

**INFORME DE GESTIÓN
PROGRAMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA
URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P. CARTAGENA DE INDIAS, AÑO 2008**

URIELA ARBOLEDA ARBOLEDA

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIA SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL Y PRÁCTICAS FORMATIVAS
CARTAGENA D.T. Y C.**

2008

T
361.32
A18

INFORME DE GESTIÓN
PROGRAMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA
URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P. CARTAGENA DE INDIAS, AÑO 2008

URIELA ARBOLEDA ARBOLEDA

Informe de Grado presentado como requisito para optar al título de
Trabajadora Social

Docente Asesora:
MARELIS CASTILLO DE LA TORRE
Trabajadora Social

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIA SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL Y PRÁCTICAS FORMATIVAS
CARTAGENA D.T. Y C.

2008

A Dios, el creador y dueño de mi vida
A mi Papá y mi Mamá, por ser el medio que me trajo a existencia
A mis Hermanos y Hermanas, por enseñarme con sus experiencias de vida
A mis Sobrinos y Sobrinas, por ser mi fuente de motivación y perseverancia...

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios principalmente por permitirme alcanzar un éxito más en mi vida, mediante su guianza y protección,

Gracias a mi Papá por sus sabios consejos, que llegan justo en el momento que los necesito,

Gracias a mi Mamá por sus cuidados y consentimientos durante toda mi vida, que siempre ayudan a aliviar mis cargas,

Gracias a mis Hermanos y Hermanas por aportar de una u otra forma a mi crecimiento personal y profesional,

Gracias a mis Sobrinos y Sobrinas por alegrar mis días y alimentar mi vida,

Gracias a toda mi familia por la confianza que ha depositado en mi, pues ello me incentiva a luchar cada día mas por alcanzar mis sueños.

Gracias a mi universidad por permitirme crecer, a todos mis docentes por sus enseñanzas, al semillero SIFACSE por convertirse en un espacio integrador de conocimiento, relaciones y experiencias,

Mil gracias a mi Profe Marelis Castillo por apoyarme en cada una de mis ideas para sacar adelante mi proyecto, por su valiosa orientación, enseñanza, consejos y disponibilidad humana y profesional.

Gracias a Dayana Morón, por tenerme en cuenta para todo lo que se le ocurre, por creer en mí y saberme esperar, por estar ahí siempre que la necesito.

Gracias a mis mejores Amigas y Compañeras, por haberme permitido llegar a sus vidas y aprender de ellas, por compartir y apoyar mis alegrías, tristezas y locuras, por su valiosa compañía en cada momento vivido y por vivir.

Gracias a mis compañer@s de clases por haberme permitido conocerl@s y compartir todos esos momentos vividos durante 5 inolvidables años.

Gracias al valioso equipo humano de Urbaser Colombia, por permitirme llegar a sus vidas y regalarme un espacio de aprendizaje humano y laboral, que permitió desarrollar mis cualidades humanas y mi potencial profesional.

A todos y todas gracias por hacer parte de mi vida...

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	11
1. REFERENTE INSTITUCIONAL	12
1.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	12
1.2. URBASER COLOMBIA S.A. ESP	14
2. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	16
2.1. ANTECEDENTES	18
2.2. REFERENTES POLÍTICOS Y/O LEGALES	20
2.3. REFERENTE CONTEXTUAL	24
2.3.1. Recolección Domiciliaria	24
2.3.2. Barrido y Limpieza Manual	25
2.3.3. Servicios Especiales	25
2.3.4. Recolección de Escombros	25
2.3.5. Podas de Zonas Verdes	26
2.4. REFERENTE EPISTEMOLÓGICO Y CONCEPTUAL	28
2.5. OBJETIVOS DEL PROGRAMA	37
2.5.1. Objetivo General	37
2.5.2. Objetivos Específicos	37
2.6. ASPECTOS METODOLÓGICOS	39
2.7. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	40
2.8. PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO GENERAL	42
2.9. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO	44
3. RESULTADOS	46
3.1. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN	46
3.1.1. Tabulación y Análisis de Resultados	47
3.2. PRODUCTOS	62



3.3. ALCANCES	64
3.4. LIMITACIONES	66
3.5. REFLEXIONES TEÓRICO METODOLÓGICAS SOBRE LA INTERVENCIÓN DE TRÁBAJO SOCIAL EN EL AREA LABORAL	67
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	74

LISTA DE ANEXOS

▪ ANEXO A: Planta Física Urbaser Colombia S.A. E.S.P.	75
▪ ANEXO B: Recurso Humano de Urbaser Colombia S.A. E.S.P.	76
▪ ANEXO C: Formato de Encuesta Familiar y Socioeconómica	77
▪ ANEXO D: Aplicación de la Encuesta Familiar y Socioeconómica	82
▪ ANEXO E: Actividades de Capacitación en Salud Ocupacional	82
▪ ANEXO F: Actividades de capacitación en temas Formativos – Técnicos	83
▪ ANEXO G: Actividades de Integración y Celebración	83
▪ ANEXO H: Brigada de Salud	84
▪ ANEXO I: Celebración de Cumpleaños	84
▪ ANEXO J: Listado de Asistencia a las Capacitaciones	85

LISTA DE TABLAS

Tabla 1- Sexo Empleados	47
Tabla 2 – Edades de los empleados	47
Tabla 3 – Estado civil de los empleados	48
Tabla 4 – Estrato socioeconómico de los empleados	48
Tabla 5 – Nivel de escolaridad	49
Tabla 6 – Tiempo de vinculación de los empleados con la empresa	49
Tabla 7 – Numero de miembros con quien conviven los empleados	50
Tabla 8 – Tipo de familia	50
Tabla 9 – Tiempo de vivir en la residencia actual	51
Tabla 10 – Razones par vivir en la residencia actual	51
Tabla 11 – Tenencia de la vivienda	52
Tabla 12 – Tipo de vivienda	52
Tabla 13, 14 y 15 – Características de la vivienda	53
Tabla 16 – Metas familiares	54
Tabla 17 – Autoridad, liderazgo y toma de decisiones en la familia	54
Tabla 18 – Forma de corregir al niño	55
Tabla 19 – Problemas mas frecuentes	55
Tabla 20 – Manejo de conflictos	56
Tabla 21 – Escala de gastos en el hogar	57
Tabla 22 – Enfermedades más comunes en los empleados	57
Tabla 23 – Servicios públicos con los que cuenta la vivienda	58
Tabla 24 - ¿Qué lo motiva a trabajar en la empresa?	59
Tabla 25 - ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?	60
Tabla 26 - ¿Cómo miembro de la empresa, acepta con entusiasmo los objetivos que le asignan?	60
Tabla 27 - ¿Cómo califica el trato que le brindan en la empresa?	61

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1- Sexo Empleados	47
Gráfica 2 – Edades de los empleados	47
Gráfica 3 – Estado civil de los empleados	48
Gráfica 4 – Estrato socioeconómico de los empleados	48
Gráfica 5 – Nivel de escolaridad	49
Gráfica 6 – Tiempo de vinculación de los empleados con la empresa	49
Gráfica 7 – Numero de miembros con quien conviven los empleados	50
Gráfica 8 – Tipo de familia	50
Gráfica 9 – Tiempo de vivir en la residencia actual	51
Gráfica 10 – Razones par vivir en la residencia actual	51
Gráfica 11 – Tenencia de la vivienda	52
Gráfica 12 – Tipo de vivienda	52
Gráfica 13, 14 y 15 – Características de la vivienda	53
Gráfica 16 – Metas familiares	54
Gráfica 17 – Autoridad, liderazgo y toma de decisiones en la familia	54
Gráfica 18 – Forma de corregir al niño	55
Gráfica 19 – Problemas más frecuentes	55
Gráfica 20 – Manejo de conflictos	56
Gráfica 21 – Enfermedades mas comunes en los empleados	57
Gráfica 22 - ¿Qué lo motiva a trabajar en la empresa?	59
Gráfica 23 - ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer	60
Gráfica 24 - ¿Cómo miembro de la empresa, acepta con entusiasmo los objetivos que le asignan?	60
Gráfica 25 - ¿Cómo califica el trato que le brindan en la empresa?	61



LISTA DE FOTOS

▪ Foto 1: Empresa Urbaser Colombia S.A. E.S.P.	75
▪ Foto 2: Empresa Urbaser Colombia S.A. E.S.P.	75
▪ Foto 3: Empresa Urbaser Colombia S.A. E.S.P.	75
▪ Foto 4: Personal Operativo Urbaser Colombia S.A. E.S.P.	76
▪ Foto 5: Personal Administrativo Urbaser Colombia S.A. E.S.P.	76
▪ Foto 6: Aplicación Encuesta Familiar y Socioeconómica	82
▪ Foto 7: Aplicación Encuesta Familiar y Socioeconómica	82
▪ Foto 8: Capacitación en Primeros Auxilios	82
▪ Foto 9: Capacitación en Higiene Postural	82
▪ Foto 10: Capacitación en Manejo de Tarifas	83
▪ Foto 11: Celebración día del Trabajo	83
▪ Foto 12: Celebración día de la Mujer	83
▪ Foto 13: Celebración día del Dulce	84
▪ Foto 14: Brigada de Salud	84
▪ Foto 15: Brigada de Salud	84
▪ Foto 16: Celebración de Cumpleaños	84
▪ Foto 17: Celebración de Cumpleaños	84

PRESENTACIÓN

El presente informe de gestión tiene como objetivo realizar un análisis reflexivo de los procesos sociales generados a partir de la ejecución del Programa de Gestión del Talento Humano en la Empresa Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Con el fin de medir la importancia y relevancia del mismo dentro de este campo profesional, mediante la descripción de resultados, alcances, limitaciones, logros alcanzados a nivel profesional, institucional y de la población objeto; además de las reflexiones teórico metodológicas en cuanto a la intervención del Trabajador Social como componentes que reorientan la práctica profesional.

Este documento muestra en forma organizada y sistemática el proceso de intervención profesional que se hace desde Trabajo Social en el campo laboral dentro del área de Gestión Humana, donde la empresa Urbaser Colombia abre un valioso espacio de aprendizaje y desarrollo de competencias y habilidades personales y profesionales, en el marco de la práctica profesional, que le permite a la Universidad de Cartagena, desde el programa de Trabajo Social, mirar la eficiencia y calidad de su formación, como también el posicionamiento intelectual y el nivel de responsabilidad social para con la sociedad inmediata, demostrado en los resultados alcanzados por sus estudiantes en el proceso de intervención profesional.

Este esquema se consolida de vital importancia para la empresa Urbaser Colombia, puesto que evidencia los elementos que desde su administración se orientan al beneficio del personal trabajador y la forma como se generan los procesos sostenibles y de mejora continua hacia el recurso humano. Al mismo tiempo que este recurso humano se beneficia en la medida en que se ve reflejado desde sus satisfacciones y necesidades, que vistas así, permiten la reorientación de beneficios encaminados a mejorar su calidad de vida socio - laboral.

2. REFERENTE INSTITUCIONAL

2.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

El proceso de consecución de este programa de gestión social y humana se enmarca en la intervención profesional que brinda la UNIVERSIDAD DE CARTAGENA desde la FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN con el PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL, a través del Departamento de Gestión Social y Prácticas Formativas mediante la coordinación del proceso de prácticas institucionales de la estudiante de Trabajo Social, brindando así las herramientas teóricas y metodológicas necesarias para la intervención social y humana en estos escenarios.

La Universidad de Cartagena desde sus diferentes facultades y programas cumple un papel altamente responsable para con la sociedad, enmarcado desde la misión y visión respectivamente, puesto que la Universidad cumple la misión de ser *un centro generador y transmisor de conocimientos culturales, científicos, tecnológicos y humanísticos. Forma profesionales de alta calidad, dentro de claros valores de justicia, ética y tolerancia capacitadas para promover el desarrollo integral de la región y el país y para competir exitosamente en el ámbito internacional. Como institución de educación superior de la costa caribe de Colombia, históricamente comprometido con su desarrollo, presta un servicio cultural y cumple una función social fundamentada en los siguientes principios: formación integral, espíritu reflexivo y de autorrealización. Como institución universitaria promueve y garantiza la calidad en la producción y transmisión de conocimientos, en concordancia con el desarrollo de las ciencias, tecnologías, las artes y la filosofía, dentro de un marco de respeto y tolerancia en la pluralidad de razas, credos, edades, condiciones económicas, Políticas y sociales.*

Así mismo se suma a este propósito la razón de ser de la facultad de Ciencias Sociales y educación, respondiendo a la misión que presenta a la facultad como *la Unidad Académica que prepara integralmente profesionales en las áreas de Ciencias Sociales y Educación en la Universidad de Cartagena, para la producción de conocimiento e interpretación de la realidad social y educativa tendientes a promover acciones hacia una sociedad más solidaria, justa, humana y práctica.*

La Facultad de Ciencias Sociales y Educación trabaja en la formación de un recurso humano capaz de desarrollar significativos aportes científicos, humanísticos y técnicos, que generen procesos de transformación en el campo social y educativo, con miras a disminuir los niveles de exclusión e incrementar los indicadores sociales del contexto local, regional, nacional; fundamentándose en una gestión corporativa que active procesos de desarrollo en los diferentes niveles de la organización.

Con una visión futurista enmarcada en mostrarse como una *Unidad Académica que desde el ámbito social y educativo, liderara el desarrollo de la Región Caribe Colombiana, a partir de la formación integral del recurso humano en ciencias sociales y educación para el análisis y gestión de la realidad social y educativa.*

Para responder a la dinámica de la región, la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, estará atenta a los cambios humanos, sociales y en materia de educación, manteniendo para ello un carácter autónomo, tanto en lo administrativo como en lo académico.

En complemento a lo anterior El programa de Trabajo Social, en concordancia con la visión de la Universidad de Cartagena *se propone mantenerse hacia el año 2020 como el programa líder en la formación de trabajadores sociales en la región del caribe colombiano y ser reconocido en Colombia y América latina por*

el desempeño profesional de sus egresados, la solidez en su labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso en su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social.

*Al igual que desarrolla como misión la formación de trabajadores (as) de alta calidad, capaces de intervenir de manera responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, que privilegian la investigación, la proyección social y el compromiso con el desarrollo humano integral.*¹

1.2. URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P.

*URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P. es una empresa dedicada al servicio integral de aseo, con altos niveles de competitividad, mediante la eficiencia, eficacia, calidad e innovación tecnológica, humana y logística; buscando la protección del medio ambiente, en beneficio de la comunidad, de nuestros empleados y accionistas. Que enmarca su visión Para el año 2010 será una empresa sólida con estándares de calidad y cumplimiento en la prestación de servicio de aseo, logrando un nivel de responsabilidad social corporativa y ambiental, siendo identificada como una solución para los problemas en el ámbito nacional.*²

Es así pues como enmarca su responsabilidad social empresarial desde dos ámbitos de acción con el medio ambiente en beneficio de la comunidad hacia donde se dirige su accionar y hacia el nivel corporativo, enmarcado en el

¹ www.unicartagena.edu.co

² www.urbasercartagena.com

recurso o talento humano que posee, visto este como el motor que desarrolla y dinamiza los procesos administrativos, económicos y sociales de la organización, comprendiendo que de la motivación y desempeño laboral de este recurso, depende el crecimiento y éxito de la organización.

