

T.
361.32
G983

1

Nota de Aceptación.

Presidente Jurado.

Jurado.

Jurado.

Cartagena, Marzo del 2005.



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Cartagena de Indias D, T y C. Marzo 18 del 2005.

Doctora:
RINA DE LEÓN HERRERA.
Jefe del Departamento de Práctica.
Programa de Trabajo Social.

Cordial Saludo.

A través de la presente me permito hacer entrega de la sistematización **“ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS DESDE TRABAJO SOCIAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA GREIF COLOMBIA S. A, A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL, 2004”**, realizada con el fin de generar una propuesta innovadora sobre la intervención del Trabajador Social en el campo de la Gerencia Social. Por lo cual apruebo su buen desempeño en la experiencia para acceder a la graduación.

Atentamente.

AMELIA SEGRERA LÓPEZ
Docente Asesora

DEDICATORIA.

A Dios por su inexorable amor y misericordia.

Jesús gracias por estar siempre conmigo y entenderme.

*A mis Padres y hermanos por su apoyo y amor incondicional
durante toda mi vida, y proceso de formación.*

Les dedico estos 21 años de vida y experiencias.

Gracias!!!

AGRADECIMIENTOS

Dedico este triunfo a :

A **DIOS**, de alma, mente y corazón por que su misericordia y amor me permitieron llegar hasta el final. Jamás tendré como pagarte tanto...
Gracias!

A **JUAN GUTIERREZ y JOSEFINA MEZA**, mis padres, por su incansable esfuerzo para que saliera delante, por sus sacrificios; y sobre todo por su amor y paciencia durante todos estos años

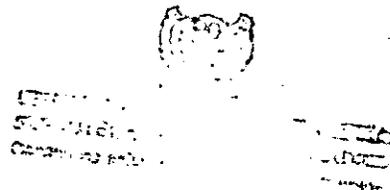
A **DAVID, RUCHI Y JUAN CARLOS**, mis hermanos, por su apoyo, consejos y oraciones.

A **AMELIA**, por sus consejos alentadores. Por que creyó en mis capacidades y me orientó en todo esta experiencia. Ame eres una gran Amiga, gracias por todo.

A **LISETH BLANCO**, Jefe de Aseguramiento de Calidad de Greif, por sus consejos, orientaciones, enseñanzas y amistad. Aprendí de ti hasta el ultimo día.

A todo el **CUERPO DOCENTE** de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, por transmitirme sus conocimientos y experiencias durante todo mi proceso de Formación Profesional.

A **LUCY, ELITH, RAFA, GUILLERMO, NORA** y todo el Equipo Humano de Greif por apoyarme y permitirme aplicar mis conocimientos y experiencia para el mejoramiento de la empresa y de su Recurso Humano.



S

**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS IMPLEMENTADAS POR TRABAJO
SOCIAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA GREIF COLOMBIA S.A. SUCURSAL
CARTAGENA, A PARTIR DEL PROGRAMA DE BIENESTAR
LABORAL, 2004.**

NOHEMI DEL CARMEN GUTIÉRREZ MEZA

**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.
2005**

6

**ESTRATEGIAS METODOLGICAS IMPLEMENTADAS POR TRABAJO
SOCIAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA GREIF COLOMBIA S.A. SUCURSAL
CARTAGENA, A PARTIR DEL PROGRAMA DE BIENESTAR
LABORAL, 2004.**

NOHEMI DEL CARMEN GUTIERREZ MEZA

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
X SEMESTRE
CARTAGENA DE INDIAS D. T y C.
2005**

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
 CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
 FORMA DE ADQUISICIÓN
 Compra _____ Donación _____ Canje _____ U. de C.
 Precio S. 10.000 Proveedor Trabajo Social
 No. de Acceso 45847 No. 1
 Fecha de ingreso: 30 03 2005

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

1. SOBRE EL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN	8
1.1 PROBLEMA DE SISTEMATIZACIÓN.	8
1.2 ANTECEDENTES	8
1.3 JUSTIFICACIÓN	9
1.4 PREGUNTAS O EJES DE SISTEMATIZACIÓN	10
1.5 OBJETIVOS DE SISTEMATIZACIÓN	11
2. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN	13
2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	13
2.2 DELIMITACIÓN DE LOS COMPONENTES.	13
3. MARCO DE REFERENCIA	15
3.1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	15
3.1.1. Desarrollo Humano	15
3.1.2. Bienestar Sociolaboral	17
3.1.3. Salud Ocupacional	18
3.1.4. Influencia de la cultura en el Clima Organizacional	21
3.1.5. Desarrollo Familiar	22
3.2. MARCO LEGAL.	24
4. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	26
4.1 Fuentes de Recolección de Información	28
4.2. Técnicas de Registro de Datos	28
5. ANALISIS DEL CONTEXTO	30
5.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL	30
5.1.1 Razón Social	30
5.1.2 Logotipo	30
5.1.3 Reseña histórica	30
5.1.4 Estructura administrativa	31
5.1.5 Cobertura de usuarios	33
5.1.6 Programas desarrollados	34

5.1.7	<i>Organizaciones formales e informales</i>	36
5.1.8	<i>Relaciones interinstitucionales</i>	37
5.2	EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	39
5.2.1	<i>Nombre del proyecto</i>	39
5.2.2	<i>Justificación</i>	39
5.2.3	<i>Situación o problema objeto de intervención</i>	41
5.2.4	<i>Objetivos del proyecto</i>	42
5.2.5	<i>Metodología</i>	43
5.2.6	<i>Recursos</i>	44
5.2.7	<i>Cronograma</i>	46
5.3	EQUIPO DE INTERVENCIÓN	47
5.4	CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA	47
6.	RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA	50
7.	ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	53
7.1.	ESPACIO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL	53
7.1.1.	<i>Aportes Históricos sobre la metodología de Intervención de la Trabajadora Social en Greif.</i>	53
7.1.1.	<i>Construcción del Espacio Profesional.</i>	55
7.2.	APORTES DESDE BIENESTAR SOCIOLABORAL	59
7.2.1.	<i>Desarrollo Familiar.</i>	59
7.2.2.	<i>Salud Ocupacional</i>	61
7.2.3.	<i>Compromiso de la Gerencia</i>	63
7.2.4.	<i>Relaciones Interpersonales y Factores de Riesgo Psicosocial</i>	64
7.3.	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	65
7.3.1.	<i>Etapas Evolutivas del Proceso</i>	65
7.3.2.	<i>Roles Desempeñados por el Trabajador Social.</i>	68
7.3.3.	<i>Procesos Sociales Generados.</i>	69
8.	EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA	75
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
	BIBLIOGRAFIA	
	ANEXOS	

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. Registro de Entrenamiento y/o Actividades Particulares

ANEXO B. Formato de investigación de accidentes

ANEXO C. Registros de ausentismo y accidentalidad

ANEXO D. Formato de inspecciones de seguridad

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

ANEXO F. Formato de evaluación del desempeño

ANEXO G. Planilla de Calificación Requerida

ANEXO H. Formato de Evaluación de Habilidades.

ANEXO I. Matriz de entrenamiento personal

ANEXO J. Formato de Evaluación de Entrenamientos.

ANEXO K. Formato de Inspección de Elementos de Protección Personal.

ANEXO L. Formato de Entrega de Elementos de Protección Personal

ANEXO M. Boletín.

ANEXO M. Folleto de Promoción de la Versión del Programa de HSEQ 2004

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la importancia de lo social ha despertado un fuerte interés en cada área de las ciencias, sobre todo en aquellas que en determinado momento histórico se dedicaron al desarrollo contextual y biológico del ser humano.

Hoy por hoy, en todos los ámbitos se trabaja en pro del desarrollo integral del individuo; lo que implica pensarlo en su dimensión física, psicológica y social.

De igual forma, en el ámbito de la gerencia social, el Trabajador(a) Social interviene desde Bienestar Laboral, a través de dos frentes: el primero, el Desarrollo Familiar y el segundo, la promoción y gestión de actividades y programas de Salud Ocupacional. Desde allí planifica y desarrolla actividades encaminadas a potenciar las capacidades del empleado para obtener su mayor y mejor rendimiento a nivel productivo.

La competitividad del mundo globalizado les exige cada vez más a las empresas no solo en la calidad de sus productos y servicios, sino también en la proyección de sus políticas, a nivel de desarrollo humano y bienestar de los empleados. Al mismo tiempo las normas legales establecidas para la regulación del ejercicio de los Derechos Humanos Laborales convierte el bienestar de los empleados en un elemento fundamental, para el funcionamiento, proyección y alcance de las mismas. Es así como Trabajo Social se posiciona en el ámbito de la gerencia social, marcando pautas implícitas en su enfoque de intervención social; marcando un patrón de ingerencia que solo un Trabajador Social puede atribuir e impregnar en la promoción y desarrollo del ser humano. Esta característica lo hace único como

profesional en el área de las Ciencias Sociales, puesto que su aporte difiere, claramente, al de otros profesionales que pudieran desempeñarse en el mismo campo.

El área de Bienestar Laboral o Talento Humano en las empresa requiere la presencia de profesionales capacitados para intervenir en cada una de las problemáticas que se presentan en la organización. La intervención del trabajador social potencializa el desarrollo socioproductivo en las empresas, lo que a su vez viene a convertirse en un punto de referencia para otros profesionales que buscan, de igual manera, un desarrollo equilibrado en el funcionamiento de las empresas y/o organizaciones.

Este desarrollo depende en gran medida de el compromiso de la gerencia en el mejoramiento del bienestar de sus empleados.

Teniendo en cuenta las políticas sociales, económicas y culturales; internas y externas que enmarcan el funcionamiento de las empresas en Colombia y Cartagena ; la siguiente propuesta se encamina a trabajar en el área de Bienestar Laboral, con el fin último de mejorar la calidad de vida de los empleados de Greif Colombia S. A. , Sucursal Cartagena.

En aras de facilitar la comprensión de este documento, se ha dividido en 8 capítulos que contienen toda información sobre el proceso de sistematización como herramienta de reconstrucción de la realidad social en la que se desarrolló la experiencia.

Los capítulos uno y dos exponen los fundamentos de la sistematización como tal, su objeto, delimitación, antecedentes, justificación, ejes de sistematización y delimitación de los componentes espaciales y temporales.

El capítulo tres contiene los fundamentos teóricos y conceptuales que sustentan el desarrollo de la experiencia y que permitirán contrastarla con la practica.

El capítulo cuatro detalla el marco legal e institucional que enmarca el espacio de intervención social de la estudiante en practicas, en la experiencia.

Los capítulos del cinco al siete recogen toda la experiencia, su recuperación y análisis, estrategias metodológicas implementadas y los Procesos que se generaron a partir de la ejecución del proyecto.

El análisis y recuperación de la experiencia deben ser validados a través de un proceso evaluativo que determinara los alcances, límites, aciertos y errores de la experiencia, esta información esta contenida en el capítulo ocho.

Finalmente, la sistematización de la experiencia arrojará unas conclusiones y recomendaciones que apuntan al mejoramiento del proceso de intervención del Trabajador Social en el campo de la gerencia Social.

1. SOBRE EL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

1.1 PROBLEMA OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

Estrategias metodológicas implementadas por Trabajo Social para mejorar la calidad de vida de los empleados de la empresa Greif Colombia S.A. sucursal Cartagena, a partir del programa de Bienestar Laboral, 2004.

1.2. ANTECEDENTES DE LA SISTEMATIZACIÓN

La propuesta de sistematización surge con el diseño e implementación del proyecto denominado "Mejoramiento de la calidad de vida de los empleados de la empresa Greif Colombia S. A, sucursal Cartagena mediante la implementación del Programa de Bienestar Laboral desarrollado durante el año 2004".

Además, por la necesidad de retomar el área de Salud Ocupacional como parte significativa en el bienestar integral de los empleados, teniendo en cuenta la demanda del contexto empresarial hacia esta temática, y al mismo tiempo, la impetración de mejorar las condiciones de satisfacción(en materia de salud y seguridad) de los empleados.

La importancia y trascendencia que ha despertado la salud ocupacional en Greif y el despliegue de algunos factores que inciden en el deterioro del bienestar integral de sus empleados; impulsa a la necesidad de propender por un mecanismo que permita operativizar la intervención de la estudiante de Trabajo Social en la empresa. Sin embargo, desde Bienestar Laboral, se desarrollan actividades asociadas al mejoramiento de la Salud Ocupacional.

Esta experiencia permea cambios vitales en la vida de cada uno de los empleados y de la empresa como tal, lo cual repercute notablemente en el desempeño y proyección del capital social y simbólico de la misma.

Algunas de las experiencias de años anteriores han girado entorno a esta temática, sin desvincularse en ningún momento del Bienestar Laboral, pero al mismo tiempo, estableciendo un vínculo muy disoluble entre un área y otra. En el programa de Salud Ocupacional se ha manejado todo lo relacionado con promoción y prevención de enfermedades producidas por y en el trabajo, sin embargo, vale la pena resaltar que estas enfermedades y accidentes están asociados en su mayoría a factores del bienestar psicosocial de los empleados. Por ello esta sistematización apunta a recoger y analizar todo el proceso de intervención metodológica de los últimos 3 años para plantear una propuesta mas acertada en cuanto a lo que debe ser el enfoque interventivo del Trabajador(a) Social en el campo de la gerencia Social; teniendo en cuenta que la experiencia en Greif le brindan al estudiante la oportunidad de generar cambios, y sobre todo teoría (a partir de la experiencia) sobre la metodología de intervención en este campo.

En esta ocasión la estudiante de trabajo social se apoya en el programa de Bienestar Laboral para canalizar el fortalecimiento el Programa de Salud Ocupacional, mediante el cual se busca mejorar la calidad de vida de los empleados de la empresa.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La sistematización se ha convertido en una de las herramientas de mayor ponderación para rescatar experiencias y producir teorías a partir de las mismas, teniendo en cuenta que *“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. La sistematización trasciende del proceso evaluativo, se arma de recursos que fundamentan la experiencia para que otros profesionales interesados en determinados temas, puedan partir de una base

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.

más sólida. No basta con ejecutar acciones, programas y procesos; es necesario someterlos a la lente de la teoría para que la metodología de intervención pase de lo puramente empírico a lo científico.

Esta sistematización busca plasmar el análisis de un proceso que conlleva al mejoramiento de la implementación de estrategias de intervención del Trabajador Social en el ámbito empresarial, lo que a su vez permitirá abordar la experiencia, identificando las fortalezas y debilidades de la intervención de los profesionales de Trabajo Social en la gestión empresarial.

Paralelamente promoverá el aporte de elementos teórico-conceptuales que son coyunturales en el ejercicio de la profesión, facilitando, de este modo, a *"otros profesionales inmersos en realidades parecidas y enfrentando problemas similares, aprender de nuestra experiencia, posibilitándoles no partir siempre de cero y no repetir los errores que podemos haber cometido"*².

Finalmente la sistematización es fundamental porque permite la relectura de la experiencia, confronta la teoría con la práctica para producir o confirmar un conocimiento ya expuesto o que necesita ser profundizado. Además, facilita a los próximos estudiantes en práctica, la oportunidad de retomar las experiencias vividas para mejorar su accionar dentro de la empresa; pues en esta medida, también mejora el funcionamiento de los programas que dinamiza para el bienestar de los empleados y de la empresa.

1.4. PREGUNTAS O EJES DE SISTEMATIZACIÓN

- ✎ ¿Qué elementos nuevos se implementan en la metodología de intervención del proyecto?

- ✎ ¿Qué impacto generará en los trabajadores la implementación y refuerzo de las normas de seguridad?

² *Ibid.* Pág. 8.

☞ ¿En que medida se han generado cambios en la aceptación de los trabajadores hacia las políticas y programas de salud ocupacional?

☞ ¿De que manera se integra el Bienestar Laboral al Programa de Salud Ocupacional?

☞ ¿Cuáles son los procesos sociales necesarios para el establecimiento de una cultura del bienestar y el autocuidado?

☞ ¿Cómo se disminuyen los elementos de riesgo psicosocial del contexto interno y externo del trabajador para lograr el mejoramiento de su calidad de vida personal y familiar?

☞ ¿Qué aportes conceptuales y metodológicos realiza el Trabajador social en la búsqueda de integrar los programas de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional en una organización?

OBJETIVOS DE SISTEMATIZACIÓN.

① Analizar la eficacia de la metodología implementada por Trabajo Social para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados de una organización.

① Generar un modelo metodológico de intervención que sirva de base para otros profesionales que se desempeñen en el campo de la gerencia social

① Analizar la forma en que el contexto cultural e institucional, influyen como agentes dinamizadores y/u obstaculizadores de los procesos sociales en las empresas.

2. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL

El proceso de sistematización se desarrolla en la empresa GREIF COLOMBIA S. A, sucursal Cartagena, ubicada en el Km, 9 de la Zona Industrial de Mamonal, así como en las instalaciones de otras instituciones que cedieron su espacio locativo para la ejecución de algunas de las actividades del Programa de Bienestar Laboral, entre ellas:

- ❖ Instituto para la Habilitación del niño sordo INHASOR, ubicado en la Avenida principal del Bosque.
- ❖ Centro Recreacional Napoleón Perea.

Esta experiencia se inicia en el mes de marzo del año 2004 mediante el empalme realizado con la estudiante del año anterior, esto permitió la ubicación contextual e institucional para determinar el espacio de intervención, e identificar los posibles problemas a estudiar y/o intervenir. Además facilitó el conocimiento de las instalaciones de la empresa, las características generales de la población y el manejo de los programas de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional. El reconocimiento, políticas institucionales, apoyo financiero e interinstitucional, entre otros. El proceso de la práctica concluye en el mes de Diciembre del 2004 con la presentación y socialización de un informe final.

2.2. DELIMITACIÓN DE LOS COMPONENTES

❖ BIENESTAR LABORAL

- ☉ *Relación Empleado -Familia - Empresa*
- ☉ *Promoción y Desarrollo familiar*
- ☉ *Potencialización del empleado*
- ☉ *Asimilación de las políticas empresariales*

❖ **SALUD OCUPACIONAL**

- ⊕ *Accidentalidad y Ausentismo*
- ⊕ *Seguridad*
- ⊕ *Entrenamiento*
- ⊕ *Cambios de conducta*
- ⊕ *Asimilación de las políticas empresariales*

❖ **ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

⊕ **Técnicas utilizadas:** Talleres socio-formativos, observación dirigida, asesorías individuales y/o grupales, dinámicas socio-formativas, carteleras informativas, celebración de fechas especiales, reuniones de Seguridad.

⊕ **Interdisciplinarietàd:** Coordinación de las actividades con profesionales de otras disciplinas.

