en las estanterías. Estado y ubicación de las estanterías.		
	Disposición de materia prima. ¿Se almacenan en las bodegas adecuadas?		
	Disposición de productos terminados. ¿Los arrumes son seguros?		
	Disposición de EPP's en el área de trabajo. ¿Están colocados en las máquinas, productos en procesos o terminados?		
	Disposición de canecas para material de desechos, canecas en sitios adecuados.		
L I M P I E Z A	Limpieza de pisos. Disposición de trapos y cartón sucio, recipientes, etc.		
	Limpieza de paredes pisos, ventanas y columnas (telaraña, exceso de polvo, nidos de animales, etc.)		
	Limpieza de máquinas, protectores de las mismas.		

VARIABLE	ASPECTOS CONSIDERADOS	CALIF.	OBSERVACIONES
L I M P I E Z A	Implementación de normas de higiene personal , presentación personal, utilización adecuada de fuentes de agua,, etc.		
	Manejo adecuado de espacios de higiene personal: baños, lockers.		
	Control de riesgos biológicos: ejecución del programa de fumigación.		
	Manejo adecuado de canecas: material de desecho depositado en las canecas adecuadas.		
RESPONSABLES DE LA INSPECCIÓN:			

GREIF

**COMITÉ PARITARIO
SALUD OCUPACIONAL
ACTA #**

ORDEN DEL DÍA

FECHA:

HORA:

LUGAR:

MIEMBROS

INVITADOS:

ORDEN DEL DÍA

1. Llamada a lista
2. Lectura del acta anterior
3. Evaluación resultado tareas asignadas
4. Resultados Inspección de seguridad Industrial
5. Asignación de tareas
6. Análisis de accidentes
7. Varios



EVALUACION DE DESEMPEÑO

Nombre del evaluado _____
 Fecha de Ingreso _____
 Planta a la que pertenece: _____
 Nombres y Apellidos del Jefe inmediato de quien evaluó: _____
 Fecha de evaluación: _____

INSTRUCCIONES

- 1 Este formato debe ser diligenciado por el jefe inmediato y el respectivo funcionario evaluado
- 2 Es una labor delicada y de responsabilidad, que requiere análisis y seguridad en las respuestas
- 3 De la manera objetiva e imparcial como se efectúe esta calificación, depende el desarrollo del trabajador y el de la empresa
- 4 Sea justo: omita las apreciaciones personales que distorsionen su objetividad.
- 5 Al iniciarse la entrevista de a conocer el evaluado que aspectos serán evaluados.
- 6 Es necesario inducir la entrevista de manera que se busque conjuntamente las metas a seguir
- 7 Regrese esta evaluación al Jefe de Aseguramiento de Calidad.

I. PARTE MARCO ESPECIFICO

Desarrolle la lista de actividades principales describiendo las contribuciones del empleado y las áreas en donde debe haber mejor. Al plantear claramente estas contribuciones, podremos describir mejor al desempeño.

ACTIVIDADES	CONTRIBUCIONES	MEJORAS NECESARIAS		
			EXCELENTE	<input type="radio"/>
			BUENO	<input type="radio"/>
			MEJORAR UN POCO	<input type="radio"/>
			MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/>
			EXCELENTE	<input type="radio"/>
			BUENO	<input type="radio"/>
			MEJORAR UN POCO	<input type="radio"/>
			MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/>
			EXCELENTE	<input type="radio"/>
			BUENO	<input type="radio"/>
			MEJORAR UN POCO	<input type="radio"/>
			MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/>
			EXCELENTE	<input type="radio"/>
			BUENO	<input type="radio"/>
			MEJORAR UN POCO	<input type="radio"/>
			MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/>

II. PARTE MARCO GENERAL

AREA PERSONAL

1 Orden y presentación	EXCELENTE	<input type="radio"/>
Esmero y orden de la persona	BUENO	<input type="radio"/>
Disposición metódica de las cosas regularmente clasificadas y aseadas	NECESITA MEJORAR UN POCO	<input type="radio"/>
	NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/>

<p>2 Responsabilidad Capacidad para cumplir con las funciones, deberes y compromisos inherentes al cargo, asumiendo las consecuencias que se deriven del ejercicio mismo.</p> <p>Confiabilidad y prontitud en el cumplimiento de las funciones</p>	<p>EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO</p>	<p>○ ○ ○ ○</p>
<p>3 Disciplina Cumplimiento del conjunto de leyes, normas, reglamentos</p>	<p>EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO</p>	<p>○ ○ ○ ○</p>