Es en ese sentido los objetivos corporativos se entrelazan con el objetivo de la practica profesional en la medida en que genera un espacio de creación de propuestas encaminadas al desarrollo, gestión y cambio de la realidad social, que en el presente programa se orienta hacia una gestión social humanista, desde la potencialización y dinamización del ser humano, en pro de generar un mejoramiento continuo en su calidad de vida socio – laboral. A través del cual se busca lograr un óptimo bienestar que favorezca a todos los empleados de forma equitativa y que eleve los niveles de motivación, satisfacción, sentido de pertenencia y producción laboral.

2. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

El presente proyecto titulado Informe de Gestión del "Programa de Gestión del Talento Humano de la Empresa URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P." es un programa orientado a coordinar todas las actividades y servicios encaminados al desarrollo físico, mental, y social de los empleados y empleadas de la Empresa URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P. Puesto que una cultura organizacional positiva propicia mayor motivación, compromiso y lealtad, elementos determinantes para aumentar la productividad y mejorar los niveles de desempeño de la Empresa, da perspectivas a las actividades de Bienestar las cuales, deben estar encaminadas a reconocer el desempeño óptimo del empleado, a satisfacer sus necesidades sociales, recreativas, culturales y psicológicas tanto a nivel individual, como laboral, social y familiar.

El Bienestar de la persona consiste en un equilibrio espiritual, físico, mental y de relaciones positivas con su entorno ecológico, social y laboral por lo tanto la Política de Bienestar Social debe responder a la satisfacción de las necesidades tanto de la Empresa como del Empleado dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios organizacionales, políticos, culturales y haciendo partícipes a los Empleados en la implementación de los planes, programas y proyectos, de tal manera que se combinen los fines de desarrollo de la Empresa y del Estado, con los fines de desarrollo personal.

A través de estos programas en las empresas se da cumplimiento a las disposiciones del Gobierno Nacional relacionadas con el que las Entidades deben brindar un tratamiento preferencial a su recurso humano con calidad.

Se busca abarcar de manera eficiente y eficaz la satisfacción de las necesidades de la persona acorde con sus exigencias, en interacción permanente con su entorno social, cultural, laboral, familiar de los cuales espera contribución para el logro de su crecimiento personal. Todo lo anterior,

contribuye al crecimiento humano, mejoramiento del clima laboral y de los niveles de productividad y prestación de los servicios a la comunidad, siendo coherente con la misión institucional y generando un mejor ambiente laboral; haciendo partícipes a los empleados y sus familias de una cultura verdadera e integral con la ciudadanía, contribuyendo al éxito de la Administración.

Este programa pretende brindar un bienestar social integral, mejorando la calidad de vida a todos los empleados, mediante el desarrollo de actividades orientadas desde cuatro áreas de acción como son:

1. **Formación:** Donde se busca formar, aumentar y fortalecer los conocimientos de los empleados y empleadas, propiciando así un mejor desempeño laboral, una mayor productividad, sentido de pertenencia e identidad empresarial.
2. **Salud Ocupacional:** Espacio orientado a propiciar ambientes saludables, mediante la prevención y promoción de seguridad, protección y atención a los empleados y empleadas en el desempeño de su trabajo.
3. **Bienestar Social Laboral:** Es el área dirigida a promover el libre esparcimiento, la relajación y la integración entre los empleados y empleadas.
4. **Familia:** Este espacio pretende vincular a las familias de los empleados y empleadas como miembros activos en el proceso laboral, brindándoles participación en eventos formativos, recreativos, culturales y de integración.



2.1. ANTECEDENTES

Debido a la reciente creación e incursión en el mercado laboral Cartagenero de la empresa Urbaser Colombia S.A. E.S.P. no se contaba con un programa de Gestión Humana estructurado, pues solo se generaban algunas acciones en pro del bienestar de los empleados, orientadas hacia la organización esporádica de actividades en salud ocupacional, que en su mayoría se dirigían al personal administrativo y que pocas veces favorecían al personal operativo. Ante esta situación los empleados manifestaban constantes inconformidades con la empresa y el trabajo sobre la poca atención que se generaba hacia el recurso humano; reflejando este sentimiento en la encuesta realizada sobre clima organizacional y manifestado por los empleados en reuniones realizadas.

Los empleados y empleadas a través de la ficha de evaluación de habilidades que les fue aplicada por sus jefes, el taller realizado para analizar los resultados de la encuesta de clima organizacional y el espacio de conversación generado entre los operarios cuando se les aplicó la encuesta familiar y socioeconómica, manifiesta el interés propósitivo de mejorar la Gestión del Talento Humano; mediante la creación de espacios de diálogo laboral, para reconocer el trabajo que cada uno desempeña; la creación de espacios de integración, recreación y esparcimiento donde interactúen entre ellos y se involucre a la familia; espacios de formación y capacitación para ellos y su familia, de tal forma que puedan optimizar su desempeño laboral y la creación de un fondo de empleados, con que puedan subsanar sus eventuales necesidades económicas.

Este panorama situacional se debe a la reciente formación de la empresa, que está dando sus primeros pasos y que se encuentra en proceso de estructuración y mejora continua. Por tal motivo se considera positiva la mirada que se hace desde la perspectiva de los empleados, ya que se describen elementos que sirven de punto de partida para la pertinente y relevante

creación de un programa de Gestión del Talento Humano en la empresa, donde se aproveche el valioso equipo humano que se tiene para que comparta sus conocimientos y donde el recurso económico que se utilice sea el pertinente y necesario, teniendo en cuenta la gestión y alianzas interinstitucionales que se puedan hacer para desarrollar este programa.

2.2. REFERENTES POLÍTICOS Y/O LEGALES

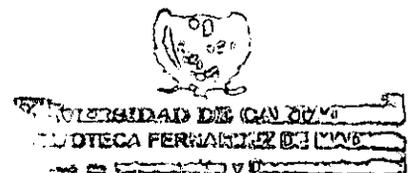
El recurso o talento humano dentro de las organizaciones es un elemento de valiosa importancia, ya que se constituye en el motor de ellas, reconociendo por su parte que son seres humanos los que las mueven y que deben mantener un equilibrio en las diferentes facetas de la vida, a nivel personal, familiar, social, cultural y laboral; por lo tanto el medio organizacional en el que desempeñan su actividad laboral les debe garantizar unos derechos que legalmente se encuentran establecidos en el país para propiciar un bienestar integral y social en cada persona, a través de:

1. La garantía del acceso a un trabajo digno y justo, como lo establece la constitución política de Colombia en el **Art. 25**. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.³

2. El cumplimiento de la vinculación al régimen de seguridad social como es la afiliación a la ARP, EPS, Caja de Compensación Familiar, Fondo Obligatorio de Pensiones y Cesantías, y todo lo relacionado con la seguridad industrial, salud ocupacional, bienestar y formación en el área laboral establecidas así en el Código Sustantivo del Trabajo y otros documentos legales:

- **Artículo 56.** Trata sobre las obligaciones de las partes en general, al empleador le corresponde la protección de sus trabajadores y al empleado obediencia, fidelidad y cuidado de su salud.
- **Artículo 57.** Este artículo, numeral 2 y 3, hace referencia a las obligaciones del empleador en proporcionar locales apropiados y

³ Constitución Política de Colombia. 1991. Editorial Leyer



elementos de protección contra accidentes y enfermedades profesionales que garantice la salud de sus trabajadores y la prestación de los primeros auxilios.⁴

- **Artículo 80. ley 9 de 1979.**

En este capítulo se resume el contenido del título III de la ley 9 de 1979 y el objetivo de la salud ocupacional de la siguiente manera:

- a) Prevención. Maximizar la salud de las personas previniendo la enfermedad con motivo del trabajo desempeñado.
- b) Protección. Dada la exposición a uno u otro riesgo físico, químico, biológico, ergonómicos, mecánicos, etc., proteger contra las consecuencias de estos.
- c) Eliminar o controlar los agentes nocivos ubicados en los puestos de trabajo.
- d) Proteger de los riesgos de la radiación la salud de los trabajadores y de la población.
- e) Proteger de los riesgos provenientes de la producción como almacenamiento, transporte, expendio o exposición a sustancias peligrosas para la salud pública.

- **Artículo 86 ley 9 de 1979.**

Todos los empleadores están obligados a (se complementa en el artículo 21 del Decreto 1295 de 1994, referente a las obligaciones de los empleadores):

- a) Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo con adecuadas condiciones de higiene y seguridad y establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgo para la salud de los trabajadores.

⁴ www.saludlaboral.com.co

- b) Cumplir y hacer cumplir estas y todas las normas legales relativas a la salud ocupacional
- c) De conformidad a la presente ley responsabilizarse de hacer e implementar el programa de salud ocupacional.
- d) Implementar sistemas y equipos de control, en los trabajadores, necesarios para prevenir enfermedades profesionales y accidentes en los lugares de trabajo.
- e) Respecto a los accidentes de trabajo, registrarlos y notificarlos, igualmente todas las actividades realizadas para la protección de la salud de los trabajadores.
- f) Facilitar a todas las autoridades competentes las investigaciones y visitas que estas requieran con el personal de la empresa o en sus instalaciones.
- g) Realizar programas educativos sobre los riesgos para la salud y sus métodos de control para la población trabajadora.

Los trabajadores independientes están obligados a cumplir estas disposiciones, en procura del máximo bienestar personal y de terceros.⁵

- **Destinación de horas de la jornada a capacitación y bienestar.**

En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, los trabajadores tendrán derecho a que dos (2) horas semanales se dediquen por cuenta del empleador, exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación. (...) En los programas que el empleador elabore con el fin de cumplir con esta obligación podrán incluirse actividades relativas a la salud ocupacional. La asistencia de los trabajadores a las actividades

⁵ AYALA, Cáceres Carlos Luís. Legislación en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. Tercera Edición. Edición Salud Laboral Ltda. Bogotá, 2004-2005. Pág. 48

programadas es obligatoria y las mismas se podrán desarrollar a través del SENA y las cajas de compensación familiar.⁶

A través de la implementación de estas leyes con el establecimiento de los programas dirigidos al talento humano en las empresas se da cumplimiento a las disposiciones del Gobierno Nacional relacionadas con el que las Entidades deben brindar un tratamiento preferencial a su recurso humano con calidad

⁶ Cartilla Laboral Legis 2006. 20ª Edición. Legis Editores S.A. Bogotá, 2006. Pág. 38

2.3. REFERENTE CONTEXTUAL

Urbaser Colombia S.A. E.S.P. (ver anexo A) es uno de los consorcios de aseo de la ciudad, ubicada en Mamonal en el Km. 2A No.56-581 de la ciudad de Cartagena. Cuenta con el respaldo de más de 20 años de experiencia en la prestación del servicio de aseo que garantiza la calidad y efectividad de sus servicios basados principalmente en su experiencia internacional.

Para Colombia se cuenta con un grupo humano de amplia experiencia profesional de larga trayectoria en el sector medioambiental y de servicios públicos en el país, con una filosofía profesional, empresarial, ambiental y social comprometida con sus clientes y con el conjunto de personas e instituciones que directa e indirectamente conforman su entorno.

Con operaciones y presencia geográfica en los cuatro continentes y 13 países, llegó a Cartagena de Indias hace 2 años con un amplio catálogo de servicios, un equipo profesional altamente calificado, con tecnología de punta que permitirá en los próximos ocho años, prestar servicios con calidad y continuidad, pensando siempre en las necesidades de los cartageneros.

Ofrece los siguientes servicios:

2.3.1. Recolección Domiciliaria

Es la acción y efecto de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores efectuada por la persona prestadora del servicio.

Se presta con la tecnología apropiada a las condiciones locales, frecuencias y horarios de recolección establecidos, dando la mejor utilización social y económica a los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles en beneficio de los usuarios de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente.



2.3.2. Barrido y Limpieza Manual

Conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido esparcido o acumulado, labor realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales, comprende el barrido para que las áreas públicas queden libres de papeles, hojas, arenilla acumulada en los bordes del andén y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente.

2.3.3. Servicios Especiales

Es el relacionado con las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no puedan ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio, de acuerdo con lo establecido en este decreto.

Incluye las actividades de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento disposición final de los residuos originados por estas actividades; el lavado de las áreas en mención; y el aprovechamiento de los residuos sólidos de origen residencial y de aquellos provenientes del barrido y limpieza de vías y áreas públicas, atención de eventos especiales que requieran previa autorización de la Administración Distrital y la Autoridad ambiental.

2.3.4. Recolección de Escombros

Se entiende por escombros todo residuo sólido sobrante de la actividad de la construcción, de la realización de obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas. Así como los materiales, elementos, concretos y agregados sueltos de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo subsuelo de excavación.

URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P. presta el servicio de recolección y transporte hasta el sitio de disposición de escombros para los residuos arrojados clandestinamente en áreas públicas y para los escombros originados por remodelaciones de vivienda que no requieran licencia de construcción. La recolección se realizará siempre que el usuario entregue los escombros debidamente presentados y de acuerdo con una programación establecida.

2.3.5. Podas de Zonas Verdes

Esta actividad consiste en el corte de césped, bordeo, limpieza, recolección y transporte de los residuos.

Dentro de las áreas verdes se contemplan separadores viales, glorietas, rotondas, parques, ciclorutas, vías peatonales entre otras. Contamos con una red tecnológica adecuada a las necesidades de cada zona (Continental, Diferencial e Insular). Cumplimos con los requerimientos establecidos para la seguridad industrial, buscando minimizar el impacto del servicio.