⊕ **Interinstitucionalidad:** Coordinación de actividades con otras instituciones que apoyen el proceso

⊕ **Roles desempeñados por trabajo social:** Dinamizador de procesos, 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*
- ⊕ *Motivación*
- ⊕ *Sensibilización*

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

Esta experiencia se desarrolló bajo un enfoque sistémico-estructuralista no directivo³, concibiendo lo sistémico como *"un fenómeno de influencia mutua y evolución diacrónica, que examina de que manera cada variable afecta el ritmo de cambio, y por lo tanto, la magnitud del resto de las variables del sistema"*⁴ partiendo del hecho de que el ser humano hace parte de tres sistemas esenciales familia-empresa-comunidad, los cuales están interconectados retroalimentando de una u otra forma el desarrollo y bienestar del individuo. El enfoque estructuralista es analítico y *"se apoya en el supuesto de que los fenómenos observados expresen ocurrencias específicas de un principio de estructura o de relación, de carácter global"*. A partir de este enfoque se analiza la experiencia dentro de una estructura o ámbito empresarial apuntando a las mas complejas estructuras, la del ser humano (su inconsciente). Es imprescindible resaltar que la interdependencia entre los sistemas y/o estructuras es inherente el grado de apreciación de cada individuo.

El enfoque estructuralista permitirá la aplicación hermenéutica de la realidad social en la que se desarrolla la experiencia, descrita por el filósofo Hans - Georg Gadamer como *"alusión al modo en que la comprensión y la interpretación, la parte y el todo, se relacionan de manera circular: para comprender el todo es necesario comprender las partes, y viceversa. Tal es la condición de posibilidad de toda experiencia y toda investigación humanas"*⁵.

3.1.1. Desarrollo Humano.

El ser humano es un ser social por naturaleza, independientemente del contexto que le rodee, el ser humano necesita unas condiciones mínimas en

³ La noción de No Directivo se opone a la de Directivo e implica un proceso en el que no existe una regulación u observancia impositiva de parte de la gerencia o administración empresarial.

⁴ ANDER egg, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social

⁵ Enciclopedia Encarta. © 1993-2003 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

su entorno para desarrollarse en forma sana e íntegra; este desarrollo viene a ser el proceso mediante el cual las sociedades evolucionan en pro de mejorar las condiciones vitales para la existencia de cada individuo.

El desarrollo humano es un proceso mediante el cual se amplían las oportunidades de vida de los individuos, las más importantes de las cuales son una vida prolongada y saludable, acceso a la educación y disfrute de un nivel de vida decente. Otras oportunidades incluyen la libertad política, garantía de los derechos humanos y respeto a sí mismo⁶.

El desarrollo humano se centra en los individuos y la expansión de las oportunidades para mejorar el nivel y calidad de vida de las personas, es por ello que el Informe de Desarrollo humano de 1990 define que la riqueza no es el bien que estamos buscando, sino un medio para alcanzar el fin que es el desarrollo.

Durante décadas se ha venido manejando el concepto de desarrollo humano, pero ¿qué es el desarrollo humano? ¿Qué implica? ¿Por qué es importante? "El desarrollo humano es entendido como el proceso de expansión de las capacidades de las personas que amplían sus opciones y oportunidades". Este concepto implica asumir que "las personas son la verdadera riqueza de una nación".

El desarrollo humano es medido desde 1990 por el PNUD a través del Índice de Desarrollo Humano (IDH). Este mide la ampliación de las opciones que conllevan a las personas alcanzar una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos, aprender destrezas y contar con los recursos necesarios para disfrutar una alta calidad de vida⁷.

El desarrollo humano implica una constante búsqueda de nuevos elementos que brinden al ser humano mejores alternativas de vida a través de la equidad,

⁶ Informe de Desarrollo Humano. *Definición y medición del desarrollo humano*. 1990

⁷ Proyecto Informe sobre Desarrollo Humano del 2003.

la potenciación, la productividad, la sostenibilidad, la seguridad y la cooperación. En el ámbito empresarial, el desarrollo humano implica potenciar al ser humano en su condición de empleado; pues en la medida en que se le brinda un ambiente de trabajo adecuado, su productividad aumenta.

El ser humano es integral y así debe ser visto y considerado. Por ello el PNUD ha venido incluyendo en los últimos años nuevas variables para la consideración y análisis del Desarrollo Humano. Desarrollar al hombre-trabajador en la organización es mejorar su calidad de vida, reconociendo sus necesidades y potencializando sus capacidades.

Este desarrollo implica un mejoramiento de la calidad de vida de las personas. En el ámbito empresarial. *La Gerencia Social busca Potencializar el desarrollo humano integral a través de los programas de Desarrollo Familiar y Salud Ocupacional en las industrias y/o empresas, y este Bienestar Sociolaboral de las personas está asociado a los principios psicológicos que plantea Maslow acerca de la satisfacción de las necesidades básicas. Todo ser humano necesita sentirse autorrealizado y eso va mas a la de tener vestido, alimento y educación.*

3.1.2. Bienestar Sociolaboral.

El bienestar sociolaboral es un espacio de intervención social que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los empleados de una institución, organización y/o empresa.

Desde Trabajo Social se busca mejorar las condiciones del contexto laboral del empleado implementando políticas y programas encaminados a beneficiar al trabajador y su familia, como una estrategia de fortalecimiento al recurso humano que produce para las organizaciones, vislumbrando así la ventaja de ganancia por parte y parte. Esta relación de ganancia-ganancia le brinda estabilidad a la compañía y satisfacción al trabajador.

El bienestar sociolaboral propicia el desarrollo organizacional . Hablar de Desarrollo Organizacional es hablar de Desarrollo Humano. Sin embargo, a menudo se pasa por alto el potencial humano, y hace mayor énfasis en los nuevos métodos de producción o en los sistemas cuantitativos que prometen mágicamente incrementar la productividad sin el involucramiento de los empleados. Desde Bienestar Laboral se promocionan y promueven actividades recreativas y familiares orientadas a mejorar la salud física, mental y emocional del empleado y su familia.

3.1.3. Salud Ocupacional.

Del mismo modo, la Salud Ocupacional ha venido generando grandes cambios a nivel del Bienestar Laboral, pues implica mejorar las el ambiente y entorno de trabajo de los empleados. Puesto que *"La salud es un fenómeno social, ya sea porque en ocasiones, las afecciones y enfermedades, son el producto de factores ambientales, no exclusivamente orgánicos sino también laborales y culturales, atendiendo a que sus efectos, siempre afectan de una manera u otra, al individuo. Estos factores ambientales están asociados a los riesgos de enfermedad y la mortalidad, independientes de factores de riesgo individuales"*⁸

El objetivo de la Salud Ocupacional al interior de las empresas es generar una cultura del bienestar, un bienestar integral que apunta al mejoramiento progresivo de la salud emocional, física, psicológica, social, cultural y económica. Aunque usualmente se concibe la salud ocupacional como *"prevenir los accidentes y enfermedades producidas por el trabajo, a través de la promoción, educación, prevención control, recuperación, rehabilitación, readaptación de los trabajadores; protección de las personas a los riesgos ocupacionales y ubicación de estos de acuerdo a sus condiciones"*⁹, El enfoque interventivo del Trabajador(a) Social alude este concepto como parte y no

⁸ Manual de Salud Ocupacional Greif Colombia S.A.

⁹ AYALA, C., Carlos. Legislación en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. Ed. Salud Laboral. Santa fe de Bogotá, Octubre de 1999. Pág. 93.

como un todo, pues el todo lo define el estado, nivel y calidad de vida de cada individuo; entendiendo que la prevención de los accidentes no solo evita costos sino que reflejan un cambio de cultura al interior de las empresas, de los trabajadores y de su familia.

El refuerzo del conocimiento (entrenamiento) sobre la labor que realiza cada empleado se convierte una de las armas vitales para la disminución de la accidentalidad, lo que a su vez se refleja en una constante de mejoramiento de la productividad de cada individuo. Además, a través de cada uno de sus subprogramas, la salud ocupacional alcanza un mayor radio de acción en el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados.

El enfoque de intervención social avizora el concepto ocupacional como algo que trasciende de la medicina para llegar a regenerar el entorno social de los trabajadores.

Este programa esta conformado por los siguientes componentes:

➤ ***Subprograma de Medicina preventiva.***

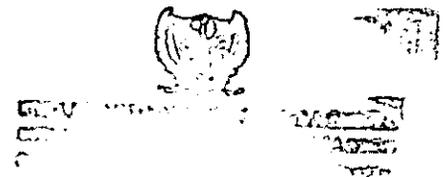
Esta orientado a prevenir todas las enfermedades para mejorar la salud del trabajador y generar en este una cultura del autocuidado.

➤ ***Subprograma de Medicina del Trabajo***

Se refiere al conjunto de actividades encaminadas a la prevención y control de enfermedades en los trabajadores, generados por factores de riesgo ocupacional existentes en el medio laboral en el que se desempeñan

➤ ***Subprograma de Higiene Industrial***

Es un conjunto de actividades enfocadas 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 tendientes a identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo presentes en los lugares de trabajo para evitar accidentes y condiciones inseguras que atenten contra la integridad física y mental del trabajador.

La Salud ocupacional le brinda al profesional la oportunidad de incursionar en nuevos espacios que propenden por el mejoramiento del bienestar y la calidad de vida del empleado, lo que se refleja en mejoras del ambiente y las condiciones de trabajo. *“ Cuando las organizaciones han abordado la cuestión de la calidad de la vida en el trabajo siempre han logrado grandes avances en la producción”¹⁰*

Desde trabajo Social se promueven acciones centradas en la potencialización del empleado. Su intervención, desde el Programas de Bienestar Laboral, a través de la Salud Ocupacional, busca sensibilizar al empleado de su importancia en el proceso, es decir, convertirlo en sujeto y objeto de su propio desarrollo al mismo tiempo que se perpetúan comportamientos que llevarán a la construcción de una cultura de bienestar y autocuidado

Según McGregor (1960) el hombre trabaja por que el trabajo es tan natural como el juego o el descanso. Aunque las condiciones de trabajo del empleado en algunos casos no son optimas, el ser humano necesita ser reconocido, aceptado por sí mismo y por los demás; es una forma de autorrealizarse y de satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia. Es por ello que desde la Salud Ocupacional, Trabajo Social se da a la tarea de realizar acciones y dinamizar procesos tendientes a disminuir todos los factores de riesgo psicosocial que limitan el buen desempeño del empleado, a través de las actividades familiares, ocupacionales, ambientales y asesorías individualizadas que se organizan y gestionan para todos los empleados.

El profesional de Trabajo Social cuenta con un bagaje teórico-conceptual que le permite intervenir en el campo de la Salud Ocupacional para fortalecer los

¹⁰ ROSOW, Jerome M. *La calidad de Vida Laboral en Los sistemas Socio-técnicos*. Cap. 16. Pottafra.

programas encaminados al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar del empleado. Sin embargo, la gerencia debe asumir un papel preponderante y asertivo en cuanto al bienestar de sus empleados. Cada vez mas, es mayor el número de empresas que entienden la importancia del talento humano para el aumento de la producción. La organización como tal debe asumir el compromiso de la funcionalidad de los programas de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional de forma integral. Es imprescindible mantener la coyuntura necesaria entre estos programas, para satisfacer todas las necesidades propias del individuo en su ambiente de trabajo.

La globalización del mercado y la transmundialización de la economía, hace que se reduzcan en grandes proporciones las oportunidades de acceso al empleo y con ello la explotación de la mano de obra. Es muy común encontrar empleados insatisfechos en su trabajo y que por ende no dan lo mejor de sí, por lo que sus niveles de productividad no son muy eficientes. Sin embargo, el trabajo debe brindar, además de un reconocimiento económico satisfactorio, unas condiciones locativas e interaccionales necesarias para el buen desempeño de los empleados. El trabajo debe conllevar a las personas alcanzar parte de su autorrealización personal. Para ello se requiere de un buen clima organizacional, entendido este como *"una de las categorías conceptuales que se utilizan para la explicación de los factores que influyen en las conductas individuales y grupales dentro del sistema organizacional"*¹¹. El clima organizacional permea relaciones mas abiertas y objetivas.

3.1.4. Influencia de la Cultura en el Clima Organizacional.

A pesar de que el clima organizacional se forma a partir de los valoraciones y/o imaginarios individuales y subjetivos de quienes lo experimentan, *"el clima cumple la función de enlace o variable interpuesta entre los factores e la personalidad y las condiciones estructurales de la organización"*¹².

¹¹ ETKIN, R. Jorge . VIABILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES. Formas de sobrevivir y crear medios inciertos. Edición MACCHI. Buenos Aires – Argentina. Pág. 53.

¹² Ibid.. Pág. 51.

Cada empleado se desarrolla en su integralidad cuando el clima en el que esta inmerso es apropiado.

El clima organizacional también se mejora a través de la reducción de los factores de riesgo psicosocial y físicos (ruido, iluminación, ergonomía, etc) Por esta razón a nivel interno cada empresa debe tener entes o comités encargados de velar por la permanencia de un buen ambiente de trabajo. A nivel de Salud Ocupacional debe existir un COPASO (Comité Paritario de Salud Ocupacional) que vele por el mejoramiento del ambiente de trabajo, la disminución de factores de riesgos psicosociales, de accidentalismos y ausentismos. Este equipo humano debe estar conformado equitativamente por un numero tanto de empleados como de administrativos, para realizar una labor mancomunada que redunde en bienestar de los empleados y de la empresa u organización (Art. 2 Resolución 2013 de 1.986). El COPASO es uno de los entes encargados de velar por el mejoramiento del ambiente y clima organizacional, en la medida en que el Comité aporta a la disminución de los riesgos laborales de igual forma contribuye al mejoramiento del clima organizacional; puesto que al disminuir los riesgos el ambiente de trabajo se hace mas deseable y las relaciones entre mandos se equilibra

Vale la pena anotar que los elementos culturales vienen a jugar un papel fundamental en el desarrollo de las políticas de Bienestar Social y Salud Ocupacional de las empresas. Cada individuo crece con un sistema integrado de normas, valores, símbolos, ideologías, costumbres y actitudes que lo hacen único pero que al mismo tiempo lo identifican como parte de un todo. Este sistema denominado cultura, en algunas ocasiones interfiere en la efectividad de las acciones que se realizan en pro de lograr el desarrollo y bienestar integral del empleado. Es aquí, donde el Trabajador Social debe dinamizar procesos orientados a reformar estos sistemas culturales, puesto que el ser humano es susceptible a los cambios, y que potencializar su desarrollo implica desarrollar nuevas estrategias para la adopción de pautas de comportamiento que estén inmersas en la cultura del autocuidado.

3.1.5. Desarrollo Familiar.

El desarrollo de programas y procesos con la familia "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"¹³

Este bienestar está estrechamente vinculado a las políticas organizacionales (calidad, Bienestar y salud ocupacional de la empresa). La política de calidad de la empresa enfatiza la satisfacción de los requerimientos y demandas del cliente a bajos costos a través del mejoramiento y potencialización de las capacidades de los empleados. Por ende es necesario que el o la Trabajadora(a) maneje los conocimientos básicos sobre administración, organización, calidad, desarrollo humano y salud ocupacional.

Esta política de Calidad Total está dirigida a todo el personal, tanto interno como externo, de la empresa; y va desde la calidad de los productos hasta la calidad de vida y bienestar de los trabajadores. Para brindar un producto con calidad es necesario invertir en el mejoramiento del entorno, es decir, del ambiente físico y laboral, para ello se deben generar unas estrategias que vinculen y generen la participación de todo el personal, es por ello que el enfoque de desarrollo familiar prioriza la estabilidad en la base del núcleo familiar para disminuir los riesgos psicosociales que pueden poner en riesgo la vida del trabajador mientras realiza una labor. Todo este enfoque de calidad se refleja en la misión y visión de la empresa, por ende, para prever el cumplimiento de las metas y visión empresarial es necesario que todas las instancias de organización asimilen la aplicación de las políticas, ello se manifiesta en el sentido de pertenencia de los trabajadores a su área de trabajo y a la compañía como su espacio laboral propio.

¹³ MARTINEZ Pardo, Luz Patricia y ARTEAGA Urquijo, Patricia. Gestión Social del Talento Humano. Ed. Antropos Ltda. Santa fe de Bogotá. 2000. Pág. 58.



Las diversas teorías administrativas vinculan el desarrollo y bienestar del recurso humano a la oportunidad para que este acceda al conocimiento, pues a mayor conocimiento menor riesgo y menor índice de error en los estándares de calidad Trabajo. La política de calidad de Greif sostiene la importancia de proporcionar a sus empleados la formación, los medios y sistemas que le permitan realizar su trabajo con calidad y esmero.

Todos y cada uno de estos factores influyen en el deterioro del tejido social interno, de las relaciones humanas y del clima y cultura organizacional interno. Esto coadyuvado por las jerarquías de empoderamiento cuya autoridad en algunos casos (como el de mandos altos y medios) no es bien administrada, y genera a su vez la alineación del empleado (subordinado por la escasa oferta de empleos) que prefiere permitir la vulneración de sus derechos humanos (el buen trato) ante la posibilidad de perder la única fuente de sustento familiar (el trabajo).

Por todo lo anteriormente expuesto el estado juega un papel preponderante en el establecimiento de las políticas laborales que regulan el funcionamiento de las empresas, del trabajador, su familia y el ambiente en que se desenvuelve en el día a día.

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

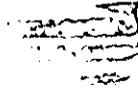
ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, además de mantener la vigilancia para velar por cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional.

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.¹⁴
- ✎ 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 económicas¹⁵.

¹⁴ Aun falta incluir las reformas del 2003

¹⁵ AMARÍS Pérez, Ibeth Paola. Retomado de Estrategias Metodológicas implementadas por trabajo social para fortalecer el Bienestar Laboral de los Empleados de la empresa Greif Colombia S. A Sucursal Cartagena, 2003. Pág.23. Solo se registra un cambio de las fechas correspondientes a las nuevas Reformas de Ley sobre el tema.



4. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La importancia de la sistematización se asume a partir de los 90, como un proceso teórico-metodológico que permite la recuperación de experiencias prácticas concretas que tienen una gran utilidad y a partir de las cuales se puede generar teoría. *“La sistematización no es cualquier actividad de registro de información, ni se hace de cualquier manera. Ella exige permanentes reflexiones y referencias teóricas y metodológicas, lo cual significa también que no es un simple proceso técnico.*

La sistematización es un proceso teórico y metodológico, que a partir del ordenamiento, reflexión crítica, evaluación, análisis e interpretación de la experiencia, pretende conceptualizar, construir conocimiento, y a través de su comunicación orientar otras experiencias para mejorar las prácticas sociales”¹⁶

Esta propuesta de sistematización está fundamentada en el modelo de Antonio Puerta, por la accesibilidad que la misma permite a aquellos que quieren asirse de la recuperación de la experiencia para profundizar en una temática determinada. Además por que resume los aspectos más importantes del proceso de la experiencia. A continuación se presenta el esquema metodológico:

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

Se definen el origen de la experiencia, los responsables de la iniciativa y el tiempo en que surge y se desarrolla la misma.