AREA SOCIAL

<p>1 Espíritu de colaboración Habilidad para trabajar armoniosamente con los demás en beneficio de la eficiencia de todo el grupo</p>	<p>EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO</p>	<p>○ ○ ○ ○</p>
<p>2 Relaciones interpersonales Habilidad para establecer y mantener relaciones adecuadas con superiores, compañeros y disposición para dar y recibir colaboración de manera que contribuya a establecer un ambiente laboral de cordialidad y respeto</p>	<p>EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO</p>	<p>○ ○ ○ ○</p>

AREA LABORAL

<p>1 Puntualidad y asistencia Regularidad, confiabilidad, prontitud en recibo y entrega de tareas</p>	<p>EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO</p>	<p>○ ○ ○ ○</p>
<p>2 Iniciativa Habilidad para iniciar actividades para asumir responsabilidades por si mismo. Ingeniosidad, capacidad para crear ideas y proyectos, incluyendo en la calidad del producto y en la agilización del trabajo y ahorro de costos</p>	<p>EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO</p>	<p>○ ○ ○ ○</p>
<p>3 Conocimiento del oficio Entendimiento y dominio de todos los aspectos y detalles del trabajo en relación con el contenido, exactitud y presentación, demostrando conocimiento y seguimiento de los procedimientos</p>	<p>EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO</p>	<p>○ ○ ○ ○</p>
<p>4 Eficiencia y Calidad Habilidad para obtener resultados tanto en trabajos que se le encomiendan, como los que inicia por si mismo, dentro de las normas de calidad esperada</p> <p>Productividad individual Aceptación e identidad con el puesto</p>	<p>EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO</p>	<p>○ ○ ○ ○</p>
<p>5 Adaptabilidad Facilidad para aprender y ajustarse a nuevos métodos, normas y cambios de situaciones en general</p>	<p>EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO</p>	<p>○ ○ ○ ○</p>
<p>6 Comunicación Nivel de receptividad con que transmite, acata mensajes y funciones impartidas</p>	<p>EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO</p>	<p>○ ○ ○ ○</p>

7	Planeación y organización del trabajo Aptitud para prever, observar, analizar y trazar planes de trabajo dentro del área además del orden de desarrollo de las áreas y en el cargo	EXCELENTE	<input type="radio"/>
		BUENO	<input type="radio"/>
		NECESITA MEJORAR UN POCO	<input type="radio"/>
		NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/>
8	Supervisión (solo para jefes y superv.) Capacidad para supervisar y hacer progresar a sus subalternos	EXCELENTE	<input type="radio"/>
		BUENO	<input type="radio"/>
		NECESITA MEJORAR UN POCO	<input type="radio"/>
		NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/>
9	Perseverancia Habilidad para persistir, tenacidad.	EXCELENTE	<input type="radio"/>
		BUENO	<input type="radio"/>
		NECESITA MEJORAR UN POCO	<input type="radio"/>
		NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/>
10	Capacidad de juicio Habilidad para realizar trabajos y tomar decisiones basados en razonamientos lógicos y oportunos.	EXCELENTE	<input type="radio"/>
		BUENO	<input type="radio"/>
		NECESITA MEJORAR UN POCO	<input type="radio"/>
		NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/>

III. PARTE DESEMPEÑO GLOBAL

La descripción global del desempeño, se desarrolla con base en la descripción del desempeño de cada actividad principal en el marco general de anteriormente.

El desempeño Global, del trabajador que nos ocupa puede ser considerado como:

EXCELENTE BUENO
 NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO

IV. PARTE COMENTARIOS

Acciones a seguir para mejorar el desempeño

- Entrenamiento especial
- Asignación de nuevas responsabilidades
- Mejora de equipos, herramientas
- Otros

Amplíe su evaluación y haga las recomendaciones del caso

V. PARTE PLAN MEJORA

Defina los objetivos trazados para el próximo periodo, medios requeridos para cumplirlos, plazos involucrados (Plan Mejora).

PLAN MEJORA

OBJETIVOS	COMO	QUIEN	CUANDO

GREIF

92

DESCRIPCION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	
SECCION:	FECHA
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	
CONOCIMIENTOS: (Secundaria, Técnico, Tecnólogo, Universitario, Especialitas, Otros)	
ENTRENAMIENTO: (Si se requiere entrenamiento específico en el puesto de trabajo)	
EXPERIENCIA REQUERIDA	
HABILIDADES	
FUNCIONES DEL CARGO	

94



**MATRIZ DE ENTRENAMIENTO
PERSONAL**

NOMBRE: _____

CARGO: _____ SECCION: _____

FECHA			CURSO	DURACION	QUIEN LO DICTA
DD	MM	AA			



GESTION DE RECURSOS HUMANOS

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO

FECHA:
PLANTA:

CARGO Y/O NOMBRES	TEMAS	TIPO DE CAPACITACION	RESPONSABLE	FECHA	OBJETIVO	INVERSION