Su cobertura y/o radio de acción se dirige hacia:

- La localidad Industrial y de la Bahía compuesta por la unidades comuneras de gobierno; 11, 12, 14, 15 y corregimientos rurales
- La Localidad Histórica y del Caribe Norte integrada por las unidades de gobierno comuneras; 8, 9, 10 e islas.
- Zona Insular:
 - Islas del Rosario
 - Islas de Barú (Barú, Ararca y Santa Ana)
 - Islas Tierra Bomba (Tierra bomba, Caño del Oro, Bocachica)
 - Isla fuerte
 - Archipiélago de San Bernardo
 - Zona Continental Diferencial: Esta zona se encuentra dividida a su vez en cuatro subzonas agrupadas así:

ZONA CONTINENTAL DIFERENCIAL			
SZ A	SZ B	SZ C	SZ D
Nelson Mándela	Sor Teresa, 2 de Noviembre Nuevo Sierrita Villa Fanny Nueva Jerusalén Buenos Aires Manuela Vergara Curi La Gaitana Jaime Pardo Leal Esmeralda Santanderes Nueva Venecia El Nazareno	Cooperativo Río Elba 20 de Julio Antonio José de Sucre Los Olivos Navas Meisel La Coquera La Gloria II El Quindío San Pedro Mártir S3 Nelson Arango Villa Rosa Arroz Barato Policarpa Puerta de Hierro El libertador India Catalina.	Corregimiento de Pasacaballos

Todo este componente de servicios dirigido hacia el cliente externo o la comunidad que recibe el servicio de Urbaser, es coordinado y prestado por un valioso equipo humano (ver anexo B) compuesto por 260 empleados que posee la planta laboral de Urbaser, entre los cuales tenemos 40 empleados en la parte administrativa (departamento de gerencia, administrativo y financiero, comercial y técnico) y 220 empleados en el área operativa o técnica que se desempeñan como supervisores, conductores, recolectores, barredores y el personal de mantenimiento.

El personal administrativo labora de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 5:30 p.m. y los días sábados de 9:00 a 12:00 a.m., mientras que el personal operativo y de mantenimiento labora en turnos de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m. de lunes a domingo y festivos.

2.4. Referentes Epistemológico y Conceptual

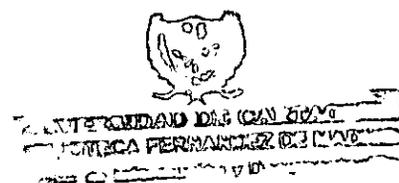
En el marco de las propuestas dirigidas a la gestión del talento humano, se reconoce la importancia u origen de esta concepción o enfoque a partir del “proceso de industrialización que surge en el siglo XVII que afectó notablemente las condiciones de trabajo, ya que con este aparecen las maquinas que desplazaron en gran medida los trabajos manufactureros. La ampliación de las empresas y la modificación de la estructura empresarial, a su vez, produjo la mecanización del trabajo que llevó a la división de este y a la simplificación de las operaciones. Aunque se implantaron máquinas o equipos tecnológicos, no se pudo prescindir en la organización de un factor importante: el recurso o talento humano”⁷

Posteriormente, a partir de los diversos cambios dados en el pensamiento administrativo, con Henry Fayol “se empieza a hablar de talento humano y a mostrar una modificación en la visión que tiene la empresa de su personal”⁸ Estas mismas exigencias han obligado a los empresarios a considerar un enfoque renovado del talento humano, puesto que “El termino “recursos humanos” se refiere a las personas que componen una organización. Cuando los gerentes realizan actividades de recursos humanos como parte de sus responsabilidades y tareas, buscan facilitar las aportaciones que las personas efectúan al objetivo común de alcanzar las metas de la organización a que pertenecen”⁹; ya que la cuestión radica en reconocer la importancia de las labores que el recurso humano realiza tomando conciencia de que los seres humanos constituyen el elemento común a toda organización; en todos los

⁷ PEREZ, Mendoza Liliana. Franco Valencia Gerardo. León Baños Lewis. Estrategias Gerenciales y Sociales de la Pequeña y Mediana Empresa Cartagenera. Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Sociales y Educación. Centro de Investigaciones Científicas y Tecnológicas. 1ª Edición. Editorial Gente Nueva Ltda. Bogotá. Enero 2004. Pág. 66

⁸ BESSEYRE, Des Horts y Charlies Henri. Gestión Estratégica de los Recursos Humanos. Ediciones Deustro S.A. Madrid Barcelona. Pág. 49

⁹ WERTHER, William y Davis Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. Quinta Edición. MCGRAW-HILL. México, Julio de 2000. Pág. 6



casos es el talento humano quien crea y pone en practica las estrategias e innovaciones de las organizaciones. Los recursos materiales hacen las cosas posibles, pero las personas las convierten en realidades.

Dentro de las organizaciones el recurso humano también se puede entender como talento humano, designándose la administración de este elemento desde las áreas o departamentos de administración de personal, administración del recurso humano o según los nuevos modelos administrativos como administración o gestión del talento humano; pues si bien es cierto aunque adquiere diversos designios dependiendo del medio organizacional, es común comprender que "El propósito de la administración de los recursos humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social." ¹⁰ Propiciando ambientes saludables de crecimiento conjunto del talento humano y la organización, en la medida en que se establezcan políticas institucionales orientadas hacia unos objetivos corporativos, sociales y personales del talento humano, ya que "Los objetivos de la administración de los recursos humanos no solo reflejan los propósitos e intenciones de la cúpula administrativa, sino que también deben tener en cuenta los desafíos que surgen de la organización, del departamento de personal mismo y de las personas participantes en el proceso." ¹¹ Mediante el cumplimiento de unos objetivos que se clasifican en cuatro ejes fundamentales:

- **Objetivos Corporativos.** Es necesario reconocer el hecho fundamental de que la administración de recursos humanos tiene como objetivo básico contribuir al éxito de la empresa o corporación.

¹⁰ *Ibíd.* Pág. 9

¹¹ *Ibíd.* Pág. 10

- **Objetivos Funcionales.** Mantener la contribución del departamento de recursos humanos a un nivel apropiado a las necesidades de la organización es una prioridad absoluta.¹²
- **Objetivos Sociales.** El departamento de recursos humanos debe responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
- **Objetivos Personales.** El departamento de recursos humanos necesita tener presente que cada uno de los integrantes de la organización aspira a lograr ciertas metas personales legítimas. En la medida en que el logro de estas metas contribuye al objetivo común de alcanzar las metas de la organización, el departamento de recursos humanos reconoce que una de sus funciones es apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa. De no ser este el caso la productividad de los empleados puede descender o también es factible que aumente la tasa de rotación.¹³

Si existe un equilibrio en estos ejes u objetivos dentro de la organización es importante destacar y reconocer que el grado de éxito personal y organizacional llegará a ser alto y competente, y para ello es relevante aclarar que "El propósito de la administración de recursos humanos se alcanza través de personas que contribuyen con las estrategias de la organización y que mejoran su efectividad y su eficiencia. Por estas razones, los ejecutivos de recursos humanos desempeñan una función de creciente importancia en la administración de las empresas modernas."¹⁴ Y la visión de estos dirigentes debe ser humanista con un compromiso altamente social, viendo al hombre como un ser integral en las esferas biopsicosociales que comprenden al ser humano, con el claro objetivo profesional de alcanzar las metas de la

¹² *Ibíd.* Pág. 10

¹³ *Ibíd.* Pág. 11

¹⁴ *Ibíd.* Pág. 12

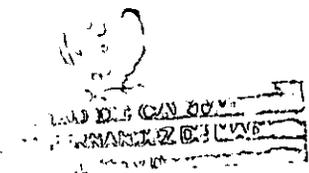
organización con un máximo de eficacia y en un marco de acciones responsables y éticas.

En este sentido es importante reconocer al ser humano en sus necesidades y satisfacciones, visto como un talento humano, abordado desde una gestión social integral, puesto que "la Gestión Social Integral (GSI) para el desarrollo del talento humano, aborda desde una perspectiva diferente a las personas que conforman las organizaciones, entendiendo que los individuos son seres únicos, en constante interacción que establecen diariamente unas sólidas, aunque invisibles relaciones sociales"¹⁵. Si se mira al ser humano dentro del contexto laboral en este sentido social integral, se elabora a su vez una filosofía de vida para y con las personas, fundamentando las bases que posibiliten el pleno proceso de desarrollo integral de los individuos.

En esta línea de la gestión social integral es trascendental reconocer que los departamentos de gestión humana deben estar dirigidos y/o coordinados por gestores sociales, que son "profesionales de las ciencias sociales tales como: Trabajadores Sociales, Psicólogos, Filósofos, Sociólogos, entre otros con una formación humanista, científica y amplia comprensión histórica, que les permite desarrollar una sensibilidad y responsabilidad social, para dar respuesta efectiva, oportuna y congruente a las necesidades sociales que el medio le demanda, a través de un serio trabajo investigativo que le permita diseñar y proyectar políticas y programas."¹⁶ Es claro entonces que el accionar de los administradores de talento humano debe estar orientado hacia la gestión social integral, pues es imposible desconocer que las organizaciones están constituidas por un delicado, especial y característico tejido social y centrar las acciones en los recursos materiales y financieros conduce la mayoría de veces a resultados desalentadores, porque quien mueve e impulsa los cambios y

¹⁵ PARDO, Martínez Luz Patricia y Arteaga Urquijo Patricia. Gestión Social del Talento Humano. Ediciones Antropos Ltda. Santafé de Bogotá, 2000. Pág. 18

¹⁶ Ibid. Pág. 20



transformaciones organizacionales, es el ser humano con su capacidad y talento desde sus diferentes posiciones.

“La Gestión Social Integral (G.S.I.) está fundamentada en una visión estratégica, guiada por una planeación social, la cual se sustenta en el conocimiento pleno de la unidad productiva a la que pertenece, dado que es importante establecer como percibe y valora la organización a los seres con lo que cuenta en su interior, es decir que con base en las políticas y directrices de la entidad, se construirán los ejes esenciales para el desarrollo del talento humano”¹⁷. El desarrollo sostenible de las competencias y habilidades del ser humano, mediante la promoción de la formación y capacitación del talento humano en las organizaciones se constituye como un elemento de vital importancia en su día a día, pues de esto depende el bienestar colectivo de la organización al desarrollar una mayor productividad con eficiencia y calidad, a su vez que el desempeño eficiente del personal, puesto que la empresa representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

En el medio laboral es claro tener en cuenta, que el individuo al ingresar a un nuevo ambiente laboral inicia un proceso de aprendizaje, reconocimiento y continua interacción, que le brinda la oportunidad de establecer vínculos de tipo social, laboral e incluso afectivo; este proceso facilita al nuevo integrante, establecer arraigo y sentido de pertenencia con el nuevo contexto socio-cultural y laboral en el que se desenvuelve, permitiéndole alcanzar cierto reconocimiento, poder y prestigio.

En este orden de ideas se debe resaltar la importancia que juega el desarrollo integral del ser humano, destacando así las diversas áreas o proyectos que se establecen en el departamento de gestión del talento humano en beneficio del personal trabajador, en el que se enmarcan:

¹⁷ *Ibíd.* Pág. 31

1. **Formación**, entendiéndose como un área donde se le brinda al talento humano la oportunidad de crecer personal e intelectualmente adquiriendo nuevos conocimientos que le sirven para desarrollar nuevas técnicas y herramientas en la aplicación de su trabajo para generar mejores resultados, acceder a otros niveles laborales y obtener mayor posicionamiento profesional.

2. **El Bienestar Social** en el ámbito laboral como un área soporte y de apoyo dentro de la dinámica empresarial, cumple la función de contribuir en la creación de un buen ambiente o clima organizacional acorde a las expectativas de productividad, calidad y competitividad¹⁸. Entendido como el espacio de recreación, esparcimiento e integración entre los empleados y la interacción e integración familia – ambiente laboral, elevando los niveles de satisfacción y sentido de pertenencia hacia la organización.

3. **Programa de Salud Ocupacional**, que busca ante todo orientar en los conceptos sobre normatividad y aplicación de las medidas preventivas en las zonas de trabajo, identificando los factores de riesgo en diferentes áreas para con ello poder establecer los controles adecuados en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, fomentando el autocuidado y el concepto de prevención.¹⁹ Ya que un trabajador con óptimas condiciones de protección y dentro de un cuidadoso sistema de seguridad, tiene garantizado un entorno laboral sano. Apuntando hacia objetivos tales como:

¹⁸ *Ibíd.* Pág. 50

¹⁹ *Ibíd.* Pág. 91

- Definir las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los empleados.
- Identificar el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y controlar los factores de riesgo relacionados.²⁰

Mediante todo este esquema organizado de trabajo en las áreas de Gestión del Talento humano de las organizaciones se genera una calidad del entorno laboral o clima organizacional que repercute en la productividad de la misma, demostrándose así el éxito de estos programas y aun más "cuando existe un apoyo total de todos los niveles gerenciales y en especial de los que están en la cúpula directiva"²¹; ya que si los gerentes de una organización no aceptan esta responsabilidad, en el mejor de los casos las actividades de personal de la empresa solo tendrán un éxito parcial o sencillamente no se llevará a cabo. Incluso dentro de la organización, tanto los distintos directivos como los especialistas del área de talento humano tienen un alto compromiso de responsabilidad respecto a las personas que integran la organización.

El departamento de Gestión del talento Humano ejerce efectos directos e indirectos en los niveles de motivación y satisfacción del empleado, es por ello que en esta línea de ideas dentro del esquema administrativo del talento humano se enmarca la responsabilidad social empresarial, entendiéndose en este sentido como "la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (...) en general el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se corresponde con una visión integral de

²⁰ <http://www.suratep.com/articulos/184/>

²¹ WERTHER, William y Davis Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. Quinta Edición. MCGRAW-HILL. México, Julio de 2000. Pág. 439

la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y los derechos de las personas.”²²

Implementar procesos de Responsabilidad al interior de las empresas genera los siguientes beneficios:

- Aumento de la productividad y la rentabilidad
- Fidelidad y aprecio de sus clientes
- Confianza y transparencia con los proveedores
- Compromiso y adhesión de sus empleados
- Respaldo de las instancias gubernamentales
- Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad
- Oportunidades para nuevos negocios
- Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y medio ambiente)
- Incremento en la participación del mercado
- Mejoramiento de la cultura organizacional
- Capacidad de atraer el mejor talento humano
- Incremento del valor de la empresa
- Mejoramiento de la comunicación interna y externa
- Confiabilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas

Cuando una organización mejora, la sociedad en conjunto obtiene ventajas de ello, por esta razón, es oportuno reconocer que las organizaciones mejoran mediante el uso más eficaz y eficiente de todos sus recursos, en especial el humano. Un uso más eficaz de sus recursos significa producir bienes y servicios aceptables para la sociedad, implica que la organización debe utilizar solo la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de sus

²² http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf

bienes y servicios; la suma de estos dos factores conduce a mejores niveles de productividad; ya que las actividades de los recursos humanos contribuyen directamente al mejoramiento de la productividad al identificar mejores formas de alcanzar los objetivos de la organización y de manera indirecta mejorar la calidad de vida laboral de los empleados.