➤ ***Definición de los propósitos de sistematización.***

Establece los resultados, beneficios y logros que se esperan obtener a través del proceso de sistematización.

¹⁶ CARVAJAL Burbano, Arizaldo. Apuntes para la Sistematización de Experiencias. Univalle. Serie de Documentos de Trabajo N° 3. Pág. 14.

➤ **Formalización de la experiencia.**

Contiene los componentes básicos que dan cuerpo al desarrollo de la experiencia en orden cronológico, constituidos por el proyecto de acción y el contexto institucional donde se ejecutó la práctica.

➤ **Definición del objeto de la sistematización.**

Se refiere a la práctica misma, al aspecto determinado que se desea sistematizar. Esta delimitación se realiza en forma temporal, espacial y de componentes.

➤ **Diseño metodológico de la sistematización.**

Mediante este se establece el método, procedimiento o técnica a seguir para alcanzar los objetivos propuestos en la sistematización, incluyendo las variables, indicadores, fuentes de información, técnicas de registro, organización e interpretación de la información

➤ **Recuperación del proceso de sistematización.**

Es describir los momentos y/o proceso vividos y generados en la experiencia de sistematización, con el fin de establecer relación entre los objetivos y los resultados.

➤ **Evaluación de la experiencia.**

Se realiza para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos en la sistematización. Además para mejorar las fortalezas y disminuir las debilidades en el desarrollo de la experiencia y en las oportunidades que brinda determinado espacio profesional.

➤ **Análisis y Conclusiones.**

Con lo cual se busca dar respuesta a los objetivos y preguntas de la sistematización, presentando aportes conceptuales y/o metodológicos para el seguimiento al proceso de intervención y al quehacer profesional.

➤ **Comunicación de la experiencia.**

significa divulgar los resultados del proceso a la población como una estrategia de fortalecimiento al proceso de sistematización y al desarrollo de próximas experiencias, de esta forma se obtienen aportes importante y se retroalimenta a la población que participo en la experiencia de forma directa e indirecta.

4.1. Fuentes de Recolección de Información.

Las fuentes de recolección de información utilizadas se clasifican en:

- **Fuentes primarias:** obtenidas través de las inspecciones diarias realizadas en los puestos de trabajo, inspecciones de seguridad del Copaso asesorías individuales, asesoría de proveedores de elementos de seguridad, actividades realizadas con las familias, conversatorios grupales(reuniones de seguridad), Capacitaciones externas y talleres realizados con los trabajadores.
- **Fuentes secundarias:** información obtenida a través de la revisión y análisis de documentos varios, como los Manuales y evaluaciones de entrenamiento, el programa de Salud Ocupacional, Los reportes de accidentes, Manual de Calidad, Archivos de actividades familiares y otros de carácter académico.

4.2. Técnicas de Registro de Datos.

- ☞ **ACTAS:** utilizados para registrar los compromisos y/o acuerdos realizados en cada una de las reuniones del Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO) y actividades particulares. (Ver anexo E, A)
- ☞ **EVALUACIONES DE ENTRENAMIENTO:** Utilizadas para medir el nivel de conocimiento y aptitud para realizar una labor determinada. (Ver anexo I, J)

- ✦ **EVALUACIONES DE DESEMPEÑO:** Utilizadas para medir el desempeño del empleado en determinado puesto de trabajo durante el año. (Ver anexo F, G H)
- ✦ **ENCUESTAS SEMIABIERTAS:** utilizados para evaluar el proceso y conocer las necesidades y sugerencias de los empleados frente al desarrollo de las actividades de los Programas de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional.
- ✦ **FORMATOS:** a través de los cuales se controlaba el uso y consuno de EPP's, Inspecciones de Seguridad del COPASO, entrenamientos, control y entrega de medicamentos, etc.(Ver anexo L).
- ✦ **FORMATOS DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES:** utilizados con el objeto de determinar las causas principales de accidentalidad, disminuir los riesgos y plantear acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al caso. (Ver anexo B, C, K).
- ✦ **ARCHIVOS:** con el fin de dejar registros completos sobre el desarrollo de la experiencia que sirvan de soporte para el seguimiento de cada uno de los programas manejados por el trabajador social de la empresa (Ver anexo M, N).
- ✦ **MANUALES DE ENTRENAMIENTO:** Con el fin de hacer seguimiento y control al programa de entrenamiento interno, su eficacia y eficiencia para garantizar la calidad en la producción y disminuir los riesgos de accidentes.
- ✦ **FORMATO DE INSPECCIONES DE SEGURIDAD:** Como registro de las situaciones y/o condiciones inseguras en la planta que atentan con el bienestar e integridad de los trabajadores. (Ver anexo D).

5. ANALISIS DEL CONTEXTO

5.1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

5.1.1 RAZÓN SOCIAL

GREIF COLOMBIA S. A.

5.1.2 LOGOTIPO

The logo for Greif, consisting of the word "GREIF" in a bold, black, sans-serif font. The letters are closely spaced and have a slightly irregular, industrial feel.

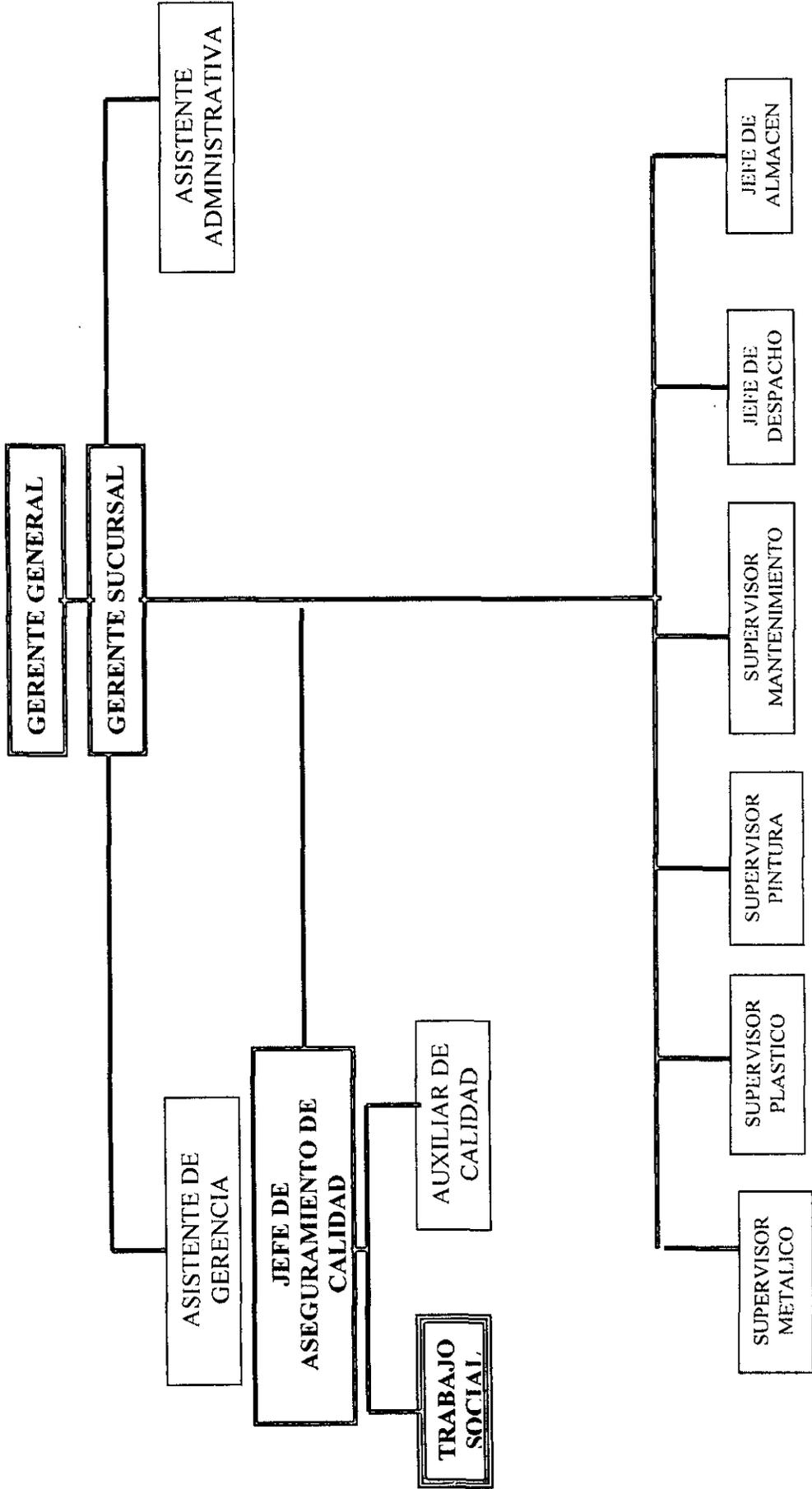
5.1.3 RESEÑA HISTORICA¹⁷.

GREIF inició sus operaciones en 1877 fabricando barriles de madera para el transporte de todo tipo de mercancía con gran éxito. A través de desarrollos, la variedad de productos fue aumentando a tambores de fibra, tambores metálicos, tambores plásticos, envases corrugados, bolsas plásticas de múltiples capas contenedores de tamaño intermedio y cajas de cartón, contenedores de tamaño intermedio y cajas de cartón.

GREIF es el líder mundial en la fabricación de envases industriales con mas de 9.000 empleados en 200 plantas distribuidas en 42 países del mundo. En Colombia está presente desde mediados de los años 50. En la actualidad posee dos plantas de producción localizadas en Bogotá y Cartagena; con tres líneas principales de productos: envases metálicos, envases de polietileno y envases de policarbonato.

¹⁷ Brochure de la empresa Greif Colombia S.A. 2004.

ORGANIGRAMA



En el año de 1998 compró la división de empaques industriales de Sonoco Product Company, lo que la convirtió en el principal fabricante de envases industriales en Norte América. En el año 2001 GREIF adquiere VAN LEER, compañía de origen holandés, fundada en 1919; convirtiéndose así en el principal fabricante de envases industriales en el mundo.

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.

5.1.5 COBERTURA DE USUARIOS.

La empresa tiene una amplia gama de clientes a nivel local y nacional (además de otras sucursales internacionales de Greif) a los cuales les suministra envases metálicos plásticos según sean sus intereses y necesidades, ubicados específicamente en las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Medellín y Puerto Rico, entre otras. A continuación los nombres de algunos clientes:

- ☛ DOW AGROSCIENCE, en Cartagena.
- ☛ DOW QUÍMICA, en Cartagena y Barranquilla.
- ☛ SYNGENTA, en Cartagena.
- ☛ NYNAS, en Cartagena.
- ☛ EXXONMOBIL, en Cartagena.
- ☛ BAYER, en Cartagena y Medellín.
- ☛ COMPAÑÍA ENVASADORA DEL ATLÁNTICO CEA, EN Barranquilla.
- ☛ DUPONT, en Barranquilla.
- ☛ MONSANTO, en Barranquilla y Bogotá.
- ☛ PROFICOL, en Barranquilla y Bogotá.
- ☛ MONÓMEROS, 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 Medellín.
- ☛ TERPEL, en Bucaramanga.
- ☛ OLEOFLOR, en Bucaramanga.
- ☛ SANTANDEREANA DE ACEITES, en Bucaramanga.

Otros clientes son: BAFQUIMICA, compañía agrícola; DISTRIBUIDORA QUÍMICA, Holanda, ECOLAB, GRIFFIN, Laboratorios FARMVIC, QUIMOR, UNION CARIBE, GREIF COSTA RICA, etc.

5.1.6. PROGRAMAS DESARROLLADOS.

🌀 SALUD OCUPACIONAL.

Programa orientado a la prevención, identificación, seguimiento y control de los factores de riesgo (físicos, químicos, psicosociales y de salud) presentes en cada una de las áreas de trabajo, con el fin de mejorar la calidad de vida y el ambiente laboral a través de medidas y estrategias encaminadas a evitar accidentes, enfermedades naturales y profesionales, y sobre todo a sensibilizar a la población de empleados sobre la importancia de la cultura del autocuidado; al mismo tiempo que se cumplen con los parámetros establecidos en la Ley 100 de 1993, El código del Trabajo y demás normas que rigen todo lo relacionado con la Salud Ocupacional.

🌀 LAS CINCO ESE JAPONESAS(SOL) "5S".

Es un programa relaciona con la seguridad, el orden, la limpieza y las buenas practicas de manufactura. Las 5S son consideradas como pilares para el establecimiento del programa como Justo a Tiempo y Las Buenas Prácticas de Manufactura, para maximizar eficiencia en almacenes, para el mantenimiento productivo-total, entre otros.

Hiroyuki Hirano señala que las 5S surgen de la necesidad de afrontar y apoyar la correspondiente reestructuración corporativa.

Las 5S establecen cinco factores importantes: **La Organización**, **El Orden** (PARÁMETRO FUNDAMENTAL), **La Limpieza** (PARÁMETRO FUNDAMENTAL), **La Limpieza Estandarizada** y **La Disciplina**.

Es un programa de sensibilización y concientización para el mejoramiento de las condiciones locativas y productivas de la empresa.

🌀 GESTIÓN AMBIENTAL.

Este programa se ha implementado con el fin de mejorar la eficiencia de la materia y la energía, además de reducir el impacto ambiental de los productos y sistemas.

Este programa se ejecuta a través de un proceso de reducción de residuos (cartón, trapos, empaques, estibas, retales, barredura, alimentos etc). Para ello se implementa un proceso de identificación de tambores de la compañía con capacidad para 20 Lts y 55 AG, de la siguiente forma:

- 🌀 **Color Crema:** Material reciclable, residuos de alimentos.
- 🌀 **Color Azul:** Desechos plásticos y material de barredura.
- 🌀 **Color Rojo:** Residuos de curaciones.
- 🌀 **Color Verde:** Hojas secas, trapo, cartón sucio
- 🌀 **Color Gris:** Bolsas plásticas y Cartón Limpio.

Simultáneamente se realiza un control, a través de un formato, para determinar la cantidad de residuos que se producen semanal y mensualmente; con el fin de mejorar las condiciones ambientales al interior y exterior de la empresa. Además es una estrategia para asignar responsabilidad a los empleados en el orden y aseo de sus puestos de trabajo.

🌀 PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO Y FAMILIAR.

Este programa es coordinado desde Bienestar Laboral, mediante la gestión y realización de actividades formativas, recreativas, psicosociales y de salud que propendan por el desarrollo integral y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y su núcleo familiar. Estas actividades se coordinan con apoyo de la Jefe de Aseguramiento de Calidad, La docente Coordinadora de la practica y del personal de Recursos Humanos de a la empresa de servios temporales ASAP-ASECO (quien suministra al personal temporal) que ofrece a sus empleados los siguientes beneficios:

- 🌀 Subsidio de Transporte.
- 🌀 Auxilio Educativo.

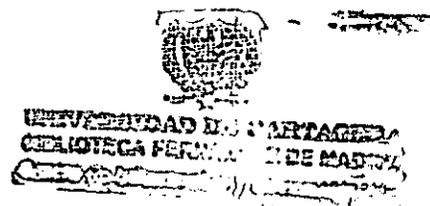
- ✎ Fondo de Prestamos para calamidad doméstica: enfermedades, deudas, accidentes, educación, mejoramiento de vivienda, etc.
- ✎ Auxilio de anteojos.
- ✎ Seguro de vida por muerte accidental o natural.
- ✎ Póliza de hospitalización.
- ✎ Prima de servicio y antigüedad.
- ✎ Afiliación a la Caja de Compensación Familiar Comfenalco.
- ✎ Afiliación a ARP y EPS.
- ✎ Afiliación a Pensiones y Cesantías.

5.1.7. ORGANIZACIONES FORMALES E INFORMALES.

☉ COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL.

El COPASO es el organismo encargado de promocionar, vigilar y controlar todas las actividades en materia de Salud Ocupacional en la empresa. Este comité está integrado por un número equitativo de miembros por área (trabajadores y administrativos) con sus respectivos suplentes, de acuerdo a lo establecido en el decreto 1295 de 1994.

El comité paritario apoya en el control y seguimiento de accidentes, la realización periódica de inspecciones de seguridad en la planta, y en el control y seguimiento de elementos de protección personal. Sus acciones se han encaminado con intensidad al mejoramiento de la seguridad, para ello se asignan responsabilidades a cada miembro con el fin de controlar y evitar la prolongación de acciones y condiciones inseguras en la empresa en general. Algunos de los miembros apoyan el programa de entrenamiento interno. La programación de las reuniones e inspecciones están a cargo de la JAC y la Trabajadora Social.



COMITÉ POR SUBPROCESO DE PRODUCCIÓN.

Por cada área de trabajo hay unos comités encargados de evaluar y hacer seguimiento al proceso productivo correspondiente y establecer acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora de acuerdo a su alcance.

Son seis comités, uno por cada área(metálicos, plástico, mantenimiento, pintura, despacho y almacén).

Cada comité esta integrado por un supervisor o jefe de área y un grupo de operarios de la misma sección, y coordinados por la Jefe de Aseguramiento de Calidad(quien los acompaña en algunos casos en la reunión del comité). De esta forma se genera en el empleado un mayor compromiso con la calidad del producto y con el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

EQUIPOS DEPORTIVOS.

Se forman a menudo entre trabajadores de diferentes áreas y en la mayoría de los casos su campo de acción esta fuera de la empresa (campeonatos interbarrios). Este tipo de asociaciones surge por la necesidad de disminuir los factores de riesgo psicosocial generado por y en el trabajo. El sano esparcimiento mejora las condiciones emocionales y de salud de los empleados.

5.1.8. RELACIONES INSTITUCIONALES.

Greif tiene una amplia gama de relaciones externas con otras instituciones que hacen posible el mejoramiento de sus labores y el cumplimiento de sus políticas.

ASAP-ASECO LTDA.

Es la empresa de servicio temporales que suministra los trabajadores a la empresa, por ello están en constante contacto con Greif para los requerimientos del contrato, beneficio y obligaciones del trabajador. Con ASAP-

requerimientos del contrato, beneficio y obligaciones del trabajador. Con ASAP-AECO se coordina todo lo correspondiente a Bienestar Laboral (actividades familiares, afiliación ARP, EPS, dotación de uniformes, cesantías, pensiones, subsidios, etc). De igual manera apoyan todas las actividades que se programan a nivel de salud ocupacional con el apoyo de la ARP de los suministrados. Bienestar Laboral (la Trabajadora Social) viene a ser el contacto y enlace directo entre ASECO y los empleados.

🌀 ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES.

Son las entidades encargadas de operacionalizar y promocionar el Sistema General de Riesgos Profesionales. Su compromiso es orientar a apoyar a la empresa en todo lo relacionado con Salud Ocupacional (Medicina Preventiva y del Trabajo, Seguridad Industrial e Higiene Industrial).