2.5. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

2.5.1. Objetivo General

Propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y sus familias, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, que eleven los niveles de motivación, bienestar, identidad y sentido de pertenencia en los mismos.

2.5.2. Objetivos Específicos:

- Capacitar a los empleados en temas de interés que permitan el mejoramiento continuo, así como la eficiencia y efectividad en su desempeño laboral.
- Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio público que haga énfasis en la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso empresarial y el sentido de pertenencia e identidad.
- Afianzar una cultura de alto rendimiento, compromiso empresarial y mejora continua.
- Generar espacios saludables a través de la promoción y prevención en charlas de seguridad laboral y campañas de salud.
- Contribuir, a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de una mejor calidad de vida, en los aspectos de integración, recreativos y culturales de los empleados.

- Promover espacios donde se vincule a la familia de los empleados en procesos de formación, integración, recreación y cultura.
- Fortalecer las relaciones entre el empleado, la familia y la empresa.

2.6. REFERENTE METODOLÓGICO

Para el diseño y ejecución del programa “Gestión del Talento Humano de la Empresa Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Cartagena de Indias, año 2008”; se requirió utilizar una metodología orientada a la participación activa de la población trabajadora en sus diferentes estamentos administrativos y operativos; abordándose desde Trabajo Social la metodología de grupo, para lograr permear los procesos sociales generados en el medio laboral. A través de la implementación de técnicas de recolección de información para la etapa diagnóstica del proceso, basada en la encuesta; al igual que otras herramientas de trabajo grupal, como los talleres y charlas orientados dentro de las actividades de capacitación y formación en temas sobre la salud ocupacional y demás de interés de los trabajadores, que aumentan sus conocimientos técnicos y contribuyen a su desempeño laboral.

Así mismo se complementa este trabajo con la realización de jornadas de salud y la celebración de fechas especiales, que sirven de espacios integradores y evaluativos de los procesos adelantados hacia el bienestar de los trabajadores.

En este sentido se involucró a todos los estamentos de la organización dentro de los procesos de capacitación, formación e integración, al igual que en los procesos evaluativos que miden el nivel de resultados del programa, mediante la presentación de informes mensuales sobre las actividades desarrolladas, ante la instancia administrativa de la empresa y estamentos externos como lo es la Interventoría de Aseo, quien vigila y evalúa los procesos adelantados a nivel interno en la organización.

Todos estos elementos metodológicos enmarcados dentro de una perspectiva humanística, integradora y social en el proceso de intervención profesional que Trabajo Social aporta al medio laboral.

2.7. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

El programa objeto de intervención pasa por cuatro fases de desarrollo:

- **FASE DIAGNÓSTICA:**

Durante el desarrollo de esta etapa se realizó la aplicación de una encuesta familiar y socioeconómica a una muestra de 150 empleados, con el fin de caracterizar los aspectos familiares y socioeconómicos de los empleados de la empresa URBASER COLOMBIA S.A ESP., en pro de mejorar la calidad de vida de los mismos y obtener así unos resultados que orientaran la implementación de un programa de desarrollo sostenible que generará mayores satisfacciones y mejor desempeño laboral en los trabajadores a nivel personal, familiar, socioeconómico y laboral.

- **FASE DE PLANEACIÓN Y VALIDACIÓN DEL PROGRAMA:**

Durante esta fase se diseñó el programa de Gestión del Talento Humano para la empresa, como propuesta de aplicación durante un año (de enero a diciembre de 2008) mediante la estructuración de elementos claves como antecedentes, definición del programa, objetivos, plan de acción estratégico general, cronograma y presupuesto, que demostrarán los resultados alcanzables que se generarían en la esfera organizacional y personal de los trabajadores con la implementación del mismo. Además se presentó y explicó ante el ente administrativo, quienes hicieron sus observaciones pertinentes para su posterior aprobación.

- **FASE DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA:**

En esta fase de ejecución del programa se desarrollaron las actividades programadas de enero a mayo del presente año en los niveles de acción del mismo (Formación, Salud Ocupacional, Bienestar Social Laboral y Familia), con la participación de los trabajadores quienes contribuyen como sujetos activos

en el desarrollo y logro de los objetivos planteados en cada actividad encaminada al bienestar del personal.

▪ **FASE DE EVALUACIÓN:**

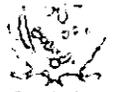
En el desarrollo de esta etapa del programa se mira la pertinencia del mismo, demostrando la importancia, eficiencia, eficacia e impacto generado en el medio laboral y en los trabajadores con la implementación del programa. En cuanto al nivel de logros, se alcanzaron el 60% de los planeados, debido a que este proyecto aún se encuentra en curso, puesto que fue definida su implementación a un año (de enero a diciembre de 2008) y por tanto se han valorado los resultados alcanzados a la fecha de presentación de este informe. Generándose así resultados positivos y satisfactorios que sirven de base para darle secuencia y sostenibilidad al programa dentro de la organización.



2.8. PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO GENERAL

ÁREA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	PRODUCTOS	INDICADOR	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los empleados en temas de interés y cursos técnicos que permitan el mejoramiento continuo, así como la eficiencia y efectividad en su desempeño laboral. • Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio público que haga énfasis en la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso empresarial y el sentido de pertenencia e identidad. • Afianzar una cultura de alto rendimiento, compromiso empresarial y mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vincular a los empleados especialistas en diferentes temas, como capacitadores • Gestionar cursos con el SENA e Instituciones Educativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados con mayor nivel de capacitación y formación educativa • Mejor y mayor producción laboral • Empleados con mayor sentido de pertenencia hacia la empresa y la labor que desempeña 	<ul style="list-style-type: none"> • No. de Empleados formados y capacitados • Nivel de apropiación de los conocimientos adquiridos en la formación 	<ul style="list-style-type: none"> • Listados de asistencia • Fotografías • Resultados en el desempeño laboral

2.8. PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO GENERAL					
ÁREA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	PRODUCTOS	INDICADOR	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Bienestar Social Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir, a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de una mejor calidad de vida, en los aspectos de integración, recreativos y culturales de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vincular a los empleados como gestores y coordinadores de las actividades • Gestionar con entidades recreativas y culturales la prestación de servicios 	Empleados motivados	<ul style="list-style-type: none"> • No. de empleados participantes en las actividades • Nivel de motivación de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Listados de asistencia • Fotografías • Resultados en el desempeño laboral
Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Promover espacios donde se vincule a la familia de los empleados en procesos de formación, integración, recreación y cultura. • Fortalecer las relaciones entre el empleado, la familia y la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar cursos con el SENA • Gestionar con entidades recreativas y culturales la prestación de servicios • Vincular a la familia en el proceso laboral de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor satisfacción en los empleados • Familias comprometidas con la labor de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • No. de familias participantes en los procesos • No. de personas (conyugues de empleados) formadas • No. de hijos e hijas de empleados vinculados en las actividades • Nivel de satisfacción de las familias 	<ul style="list-style-type: none"> • Listados de asistencia • Fotografías • Video


 MUNICIPIO DE CALABOZO
 ALCALDESA FERNANDA DE LUNA
 Calle 10 y 11

2.9. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO

PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL 2008

URBASER	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	DIRIGIDO A	MES												COSTO				
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
	CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER	<ul style="list-style-type: none"> Palabras de bienvenida Dinámicas de integración Compartir Refrigerios Presentación Especial 	TODO EL PERSONAL DE URBASER			14 de Marzo										2 Horas (de 4:30 a 6:30 p.m.)	Sala de Juntas	<ul style="list-style-type: none"> Presentación especial 	340,000	
	CELEBRACIÓN DÍA DEL DULCE	<ul style="list-style-type: none"> Dulces Integración 	TODO EL PERSONAL DE URBASER			19 de Marzo										1 Hora (de 2:00 a 3:00 p.m.)	Area de Mantenimiento Empresa	<ul style="list-style-type: none"> Dulces 	100,000	
	CELEBRACIÓN DÍA DEL TRABAJO Y DE LA SECRETARÍA	<ul style="list-style-type: none"> Palabras de bienvenida Misa Desayuno Rifa de 3 bicicletas entre todos los empleados y una cena con acompañante entre las auxiliares 	TODO EL PERSONAL DE URBASER				Miércoles 30 de Abril									1 Hora (de 5:30 a 6:30 a.m.)	Area de Mantenimiento Empresa	<ul style="list-style-type: none"> Desayuno (280.000) Bicicletas (900.000) Cena en Restaurantes (150.000) 	1,310,000	
	CELEBRACIÓN DÍA DE LA FAMILIA	<ul style="list-style-type: none"> Presentación ¿Qué hace Urbaser? Concurso de pintura con los niños Taller "Relaciones Intrafamiliares" (para trabajadores y parejas) Refrigerio 	TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA Y SUS FAMILIAS								Domingo 13 de Julio					5 Horas (de 1:00 a 6:00 p.m.)	Colegio Comfenalco	<ul style="list-style-type: none"> Gestión caja de compensación Refrigerios Papelaria y decoración Premios 	1,900,000	
	CELEBRACIÓN DÍA DE LAS MADRES Y LOS PADRES	<ul style="list-style-type: none"> Bienvenida Misa Refrigerio Premiación sorpresa 	MADRES Y PADRES (Empleados de la Empresa)													2 Horas (de 7:30 a.m. a 9:30 a.m.)	Area de Mantenimiento Empresa	<ul style="list-style-type: none"> Desayuno (280 und X \$1.300 c/u) Detalles (\$300.000) 	738,000	
	CELEBRACIÓN DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD	<ul style="list-style-type: none"> Bienvenida Presentaciones especiales y concursos Refrigerio Entrega de detalles 	TODO EL PERSONAL DE URBASER													6 Horas (de 10:00 a.m. a 4:00 p.m.)	Centro de Recreación al Comfenalco	<ul style="list-style-type: none"> Presentación consumo (almuerzos y refrigerios) para 260 personas (\$5.000 X c/u (\$1.300.000)) Detalles (\$300.000) 	1,700,000	
	CELEBRACIÓN DÍA DE LOS NIÑOS	<ul style="list-style-type: none"> Bienvenida Presentaciones especiales Refrigerios Concursos y juegos Entrega de detalles 	HIJOS E HIJAS DE EMPLEADOS													4 Horas (de 1:00 a 5:00 p.m.)	Colegio Comfenalco	<ul style="list-style-type: none"> Almuerzo Detalles a empleados Animación Refrigerios 	5,000,000	
	CELEBRACIÓN FIESTA DE FIN DE AÑO (NAVIDAD)	<ul style="list-style-type: none"> Bienvenida Presentaciones especiales Tema de Almuerzo Concursos y Juegos Entrega de detalles y premios 	TODO EL PERSONAL DE URBASER Y SUS FAMILIAS													8 Horas (de 10:00 a.m. a 4:00 p.m.)	Club de Subscritas	<ul style="list-style-type: none"> Almuerzo Detalles a empleados Animación Refrigerios para los niños 	20,000,000	
	TOTAL																			31,108,000

 urbaser RBASER COLOMBIA S.A. E.S.P		PLAN ANUAL DE			
TEMA	OBJETIVO	DIRIGIDO A	ORIGEN		ENERO
			INTERNO	EXTERNO	
FASE DIAGNÓSTICA					
DISEÑO Y VALIDACIÓN DEL PROGRAMA					X
EJECUCIÓN DEL PROGRAMA					X
PRIMEROS AUXILIOS	Capacitar al personal en el manejo de primeros auxilios para prevenir y actuar de manera inmediata en caso de emergencia	PERSONAL OPERATIVO		X	X
SEGURIDAD EN LA CONDUCCION Y/O MANEJO DEFENSIVO	Capacitar a los conductores en la seguridad que se debe tener en los carros con el fin de mejorar las prácticas y prevenir accidentes	CONDUCTORES	X		
PROGRAMA CONTABLE AXAPTA	Proporcionar a los participantes adquisicon y mejora de conocimientos y procesos	AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		X	
MANEJO DE TARIFAS	Proporcionar a los participantes las herramientas fundamentales para la comprensión de la metodología de costos y tarifas, análisis de cada parámetro y el desarrollo de ejemplos	PERSONAL COMERCIAL		X	
HIGIENE POSTURAL	Educar a los trabajadores para mejorar la postura en el puesto de trabajo	PERSONAL DE OFICINA		X	
MANEJO DE LAS FINANZAS PERSONALES Y FAMILIARES	Sensibilizar a los participantes sobre los aspectos a tener en cuenta al elaborar la planeación de sus finanzas personales y familiares	PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO		X	
IMPORTANCIA DE LOS ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL	Reconocer y aplicar la importancia del uso de los elementos de proteccion personal	PERSONAL OPERATIVO		X	
LEYES Y DECRETOS SOBRE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Actualizar y adquirir mas concimiento sobre este tema.	SUPERVISORES, JEFE DE OPERACIONES Y COMERCIAL	X		
BRIGADA DE SALUD	Promover la salud entre los trabajadores, mediante la atención médica auditiva, visual y odontologica	TODOS LOS TRABAJADORES		X	
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA					
JORNADA DE VACUNACIÓN	Prevenir enfermedades en los trabajadores y mantener una población saludable	PERSONAL OPERATIVO		X	
COMUNICACION EFECTIVA	Proporcionar las hermaientas necesaria para establecer una buena comunicación	PERSONAL OFICINA	X		
INDICADORES DE GESTION, CUMPLIMIENTO Y CALIDAD.	Proporcioanr al los participantes las heramientas necesarias para poder evaluar el desempeño de su proceso	TODOS LOS RESPONSABLES DE PROCESOS	X		
ATENCION AL CLIENTE	Dar las herrameintas necesarias para conocer y entender tan bien a los clientes, para que el producto o servicio	SUPERVISORES, JEFE DE OPERACIONES Y COMERCIAL		X	
RIESGOS BIOLÓGICOS	minimizar los factores de riesgos biológicos en la labor del empleado	PERSONAL OPERATIVO		X	
CHARLA SOBRE ACCIDENTES EN MANOS	Prevenir los accidentes que se puedan ocasionar en las manos	PERSONAL OPERATIVO		X	
MANEJO DE CARGAS	Promover en los empleados buenos hábitos en el manejo de cargas	PERSONAL OPERATIVO		X	
TRABAJO EN EQUIPO	Proporcionar las hermaientas necesaria para trabajar en equipo	TODO EL PERSONAL	X		
MOTIVACION HACIA LA CALIDAD HUMANA	Promover y motivar la calidad humana entre los empleados y hacia el cliente	PERSONAL DE OFICINA		X	
MANEJO DE STRES LABORAL	el fin de mejorar el ambiente y desempeño laboral	PERSONAL DE OFICINA Y PERSONAL		X	
SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO	Educar a los empleados sobre la importancia de la seguridad en el comportamiento laboral	PERSONAL OPERATIVO		X	
TOTAL					45

FORMACION Y SALUD OCUPACIONAL AÑO 2008

CRONOGRAMA

FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	RESPONSABLE	RECURSOS	COSTO
X	X	X	X										
											Enfermera Atención Medica Inmediata (AMI)	30 Refrigerios (\$1.300 c/u)	39,000
X											Uriela Arboleda	30 Refrigerios (\$1.300 c/u)	39,000
X											Diego Vergara (Grupo Sala)	TKT, ALOJAMIENTO, TRANSPORTE URBANO, ALIMENTACION	3,000,000
		X									Mauricio Gómez (Grupo Sala)	15 Refrigerios (\$1.300 c/u)	19,500
			X								ARP COLPATRIA	30 Refrigerios (\$1.300 c/u)	39,000
			X								PORVENIR	80 Refrigerios (\$1.200 c/u)	96,000
			X								ARP LIBERTY	230 Refrigerios (\$1.200 c/u)	276,000
			X								Carlos Mario Restrepo	22 Refrigerios (\$1.300)	28,600
			X								Salud Total	0	0
			X								Salud Total	Vacunas	3,000,000
				X							Graciela Rodríguez	30 Refrigerios (\$1.300 c/u)	39,000
				X							Hugo González	10 Refrigerios (\$1.300 c/u)	13,000
				X							Invitado	22 Refrigerios (\$1.300)	28,600
					X						AMI	230 Refrigerios (\$1.200 c/u)	276,000
						X					ARP	230 Refrigerios (\$1.200 c/u)	276,000
						X					ARP	100 Refrigerios (\$1.200 c/u)	120,000
							X				Uriela Arboleda	260 Refrigerios (\$1.200 c/u)	312,000
								X			Invitado	30 Refrigerios (\$1.300 c/u)	39,000
									X		ARP	260 Refrigerios (\$1.200 c/u)	312,000
										X	ARP	230 Refrigerios (\$1.200 c/u)	276,000
													6,228,700

3. RESULTADOS

3.1. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El su mayoría Urbaser cuenta con una población masculina laborando, es decir que de los 260 empleados 29 son mujeres (20 en el área administrativa y 9 operarias de barrido) y 231 son hombres (20 en el are administrativa y 211 en el área operativa y mantenimiento).

Todos los empleados se encuentran vinculados a un sistema de seguridad social (EPS, ARP, cajas de compensación familiar y pensiones y cesantías). Vinculados a Urbaser por medio de 2 bolsas de empleo y otros de forma directa; el personal operativo está vinculado por medio de la empresa Recursos Humanos de Colombia, el personal de mantenimiento y 26 miembros del área administrativa se encuentran vinculados por medio de la empresa Unilaboral y los 14 restantes son personal de vinculación directa con Urbaser.

El personal administrativo tiene formación en educación técnica, tecnológica, profesional y de postgrado. Posicionándose socioeconómicamente en estratos 2, 3, 4 y 5.

A continuación se presenta los resultados de una encuesta familiar y socioeconómica (Ver anexo C), aplicada a una muestra de 150 empleados (ver anexo D) del área operativa, que da cuenta de la situación familiar, educativa, socioeconómica y laboral de los mismos.

SECRETARÍA DE SALUD
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE CULTURA Y RECREACIÓN

3.1.1. Tabulación y Análisis de Resultados

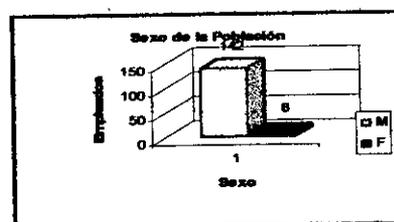
- Aspectos Generales

Entre los 150 empleados encuestados el 94.6% es de sexo masculino y el 5.3% de sexo femenino; las edades del 13.3% de la población encuestada oscila entre 18 a 25 años de edad, del 29.3% entre 25 a 35 años, del 30.6% entre 35 a 45 años y el 26.6% se encuentra entre 45 a 55 años de edad.

Tabla 1

Empleados		
Sexo	Total	%
Masculino	142	94.6
Femenino	8	5.3
Total	150	100%

Gráfica 1

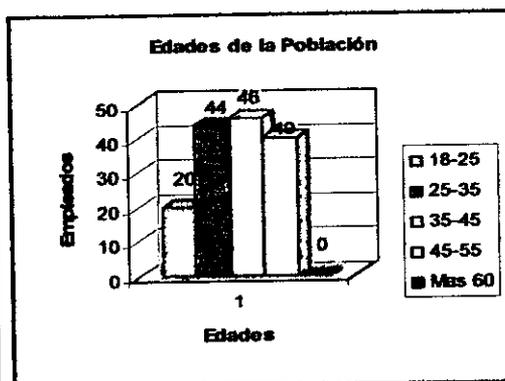


Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Tabla 2

Edades de los Empleados		
Edades	Total	%
18-25	20	13.3
25-35	44	29.3
35-45	46	30.6
45-55	40	26.6
Más de 60	0	0
Total	150	100%

Gráfica 2



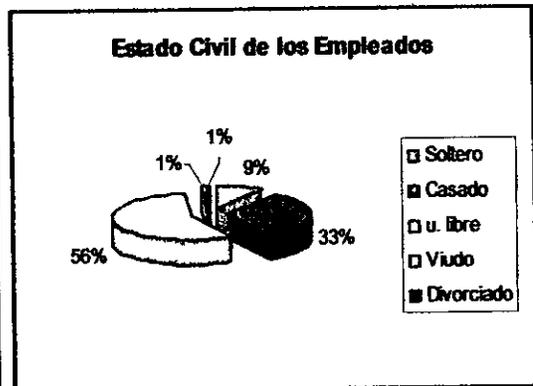
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

La encuesta nos muestra que el 9% de los empleados son solteros, el 33% casado, un 1% divorciado, un 1% viudo y la mayoría de la población, es decir 56% conviven en unión libre. Perteneciendo el 74% de ellos al estrato socioeconómico 1; un 23% y 3% a los estratos 1, 2 y 3 respectivamente.

Tabla 3

Estado Civil Empleados		
Estado Civil	Total	%
Soltero	14	9
Casado	49	33
Unión Libre	85	56
Viudo	1	1
Divorciado	1	1
Total	150	100%

Gráfica 3



Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Tabla 4

Estrato Socioeconómico Empleados		
Estrato	Total	%
1	111	74
2	34	23
3	5	3
4	0	0
Total	150	100%

Gráfica 4



Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Los datos obtenidos demuestran que el nivel de escolaridad de la población mayoritaria, que es el 68%, poseen formación básica secundaria, incluyendo en este porcentaje personas que no han logrado culminar la secundaria; teniendo

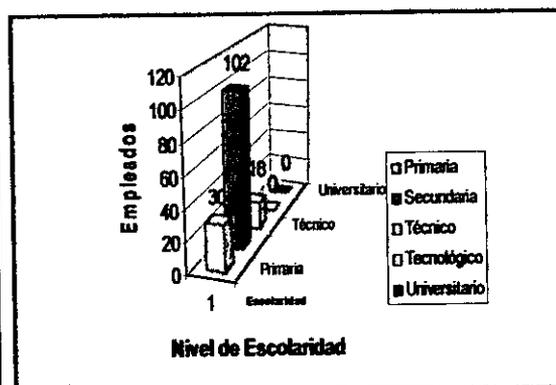
UNIVERSIDAD DE CALDAS
 LICENCIADA FERNANDA B. P. L. C. V. 2007

un grupo del 20% y 12% formada en educación primaria y técnica, respectivamente.

Tabla 5

Nivel de Escolaridad		
Escolaridad	Empleados	%
Primaria	30	20
Secundaria	102	68
Técnico	18	12
Tecnológico	0	0
Universitario	0	0
Total	150	100%

Gráfica 5



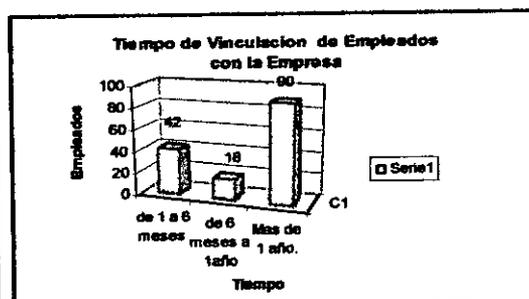
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Los empleados encuestados tienen un tiempo de vinculación con la empresa, en su mayoría por más de 1 año, que corresponde al 60% de la población, el 28% se encuentra laborando en la empresa entre 1 a 6 meses y el 12% restante entre 6 meses hasta 1 año.

Tabla 6

Tiempo Vinculación de Empleados		
Tiempo	Empleados	%
1 - 6 meses	42	28
6 meses - 1 año	18	12
Más de 1 año	90	60
Total	150	100%

Gráfica 6



Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

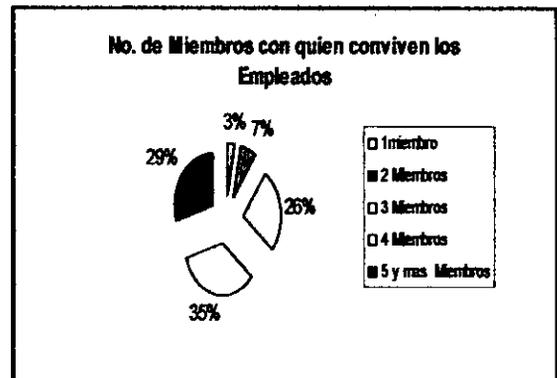
• Aspectos Sociofamiliares

Según lo indagado y arrojado por el instrumento el mayor porcentaje, que corresponde al 35% de los empleados, conviven con 4 miembros en sus hogares, mientras que el 3%, el 7%, el 26% y el 29% conviven con 1, 2, 3 y más de 5 personas en sus familias respectivamente. Conformando así, el 75.3% de esta población, familias nucleares, el 21.3% y el 3.3% restante tienen familias extensas y monoparentales. Los familiares con quienes conviven los empleados poseen en su mayoría educación básica secundaria y primaria y algunos pocos les ofrecen a sus hijos e hijas la oportunidad de acceder a la educación técnica, tecnológica y universitaria.

Tabla 7

No. Miembros con quien Conviven los Empleados		
Miembros	Empleados	%
1	5	3
2	10	7
3	39	26
4	52	35
5 y más	44	29
Total	150	100%

Gráfica 7

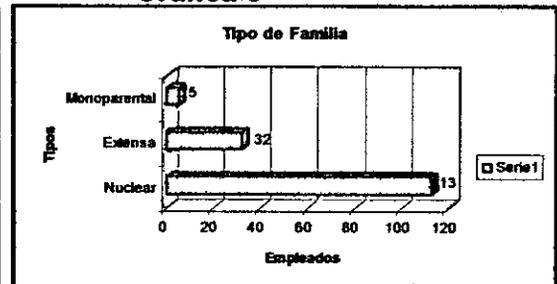


Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Tabla 8

Tipo de Familia de Empleados		
Tipo Familia	Total	%
Nuclear	113	75.3
Extensa	32	21.3
Monoparental	5	3.3
Total	150	100%

Gráfica 8



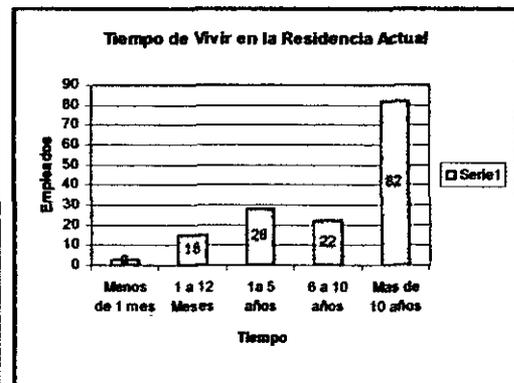
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007

Los empleados y su familia poseen en su mayoría, es decir el 54.6% mas de 10 años de vivir en su residencia actual; cuyas razones prioritarias para estar allí es por la “conformación de sus familias” que corresponde a la respuesta dada por el 64.6% de la población, siguiendo la razón “ingresos económicos” escogida por el 26% de ellos.

Tabla 9

Tiempo de Vivir en la Residencia Actual		
Tiempo	Empleados	%
Menos de 1 mes	3	2
1 a 12 meses	15	10
1 a 5 años	28	18.6
6 a 10 años	22	14.6
Más de 10 años	82	54.6
Total	150	100%

Gráfica 9

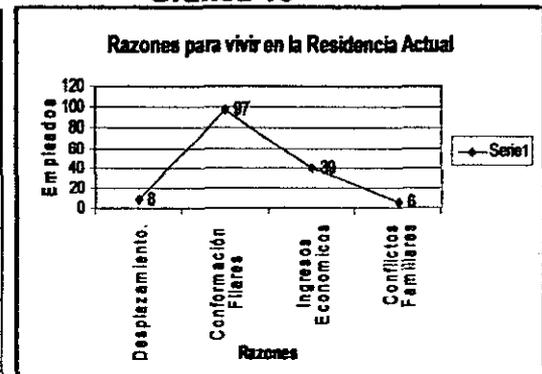


Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Tabla 10

Razones para vivir en la Residencia Actual		
Razones	Empleados	%
Desplazamiento	8	5.3
Conformación Familia	97	64.6
Ingresos Económicos	39	26
Conflictos Familiares	6	4
Total	150	100%

Gráfica 10



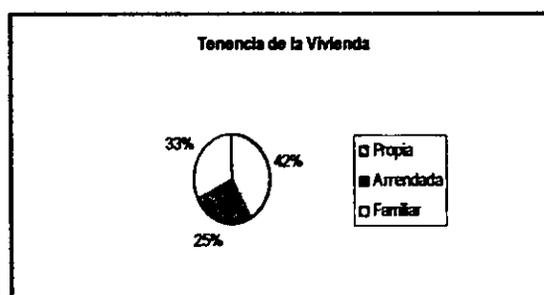
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

En cuanto a la tenencia de la vivienda se puede deducir que el 42% de los empleados posee vivienda propia, el 33% convive en vivienda familiar y el 25% vive arrendado. El tipo de vivienda en que habitan con sus familia es, en un 72% casa, el 18% apartamento y el 10% restante viven en un cuarto.