Greif cuenta con el apoyo de Liberty y Colpatria, la primera es la correspondiente al personal suministrado y la segunda al personal fijo de la empresa. Sin embargo, ambas, apoyan las actividades del Programa de Salud Ocupacional de la empresa. Actualmente se estudia la posibilidad de cambiar de ARP, con el fin de unificar la visión a la hora de ejecutar las acciones para mejorar la eficacia del proceso.

🌀 ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD.

Las EPS que apoyaban a Greif siempre fueron HUMANAVIVIR y el ISS, sin embargo, debido a las condiciones de estos para la atención del personal se originó la necesidad de contactar una EPS que atendiera a todo el personal sin distinción de afiliación, por ello gran parte de las actividades realizadas durante este año se ejecutaron con el apoyo de COOMEVA.

El trámite de afiliación o cambio de EPS lo realiza Greif o ASECO dependiendo del tipo de vinculación del empleado, es decir, si es fijo o temporal.

Las actividades coordinadas con las EPS para capacitación y realización de exámenes(básicos) tienen como fin la prevención y promoción de la salud integral del empleado y de su familia.

☉
☉ **PROVEEDORES.**

La relación con estos a nivel de Bienestar Laboral es para la adquisición de elementos de protección personal. Se mantiene una relación estrecha y directa con el fin de mejorar las condiciones de seguridad del trabajador y evitar los accidentes. Los proveedores de EPP's también apoyan con capacitaciones preventivas, sobre el uso y manejo del material que suministran y cualquier otra temática sugerida por la empresa que sea de su área.

5.2. EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.

5.2.1. Nombre del Proyecto.

"Mejoramiento de la calidad de vida de los empleados de la empresa Greif Colombia S. A. Sucursal Cartagena, a través de los programas de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional. 2004."

5.2.2. Justificación.

El deterioro de la calidad de vida de los empleados en las empresas cada vez aumenta por el disparo de los factores psicosociales, es por ello que el estado se ha dado a la tarea de regular el funcionamiento de las mismas en relación a los compromisos y beneficios de los empleados.

El bienestar de los empleados se potencializa desde los departamentos de Recurso o Talento Humano. Las empresas y Organizaciones se han concientizado de la importancia del recurso humano para el mejoramiento de la calidad y la productividad.

El bienestar a nivel industrial u organizacional se devela en las oportunidades que tiene el empleado para satisfacer sus necesidades básicas (alimento, vestido y vivienda). Sin embargo, un empleo debe ofrecer otros elementos que propicien la autorrealización del trabajador. Las personas no solo trabajan por

necesidades económicas y por el mantenimiento de su núcleo familiar; trabajan por que buscan construir una imagen de sí mismo s que les ubique en un puesto dentro de la sociedad. La satisfacción de las necesidades del trabajador esta estrechamente vinculado a su integración y/o ajuste a la cultura organizacional de la empresa en la que labora, entendida esta como " el conjunto complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, ley, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad"¹⁸

Para alcanzar el bienestar del empleado hay que pensar en un desarrollo humano integral, la motivación se convierte en el vehículo principal para promover la participación del trabajador en la empresa. A pesar de que el ambiente organizacional no siempre permea esta participación, es indispensable buscar las estrategias para que los empleados visualicen y hagan apreciaciones diferentes y menos subjetivas del clima organizacional en su ambiente de trabajo.

El mejoramiento del ambiente organizacional, generará relaciones mas horizontales, un sistema mas abierto a cambios en el manejo de la autoridad y sobre todo en el subsistema de las jerarquías

De igual modo, la empresa debe propiciar un medio ambiente sano y condiciones seguras para el desempeño del empleado. "El medio ambiente presenta una estructura multidimensional en el sentido que muestra una diversidad en las fuentes de abastecimiento y en los mercados de usuarios y consumidores, de manera que los objetivos que tienen que ver con las conductas e intereses de diferentes individuos, grupos e instituciones externas"¹⁹benefician tanto al empleado como a la empresa.

La seguridad es una de los aspectos mas importantes a nivel de Salud Ocupacional. Desde los tres subprogramas de SO se gestionan recursos, se

¹⁸ TAYLOR, E. B. American Antropologist. 61:227. Abril de 1459.

¹⁹ ETKIN, Jorge. *Viabilidad de las Organizaciones*. Formas de sobrevivir y crecer en medios inciertos. Edic. MACCHI. Buenos Aires-Argentina.1984. Pág. 23

promueven costumbres y se propende por el mejoramiento y optimización de la calidad de vida del empleado.

En estos momentos se hace necesario trabajar e integrar los programas de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional con el firme objetivo de generar estrategias de mejoramiento del entorno interno(seguridad y desarrollo individual) y externo del empleado(mejoramiento de la relación conyugal y familiar como estrategia para mejorar el rendimiento productivo del empleado). Finalmente es importante anotar que esta propuesta apunta a generar cambios significativos en el mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo integral del empleado y de su familia.

5.2.3. Situación Problema Objeto de Intervención.

Identificar los problemas principales en este tipo de organizaciones no es fácil por la naturaleza de las mismas y los continuos cambios que se generan en su contexto interno y externo. Sin embargo, a partir del proceso de conocimiento de la empresa y de su recurso humano se detectaron las siguientes problemáticas:

- ✎ *Deterioro del tejido social(relaciones humanas difusas y conflictivas)*
- ✎ *Factores psicosociales que afectan el bienestar integral del empleado.*
- ✎ *Altos niveles de accidentalidad.*
- ✎ *Poco interés del empleado en asumir responsabilidades en relación con su seguridad.*
- ✎ *Bajo compromiso de la familia en aportar al bienestar psicosocial del trabajador.*
- ✎ *Ambiente organizacional distorsionado(mal manejo de la autoridad en la relación supervisores-operarios, conductas individuales y grupales predispuestas al conflicto, agresión verbal, etc.)*

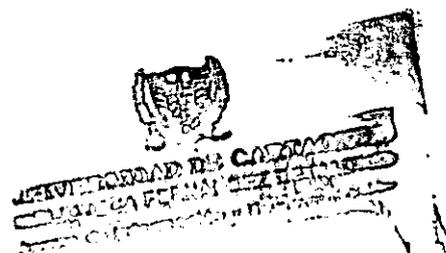
5.2.4. Objetivos del Proyecto

Objetivo General

Mejorar la calidad de vida de los empleados de la empresa Greif de Colombia S. A, sucursal Cartagena, en el 2004, a través de los programas de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional.

Objetivos Específicos.

- ↳ Propender por el fortalecimiento de las actividades que se realizan a nivel de Higiene y Seguridad Industrial dentro del programa de Salud Ocupacional de la empresa.
- ↳ Implementar acciones encaminadas a disminuir los niveles de accidentalismo al interior de la empresa.
- ↳ Realizar en el programa de salud ocupacional y Bienestar Laboral, actividades para el mejoramiento de las condiciones de Salud y seguridad del empleado en su puesto de trabajo a mediano y largo plazo.
- ↳ Propiciar el acercamiento de la familia del empleado a su entorno de trabajo como estrategia de refuerzo para disminuir los niveles de tensión y estrés causados por y en el trabajo o la familia.
- ↳ Coordinar actividades con apoyo interinstitucional para fortalecer el proceso de sensibilización de los empleados frente a las condiciones y/o situaciones riesgosas generadas por si mismos.
- ↳ Impulsar un programa de incentivos para los empleados que generen sugerencias frente a situaciones de Inseguridad e Higiene Industrial.



Las ARP Liberty y Colpatria y las EPS (Humana Vivir e, Instituto Seguro Social CAA Mamonal, Coomeva), Laboratorios Clínicos, Caja de Compensación Comfenalco, y la universidad de Cartagena; ajustando el cronograma de acuerdo a las condiciones de la producción. Simultáneamente se coordinará con la gerencia el apoyo con los recursos financieros y logísticos a los que haya lugar. Además se consultaran con los empleados el desarrollo de algunas actividades, con el fin de elevar su compromiso y motivación.

↳ **EJECUCIÓN:** Es el desarrollo de todas y cada una de las actividades programas y contenidas en el proyecto con el fin de lograr los objetivos.

↳ **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Es un un proceso de supervisión permanente, mediante el cual se pretende identificar debilidades y fortalezas que estén o hayan afectado la ejecución del proyecto, con el fin de obtener óptimos resultados.

5.2.6 RECURSOS.

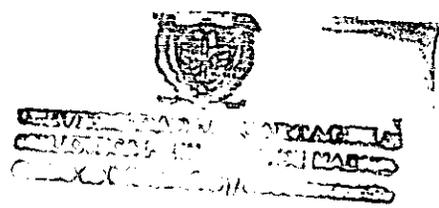
El proyecto contará con el apoyo y la participación de:

- ↳ La Jefe de Aseguramiento de Calidad, la coordinadora del programa de Salud Ocupacional y 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 Humanavivir, Instituto Seguro Social CAA Mamonal, Coomeva. La Caja de Compensación Comfenalco y la Universidad de Cartagena y la San Buenaventura. A nivel de Salud Ocupacional los proveedores de EPP's: Seguridad, Protección y Soldaduras, Central de Soldaduras, Al Día Ltda., Soldar Ltda.

5.2.7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES BIENESTAR LABORAL AÑO 2004

ACTIVIDADES	MESES											
	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Reuniones del COPASO												
Actualización de Programa de Salud Ocupacional												
Inspecciones de seguridad												
Estudios de ruido, gases e iluminaciones												
Actualización del Plan de Emergencias de Bogotá y capacitación de Brigadas de Emergencias												
Actividades familiares												
Coordinación, apoyo y seguimiento al programa de entrenamientos												
Talleres socioformativos: Relaciones humanas												
Control, seguimiento y entrega de Elementos de Protección Personal												
Control y Seguimiento de Ausentismo												
Investigaciones y control de Accidentes de Trabajo												
Semana de Salud Ocupacional: jornadas de salud, actividades formativas y concursos.												

- ✦ El personal de recursos humanos de ASAP ASECO LTDA y, GREIF Bogotá.
- ✦ 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.



5.3 EQUIPO DE INTERVENCIÓN

La sistematización de esta experiencia estuvo a cargo de la estudiante de Trabajo Social en prácticas, quien coordinaba las actividades correspondientes al programa de Bienestar Laboral. También se recibió apoyo de la asesora suministrada por la Universidad, la Jefe de Aseguramiento de Calidad en la empresa (Coordinadora de prácticas en el campo, 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 se desarrolló en la empresa GREIF COLOMBIA S. A, sucursal Cartagena, distribuida en un área aproximada de 10.500 m², 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. Limita con las empresas ESSO Y MOBIL.

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.

Además existen 3 estudiantes en calidad de pasantes vinculados a la empresa a través de convenios realizados con instituciones como El SENA, la Universidad de Cartagena y la Universidad tecnológica. Se cuenta además con el servicio 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) y 2 Ingenieros civiles(que contratan su personal para ejecutar obras de mejoramiento de la infraestructura de la planta).

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	15	19
SUMINISTRADOS	1	51	52
VIGILANTES	0	3	3
AUXILIAR DE CARGA	0	5	5
TRANSPORTADORES	0	8	8
ESTUDIANTES EN CONVENIO CON EL SENA	0	1	1
ESTUDIANTE EN CONVENIO CON UNICARTAGENA	1	0	1
ESTUDIANTE EN CONVENIO CON LA TECNOLÓGICA	1	0	1
TOTAL	7	83	90

Fuente: Datos obtenidos por La estudiante de Trabajo Social en prácticas(Control de la base de datos, Control de EPP's y Control de actividades familiares).

La población predominante es la masculina con una representación del 92%, debido a al tipo de trabajo que se requiere en la planta. Sin embargo el 8% ocupan cargos administrativos, entre ellos, de Jefe de Aseguramiento de Calidad, Jefe de Almacén, Asistente Administrativa y Asistente de Gerencia, la empleada 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 VINCULACION	SEXO		TOTAL
		M	F	
Administrativa	Fijo	15	6	21
Operativa	Temporales	51	1	52
TOTAL		66	7	73

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 la demanda de la producción, por tanto puede ampliarse el numero de empleados con la misma facilidad con la que puede disminuir.

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

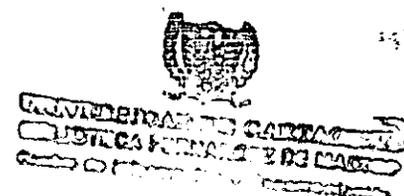
- ❖ Administración: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:10 p.m.
- ❖ Operarios: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:10 p.m. (6:00 o 10:00 PM según las exigencias del mercado) y sábados de 7:00 a.m. a 2:30 p.m.

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.²⁰

Este horario no incluye el sobre tiempo u horas extras, que en algunos casos es muy alto, debido a factores múltiples como: aumento de la producción, falta de personal capacitado en el manejo de algunos puestos de trabajo críticos, etc.

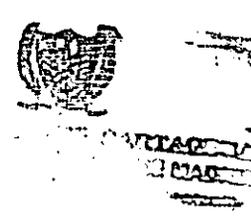
²⁰ AMARÍS Pérez, Ibeth Paola. Retomado de Estrategias Metodológicas implementadas por trabajo social para fortalecer el Bienestar Laboral de los Empleados de la empresa Greif Colombia S. A Sucursal Cartagena, 2003. Pág.15. Solo se registra un cambio de las fechas correspondientes a las nuevas Reformas



6. RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA

FASE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
IDENTIFICACIÓN DIAGNOSTICA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar las condiciones generales del contexto de la empresa con el fin de determinar las posibles problemáticas a intervenir. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empatizar con la estudiante anterior. ➤ Revisión de documentos referenciales ➤ Interacción/conocimiento con el personal administrativo y operarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer contacto cercano con los supervisores y operarios para conocer el estado actual del ambiente laboral. ➤ Conocer la planta para determinar condiciones de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Observador. ➤ Analítico. ➤ Investigador. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detectar a través de las interacciones y documentos revisados, el problema objeto de intervención ➤ Diseño del proyecto de intervención.
PROMOCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Difundir la propuesta de intervención en el medio empresarial y familia de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conversatorio con directivos de la empresa. ➤ Reunión con esposas de los empleados. ➤ Publicación en cartelera informativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promoción del Proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promotor ➤ Difusor. ➤ Motivador. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motiva a todo el personal a participar activamente en la ejecución y evaluación del proyecto
COORDINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concertar con los actores claves y directivos de la empresa el apoyo social y económicos del proyecto. ➤ Gestionar el apoyo de otras organizaciones cuya participación en el proyecto es de suma importancia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar actividades. ➤ Gestionar recursos humanos, físicos y económicos. ➤ Coordinar con las ARP las actividades de Salud Ocupacional a realizar en el año. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinación, implementación, seguimiento y control de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinador. ➤ Gestor. ➤ Dinamizador 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer los contactos necesarios para la realización de las actividades de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional

FASE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementar las actividades establecidas previamente en materia de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional para mejorar la calidad de vida de los empleados de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades familiares y de salud con esposas e hijos de empleados. ➤ Capacitación y entrenamiento para operarios y supervisores. ➤ Reuniones de Copaso. ➤ Análisis y seguimiento a accidentes y Ausentismo. ➤ Control, seguimiento y entrega de todos los elementos de protección personal. ➤ Seguimiento a entrenamiento de Brigadas. ➤ Actualización del plan de Emergencias. ➤ Clasificación de los archivos de Salud Ocupacional. ➤ Manejo y control de riesgos psicosociales. ➤ Implement. Prog. Incentivos. ➤ Construcción del Objeto de Sistemización. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promoción y motivación permanente para aumentar y mantener la participación de los empleados administrativos. ➤ Propiciar incentivos a los empleados para reforzar su participación en cada uno de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promotor ➤ Ejecutor. ➤ Motivador ➤ Agente de Cambio. ➤ Facilitador. ➤ Coordinador. ➤ Administrador. ➤ Evaluador. ➤ Sistemizador 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejoramiento de las condiciones de seguridad personal en la planta. ➤ Control y disminución de accidentes. ➤ Control de los archivos de Salud Ocupacional ➤ Mejoramiento en la eficacia de los entrenamientos.



FASE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
EVALUACIÓN/ SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detectar debilidades, amenazas y fortaleza, y oportunidades en el desarrollo de cada una de las etapas del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluaciones formales e informales de las actividades y procesos generados. ➤ Seguimiento y monitoreo de las actividades. ➤ Diseño y aplicación de técnicas e instrumentos de registro.. ➤ Sistematización de la experiencia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitoreo y evaluación permanente de cada actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluado ➤ r. investiga ➤ dor. ➤ zador ➤ zador 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tomar las acciones correctivas pertinentes para el mejoramiento del proceso.
SISTEMATIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizar y analizar la información con el fin de realizar aportes teórico-conceptuales para el mejoramiento de la metodología de intervención profesional del Trabajador Social en el campo empresarial u organizativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis e interpretación de los resultados. ➤ Conclusiones y recomendaciones. ➤ Socialización de la experiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización y análisis de experiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluado ➤ r. zador ➤ zador ➤ Socializa ➤ dor. ➤ or conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Generación de teoría y conceptos sobre nuevas formas de abordar e intervenir en las áreas de Bienestar Sociolaboral y Salud Ocupacional en el campo empresarial-Industrial

7. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA.

La ubicación socio-espacial y profesional es importante para el desarrollo de una experiencia. Conocer e indagar cuales son los lineamientos o marcos generales de la misma, pueden mejorar la eficacia y eficiencia en los resultados del proceso o por el contrario disminuir todas las posibilidades de posicionar la intervención del o la Trabajador(a) Social.

En el campo de las empresas y mas especificamente las industrias, el conocimiento de los factores internos y externos que afectan el bienestar de los empleados es indispensables puesto que algunas variables no controlables (tiempo y la producción) inciden notablemente en el bienestar y la calidad de vida de los mismos.

A partir de lo anterior, el trabajador social planifica actividades y gestiona procesos tendientes a mejorar tanto el bienestar de los empleados como su que hacer profesional.

En la practica profesional el estudiante esta efectuando y generando procesos de cambio tanto para los beneficiarios directos e indirectos del proyecto como para su crecimiento interno y profesional, lo cual esta determinado por:

- ☉ el espacio de intervención (Bienestar Laboral: Salud Ocupacional y Desarrollo Familiar, Prestaciones sociales y Económicas).
- ☉ El compromiso de la gerencia y los empleados en la seguridad.
- ☉ Las relaciones interpersonales y factores de Riesgo Psicosocial.

7.1. ESPACIO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL.

7.1.1. Aportes Históricos sobre la metodología de Intervención de la Trabajadora Social en Greif.

El espacio de intervención profesional del trabajador social varía de acuerdo a las circunstancias, condiciones y demandas del contexto. Además de las

capacidades y posición del profesional frente a los retos que deba asumir en determinados momentos y espacios.

Las organizaciones y la industria como tal funcionan sobre la base de las demandas del mercado globalizado, lo cual limita en muchos casos la intervención profesional en este campo. Sin embargo, la exigencia del mercado ha originado factores de riesgos psicosociales que propician el deterioro de la longevidad y calidad de vida de las personas que laboran en empresas, organizaciones e industrias; permitiendo así la exploración de una nueva área de intervención en el ámbito empresarial u organizacional que propenda por la potencialización de las capacidades del ser humano

Esa demanda origina en este campo la necesidad de un profesional integro, con capacidades y habilidades para la mejorar las condiciones de vida del empleado y alcanzar su mayor y mejor rendimiento.

El estudiante en proceso de formación encuentra en Greif una escuela que le permite desarrollar habilidades a través de la experiencia, las cuales puede demostrar e impregnar en cada una de las actividades que ejecuta en sus labores diarias, al mismo tiempo que aporta al mejoramiento del estado de bienestar organizacional.

El espacio de intervención del estudiante en Greif inició desde tareas básicas y logísticas como la creación y difusión del boletín, el manejo y administración de la cartelera informativa; pues en ese entonces se contaba con el apoyo y orientación de una trabajadora Social profesional.

Con el paso del tiempo, al estudiante se le asignan nuevas responsabilidades en las que podía generar cambios no solo de forma sino también de fondo. El desarrollo de talleres socio-formativos para los empleados fue una de las acciones que marcaron una nueva pauta en el rol del estudiante de trabajo social.

Inicialmente la practica era tres días por semana y la Universidad enviaba dos estudiantes. Con el paso del tiempo se tomo la decisión de enviar una sola

estudiante que cumpliera con las habilidades requeridas para un campo de intervención como Greif, así que desde hace cuatro años, solo, se reciben estudiantes de último año, por que además, desde esta misma época es la estudiante la que empieza a desempeñarse como la Trabajadora Social de la Empresa lo que a su vez implicaba un mayor grado de responsabilidad, compromiso y conocimiento. Todo este proceso permitió la construcción de un gran capital simbólico de la profesión al interior de la empresa.

Por el cambio de naturaleza jurídica de la empresa las políticas de la misma en materia de seguridad han ido incrementando sustancialmente, generando la necesidad de intervención del estudiante el área de Bienestar Laboral. Este proceso interventivo fue realizado de acuerdo a la determinación de cada una de las estudiantes y la demanda de las necesidades correspondientes a cada periodo lectivo, para enfatizar en una u otra área (desarrollo Familiar o Salud Ocupacional) en forma alternada o sucesiva.

7.1.2. Construcción del Espacio Profesional.

Durante los últimos cuatro años se determinaron dos áreas de intervención:

- ❖❖ Bienestar Sociolaboral.
- ❖❖ Salud Ocupacional.

Sin embargo vale la pena anotar que estas áreas no pueden ser vistas de manera independiente y mucho menos aisladas. De igual forma no es recomendable profundizar en una mientras se descuida la otra.

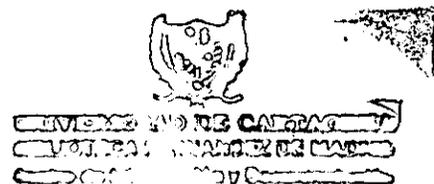
El espacio de intervención construido hasta ahora, peldaño a peldaño, durante todos estos años ha permitido llegar a la conclusión de que la salud ocupacional es solo un vehículo para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los empleados en las industrias. Es por ello que no pueden mirarse de otra forma.

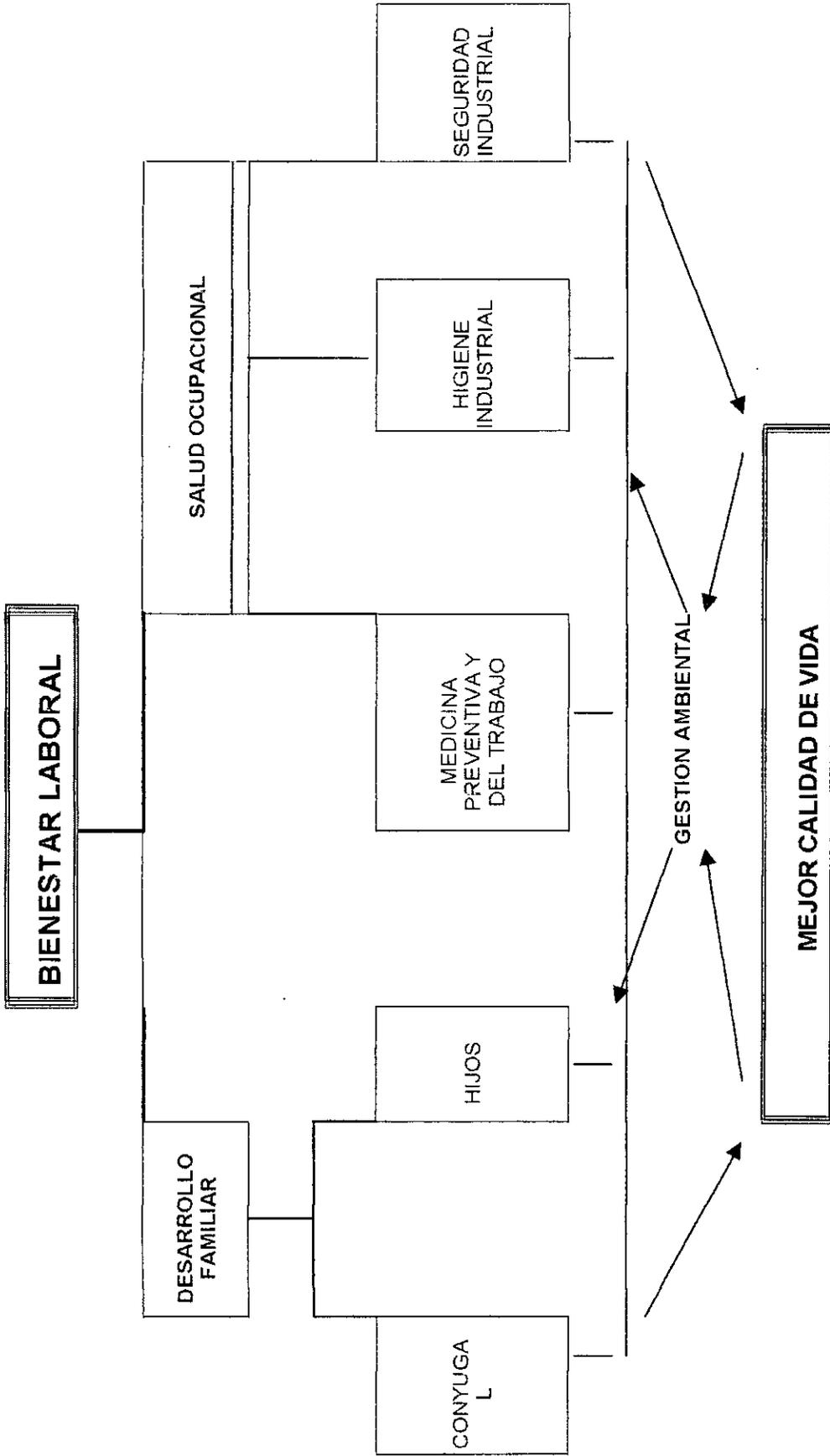
Esta experiencia devela el manejo unificado de estas dos área de intervención del profesional de Trabajo Social, de tal modo que puede plantearse el espacio de intervención como un todo unificado donde la salud ocupacional y el desarrollo familiar son las dos áreas o frentes que permiten fortalecer y mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera de la empresa.

Lo relevante de este aporte es la contribución que se hace desde trabajo social cada año al campo de la Salud Ocupacional en Greif. Este campo no es propio de los y las Trabajadoras Sociales, pero si es posible intervenir desde allí para mejorar el **Bienestar** de los empleados. Desde Trabajo Social se incorpora el componente humanístico a una labor que es netamente medica. Nuestro carácter de formadores sociales nos permite impregnar a este proceso de intervención los factores sociales y psicológicos que afectan al trabajador y que van mas allá de la aprehensión de procedimientos médicos y de seguridad.

Nuestra intervención como profesionales de las ciencias Sociales y Humanas nos llevan a cooperar en la formulación de nuevas teorías acerca de la metodología de intervención social en las industrias y/u organizaciones, integrando aportes concretos que superan algunos procedimientos paliativos que pretenden dar solución a problemáticas de fondo de los empleados con acciones superfluas o triviales.

Consecuentemente, se plantea en base a la experiencia práctica desarrollada en el 2004, bajo los enfoques organizativos y humanísticos, la reconstrucción del esquema del espacio de intervención del Trabajador Social en el campo de la gerencia social, como aparece a continuación.





Vale la pena destacar, que el bienestar de los empleados es uno de los campos de intervención que se ha reforzado con mayor intensidad año tras años. Históricamente el trabajador no jugaba un papel relevante en el desarrollo de las empresas, o por lo menos no para los dueños de las mismas *"casi todos los propietarios adoptaron una actitud impersonal hacia los trabajadores de sus fábricas. Esto se debía, en parte, a que no se requería una preparación o una fuerza especial para manejar las nuevas máquinas de las fábricas, y los propietarios de las primeras industrias, que solían estar más interesados en una mano de obra barata que en la cualificación de sus trabajadores, empleaban a mujeres y niños, que eran contratados con salarios menores que los hombres. Estos empleados mal pagados tenían que trabajar hasta dieciséis horas diarias y estaban sometidos a presiones, incluso a castigos físicos, en un intento de que acelerasen la producción. Puesto que ni las máquinas ni los métodos de trabajo estaban diseñados en aras de la seguridad, las mutilaciones y los accidentes mortales eran frecuentes"*²¹. Un trabajador accidentado no representaba una pérdida para la empresa, simplemente era reemplazado. En el proceso de cambio y reconocimiento de los derechos humanos se avanzó en la legislación del trabajo y las relaciones laborales. Inglaterra fue uno de los primeros países en implementar estas normas reguladoras del bienestar del empleado las cuales incluían: *"restricciones al trabajo infantil y limitaban las horas de trabajo, regulaban las condiciones sanitarias y la instalación de medidas de seguridad y reforzaban las reglas sobre seguridad, la vigilancia médica, la ventilación adecuada, la eliminación de la explotación en las fábricas y la puesta en práctica del salario mínimo"*²². Desde entonces el estado se ha convertido en interventor y regulador de las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores en las fabricas y empresas.

Actualmente, la política empresarial dispone del talento humano como un recurso indispensable para su desarrollo y proyección. A pesar de que no todas

²¹ © 1993-2003. *Enciclopedia Encarta*. Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos. *Sistema Industrial*

²² *Ibíd.*

las empresas cumplen con los requisitos mínimos de bienestar para los trabajadores, la mayoría esta en la búsqueda del mismo. En Colombia el ente encargado de regular las normas de calidad, medio ambiente y bienestar del empleado(en materia de Salud Ocupacional) es el ICONTEC (Instituto Colombiano de normas técnicas, a través de las normas ISO 9000, 14000 y 18000.

Sin embargo, desde Greif, el bienestar del empleado se ve reflejado con mayor auge desde la salud ocupacional, lo que a su vez se convierte en un reto para el o la Estudiante de Trabajo Social que asume esta responsabilidad.

7.2. APORTES DEDE BIENESTAR SOCIOLABORAL.

7.2.1. Desarrollo Familiar.

La familia como tal es el núcleo de la sociedad, es una de las razones mas importantes por las que el individuo trabaja, es decir, por la protección, seguridad y bienestar de sus seres queridos. En la medida que se potencializa al empleado, también se potencializa su núcleo familiar y viceversa.

Es por ello que las empresas trabajan estratégicamente a ambos. La familia es un vehículo necesario para llegar al trabajador y mejorar su motivación por y hacia el trabajo y la organización.

En esta experiencia el trabajo con las esposas fue de vital importancia para reforzar la motivación del empleado hacia la conciencia del autocuidado y la seguridad. Sin embargo, las empresas en Cartagena aún están en proceso de cambio y renovación, por ello es necesario seguir apuntándole a la conciencia del trabajador y de la familia en lo relacionado con el bienestar de los mismos. En el caso de Greif, para el trabajador aun no existe una clara diferencia en la importancia de una o otra actividad para su bienestar. Aun no se ha logrado la asimilación completa del cambio de políticas de bienestar y seguridad de la empresa para el trabajador y su familia.

El bienestar de los empleados pasó, en menos de cinco años, del goce y disfrute de celebraciones con objetivos no muy acordes de bienestar integral, a la implementación de normas de seguridad e inversiones en actividades relacionadas con este tema, con la salud, el desarrollo socioeconómico y conyugal del empleado y su familia, entre otros.

El bienestar Laboral visto desde la familia permite intervenir en forma indirecta en la seguridad y bienestar del empleado. Un núcleo familiar sano y seguro disminuye los índices de estrés causado por la preocupación familiar que pueden llevar al empleado a accidentarse, generando pérdidas para sí mismo, para la empresa y para su familia. La medicina preventiva y del trabajo genera autocuidado, por ello se convirtió en uno de los vehículos principales para mejorar el bienestar y seguridad del empleado y de su núcleo familiar en el 2004.

Algunas de las estrategias adoptadas para disminuir los altos niveles de accidentalidad y mejorar las condiciones y actos de seguridad fueron las siguientes:

Sensibilización de los empleados sobre el rol y posición que debían asumir frente a su bienestar integral.

Capacitaciones preventivas en todo lo relacionado con el cuidado de la salud.

Entrenamientos por área para reforzar las habilidades del empleado en la realización de sus labores

Publicación de avisos de prevención y memorandos de gerencias.

Inspecciones y Análisis de accidentes estudiados por en COPASO con el fin de generar acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento de la seguridad.

Inspección diaria de elementos de protección personal por empleado y por área
Sanciones (llamados de atención, memorandos y despidos).

Descuento por pérdida de cualquier elemento de protección personal.

Algunas de estas estrategias fueron coercitivas por las exigencias internacionales de la compañía y por la poca disposición de algunos trabajadores para cooperar en el proceso de mejoramiento de la seguridad industrial. Sin embargo, estimularon al resto de los trabajadores generando una cultura de autocuidado.

Simultáneamente se avizoró el diseño de un proyecto a corto plazo que permitiera vincular a las cónyuges y madres de los empleados aun programa productivo, teniendo en cuenta la fortaleza que esto podría generar en el desarrollo y planificación de la economía familiar. Se desarrollo un taller Seminario sobre economía familiar que arrojó los primeros resultados para el despliegue del programa que se ejecutará en el 2005. Este programa no solo será de carácter productivo, sino que además, estará acompañado de un proceso de educación no formal, cuya pedagogía estará enfocada al manejo y administración de los recursos como estrategia para el mejoramiento del nivel y calidad de vida de las familias y empleados vinculados a Greif.

Otra de las problemáticas trabajadas durante el periodo lectivo 2004 con las cónyuges y empleados, fue el de la "Relación Conyugal", una base importante para el desarrollo familiar que en este periodo se vio amenazada por la falta de diálogo y el manejo inadecuado de los problemas de pareja. Desde Trabajo Social se manejaron métodos interventivos individuales con los empleados (asesorías en cada caso), puesto que no se contaba con tiempo y experiencia suficientes para desarrollar terapias de pareja. Pero aun así se logró en mejoramiento del estado emocional de los empleados

7.2.2. Salud Ocupacional.

En cuanto a la higiene industrial se promocionó, gestionó y mantuvo un programa de saneamiento ambiental completo que iba desde actividades relacionadas con el orden y la limpieza hasta la fumigación y exterminio de plagas que atentaran con la salud de los empleados. En la parte de gestión

ambiental se retomó el proceso de reciclaje en la fuente a través de estrategias participativas coordinadas por una estudiante de Administración Industrial de la Universidad tecnológica, y capacitaciones coordinada por la JAC y la estudiante de Trabajo Social en materia de gestión ambiental e higiene industrial.

El programa implementado por la empresa en la parte de seguridad e higiene industrial fue "Las Cinco S", un programa encaminado a generar condiciones sanas y seguras en la planta. Este programa fue difundido entre todo el personal a través de los supervisores, quienes a su vez fueron capacitados en todo lo relacionado con el programa. Con este programa se implementaron reuniones de 5 minutos cada mañana antes de iniciar labores, con el fin de analizar todo lo relacionado con la producción, la higienes, la seguridad; además de despejar inquietudes generales de los empleados. Simultáneamente se hicieron diversos cambios en la infraestructura de la compañía para mejorar el ambiente de trabajo y la seguridad.

En la mayoría de las actividades se contó con el apoyo y orientación de las ARP's y proveedores de Elementos de Protección Personal con el fin de puntualizar algunos aspectos de la seguridad que debían ser mejorados.

En el subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo se realizaron actividades de salud: exámenes, charlas, se colocaron vacunas, etc., tanto con los empleados como con su familia. El proceso interventivo del Trabajador(a) Social en materia de Salud, fue llevar a los miembros de la compañía y sus familias considerar la salud como parte vital del bienestar integral del ser humano. Concientizarlos de que la salud es necesaria para trabajar, para vivir y para mantener buenas relaciones con las personas que los rodean; esta fue una de las estrategias implementadas para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de todos y cada uno de los empleados.

Aunque al principio las barreras de los trabajadores frente a los cambios en materia de seguridad fueron muy reacias, finalmente cedieron, y aquí el papel del Trabajador Social fue muy significativo, pues era el encargado directo de



las inspecciones diarias de seguridad, del reporte de condiciones inseguras y entrega de EPP's entre otras. Pareciera que estas no fueran tareas propias del quehacer profesional de los y las Trabajadoras Sociales, sin embargo, estas acciones permitieron un acercamiento mas propicio a cada trabajador, ubicarse en su posición, su mundo (entender sus necesidades, sus incomodidades, sus percepciones frente a la seguridad, etc) y sobre todo sensibilizarlos, escucharlos, aprender de ellos. Fue indispensable el acercamiento profesional-empleado para lograr todos estos cambios.

El rol del Trabajador Social en estas actividades fue de coordinador y sensibilizador. Su fin era lograr un cambio en la postura de los empleados y sus familias frente a su bienestar físico, social y psicológico; este objetivo se cumplió ampliamente, puesto que los trabajadores asumieron el uso de nuevos EPP's en algunos puestos de trabajo, el cambio de antiguos procedimientos de trabajo, se preocupaban por asistir a las charlas de prevención e incluso reportaban propuestas de mejoramiento para sus puestos de trabajo.

Aunque dentro de las generalidades, hubo excepciones, el cambio fue muy positivo.

7.2.3. Compromiso de la Gerencia.

El compromiso de la gerencia frente a todas las actividades que se ejecutaron fue muy favorable. A pesar de que algunas implicaban grandes costos, se logró el apoyo de la misma y con muy buenos resultados.