Tabla 11

Tenencia de la Vivienda		
Tenencia	Empleados	%
Propia	63	42
Arrendada	38	25
Familiar	49	33
Total	150	100%

Gráfica 11

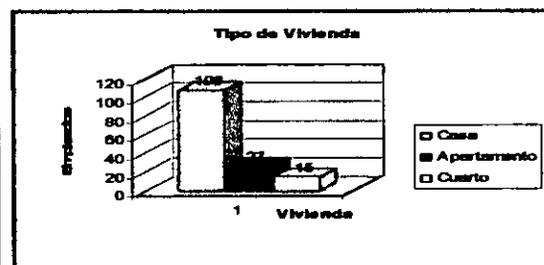


Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Tabla 12

Tipo de Vivienda		
Tipo	Empleados	%
Casa	108	72
Apartamento	27	18
Cuarto	15	10
Total	150	100%

Gráfica 12



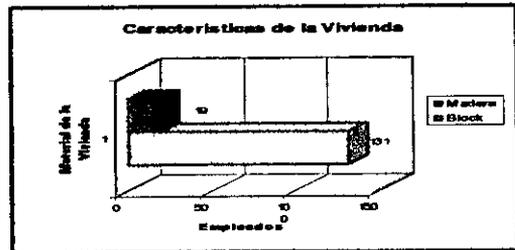
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Las características de las viviendas de la población encuestada, según el material con el que están construidas las casas, en un 87.3% son de block, el material del techo es de eternit en un 83.3% y el material del piso es de cemento para el 50.6% de la población.

Tabla 13

Características de la Vivienda		
Material Vivienda	Empleados	%
Block	131	87.3
Madera	19	12.6
Total	150	100%

Gráfica 13

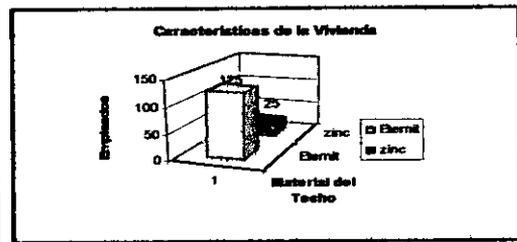


Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Tabla 14

Características de la Vivienda		
Material Techo	Empleados	%
Eternit	125	83.3
Zinc	25	16.6
Total	150	100%

Gráfica 14

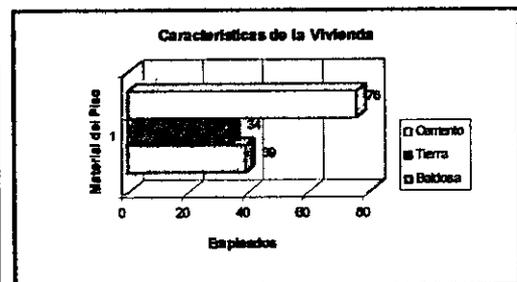


Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. ESP. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Tabla 15

Características de la Vivienda		
Material Piso	Empleados	%
Baldosa	39	26
Tierra	34	22.6
Cemento	76	50.6
Total	150	100%

Gráfica 15



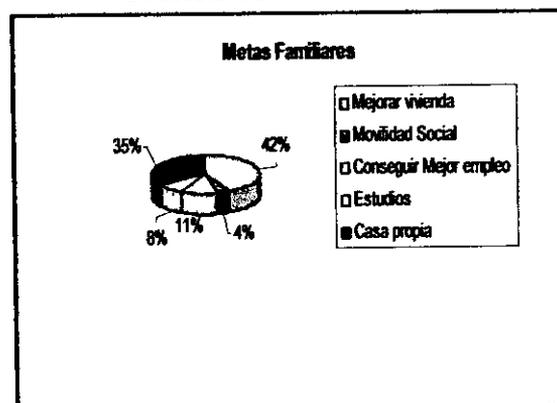
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

La investigación nos muestra que las metas familiares que tienen los empleados están orientadas principalmente hacia el mejoramiento de la vivienda, con un porcentaje del 42%, seguida por la obtención de casa propia en un 35%, siguiendo el 11% por conseguir mejor empleo, el 8% acceder a estudios y el 4% restante poder tener una movilidad social.

Tabla 16

Metas Familiares	Empleados	%
Mejorar vivienda	64	42
Movilidad Social	6	4
Conseguir mejor empleo	16	11
Estudios	12	8
Casa Propia	52	35
Total	150	100%

Gráfica 16



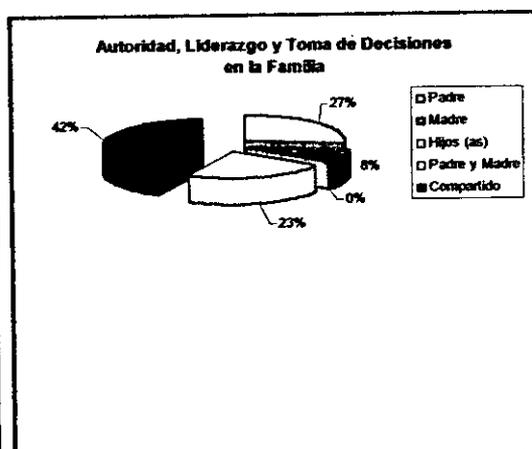
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

En la dinámica familiar de los empleados se presenta que la autoridad, el liderazgo y la toma de decisiones en el hogar es "compartida entre todos los miembros de la familia" en un 42% de los hogares, mientras que en el 27% de estas familias estos roles son asumidos por el padre, en un 23% por el padre y la madre, y el 8% restante por la madre.

Tabla 17

Autoridad, Liderazgo y Toma de Decisiones en la Familia		
Descripción	Empleados	%
Padre	40	27
Madre	12	8
Hijos (as)	0	0
Padre y Madre	34	23
Compartido	64	42
Total	150	100%

Gráfica 17



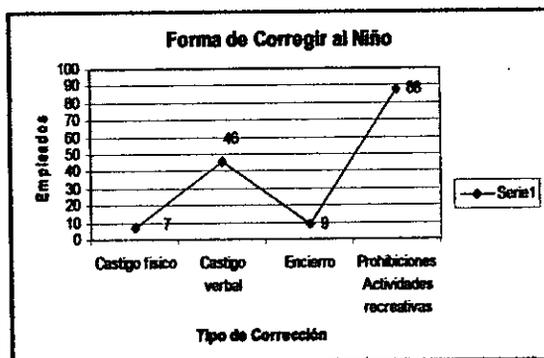
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

En estas familias la forma como se corrige al niño y la niña es, en un 58.6% a través de la prohibición de actividades recreativas, el 30.6% utilizan el castigo verbal, el 6% y el 5% encierro y castigo físico, respectivamente.

Tabla 18

Forma de Corregir al Niño (a)	Empleados	%
Castigo Físico	7	4.6
Castigo Verbal	46	30.6
Encierro	9	6
Prohibiciones Actividades Recreativas	88	58.6
Total	150	100%

Gráfica 18



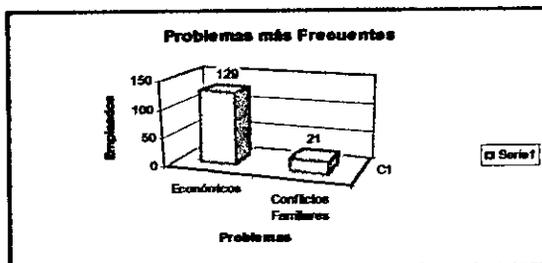
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

La población encuestada manifiesta que los problemas más frecuentes que poseen sus familias son, de tipo económico, esto para el 86% de la población, mientras que el 14% identifica como problemática frecuente los conflictos familiares; los cuales con manejados para el 88% de ellos, mediante el diálogo, para el 7% por medio de la indiferencia y para el otro 5% a través de la discusión.

Tabla 19

Problemas más Frecuentes		
Descripción	Total	%
Económicos	129	86
Conflictos Familiares	21	14
Total	150	100%

Gráfica 19

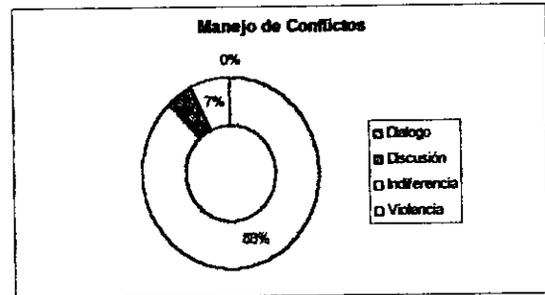


Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Tabla 20

Manejo de Conflictos	Empleados	%
Diálogo	132	88
Discusión	7	5
Indiferencia	11	7
Violencia	0	0
Total	150	100%

Gráfica 20



Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

• Aspectos Económicos

Al indagar entre los empleados sobre la forma en que invierten sus ingresos económicos en el hogar, se observa que principalmente el gasto del dinero se genera en alimentación, servicios públicos, educación y transporte, como elementos de vital importancia, visto así, en la medida en que fueron priorizados por toda la población, quedando en un segundo plano con menores porcentajes, las variables de salud, vivienda, recreación y vestido.

De igual forma quedó demostrado que los encuestados son quienes aportan el total o mayor ingreso para el sostenimiento del hogar, pues en pocos casos los gastos son compartidos entre los miembros de la familia; ya que en su mayoría las parejas de los empleados son amas de casa y sus hijos e hijas estudian; quedando otro grupo entre trabajadores empleados e independientes.

Tabla 21

Escala de Gastos en el Hogar		
Priorización	Variables	%
1	Alimentación	100
2	Servicios públicos	100
3	Educación	100
4	Transporte	100
5	Salud	98
6	Vivienda	98
7	Recreación	98
8	Vestido	97
Total	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

• Calidad de Vida

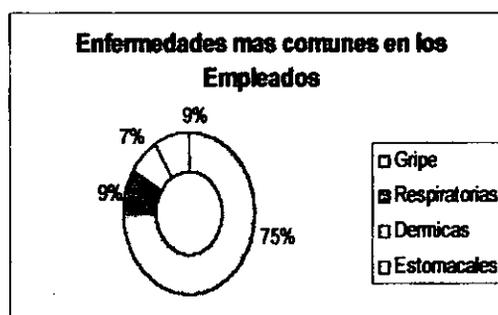
Según lo manifestado por los empleados, las enfermedades más comunes que sufren son principalmente, la gripe en un 75% de la población, siguiéndole enfermedades respiratorias, estomacales y dérmicas.

Todos se encuentran afiliados a una EPS (Entidad Promotora de Salud), de la cual consideran les brinda un buen servicio, algunos tienen además SISBEN (Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales) y ARS (Atención al Régimen Subsidiado).

Tabla 22

Enfermedades más Comunes en los Empleados		
Descripción	Empleados	%
Gripe	112	75
Respiratorias	14	9
Dermicas	11	7
Estomacales	13	9
Total	150	100%

Gráfica 21



Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

En cuanto a los servicios públicos con los que cuentan las viviendas de los empleados, tenemos que la mayoría poseen los servicios de agua, gas y alcantarillado, calificados por el mayor grupo como servicios de buena calidad; un menor porcentaje posee los servicios de teléfono, aseo, Internet y TV cable. Demostrado así que cuentan con los servicios públicos básicos para vivir.

Tabla 23

Servicios Públicos con los que cuenta la Vivienda	Calidad del Servicio				
	B	R	M	No Hay	%
Agua	116	22	7	5	100
Energía	108	28	6	8	100
Gas	134	10	4	2	100
Alcantarillado	100	14	12	24	100
Teléfono	64	9	5	72	100
Aseo	96	16	9	29	100
Internet	3	0	0	147	100
TV Cable	40	11	5	56	100

Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

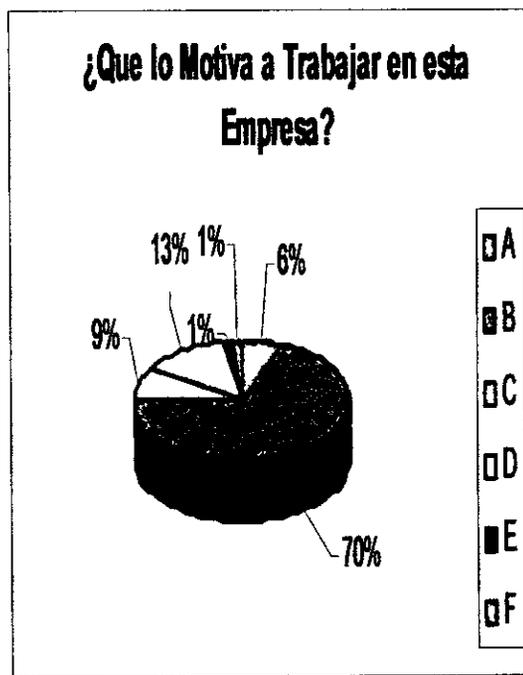
- **Aspectos Generales del Trabajo**

Sobre los aspectos relacionados con el trabajo desarrollado por los empleados en la empresa, se observa que lo que los motiva a trabajar es la estabilidad laboral que se les proporciona la empresa, representado así por el 70% de la población, seguido por el 13% quienes consideran como su mayor motivación lograr crecimiento personal y profesional, el 9% piensa que es adquirir experiencia, el 6% lo motiva solo el dinero y el 2% restante considera que la motivación es la oportunidad de interactuar con otras personas.

Tabla 24

¿Qué lo motiva a trabajar en esta Empresa?		
Descripción	Empleados	%
A. Solo dinero	9	6
B. Estabilidad laboral	104	70
C. Adquirir experiencia	13	9
D. Lograr crecimiento personal y profesional	20	13
E. Oportunidad para interactuar con otras personas	2	1
F. Nada	2	1
Total	150	100%

Gráfica 22



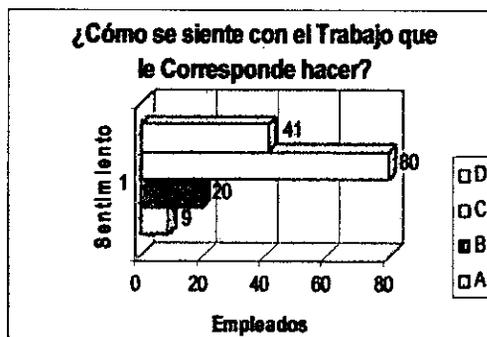
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

Por otro lado, en cuanto a como se sienten los empleados con el trabajo que le corresponde hacer, el 53.3% manifiesta sentirse satisfechos con la labor que realizan en la empresa, consideran que deben ser agradecidos al tener un empleo para poder subsistir; seguido por el 27.3% que se siente muy satisfecho, el 13.3% se encuentra relativamente satisfecho y el 6% restante se siente insatisfecho con la labor que le corresponde efectuar en su espacio laboral, puesto que ellos consideran que hay mucha carga laboral y por tanto se excede el horario de trabajo, además de que no se sienten apoyados por la empresa a nivel personal.