La celebración de V Versión de la Semana de HSEQ se realizó, a diferencia de otros años, en un lapso ininterrumpido de cuatro días en los que se alcanzó la participación de los empleados de cada una de las áreas en los concursos, charlas y exámenes médicos que se organizaron. Del mismo modo se obtuvo el apoyo de otras instituciones como ASECO, ARP y EPS.

Es interesante anotar que el la gerencia apuntó su apoyo al mejoramiento de todo lo relacionado con la seguridad y salud ocupacional, pero de igual forma se mantuvo, con una gran participación de las esposas alás actividades familiares

El consumo de elementos de Protección Personal (EPP) fue uno de los puntos de mayor inversión, lo que hizo necesario una reorganización, seguimiento y control del consumo, compra, entrega y seguimiento a la calidad de los mismos; ello permitió el apoyo financiero de la gerencia para compra de nuevos elementos necesarios para la seguridad y bienestar de los empleados para realizar labores peligrosas.

7.2.4. Relaciones Interpersonales y Factores de Riesgo Psicosocial.

Las relaciones interpersonales se presentaron como una variable que cruzó todo el proceso desplegado durante el 2004, su inmensa capacidad de alterar e influir en las actividades básicas y fundamentales la convirtió en un factor de riesgo psicosocial (concebida como relaciones alteradas) que se manifestó generalmente en ansiedad, estrés, hiperactividad, insomnio, entre otras; "afectando la mayoría de los aspectos de la vida del trabajador, como su actividad física, conducta, emociones, pensamiento, percepción, relaciones interpersonales, sexualidad, trabajo y ocio"²³. Los factores de riesgo psicosocial eran una variable directamente proporcional a la producción alta, y en esa misma medida alteraban en manejo de las relaciones laborales.

Las relaciones interpersonales se caracterizaron por su debilidad entre operario-supervisor en algunos casos, y en otros operario-operario. La falta de solidaridad y respeto entre compañeros exige desde trabajo social un aporte más pedagógico y sensibilizador, que apunte a fortalecer el clima organizacional.

Este es un tema de vital importancia, puesto que el trabajo es nuestro segundo hogar en la vida adulta, pasamos mayor tiempo en el trabajo que en la casa; e igualmente mayor tiempo con nuestros compañeros de trabajo que con la familia. Por ende, es inconcebible pasar ocho horas(horario reglamentario) o más (extras) en un lugar de poca convivencia.

²³ Biblioteca Encarta. © 1993-2003 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos

Aunque el tema central fue la seguridad en el 2004, se desarrollaron actividades (deportivas y ocupacionales) que permitieron la integración y el sano esparcimiento.

7.3. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.

Los métodos y estrategias implementadas son trascendentales en el proceso de construcción del quehacer profesional del estudiante en prácticas. La metodología de intervención de cada profesional tiene un carácter propio, y las estrategias utilizadas, aunque sean las mismas, despiden un aura diferente, el brillo propio que le imprime cada persona mientras acciona y pone en marcha todo un proceso de mejoramiento y desarrollo social y humano.

Las estrategias se implementan de acuerdo a la realidad social y al o los fenómenos a los que se intentan dar respuestas.

El diseño metodológico de esta sistematización se divide en seis etapas en las que se reconstruyó toda la experiencia vivida con el firme objetivo de hacer aportes novedosos al enfoque de intervención de los y las Trabajadoras Sociales en el campo de la Gerencia Social, y algunos otros, específicamente en el campo de las industrias.

7.3.1. Etapas Evolutivas del Proceso

➤ En el primer momento denominado **Identificación Diagnóstica** se realizó un acercamiento inicial a la compañía (la planta, los supervisores, los operarios y todo el personal administrativo) a través de técnicas como la observación, la indagación y la ayuda de fuentes secundarias (folletos, libros, manuales, sistematizaciones anteriormente realizadas y material magnético, entre otros).

En este momento es más fácil mirar objetivamente la realidad, tener una mirada y una posición crítica frente al fenómeno a estudiar, puesto que el interventor no tiene apego a los futuros participantes del proceso.

Además, es en esta etapa que definieron los lineamientos para el diseño de la propuesta de intervención. La articulación inicial entre la estudiante que finaliza y la que inicia su práctica permite enriquecer y mejorar las acciones nuevas a implementar cada año.

☺ En la segunda etapa o **Promoción**, se difunden la propuesta de intervención tanto con la compañía (directivos y empleados) como con la familia de los trabajadores, con el fin de motivar y retroalimentar el proceso con los participantes del mismo. Se utilizó la difusión de información por cartelera para los empleados, los talleres con las esposas y personalizada con administración.

☺ En la etapa de **Coordinación** el o la Trabajadora Social demuestra su habilidad para coordinar con otros entes (instituciones, ARP, EPS, Proveedores) las actividades implementadas en los cronogramas de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional. Las estrategias implementadas fueron la coordinación interinstitucional, interdisciplinaria y planificación anticipada de cada actividad.

☺ En la etapa de **Ejecución** se desarrollaron todas y cada una de las actividades de los cronograma. Algunas se tuvieron que implementar por las necesidades que fueron surgiendo y lo que a su vez propició el aplazamiento de otras. Se realizaron actividades de salud con las esposas e hijos de los empleados, además se dio inicio a un programa de producción económica para las cónyuges y/o madres. Las estrategias implementadas fueron las llamadas telefónicas, las invitaciones (que se enviaban con los cónyuges) y la planificación dinámica de las actividades. Con los trabajadores se utilizaron los avisos en cartelera, informe personalizado en la planta y los informes verbales y escritos pasados a los supervisores para cada actividad.

También se celebran algunas fechas especiales como Amor y Amistad, la semana de HSEQ, el día de las Madres. Todas estas actividades fueron realizadas con apoyo de otros profesionales de diversas profesiones: médicos,

especialistas, ingenieros, psicólogas, especialistas en Salud Ocupacional y otras Trabajadoras Sociales.

⊕ La **Evaluación** se dio como un proceso simultáneo a la ejecución. Cada actividad realizada era evaluada, por la JAC y la Estudiante de Trabajo Social, para implementar las mejoras necesarias. Sin embargo, se realizó una evaluación final para establecer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que se generaron durante el transcurso del proceso.

⊕ La **Sistematización**, al igual que la evaluación acompañó la etapa de ejecución. De cada actividad realizada se realizaban registros que aportaron en gran medida a la sistematización de la experiencia. Algunos de esos registros fueron: los informes y evaluaciones de cada actividad, los archivos, los cronogramas, las encuestas, las actas de reuniones, los talleres, diario de campo, etc. Además las asesorías individuales y grupales en materia de relaciones familiares y seguridad.

7.3.2. Roles Desempeñados por el Trabajador Social.

ROLES	FUNCIONES
<p>☞ Identificador de Situaciones</p>	<p>Identificar situaciones o fenómenos que estuvieran alterando el buen desempeño del trabajador o amenazarán su seguridad y bienestar dentro y fuera de la empresa.</p>
<p>☞ Planificador</p>	<p>Planificar programas y actividades tendientes a mejorar el bienestar sociolaboral, desde las áreas de Desarrollo Familiar y Salud Ocupacional</p>
<p>☞ Asesor y/u Orientador</p>	<p>Orienta a los empleados sobre asuntos laborales, familiares y de seguridad. Asesora sobre la planificación de programas de entrenamiento, relaciones familiares, uso de EPP's y otras actividades.</p>
<p>☞ Informador</p>	<p>Mantener informado a todo personal sobre las diferentes actividades que se realizaron a nivel familiar y de Salud Ocupacional. Así mismo informar a la administración sobre las dificultades y cambios presentados en cumplimiento de las normas de seguridad y necesidades sentidas de los empleados.</p>
<p>☞ Gestor</p>	<p>Gestionar recursos humanos, físicos, financieros y logísticos con la gerencia, con ASECO, y con otras entidades para mejorar las condiciones físicas, psicosociales y familiares de los empleados.</p>
<p>☞ Agente De Cambio</p>	<p>Coordinar, apoyar e implementar programas de formación técnica, social y no formal, con el fin de modificar gradualmente comportamientos que de una u otra forma limitaban el desempeño laboral y/o interacción social de los empleados.</p>

ROLES	FUNCIONES
<p>☞ Articulador/ Intermediario</p>	<p>Actuar como eje articulador entre la organización y el empleado, supervisando que los recursos y/o servicios sean oportunos, eficaces y eficientes.</p>
<p>☞ Evaluador</p>	<p>Evaluar permanentemente las actividades, procesos y servicios realizados y otorgados a los empleados de la organización con el fin de tomar decisiones tendientes a mejorar los mismos.</p>
<p>☞ Administrador</p>	<p>Llevar acabo la planificación y ejecución de programas tendientes a mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y el bienestar de su familia.</p>
<p>☞ Investigador</p>	<p>Recopilar y Analizar información vital para la toma de decisiones en materia de salud ocupacional, actividades familiares, entrenamiento y otras condiciones de trabajo.</p>

7.3.3. Procesos Sociales Generados.

Los procesos sociales constituyen una de las bases fundamentales en el desarrollo de la experiencia, permean el aprendizaje y generan cambios esenciales en la vida de quienes lo asumen. En la medida en que los actores involucrados lo asimilan su nivel de impacto será mayor.

Los procesos sociales generados le permiten al Trabajador Social asirse de nuevas estrategias para implementar cambios al interior de la organización para aumentar la proyección de la misma en el mundo laboral, al mismo tiempo que fortalece el desarrollo integral de su Recurso Humano.

En el transcurso de esta experiencia se usaron herramientas conceptuales y metodológicas que permitieron fomentar y orientar los procesos sociales en aras de facilitar el aprendizaje y el crecimiento integral de los empleados.

Los principales procesos sociales se presentan a continuación:

➤ **Formación**

El proceso de formación se presentó desde dos enfoques, denominados aquí, formación técnica y formación social(no formal). El primero estuvo centrado en los entrenamientos sobre el desempeño de labores específicas de la planta o administración, con el fin de mejorar las competencias de cada trabajador y disminuir los riesgos de accidentes por falta de conocimiento sobre alguna labor determinada; y a cargo de los supervisores o jefes de área, (en algunos casos del asistente de calidad) y las capacitaciones externas se coordinaron con el apoyo de EPS, ARP Y Proveedores de Servicios. En el segundo fortalecieron las habilidades sociales de los empleados, apuntando al mejoramiento de las relaciones laborales, para aumentar la participación en las acciones y oportunidades de mejora de las condiciones de seguridad y bienestar.

Este proceso se fortaleció con la cooperación de los supervisores y empleados.

➤ **Participación**

Las estrategias de intervención en este proceso se encaminaron a lograr mayor participación de los trabajadores en cada una de las actividades desarrolladas con el fin de realizar evaluaciones que arrojaran resultados objetivos sobre las acciones implementadas. Aunque el mayor porcentaje de participación en los operario siempre es de los suministrados, este año se contó con la participación "pasiva" de los fijos, es decir, aunque no participaron en algunas actividades estuvieron de acuerdo en su realización.

De igual forma sucede en el cuerpo administrativo, las mujeres son fueron las que participaron activamente en los procesos.

Esto se debe, en ambos casos, a características como la edad, el conocimiento, la personalidad y la disposición, entre otras.

Algunas estrategias para promover la participación fueron:

- ✦ Motivar y Concientizar a todos los actores sobre los beneficios y compromisos que tenían con la empresa para su propio bienestar.
- ✦ Mantener informado al personal sobre las acciones y cambio de cada actividad en la que se contaba con ellos.
- ✦ Desarrollar una relación abierta, dentro de los parámetros de respeto, con los empleados para conocer sus inquietudes y mejorar, así mismo, su nivel de participación.
- ✦ Concertar con ellos la realización y métodos de ejecución de las actividades.

Entonces, podría plantearse, que la participación es el puente que conecta la organización y los empleados, para el progreso de las acciones tendientes a optimizar la calidad de vida de estos y su familia.

Los procesos participativos no solo buscaban obtener y/o conocer la opinión de quienes participaron, sino también, el desarrollo productivo de ellos.

➤ **Liderazgo.**

El liderazgo es la capacidad que tiene un individuo para orientar e incidir en la toma de decisiones de un grupo para bien o para mal. En las organizaciones los diferentes tipos de liderazgo juegan un papel muy importante en el funcionamiento y desempeño laboral. En el caso de Greif, el liderazgo administrativo, en los mandos altos, se caracterizó por su legitimidad y apertura para la base operativa. No se precisó una escala jerárquica dominante, pero a nivel de los mandos medios algunos líderes develaban una autoridad infalible pero que al mismo tiempo producía efectos negativos en las relaciones con el personal operativo.

El liderazgo en el personal operativo fue muy participativo y democrático. Los líderes aparecían de acuerdo a las circunstancias, dependiendo de sus

habilidades y personalidad. Su desempeño fue muy bueno y contaron siempre con el apoyo de sus subgrupos.

Desde Trabajo Social se canalizaron esfuerzos para aprovechar al máximo a las personas con características de líder para potencializar la participación de todos los empleados en las actividades organizadas para el mejoramiento y bienestar de ellos, y finalmente de la organización.

Este proceso de orientación y potencialización del liderazgo fue significativo para el mejoramiento del clima organizacional, puesto que los empleados, como ya se mencionó anteriormente, pasan la mayor parte de su tiempo al interior de la empresa que en cualquier otro lugar. Por parte de los mandos medios se lograron cambios muy positivos, su compromiso para asumir el desarrollo de acciones que los involucraban en mayor medida con el personal operativo y sus necesidades, amplió su perspectiva sobre el manejo de las relaciones interpersonales con los empleados en todo lo relacionado con seguridad, programa Cinco S, entrenamientos, actividades de salud y formación social.

➡ **Negociación**

Durante el desarrollo de la experiencia se negociaron muchas decisiones para la consecución de actividades y procesos tendientes a mejorar la calidad de vida de todos los empleados tanto a nivel operativo como administrativo. Algunas de ellas como el control y suministro de EPP's, realización de entrenamientos internos y externos, programa de incentivos, actividades familiares y ocupacionales, que en algunas ocasiones suscitaban tensiones en el clima laboral por la prioridad y compromiso de la producción. Aún así, se ejecutaron la mayoría de las actividades planeadas, e incluso se contó con la asistencia, negociada, de mandos medios.

El proceso de negociación permeó la participación de los operarios en las actividades; y vale la pena resaltar que se obtuvo un gran logro en el manejo

del tiempo en las actividades de Bienestar Sociolaboral. Aunque fue necesario llegar, en algunas ocasiones, a instancia mayores de la planta; la concertación del tiempo y recursos para las actividades fue satisfactoria.

Fue difícil lograr la satisfacción para ambas partes entre operarios-supervisores, puesto que para estos últimos la producción se antepone a las necesidades de bienestar de los subalternos, dificultando el desarrollo de las actividades; sin embargo el apoyo de la gerencia permitió canalizar efectivamente los inconvenientes presentados.

➤ **Motivación.**

La motivación es un proceso necesario en la vida de todo ser humano. Cada individuo requiere ser estimulado, no para su funcionamiento, sino para su potencialización y desarrollo integral. La motivación es uno de los factores más importantes en el desempeño laboral, los trabajadores esperan con frecuencia esa fuerza que provoque en ellos el deseo y la necesidad de mejorar su nivel y calidad de vida dentro y fuera del contexto empresarial.

Este proceso se convirtió en uno de los ejes principales para la participación, el compromiso, la cooperación y el ejercicio de las labores de los trabajadores. La implementación de actividades deportivas, concursos, capacitaciones, actividades familiares y el mejoramiento de las condiciones de trabajo fueron alentadoras para la eficacia y eficiencia del empleado a nivel productivo y familiar. En la medida en que se logró la satisfacción laboral del empleado simultáneamente se optimizó su bienestar físico y psicosocial.

➤ **Sensibilización.**

La sensibilidad es una de las características propias e inherentes del ser humano. La naturaleza social de los individuos los hace cambiar frente a situaciones determinadas que pueden representar un riesgo o amenaza para sí mismo y para los suyos. Es por ello que las organizaciones se acogen a este

principio para generar una posición mas acertada frente a los cambios que se requieren por la demanda del contexto global.

En Greif fue una ardua tarea, pues derrumbar algunos estereotipos acerca de la salud y la seguridad (realización y eficacia de exámenes médicos, protección contra enfermedades infectocontagiosas, uso necesario de algunos EPP, etc) no fue nada fácil. Si embargo, se apeló a los procesos de formación para llegar a la conciencia de los trabajadores, teniendo en cuenta que un empleado con conocimiento sobre los riesgos a los que está expuesto, es mas atraído a asumir una actitud de cambio a través de la toma de conciencia.

8. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA.

La Evaluación definida como *“una función que consiste en hacer una apreciación, tan sistemática y objetiva como sea posible, sobre un proyecto en curso o acabado, un programa o un conjunto de líneas de acción, su concepción, su realización y sus resultados. Se trata de determinar la pertinencia de los objetivos y su grado de realización, la eficiencia en cuanto al desarrollo, la eficacia, el impacto y la viabilidad”*²⁴ tiene como fin principal mejorar el proceso de gestión concreta de una intervención de desarrollo. En este caso, específico, el de la intervención metodológica del Trabajador(a) Social en el campo de la Gerencia Social.

A través de esta, se ilustrarán las fortalezas, debilidades y oportunidades que se presentarán en el desarrollo de la experiencia en Greif durante el periodo 2004, como un fatback o proceso de retroalimentación para la reconstrucción del perfil y métodos de intervención de los profesionales de Trabajo Social en las organizaciones.

La experiencia en Greif siempre ha sido una de las mejores escuelas para el estudiante de último año, su proceso de formación para el ejercicio de los métodos de intervención se fortalece a través de la experiencia adquirida.

En base a los objetivos planteados el Trabajador Social logró insertarse y participar activamente en los dos frentes manejados desde el Programa de Bienestar Laboral, para lo cual fue necesario asirse de fundamentos epistemológicos y metodológicos sobre Salud Ocupacional, Calidad, Productividad y Administración. Con estos fundamentos se logró un mejoramiento significativo en la calidad de vida de los empleados de la compañía en la planta de Cartagena. Es importante anotar que el mejoramiento de la calidad de vida de las personas no es un proceso acabado en ningún espacio, por ello la tarea de mejorar la intervención social es trascendental.

²⁴ Fundación CIDEAL. *El Ciclo del Proyecto Cooperación al Desarrollo*. La aplicación del marco lógico. Madrid. Seg. Edic. 2003. Pág.84

El mayor alcance para el estudiante en su proceso de formación e intervención, fue la asimilación y reconstrucción del espacio de intervención, lo que le permitió una desarrollar una visión mas holística sobre la intervención en el Campo de la gerencia Social.

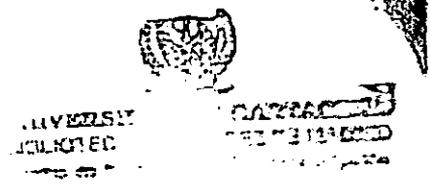
La academia constituyó un elemento importante para el crecimiento personal y profesional del estudiante en la experiencia.