Tabla 25

¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?		
Descripción	Empleados	%
A. Insatisfecho	9	6
B. Relativamente satisfecho	20	13.3
C. Satisfecho	80	53.3
D. Muy satisfecho	41	27.3
Total	150	100%

Gráfica 23



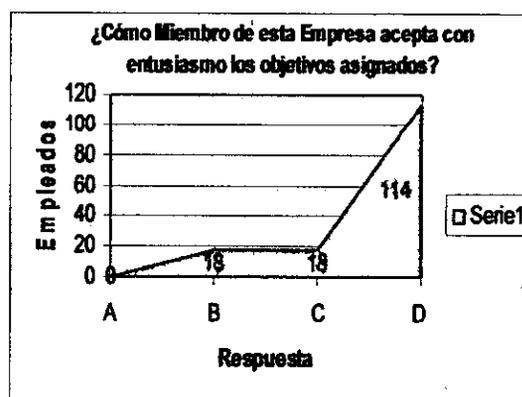
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

A la pregunta planteada sobre ¿cómo miembro de la empresa acepta con entusiasmo los objetivos asignados?, la población encuestada manifiesta en su mayoría con un porcentaje del 76% que siempre acepta con entusiasmo los objetivos asignados, mientras que el 26% restante responde que algunas veces o con frecuencia aceptan con entusiasmo los objetivos asignados.

Tabla 26

¿Usted como miembro de la empresa acepta con entusiasmo los objetivos que le asignan?		
Descripción	Empleados	%
A. Nunca	0	
B. Algunas veces	18	12
C. Con frecuencia	18	12
D. Siempre	114	76
Total	150	100%

Gráfica 24



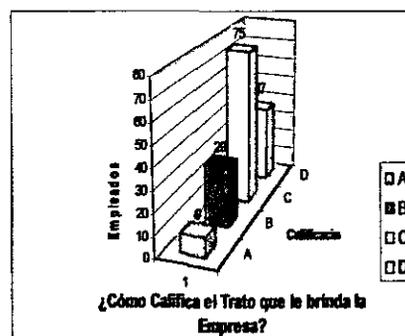
Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

En cuanto al trato que le brinda la empresa a los empleados, consideran en un 50% que el trato que se les brinda es bueno, el 24.6% manifiesta que es excelente, el 19.3% piensa que es regular y el 6% opina que el trato es deficiente.

Tabla 27

¿Cómo califica el trato que le brindan en la empresa como empleado?		
Descripción	Empleados	%
A. Deficiente	9	6
B. Regular	29	19.3
C. Bueno	75	50
D. Excelente	37	24.6
Total	150	100%

Gráfica 25



Fuente: Encuesta aplicada a 150 empleados de Urbaser Colombia S.A. E.S.P. Por Estudiante de X semestre de Trabajo Social de la U de C. Diciembre de 2007.

3.2. PRODUCTOS

Durante el desarrollo del proyecto entre los meses de enero a mayo del presente año se alcanzaron los siguientes resultados con relación a lo establecido en los objetivos y cronograma de actividades del mismo:

- Diagnóstico familiar, socioeconómico y laboral de la población trabajadora.
- Organización del área de gestión del talento humano de la empresa.
- Implementación del plan de bienestar social laboral
- Designación de un presupuesto para las actividades orientadas al bienestar de los empleados.
- Ejecución de cuatro actividades de salud ocupacional (ver anexo E) orientadas a prevenir enfermedades laborales y los riesgos psicosociales en los trabajadores:
 - a) Primeros Auxilios
 - b) Higiene Postural
 - c) Seguridad en la conducción y/o manejo defensivo
 - d) Importancia de los elementos de protección personal
- Ejecución de cuatro actividades formativas - técnicas (ver anexo F) orientadas a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores:
 - a) Programa Contable Axapta
 - b) Manejo de Tarifas
 - c) Manejo de las Finanzas Personales y Familiares
 - d) Leyes y Decretos sobre servicios públicos domiciliarios
- Ejecución de tres actividades de integración entre los empleados (ver anexo G) :
 - a) Celebración del día de la mujer
 - b) Celebración día del dulce
 - c) Celebración del día del trabajo y la secretaria



- Ejecución de una brigada de salud (ver anexo H), donde se brindó atención medica auditiva, visual, odontológica y toma de presión arterial, que contó con la participación de todos los empleados.
- Celebración de los cumpleaños de los empleados por cada mes.
(ver anexo I)
- 220 empleados (personales operativos y de mantenimiento capacitados en actividades de salud ocupacional (ver anexo J)
- 40 empleados capacitados en actividades de salud ocupacional y formativas en temas de conocimiento sobre la labor que desempeñan en la empresa.
- Seguimiento y control de las actividades dirigidas al bienestar de los empleados.

3.3. ALCANCES

En este proceso de la etapa de ejecución en la que se encuentra el proyecto se han generado una serie de alcances que se ven reflejados en varios niveles, en cuanto a los logros personales se refiere al autodescubrimiento de las cualidades que producen un desarrollo personal y motivador dentro del proceso, ya que estas son reconocidas al interior del grupo de trabajadores, consolidando la cohesión interna en cada uno de los miembros del grupo, que les permite proyectarse hacia los demás, generando un mejor ambiente de trabajo; de igual forma la satisfacción personal generada por el compromiso y empoderamiento que se tuvo en cada uno de los momentos vividos durante la ejecución del programa, ratificado por el gran reconocimiento por parte de los integrantes del mismo en el que no se desaprovechó para inculcar y en su efecto involucrar de forma útil y adecuada en este proceso, factores como el liderazgo, los buenos canales de comunicación, el proceso para la toma de decisiones, la motivación, el sentido de pertenencia hacia la empresa y el espacio laboral en el que desempeñan cada una de sus funciones y la autogestión, mediante los aportes que cada uno desde sus saberes puede hacer en las actividades planeadas para la sostenibilidad del programa; entre otros elementos que enriquecen el proceso de trabajo en grupo y el crecimiento individual de cada persona.

En el nivel profesional los logros alcanzados se fundamentan en los nuevos conocimientos y experiencias adquiridas sobre la intervención en el campo laboral, en las nuevas relaciones interpersonales vividas y aprendidas; como elementos que facilitan futuros procesos de abordaje y en la reflexión que se hace de la intervención social que se realiza en las practicas de intervención profesional, mirando su pertinencia y hasta donde se han logrado los objetivos propuestos en la academia y en la institución receptora del proceso; reflejándose entonces esta respuesta en los procesos sociales generados y en la participación de la población objeto, ya que se fomenta la motivación para el

impulso de la organización y autogestión productiva de cada uno de ellos, dentro de lo cual se actúa de manera integral, abordando una orientación hacia el desarrollo de las capacidades sociales, humanas y técnicas en cada participante.

Todos los logros que se alcanzan dentro de este proceso están enmarcados dentro de los objetivos de las entidades involucradas (Universidad de Cartagena y Urbaser Colombia S.A. E.S.P.) que con su apoyo humano, logístico y económico le apuntan de forma asertiva a este programa, ya que ellos dentro de la políticas de responsabilidad social empresarial que manejan, buscan dar respuesta a las necesidades que demanda el contexto laboral en que se desarrolla la propuesta, para generar una mejor calidad de vida a los principales beneficiarios de este, que son los y las trabajadores de la empresa Urbaser Colombia S.A. E.S.P., y que por ende este de forma directa impacte en su vida laboral, familiar y muy especialmente en el crecimiento integral de ellos que se encuentran vinculados a la organización; en donde este objetivo lo podemos visualizar en los logros personales y colectivos que la población participante ha podido alcanzar hasta el momento, como son, motivación hacia la superación, aprehensión de nuevos conocimientos, seguridad en el espacio de desempeño laboral, manejo de relaciones interpersonales con sus pares y trabajo en equipo.

A nivel administrativo de la organización se logró despertar y/o inculcar la motivación como elemento fundamental para disponer recursos humanos, económicos y logísticos hacia este tipo de acciones dirigidas al mejoramiento de la calidad de vida de los y las trabajadores, como elemento generador de éxito y productividad a la empresa.

3.4. LIMITACIONES

Las limitaciones que se han presentado en esta etapa de ejecución, se han enmarcado inicialmente en la desmotivación de los y las trabajadores, que por múltiples razones personales (temor a que el proceso fallara, ocupaciones en sus actividades laborales y desinterés en este tipo de programas) se encontraban apáticos al proceso y esto por ende causaba desmotivación en las coordinación del programa; pero se puede decir que es un obstáculo que se va superando en el desarrollo del mismo y en la medida en que se le va encontrando sentido humano y laboral a este tipo de procesos inmersos en una organización y en el establecimiento de normas internas que posibiliten la mayor responsabilidad de los miembros del grupo para con las actividades adelantadas. Otra limitante se fundamenta en la manera como desde la parte directiva se quieren manejar estos procesos, dándole una importancia menor al resto de actividades que desarrolla la empresa y que de esta forma la inversión económica que se le hace es menor y por ende las actividades organizadas deben ser ajustadas al factor económico que se disponga, además de que la mayoría de elementos deben ser gestionados a bajos costos e interinstitucionalmente.

Otras limitantes fueron de tipo físico y logístico, tales como la falta de un espacio adecuado y cómodo dentro de la empresa para desarrollar las actividades de capacitación y celebración; además de que las múltiples responsabilidades laborales impedían al personal asistir de forma masiva y puntual a las actividades, elementos que se convertían en obstáculos dentro del proceso, pero que se iban superando en su medida, llegando a buen termino.



3.5. REFLEXIONES TEÓRICO METODOLÓGICAS SOBRE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA LABORAL

Las practicas formativas dentro de la profesión de Trabajo Social se constituye como sistematización de los procesos adelantados que generan producción de conocimientos científicos, que permitan explicar, comprender e interpretar la realidad social; ya que “en el terreno de la acción social merecen especial atención los análisis críticos sobre programas de acción desplegados en ámbitos institucionales, organizacionales y comunitarios, la sistematización de experiencias, los estudios sobre metodologías de acción, viabilidad e impacto social”²³ convirtiéndose de esta forma las practicas para nuestra profesión como un elemento preponderante e importante que nos aporta a la reconfiguración, construcción de una verdadera identidad profesional y el alcance de la científicidad de la misma, que nos permite generar teorías sociales que nos ayuden a posicionarnos como una ciencia social.

En esta línea, Trabajo Social es una profesión que tiene un fuerte cuerpo teórico- conceptual de formación que le permite a los profesionales desempeñarse en los diversos campos de actuación en los cuales interviene como es en el área investigativa, comunitaria, educativa, ambiental, de salud y laboral y/o empresarial. Es dentro de este último punto donde se desarrollará la presente consideración, puesto que el Trabajo Social laboral es entendido como la forma de intervención profesional que se hace desde el nivel organizacional y /o empresarial, dentro del cual se asumen múltiples funciones que para el caso se enmarcan dentro de la administración y/o gestión del recurso o talento humano asumiendo este rol desde “la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en

²³. VELEZ, Restrepo Olga Lucía. Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y Tendencias Contemporáneas. Editorial ESPACIO. 1 Edición Buenos Aires, 2003. Pág. 139.

ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.”²⁴ Ya que es el recurso humano el motor de toda organización, y es dentro de estas donde el Trabajador Social lidera papeles específicos como coordinar, planear, organizar, controlar y evaluar los procesos que se adelantan en beneficio de los empleados, desde el manejo de los programas de salud ocupacional, proyectos de bienestar social laboral y gestión en beneficio del talento humano (que es como se le llama al recurso humano en los procesos administrativos modernos) y como estas actividades cíclicas repercuten de forma positiva dentro del desempeño laboral para generar una eficiente y eficaz producción que contribuya al crecimiento sostenible de la organización.

Trabajo Social se sitúa como una unidad al interior de las organizaciones que propende por:

- Diseño e implementación de políticas – planes- y programas sociales.
- Búsqueda de mejores condiciones laborales y socio-económicas para los miembros de la organización y su entorno familiar.
- Resultados en términos de incremento de la productividad.
- Interpretación de procesos.
- Reconocimiento y desarrollo del talento humano.

La actitud profesional dentro de estos espacios debe estar regida por una ética humanística y de compromiso social, donde se establezcan “propuestas de acción plurales, polifuncionales y humanistas que se rigen por la responsabilidad ética, la eficiencia y la calidad en la gestión y el servicio (...) la gestión social de un sentido humanista acorde con la necesidad histórica de construir sociedades justas donde se logre establecer un sano equilibrio entre la competitividad corporativa y el mejoramiento de la calidad de vida”²⁵ que en

²⁴ <http://www.educaweb.com/EducaNews/interface/asp/web/NoticiasMostrar.asp?NoticialID=338&SecciolD=539>

²⁵ OPCIT. Pág. 82

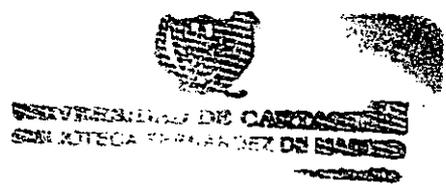
estos espacios debe ser de mejoramiento continuo y sostenible para seres humanos que en el día a día ofrecen con su trabajo físico, intelectual y emocional un granito de arena en la construcción de espacios sociales productivos.

Las organizaciones como espacios de desarrollo productivo siempre van a estar ligadas en todos sus procesos y niveles jerárquicos de liderazgo al trabajo que las personas puedan brindarles en su construcción y sostenibilidad, es por ello que su responsabilidad social (que por lo general es dirigida por la gerencia general o administrativa de las empresas) para con su cliente interno o empleados debe ser altamente comprometida y calificada pues en la medida en que se invierta en el bienestar y desarrollo personal, familiar y social del ser humano, así mismo se generará una mayor satisfacción y sentido de pertenencia por parte del empleado hacia la empresa, que quedará demostrado en altos niveles de desempeño laboral como aporte al mejoramiento continuo de los proceso productivos organizacionales.

Trabajo Social en la intervención profesional dentro del área laboral en el marco de la gestión del talento humano posee amplias bases teóricas que asumidas integral y holísticamente aportan de una forma crucial de transformación social en los procesos organizacionales que acrecientan el nivel productivo de las organizaciones, mediante el aporte que se hace trabajando sobre el clima organizacional dado en el manejo de la comunicación, las relaciones interpersonales, los niveles de motivación e incentivos en relación con las metas personales, familiares, laborales y sociales de cada individuo.

Es por tal razón necesario que el profesional de Trabajo Social desarrolle conocimientos en elementos teórico conceptuales tales como:

- Conocimiento organizacional
- Desarrollo humano
- Calidad de vida



- Desarrollo familiar
- Competitividad y producción
- Trabajo individual y grupal
- Gestión de la calidad

La prospectiva de intervención profesional para este campo laboral debe enmarcarse en la Gestión Integral del Talento Humano; ya que "hoy mas que nunca el Trabajo Social cumple una misión trascendente en el rescate de talentos y valores, porque su centro y eje de acción es el individuo con el cual y para el cual trabaja" ²⁶ con criterios humanísticos y procedimientos científicos de intervención, desarrollando una visión propositiva, integradora e integral para gerenciar procesos de desarrollo humano y calidad de vida laboral; adquirir además, un enfoque administrativo y directivo enmarcado en el concepto de gerencia social que oriente la estrategia empresarial moderna y promueve el desarrollo de habilidades para planear, organizar, dirigir y controlar la gestión social en las organizaciones. Pues de esto dependen las transformaciones económicas, tecnológicas y sociales del mundo.