A continuación se presentan los alcances, límites, aciertos, errores, aspectos facilitadores, obstaculizadores y tensionantes en el desarrollo de la experiencia:

PROYECTO DE INTERVENCIÓN		PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN	
LÍMITES	ALCANCES	LÍMITES	ALCANCES
<ul style="list-style-type: none"> • La superposición de la producción a las capacitaciones y entrenamientos. • La poca cooperación de algunos supervisores para el desarrollo de las actividades • Aplazamiento y desaparición de actividades por falta de tiempo disponible para actividades del programa de SO. • Ocupaciones laborales y hogareñas de algunas madres y esposas para asistir a las actividades del programa de BL. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación de madres, esposas e hijos de empleados. • Aumentar el número de madres y esposas asistentes a las actividades de BL. • Motivación de los empleados para participar en las actividades de SO y BL • Sensibilización de los empleados en el uso y mantenimiento de EPP's. • Participación activa de los trabajadores en el programa de las Cinco S. • Disminución de los niveles y causas de accidentalidad • Proyección de las actividades en todas las áreas 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco tiempo para asistir a las actividades de formación y académica debido al cumplimiento de actividades y funciones inherentes al cargo. • Falta de experiencia y formación académica en la realización de sistematizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • La asimilación, reconstrucción y redireccionamiento del espacio y proceso de intervención profesional. • El aporte de un nuevo modelo de intervención profesional en el campo de la gerencia social. • La construcción de un enfoque epistemológico para el proceso de intervención dentro del marco de las políticas de GREIF. • Conocimiento y experiencia sobre la realización de sistematizaciones

PROYECTO DE INTERVENCIÓN		PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN	
ACIERTOS	ERRORES	ACIERTOS	ERRORES
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias implementadas para ejecutar las actividades a pesar de la producción • Desarrollo de actividades con apoyo interdisciplinario e interinstitucional • Planificación y coordinación con las esposas y madres para la realización de actividades de Bienestar Labor. • Incurción de nuevas capacitaciones en materia d seguridad y salud ocupacional para los empleados. • Concertación con los supervisores para apoyar todo lo relacionado con seguridad, salud, entrenamientos y medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de actividades en temporada de alta producción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos y enfoques epistemológicos claros. • Conocimiento de modelos de intervención metodológica a nivel organizacional. • Manejo de técnicas, fundamentos y enfoques de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicación de tiempo necesario durante el proceso.

ASPECTOS	PROYECTO DE INTERVENCIÓN	PROGRESO DE SISTEMATIZACIÓN
<p>FACILITADORES</p>	<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. • Exigencias de la compañía a nivel internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de los recursos logísticos y locativos. • Manejo de conceptos claros de sistematización e Intervención Social. • Conocimiento sobre fundamentos epistemológicos y metodológicos de la investigación.
<p>OBSTACULIZADORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Producción inestable. • Falta de compromiso de los jefes inmediatos de algunas áreas. • Poco disponibilidad de tiempo para realizar las actividades programadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicación de tiempo necesario a sistematizar durante el proceso
<p>TENSIONES</p>	<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. • El aumento de la productividad



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El ser humano por naturaleza es un ser social como lo sostienen diversos autores, sus necesidades surgen de acuerdo al contexto que le rodea y su capacidad de resiliencia depende en gran medida de lo que el medio le ofrezca para potencializar sus capacidades. Es por ello que las organizaciones han determinado, como necesidad primaria, el desarrollo integral sostenido de sus trabajadores, pues la experiencia y la realidad han demostrado que las empresas con mayor reconocimiento viraron sus políticas internas hacia el fortalecimiento de la calidad y nivel de vida de sus empleados.

Todo lo anterior representa un gran reto para los profesionales de las Ciencias Humanas y mas específicamente para los **Trabajadores Sociales** quines son los encargados de dinamizar los procesos de desarrollo humano al interior de las empresas, entendiend que su quehacer le permite hacer aportes integrales que difieren al de otros profesionales pero que le proporcionan un matiz único y particular a su enfoque de intervención profesional.

Para el Trabajador Social el reto de generar cambios en los enfoques tradicionales, y paliativos, de intervención lo han transformado en un profesional polivalente con colosales capacidades de liderazgo en el área de Recursos Humanos en las organizaciones. Sin embargo, es imprescindible aclarar que aun se presenta la necesidad de fortalecer los fundamentos epistemológicos y metodológicos de la profesión con el fin de habilitar el ejercicio de la escritura. Los Trabajadores Sociales son señalados como activistas sociales, empíricos y poco científicos, ello se debe a que exiguamente escriben acerca de sus experiencias. Por lo anterior, la sistematización de experiencias se convierte en una forma de generar

conocimientos, teoría acerca de la realidad social, del diario vivir y de las percepciones e imaginarios socio y etnoculturales del ciclo vital humano.

El ser humano como parte de un sistema (laboral, familiar y comunitario) tiene múltiples menesteres, los cuales busca satisfacer de acuerdo con los niveles de dignidad humana. En el sistema laboral el ser humano busca estabilidad económica en primera instancia, pero detrás de ello se presenta un sin número de carencias que de no ser satisfechas el trabajo vendría a convertirse en un lugar hostil y poco apetecible. El sistema laboral se encuentra interconectado al sistema familiar y comunitario y los tres se alimentan recíprocamente, lo que implica que la afección de uno representará la mutabilidad de los otros. Consecuentemente la autorrealización debe ser una característica de cada subsistema, el trabajo debe proporcionar condiciones favorables para el buen desempeño laboral, para la estabilidad emocional, familiar, la seguridad y el bienestar del individuo en general.

Para lograr la optimización del recurso humano a nivel laboral es preciso contar con el apoyo de la base administrativa, pues es a través de esta que se gestionan las acciones sociales pertinentes para adquirir recursos humanos, logísticos, financieros y físicos para la promoción de la calidad de vida de los trabajadores.

Partiendo de lo anterior, se determinan los siguientes roles que debe asumir el Trabajador(a) Social para su ingerencia e intervención en las organizaciones.

- ❖ Administrador de Programas y Servicios Sociales.
- ❖ Movilizador de Recursos Humanos, Institucionales, Técnicos, Materiales y Financieros.
- ❖ Asesor y Orientador en problemáticas de Pareja y Familia.
- ❖ Gestor e Intermediario entre trabajadores-empresa, y recursos-necesidades.
- ❖ Promotor y Potencializador de las capacidades humanas y laborales.
- ❖ Ejecutor de Programas y Proyectos sociales encaminados a Mejorar las condiciones de trabajo.

- ❖ Promotor de los subprogramas de Salud Ocupacional desde la óptica del Bienestar Humano.
- ❖ Evaluador de los servicios y programa que la empresa ofrece a sus empleados.

Todas las acciones del Trabajador(a) Social deben apuntar, prospectivamente, a evaluar la eficacia y eficiencia de los programas y servicios que la empresa suministra a sus empleados. Estos deben ser acordes con las demandas del contexto actual; una vez realizada esta tarea sus otras funciones serán secuenciales. Sin embargo, es imposible para el Trabajador(a) Social lograr todo lo anterior sin apoyo interinstitucional e interdisciplinario pues ello, a su vez, le permite ampliar su incidencia en el radio de acción de las Ciencias Sociales.

Aunque en las industrias la salud ocupacional es un factor predominante, no se aleja este, en ningún momento, de la concepción de **bienestar**, es la óptica desde la que se apunta desde Trabajo Social. En consecuencia las empresas están abriendo cada vez mas sus puertas a la intervención Social como un mecanismo de proyección sociolaboral y productivo.

La salud ocupacional permite potencializar al individuo desde adentro(el interior de la empresa) con el fin de mantenerse en el mercado. De alguna manera esta exigencia le esta brindando al Trabajador(a) Social, mas que un espacio de intervención, la posibilidad de generar desarrollo local. Paralelamente, el Trabajador(a) Social, también, potencia al individuo desde (afuera) el núcleo familiar para proyectarlo hacia la comunidad y lograr así su desarrollo integral.

Por lo tanto es apremiante, enfatizar desde la academia la formación profesional en el campo de la gerencia social. Es posible que los niveles de pobreza en Colombia apunten mas hacia el trabajo Comunitario , Familiar y de Desplazamiento; pero el campo administrativo y gerencia cada vez se abre mas cancha desde las pequeñas y medianas empresas y ¿Qué fundamentes tienen y tendrán los Trabajadores Sociales para afrontar las problemáticas de

las organizaciones?. Estos y muchos otros interrogantes ponen en la plataforma del saber la importancia de replantear la formación académica de los profesionales, no solo de Trabajo Social, sino de todas las áreas del saber.

Es obvio plantear el compromiso del estudiante frente a su formación y la adquisición de nuevas experiencias. La institución cumple su papel de formador hasta que culmina el pensum, pero el profesional jamás culminará su proceso de aprendizaje. Algunos conceptos como Administración, Gerencia, Salud Ocupacional, Bienestar, Desarrollo Humano y Familiar, Seguridad, entre otros; hacen parte fundamental de la jerga profesional de un interventor del campo organizativo y por ende, de un estudiante que aspire desplegarse en este.

La globalización ya no solo exige profesionales con buenos conocimientos y experiencia en su campo de intervención, si no, además, competitivos en el manejo de otros idiomas (sobre todo para desempeñarse en las organizaciones y compañías multinacionales).

En conclusión se definen las siguientes recomendaciones:

- ❖ Ser capaz de gestionar cambios en las políticas de Bienestar de los empleados al interior de las empresas.
- ❖ Reconstruir el tejido social interno, en aras de mantener un buen ambiente organizacional.
- ❖ Mantener su compromiso profesional de resguardar la privacidad personal de los empleados (problemáticas familiares, laborales, etc), mientras estas no afecten el nombre de la empresa u otro miembro de la misma.
- ❖ Articular sus conocimientos y adaptarlos a la experiencia práctica.
- ❖ Negociar con gerencia la apertura de espacios de formación socio-educativas para los empleados, con el fin de modificar progresivamente aquellos comportamientos que atentan con el bienestar individual y colectivo de los trabajadores.

- ❖ Generar conciencia sobre la importancia de la participación de todos los estamentos de la empresa en las actividades programadas.
- ❖ Apuntar a la disminución generalizada de las jerarquías, que puedan obstruir el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados.

Finalmente se obtuvo como uno de los mayores logros el impacto que suscitó la experiencia en la esfera local y nacional en todo lo relacionado con el aporte de la intervención social para el Bienestar integral del empleado y el mejoramiento progresivo de su nivel y calidad de vida.

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.

- ☐ SANCHEZ, 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.

- ☐ GÓMEZ Galán, Manuel y SAINZ Ollero Héctor. Fundación CIDEAL. **El Ciclo del Proyecto Cooperación al Desarrollo.. La aplicación del Marco Lógico.** Madrid. 2º Edición 2003.

- ☐ ANDER egg, Ezequiel. **Diccionario de Trabajo Social.** Editorial LUMEN. Buenos Aires. 1995.

- ☐ MONTOYA Cuervo, Gloria; ZAPATA López, Cecilia I; CARDONA Rave, Berta N. **Diccionario Especializado de Trabajo Social.** Univ. De Antioquia. 1º Edición. 2002.

- ☐ TAYLOR, E. B. *American Antropologist.* 61:227. Abril de 1459.

- ☐ ETKIN, Jorge. **Viabilidad de las Organizaciones.** Formas de sobrevivir y crecer en medios inciertos. Edic. MACCHI. Buenos Aires-Argentina.1984.



ANEXO B
GREIF COLOMBIA S.A
INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

91

ACCIDENTE

INCIDENTE

1. DATOS DEL ACCIDENTADO

NOMBRE: _____ IDENTIFICACIÓN: _____ EDAD: _____ AÑOS: _____
ÁREA DE TABAJO: _____ OCUPACIÓN: _____
ANTIGÜEDAD DEN LA EMPRESA: AÑOS: MESES: SEMANAS:
TIPO DE VINCULACIÓN: FIJO: SUMINISTRADO:

2. INFORMACIÓN DEL ACCIDENTE

FECHA DEL ACCIDENTE: DIA: MES: AÑO: HORA: AM: PM:
TURNO DE TRABAJO DEL ACCIDENTADO: DIURNO: NOCTURNO:
LUGAR DONDE OCURRIÓ EL ACCIDENTE(Área, sección): _____
ERA SU TRABAJO HABITUAL? SI NO

3. DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE

DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DONDE E DESARROLLABA EL EVENTO: _____

DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DESARROLLADA: _____

DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE: _____

4. EVIDENCIAS Y ANTECEDENTES

TESTIGOS

NOMBRE	CARGO	ÁREA

RECIBIO INDUCCION Y ENTRENAMIENTO ESPECIFICO PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD? SI NO
HAY UN PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO PARA ESTA ACTIVIDAD? SI NO
HAY NORMAS DE SEGURIDAD PARA ESTA ACTIVIDAD? SI NO
ESTAN DEFINIDOS LOS ELEMENTOS DE PROTECCION PERSON SON LOS ADECUADOS? SI NO
SE ESTABAN USANDO? SI NO

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

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS	REPONS	FECHA	FECHA CUMP
ACCIONES			

OBSERVACIONES DEL COMITÉ PARITARIO _____

RESPONSABLES DEL ÁREA

REPRESENTANTE COMITÉ PARITARIO

NOMBRE: _____

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

FIRMA: _____

EMPLEADO

PC 04 - GESTION DE RECURSOS HUMANOS

GREIF

ANEXO B

DESCRIPCION DEL CARGO

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

Revisado 15/04/04

94

PC 04 - GESTION DE RECURSOS HUMANOS
ANEXO B
PLANILLA CALIFICACION REQUERIDA



PLANILLA CALIFICACION REQUERIDA

Nombre: _____ Cargo: _____

Area: _____ Fecha: _____

ITEM	COMPETENCIA DEL EMPLEADO	OBSERVACIONES
EDUCACION		
EXPERIENCIA		
ENTRENAMIENTO		
HABILIDADES		

COMPETENTE SI NO

OBSERVACIONES GENERALES* _____

EVALUADOR: _____

FIRMA RESPONSABLE

* Oportunidades de mejora del empleado y otros comentarios

APROBO: J. MUÑOZ _____



PC 04 - GESTION DE RECURSOS HUMANOS
ANEXO A

EVALUACIÓN DE HABILIDADES

FECHA EVALUACIÓN: _____

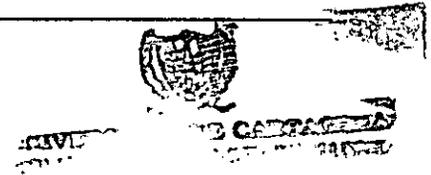
PROCESO/CARGO: _____

NOMBRE DEL EMPLEADO: _____

NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

INSTRUCCIONES. 1. SELECCIONE CON UNA CRUZ LAS HABILIDADES QUE SE REQUIERAN PARA LA FUNCIÓN EVALUADA.
2. EL PORCENTAJE TOTAL POR HABILIDAD DEBE CORRESPONDER EL 100%. ES DECIR LA TOTALIDAD DE LA PONDERACIÓN POR FACTORES DE ÉXITO. DEBE SER IGUAL A 100

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO				TOTAL
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	
<input type="checkbox"/>	MOTIVACIÓN POR EL LOGRO	Disposición para trabajar bien en las funciones asignadas, buscando siempre un estándar de excelencia.	Se plantea continuamente estrategias para alcanzar los objetivos propuestos Cumple con metas planteadas. Está en la buzuqeda de actividades/proyectos que culminen con un resultado. Se incentiva por los logros alcanzados, propios y de la organización. Lleva a cabo las actividades que considere necesarias en un situación dada, de manera espontanea.						
<input type="checkbox"/>	INICIATIVA	Capacidad de tomar acciones espontáneamente, adelantarse a los acontecimientos	Piensa emprender una actividad cada de como una acción preventiva, antes de que ocurra un problema. Inicia actividades de mejoramiento. Busca los recursos necesarios para realizar una actividad de forma efectiva.						



545

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO				TOTAL
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	
<input type="checkbox"/>	BUSQUEDA DE INFORMACIÓN	Preocupación por mantenerse actualizado con los avances tecnológicos de su proceso.	<p>Investiga en todo momento con el fin de estar actualizado.</p> <p>Analiza todos los resultados para emitir un concepto concreto, con bases sólidas.</p> <p>Relaciona todos los eventos o hallazgos encontrados, con el fin de establecer posibles hipótesis.</p> <p>Comparte con el grupo la información hallada y aplica los nuevos conocimientos adquiridos a sus labores.</p>						
<input type="checkbox"/>	SENSIBILIDAD INTERPERSONAL	Capacidad de entender, comprender y responder a los intereses y/o necesidades de los demás, sin que estos se hallan expresado o los expresen solo parcialmente.	<p>Posee facilidad para ver el punto de vista de otras personas con el fin de entender sus necesidades.</p> <p>Cuenta con capacidad de escucha y atención al compañero</p> <p>Le es fácil validar sus esquemas.</p> <p>Responde positivamente frente a las necesidades y sentimientos manifestados por sus compañeros.</p>						
<input type="checkbox"/>	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Facilidad para gestionar todos los procesos de la compañía, enfocándose en la satisfacción del cliente.	<p>Identifica oportunamente las necesidades del cliente.</p> <p>La satisfacción del cliente es una de las razones de su realización como empleado.</p> <p>Posee creatividad en la gestión del servicio. Innovación en la atención del cliente.</p> <p>Define estrategias para sensibilizar al personal sobre la importancia del cliente interno y externo.</p>						

9/6

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO				TOTAL
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	
<input type="checkbox"/>	FLUIDEZ VERBAL	Aptitud para transmitir de forma clara y precisa el mensaje, permitiendo un manejo de la información y comunicación más eficaz.	<p>Expresa sus ideas con claridad y de manera concreta.</p> <p>Puede establecer fácilmente comunicación con cualquier cliente o proveedor (externo e interno).</p> <p>Logra que el mensaje llegue al receptor sin ninguna interferencia.</p> <p>Cuenta con una cultura general que le permite hablar a cerca de cualquier tema.</p> <p>En el caso que se requiera toma las decisiones necesarias.</p> <p>Evalúa las diferentes alternativas con el fin de tomar la mejor decisión.</p> <p>Utiliza el resultado de decisiones pasadas como una retroalimentación para la toma de nuevas decisiones.</p> <p>Le es fácil tomar decisiones en situaciones difíciles.</p>						
<input type="checkbox"/>	TOMA DE DECISIÓN	Capacidad para establecer prioridades e intereses y delegar funciones luego de un estudio de situaciones presentes y/o futuras.	<p>Siempre está en la búsqueda de nuevas formas que permitan mejorar su gestión o de otro proceso.</p> <p>Evalúa la factibilidad de cada proyecto.</p> <p>Realiza una planificación antes de gestionar cualquier proyecto.</p> <p>Evalúa el impacto y la prioridad de los proyectos de desarrollo.</p>						
<input type="checkbox"/>	INNOVACIÓN/GESTION DE PROYECTOS	Aptitud para visionar y emprender proyectos encaminados a mejorar continuamente los procesos, producto y sistemas.							

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO				TOTAL
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	
<input type="checkbox"/>	AUTOCONTROL/COMPOR TAMIENTO ANTE FRACASOS	Capacidad de controlar las emociones, de mantenerse estable ante situaciones de tensión	Es capaz de manejar sus emociones en situaciones difíciles. Es capaz de recuperarse rápidamente cuando algo no sale como lo esperaba. Trata de ser racional al momento de tomar una decisión. Necesita de algún estímulo para emprender un nuevo proyecto.						
<input type="checkbox"/>	COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	Facilidad para adaptarse a la filosofía de la compañía, logrando en poco tiempo sentirse parte de ella.	Siente los logros o problemas de la compañía como propios. Trabaja para el logro de los objetivos y no para cumplir solamente con sus funciones. Plantea acciones que considera necesarias para mejorar continuamente el resultado de la operación. Reconoce que hace parte de la atención del servicio al cliente de manera directa a través de una red de colaboración de trabajo.						
<input type="checkbox"/>	SOLUCION DE PROBLEMAS	Nivel de iniciativa que posee la persona para pensar o idear alternativas que le permitan enfrentar constructivamente sus retos laborales	Soluciona uno a uno los problemas que se presentan, teniendo en cuenta la prioridad establecida. Ve los problemas como una oportunidad de mejora. Posee Iniciativa, recursividad y poder de decisión Analiza la causa origen del problema con el fin de eliminarla y evitar su recurrencia.						

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO				TOTAL
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	
<input type="checkbox"/>	APTITUD CRITICA	Habilidad para evaluar situaciones desde un enfoque objetivo con el fin de establecer acciones correctivas.	Aptitud para analizar objetivamente cualquier situación. Capacidad de establecer oportunidades de mejora. Le es facil plantear soluciones a partir de analisis de inconformidades						
<input type="checkbox"/>	BUENA MEMORIA	Capacidad para retener sucesos con el objetivo de no incurrir en situaciones de inconformidad.	Recuerda con facilidad cualquier evento Posee habilidad para reconstruir hechos pasados y relacionarlos con situaciones actuales Posee la capacidad necesaria para recordar esquemas mentales planteados anteriormente.						
<input type="checkbox"/>	DETALLISTA	Capacidad para observar, analizando cualquier situación con grado de detalle.	Es un buen observador Distingue las características casi imperceptibles del producto, proceso o sistema. Advierte cualquier variación o diferencia en cualquier situación.						
<input type="checkbox"/>	HABILIDAD PARA TOMAR E INTERPRETAR MEDIDAS	Facilidad para manejar instrumentos de medición, entender y analizar los resultados obtenidos.	Cuenta con facilidad para manipular instrumentos de medición que requieren precisión. Tiene la habilidad para calcular datos numéricos y establecer conversiones. Posee la capacidad necesaria para interpretar resultados obtenidos. Implementa las acciones necesarias.						

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO				
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	TOTAL
<input type="checkbox"/>	APTITUD PARA COORDINAR/EJECUTAR VARIAS ACTIVIDADES	Capacidad de desarrollar diversas funciones de manera efectiva, logrando los objetivos propuestos y la satisfacción personal.	Posee agilidad mental y manual Cuenta con aptitud de servicio Organiza y/o planifica cada actividad Posee destreza						
<input type="checkbox"/>	RECURSIVIDAD	Capacidad para manejar situaciones aprovechando los recursos y medios que tiene en su entorno, con el fin de dar una solución eficaz a las exigencias tanto internas como externas.	Evalúa rápidamente alternativas para implementar en un momento dado. Aprovecha al máximo los recursos con los que cuenta. Le es fácil reevaluar lo planeado ante un cambio inesperado. Consigue rápidamente soluciones para los problemas que se presentan de manera inesperada.						
<input type="checkbox"/>	APTITUD PARA NEGOCIAR	Capacidad de motivar, influir, transformar el comportamiento a conveniencia de objetivos propios.	Es capaz de determinar hasta que punto ceder de tal forma que ambas partes se sientan conformes. Tiene la capacidad de motivar, influir, transformar y orientar el comportamiento de la otra parte en dirección de objetivos planteados.						
<input type="checkbox"/>	APTITUD NUMERICA	Habilidad para manejar e interpretar cifras que se traduzcan en analisis y conceptos que permitan mejorar los procesos.	Posee facilidad para vender sus ideas y lograr establecer y/o transmitir una sensación de "Ganar/ganar". Maneja calculo de cifras con facilidad. Le es facil interpretar resultados numéricos. Cuenta con facilidad para relacionar variables numéricas.						

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO				TOTAL
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	
<input type="checkbox"/>	APRENDIZAJE	Capacidad para asimilar e implementar conceptos en los diferentes procesos con el fin de ejercer una función eficientemente.	Asimila con facilidad los conceptos impartidos. Es un buen observador Posee facilidad para concentrarse en el trabajo. Aporta sus ideas en el proceso de aprendizaje. No tiene resistencia al cambio.						
<input type="checkbox"/>	ADAPTABILIDAD	Aptitud favorable para interactuar en grupo, asumiendo nuevas tareas y comportamientos de forma efectiva, aprovechando al máximo los recursos existentes.	Se acopla fácilmente a cualquier situación. Cuenta con la capacidad de aprendizaje. Aprende rápidamente lo necesario para desempeñar una nueva actividad. Se le facilita trabajar en equipo						
<input type="checkbox"/>	APTITUD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN	Disposición proactiva frente a situaciones de incertidumbre y tensión.	Es capaz de llevar a cabo todas las actividades pendientes, a pesar de las presiones existentes. Es capaz de cumplir con los requerimientos del cliente a pesar de las restricciones internas. Cumple con los resultados de la operación a pesar de las restricciones del mercado y del entorno.						

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	DESEMPEÑO				TOTAL
				SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	
			%					
<input type="checkbox"/>	PLANIFICACIÓN	Aptitud para establecer proyectos discriminando las actividades inherentes al mismo, en orden de prioridad, asignando recursos, responsables y planes de contingencia.	Establece las actividades y los recursos necesarios antes de iniciar cualquier proyecto. Determina la secuencia lógica de las actividades, incluyendo análisis de riesgo de las mismas, con el fin de tener un plan alterno. Hace seguimiento a la ejecución del plan para garantizar que se cumple con el objetivo propuesto. Evalúa el resultado obtenido como dato de entrada para futuros planes (ciclo PHVA)					
<input type="checkbox"/>	CONFIANZA EN SI MISMO	Creencia o convicción en la capacidad de si mismo para elegir la alternativa mas adecuada en la realizacion de una tarea.	Está convencido de sus competencias. Se atreve a plantear su punto de vista ante cualquier situación. No duda al momento de emprender una actividad nueva encomendada. Considera que con entrenamiento puede desempeñarse en cualquier situación					
<input type="checkbox"/>	PREOCUPACIÓN POR LA CALIDAD Y EL ORDEN	Facilidad para manejar conceptos relacionados con la calidad, en todos sus topicos; entendiendo esta como una filosofía de trabajo.	Es exigente con la calidad del producto. No deja pasar al siguiente proceso un producto No Conforme. Conoce e implementa los requerimientos que le corresponden del nuevo modelo ISO 9000. Entiende y trata de concientizar a cerca de la importancia de entregar un producto que satisfaga los requerimientos del cliente. Implementa acciones correctivas, preventivas y/o oportunidades de mejora durante el proceso. Mantiene su puesto de trabajo en orden. Gestiona programas que tienen que ver con el orden, seguridad y calidad dentro de la planta					

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO				TOTAL
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	
<input type="checkbox"/>	HABILIDAD PARA OPERAR PLC	Capacidad para manejar equipos que operan a partir de un controlador lógico programable (PLC).	Cuenta con aptitud abstracta Posee habilidad para interpretar señales eléctricas. Tiene capacidad de análisis						
<input type="checkbox"/>	HABILIDAD VISUAL	Aptitud relacionada con grado de visibilidad.	Posee agudeza visual Es capaz de inspeccionar rápidamente el producto, visualizando varios aspectos al tiempo.						
<input type="checkbox"/>	HABILIDAD PARA OPERAR EQUIPOS QUE REQUIEREN PRECISIÓN	Facilidad para controlar diversas variables durante la operación del equipo, con el fin de conseguir la precisión que se requiere.	Posee capacidad de concentración. Habilidad para controlar varias variables en un dispositivo mecánico. Es exigente con la calidad Maneja instrumentos de medición con facilidad. Es recursivo Tiene capacidad de aprendizaje						
<input type="checkbox"/>	DINAMISMO	Aptitud para realizar tareas de manera eficaz	Está activo todo el tiempo. Posee la habilidad para desarrollar diversas actividades simultáneamente. Ejecuta todas las actividades de manera inmediata, sobrepasando todas las expectativas. Puede realizar varias actividades manuales, rápidamente.						
<input type="checkbox"/>	HABILIDAD MANUAL	Aptitud para realizar actividades de tipo manual.	Tiene habilidad para realizar actividades que requieren cierta precisión. Cuenta con habilidad para realizar movimientos sincronizados.						

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO				TOTAL
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	
<input type="checkbox"/>	HABILIDAD PARA APLICAR PINTURA MANUAL	Aptitud para trabajar en el proceso de pintura, en el cual se manejan diversas variables.	Tiene buen pulso Posee agilidad manual Es detallista/Observador Es exigente con la calidad						
<input type="checkbox"/>	HABILIDAD PARA PREPARAR PINTURAS	Aptitud para manejar las características inherentes al producto, de tal forma que se consigan los resultados esperados en el proceso.	Tiene capacidad de aprendizaje. Manejo de conceptos relacionados con mezclas, proporciones y/o porcentajes. Posee habilidad visual para establecer diferencias de tonos y colores.						
<input type="checkbox"/>	HABILIDAD PARA APLICAR SCREEN	Aptitud para colocar el screen correctamente, de tal forma que se pueda apreciar claramente el arte y/o la identificación suministrada por el cliente.	Es Recursivo Tiene aptitud numérica Cuenta con iniciativa Tiene buen pulso. Posee Agilidad manual Trabaja bien en equipo Es detallista Se concentra en su trabajo						
<input type="checkbox"/>	HABILIDAD PARA INTERPRETAR PLANOS	Aptitud para traducir y/o replicar la información contenida en el plano a la realidad.	Posee aptitud espacial. Tiene habilidad para interpretar medidas Cuenta con capacidad de análisis						

Satisface Plenamente: 5
Satisface con debilidad: 3

Cumple: 4
Debe mejorar: 2

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO			
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR
<input type="checkbox"/>	DIRECCION PERSONAS	DE Habilidad para liderar un grupo de personas que buscan un fin común.	Ejerce sus funciones como lider del grupo y consigue el logro de los objetivos planteados. Posee la aptitud para estimular a las demás personas a cumplir más allá de sus funciones y responsabilidades. Puede lograr que todos se sientan parte del equipo. Aprovecha al máximo las competencias de cada individuo. Puede realizar un trabajo, actividad o proyecto con los demás, sin imponer su punto de vista. Valora la importancia del trabajo del compañero. Trabaja para que se logren los objetivos del grupo. Asume una actitud respetuosa y dialogal ante los otros conceptos y respeta los acuerdos. Es capaz de descontextualizar una situación, con el fin de mirarla de otro punto de vista y hacer un análisis critico de la misma.					
<input type="checkbox"/>	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para trabajar en tareas comunes y cumplir objetivos organizacionales con actitud de colaboración en los diferentes procesos.						
<input type="checkbox"/>	PENSAMIENTO ANALITICO/ CONCEPTUAL	Capacidad para comprender e identificar situaciones, a través del estudio logico y sistemático de los aspectos en pro de ampliar los conocimientos y la experiencia.	Tiene una actitud critica ante cualquier evento. Se preocupa por responder el porqué y para qué de las situaciones, con el propósito de ampliar sus conocimientos.					

ITEM QUE APLICA	HABILIDAD	DEFINICIÓN	FACTOR DE ÉXITO	%	DESEMPEÑO				TOTAL
					SATISFACE PLENAMENTE	CUMPLE	SATISFACE CON DEBILIDAD	DEBE MEJORAR	
<input type="checkbox"/>	CONOCIMIENTO ORGANIZATIVO	Capacidad para proyectarse en el futuro y con una visión global para organizar diferentes áreas en una empresa.	<p>Conoce la razón de ser del negocio, su misión, visión y metas organizacionales.</p> <p>Reconoce las alianzas o fusiones de la compañía. Trabaja una cultura organizacional orientada al cliente (interno y externo).</p> <p>Conoce cada ente que comprende la organización y la visualiza como un todo.</p> <p>Conoce la relación de todos los procesos de la compañía. Capacidad para fijarse metas en el corto y mediano plazo</p>						
<input type="checkbox"/>	CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES	Capacidad para crear relaciones cordiales, basadas en el respeto y la confianza con las personas que interactuamos a nivel personal y laboral.	<p>Le es Fácil entablar relaciones.</p> <p>Cuenta con la capacidad de adaptarse a un grupo y relacionar unos con otros</p> <p>Tiene habilidad para vender sus ideas.</p> <p>Cuenta con capacidad de influir, de entender el punto de vista del otro y de construir argumentos convincentes</p>						
<input type="checkbox"/>	DESARROLLO PERSONAS	Capacidad de influir, de entender el punto de vista del otro y de construir argumentos convincentes, con la disposición para orientar los comportamientos en la dirección indicada de acuerdo a las necesidades y objetivos organizacionales.	<p>Establece con facilidad las competencias del personal, con el fin de aprovechar sus fortalezas y minimizar sus debilidades.</p> <p>Cuenta con la aptitud de estimular a otra persona a aprovechar el máximo de sus competencias.</p> <p>Ejerce influencia positiva en la gestión del personal.</p> <p>plantea y gestiona acciones que posibiliten el desarrollo y la formación integral del personal.</p>						

PC 04 - GESTION DE RECURSOS HUMANOS



ANEXO J
EVALUACION ENTRENAMIENTO

TEMA: _____

FECHA EVALUACION: _____

NOMBRE COMPLETO: _____ CARGO: _____

OBJETIVO: _____ DEPENDENCIA _____

I. EVALUACION TEORICA

1

2

3 PRACTICO

DURACION: _____ RESPONSABLE SEGUIMIENTO: _____

CONCEPTO: _____

NECESITA REFORZAR EN ALGUN ASPECTO: SI NO

CUAL?: _____

II. EVALUACION PRACTICA

CONCEPTO EMITIDO POR EL JEFE INMEDIATO: _____

II. CUMPLIMIENTO OBJETIVO PROPUESTO SI NO

COMENTARIOS: _____

Copiant. Firmada

APROBO: J. MUÑOZ _____



PC 04 - GESTION DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO F
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 BUENO MEJORAR UN POCO MEJORAR MUCHO
			EXCELENTE BUENO MEJORAR UN POCO MEJORAR MUCHO
			EXCELENTE BUENO MEJORAR UN POCO MEJORAR MUCHO
			EXCELENTE BUENO MEJORAR UN POCO MEJORAR MUCHO
			EXCELENTE BUENO MEJORAR UN POCO MEJORAR MUCHO

II. PARTE MARCO GENERAL

AREA PERSONAL

1	Orden y presentación Esmero y orden de la persona Disposición metódica de las cosas regularmente clasificadas y aseadas	EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	
2	Responsabilidad Capacidad para cumplir con las funciones, deberes y	EXCELENTE BUENO	

104

	compromisos inherentes al cargo, asumiendo las consecuencias que se deriven del ejercicio mismo.	NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
	Confiabilidad y prontitud en el cumplimiento de las funciones		
3	Disciplina Cumplimiento del conjunto de leyes, normas, reglamentos	EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

AREA SOCIAL

1	Espíritu de colaboración Habilidad para trabajar armoniosamente con los demás en beneficio de la eficiencia de todo el grupo	EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
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	EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

AREA LABORAL

1	Puntualidad y asistencia Regularidad, confiabilidad, prontitud en recibo y entrega de tareas	EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
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	EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
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	EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
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 Productividad individual Aceptación e identidad con el puesto	EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
5	Adaptabilidad Facilidad para aprender y ajustarse a nuevos métodos, normas y cambios de situaciones en general	EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
6	Comunicación Nivel de receptividad con que transmite, acata mensajes y funciones impartidas.	EXCELENTE BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
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 BUENO NECESITA MEJORAR UN POCO NECESITA MEJORAR MUCHO	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

APROBO: J. MUÑOZ _____

105

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 descrito 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

Amplie su evaluación y haga las recomendaciones del caso

V. PARTE PLAN MEJORA

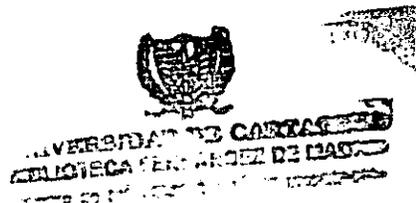
Defina los objetivos trazados para el próximo periodo, medios requeridos para cumplirlos, plazos involucrados (Plan Mejora).

PLAN MEJORA

OBJETIVOS	COMO	QUIEN	CUANDO

PC 04 Rev.7 octubre-2001

APROBO: J. MUÑOZ _____



107



PC 04 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
ANEXO
REGISTRO DE INDUCCION

PLANTA: _____ PROCESO/SECCIÓN _____
NOMBRE DEL EMPLEADO _____ FECHA _____
CARGO: _____

EMPLEADO	RESPONSABLE INDUCCION	DURACION
Presentación de la empresa (Antecedentes, Misión, visión, Estructura organizacional, tipos de producto, proceso de fabricación, distribución de la planta, puestos de trabajo)		
Actividades a desarrollar (incluyendo Metodología)		
Operación de equipos		
Controles realizados durante el proceso, elementos de medición, tipo de No Conformidades y registros que se deben diligenciar, entre otros.		
Riesgos a lo que está expuesto, Elementos de Protección Personal necesarios.		
Relaciones con los otros cargos o puestos de trabajo.		
Actividades del sistema de calidad, Salud Ocupacional y Gestion Ambiental.		
Reglamento interno y de Higiene y Seguridad Industrial, Casino, transporte, actividades deportivas y bienestar laboral, entre otros.		

SI NO ES UN TRABAJADOR NUEVO EN LA EMPRESA, OMBIE LOS ITEMS 1 Y 2
LA DURACION DE LA INDUCCION NO DEBE SER INFERIOR A UN DIA.

EVALUACION

Tiempo después de laborar en el cargo; éste depende de la complejidad del mismo: _____

- El nuevo empleado puede ejecutar sus funciones SI NO
- Necesita reforzar algún aspecto SI NO

Cual(es)? _____