Proveerse de elementos teóricos y prácticos sobre el desarrollo humano y la calidad de vida, haciendo énfasis en las nuevas tendencias y el tipo de intervenciones que se pueden generar en el marco de la responsabilidad social empresarial, donde el trabajador o trabajadora puedan construir un proyecto de vida laboral que asegure la conservación y el desarrollo de sus potencialidades, generando ambientes de trabajo en los que las necesidades y expectativas de los trabajadores sean tenidas en cuenta; mediante la construcción de proyectos en los que sea posible su reconocimiento como ser integral, el desarrollo de aptitudes y recursos y su proyección humana laboral.

²⁶. PARDO, Martínez Luz Patricia y Arteaga Urquiuo Patricia. Gestión Social del Talento Humano. Ediciones Antropos Ltda. Santafé de Bogotá, 2000. Pág. 22

Desde esta perspectiva, se aborda el bienestar social como un elemento constitutivo de la Gestión Humana en las organizaciones, a través de los procesos que aquí se adelantan selección, capacitación, desarrollo de personal, evaluación del desempeño, salud ocupacional y bienestar social, que genere una administración más humana y eficaz encauzada hacia el mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo de los empleados, y el desarrollo de sus potencialidades, lo cual incide sin duda alguna en la efectividad de las organizaciones.

El énfasis en la gestión del desarrollo humano y bienestar social empresarial se instala en la necesidad de promover una mirada crítica en el análisis y la evaluación de procesos organizacionales y desarrollar competencias investigativas para la intervención en calidad de vida laboral, proporcionando elementos conceptuales y herramientas metodológicas para el diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación de proyectos de desarrollo humano y bienestar social en el ámbito laboral.



BIBLIOGRAFÍA

- AYALA, Cáceres Carlos Luís. Legislación en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. Tercera Edición. Edición Salud Laboral Ltda. Bogotá, 2004-2005.
- BESSEYRE, Des Horts y Charlies Henri. Gestión Estratégica de los Recursos Humanos. Ediciones Deustro S.A. Madrid Barcelona.
- Cartilla Laboral Legis 2006. 20ª Edición. Legis Editores S.A. Bogotá, 2006.
- Constitución Política de Colombia. 1991. Editorial Leyer
- PARDO, Martínez Luz Patricia y Arteaga Urquijo Patricia. Gestión Social del Talento Humano. Ediciones Antropos Ltda. Santafé de Bogotá, 2000.
- PEREZ, Mendoza Liliana. Franco Valencia Gerardo. León Baños Lewis. Estrategias Gerenciales y Sociales de la Pequeña y Mediana Empresa Cartagenera. Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Sociales y Educación. Centro de Investigaciones Científicas y Tecnológicas. 1ª Edición. Editorial Gente Nueva Ltda. Bogotá. Enero 2004.
- VELEZ, Restrepo Olga Lucía. Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y Tendencias Contemporáneas. Editorial ESPACIO. 1 Edición Buenos Aires, 2003.
- WERTHER, William y Davis Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. Quinta Edición. MCGRAW-HILL. México, Julio de 2000.

- <http://www.educaweb.com/EducaNews/interface/asp/web/NoticiasMostrar.asp?NoticialD=338&SecciolD=539>
- <http://www.suratep.com/articulos/184/>
- http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf
- www.unicartagena.edu.co
- www.urbasercartagena.com
- www.saludlaboral.com.co



A NEVOS

ANEXO A: Planta Fisica Urbaser Colombia S.A. E.S.P.



Foto 1: Empresa Urbaser Colombia S.A. E.S.P.
Tomada por: Graciela Rodriguez



Foto 2: Empresa Urbaser Colombia S.A. E.S.P.
Tomada por: Graciela Rodriguez

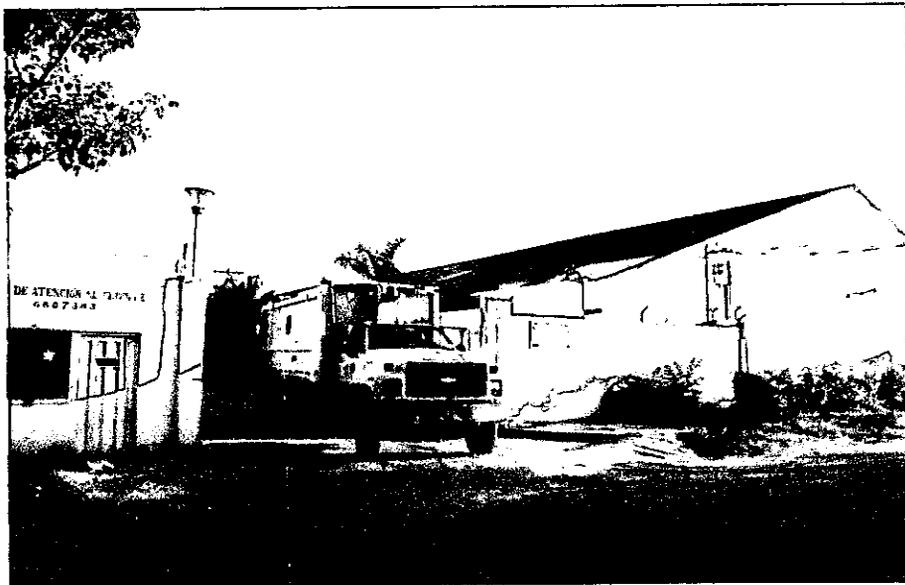


Foto 3: Empresa Urbaser Colombia S.A. E.S.P.
Tomada por: Graciela Rodriguez

ANEXO B: Recurso Humano de Urbaser Colombia S.A. E.S.P.



Foto 4: Personal Operativo de Urbaser Colombia S.A E.S.P.
Tomada por: Graciela Rodriguez



Foto 5: Personal Administrativo de Urbaser Colombia S.A. E.S.P.
Tomada por: Graciela Rodriguez

ANEXO C: Formato de Encuesta Familiar y Socioeconómica



**FICHA FAMILIAR Y SOCIOECONÓMICA DEL TRABAJADOR (A)
URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P.**

OBJETIVO: Caracterizar los aspectos familiares y socioeconómicos de los empleados operarios de la empresa URBASER COLOMBIA S.A E.S.P., en pro de mejorar la calidad de vida de los mismos.

DIRIGIDO A: Empleados Operarios de la empresa URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P.

1. ASPECTOS GENERALES

Nombre y Apellido: _____

Sexo: M F

Fecha y lugar de nacimiento: _____

CC. _____ Edad: 18 a 25 25 a 35 35 a 45

45 a 55 más de 60

Dirección: _____ Estrato:

Estado civil: Soltero (a) Casado (a) Unión Libre Viudo (a) Divorciado (a)

Grado de Escolaridad: Primaria Secundaria Técnico Tecnológico
Universitario

Tiempo de Vinculación con la Empresa: 1 a 6 meses 6 meses a 1 año más de 1 año

2. ASPECTOS SOCIO FAMILIARES

2.1. Composición familiar.

No.	Nombre y Apellido	Sexo	Edad	Parentesco	Estado civil	Ocupación	Nivel de escolaridad

2.2. Tipo de familia

Nuclear Extensa Otra. Cuál? _____
 (Padre, madre e hijos) (Padre, madre, hijos y familiares)

2.3. Historia residencial

- Residencia anterior: _____

- Tiempo que tiene viviendo en este lugar:

Menos de 1 mes 1 a 12 meses 1 a 5 años 6 a 10 años
 Más de 10 años

- Razones para vivir en la residencia actual:

Desplazamiento Conformación familia Ingresos económicos Conflictos familiares

2.4. Tenencia de la vivienda

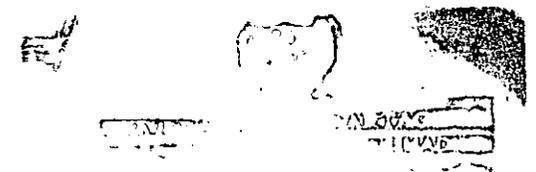
Propia Arrendada Familiar

2.5. Tipo de Vivienda

Casa Apartamento Cuarto

2.6. Características de la Vivienda

Material Casa: Block Madera Otro. Cuál? _____



Material Techo: Eternit Zinc Otro. Cuál? _____
 Material Piso: Baldosa Tierra Otro. Cuál? _____

2.7. Metas familiares

Mejoramiento vivienda Movilidad social Conseguir mejor empleo Estudios
 Casa propia

2.8 Dinámica familiar

En la familia quien asume:

- Liderazgo:
 Padre Madre Hijos (as) Padres Compartido Otro. Cuál?

- Autoridad:
 Padre Madre Hijos (as) Padres Compartido Otro. Cuál?

- Decisiones:
 Padre Madre Hijos (as) Padres Compartido Otro. Cuál?

- De qué forma se reprende o corrige al niño (a):
 Castigo Físico Castigo Verbal Encierro
 Prohibición Actividades Recreativas Otro. Cuál? _____

- Problemas más frecuentes:
 Económicos Conflictos familiares Otro. Cuál? _____

- Manejo de conflictos:
 Diálogo Discusiones Indiferencia Violencia
 Otro. Cuál? _____

3. ASPECTOS ECONÓMICOS

3.1. Quien aporta al sustento económico del hogar

Padre Madre Hijos (as) Otro. Quien? _____

3.2. Ingresos económicos

Diarios Semanales Quincenales Mensuales

- Ingreso:
 Menos de \$400.000 De \$400.000 a \$600.000 De \$600.000 a \$800.000

Más de \$800.000 Cuánto _____

3.3. Fuentes de Ingreso

Salario Pensión Renta Otros. Cuales? _____

3.4. Escala de Gastos en el Hogar (Enumere de 1 a 9 en orden de prioridad de gasto)

Alimentación Vivienda Transporte
 Educación Servicios Públicos Salud
 Vestido Recreación Otros

4. CALIDAD DE VIDA

4.1. Seguridad social

Sisben EPS IPS ARS Otro. Cuál? _____

4.2. Enfermedades más comunes

Gripe Respiratorias Dermicas Estomacales

Otra. Cuál? _____

4.3 Servicios públicos con los que cuenta la Vivienda	Calidad del Servicio		
	B	R	M
Agua			
Energía			
Gas			
Alcantarillado			
Teléfono			
Aseo			
Internet			
TV Cable			

5. ASPECTOS GENERALES DEL TRABAJO

5.1 Que lo motiva a trabajar en esta empresa

- a) Solo dinero
- b) Estabilidad laboral
- c) Adquirir experiencia
- d) Lograr crecimiento personal y profesional
- e) Oportunidad para interactuar con otras personas
- f) Nada



5.2 ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

- a) Insatisfecho
- b) Relativamente satisfecho
- c) Satisfecho
- d) Muy satisfecho Por qué? _____

5.3 ¿Usted como miembro de la empresa acepta con entusiasmo los objetivos que le asignan?

- a) Nunca b) Algunas veces c) Con frecuencia d) Siempre

5.4 Cómo califica el trato que le brindan en la empresa como empleado

- a) Deficiente b) Regular c) Bueno d) Excelente

Firma del encuestado

Firma del que encuesta

ANEXO D: Aplicación de la Encuesta Familiar y Socioeconómica

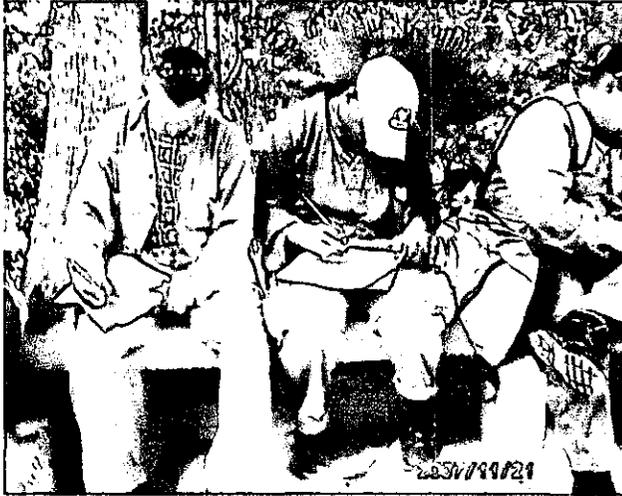


Foto 6: Aplicación Encuesta Familiar y Socioeconómica
Tomada por: Uriela Arboleda



Foto 7: Aplicación Encuesta Familiar Socioeconómica
Tomada por: Uriela Arboleda

ANEXO E: Actividades de Capacitación en Salud Ocupacional



Foto 8: Capacitación en Primeros Auxilios
Tomada por: Uriela Arboleda



Foto 9: Capacitación en Higiene Postural
Tomada por: Uriela Arboleda

UNIVERSIDAD DEL CAJAMARCA
CALLE FERNÁNDEZ DE ALVAREZ
CAYAMA - PERÚ

ANEXO F: Actividades de capacitación en temas Formativos – Técnicos

Foto 10: Capacitación en Manejo de Tarifas
Tomada por: Graciela Rodríguez

ANEXO G: Actividades de Integración y Celebración

Foto 11: Celebración día del Trabajo
Tomada por: Graciela Rodríguez



Foto 12: Celebración día de la Mujer
Tomada por: Graciela Rodríguez



Foto 13: Celebración día del Dulce
Tomada por: Graciela Rodríguez

ANEXO H: Brigada de Salud



Foto 14: Brigada de Salud
Tomada por: Uriela Arboleda



Foto 15: Brigada de Salud
Tomada por: Uriela Arboleda

ANEXO I: Celebración de Cumpleaños



Foto 16: Celebración de Cumpleaños
Tomada por: Graciela Rodríguez



Foto 17: Celebración de Cumpleaños
Tomada por: Uriela Arboleda

ANEXO I: Listados (Muestra) de Asistencia a las capacitaciones





CONTROL DE CAPACITACION

FR - 37

FECHA	VERSION	PAGINA
19/01/2008	5	1 DE 2

DATOS GENERALES

TEMA	Primeros Auxilios	FECHA	31	MM	2008
OBJETIVO	Capacitar a la persona en el manejo de primeros auxilios para prevenir y actuar de manera inmediata en caso de emergencia				

ASISTENTES

No.	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
1	WILFRED ARANDA CASTILLO	Supervisor	[Firma]
2	IRIBENT FERRER P.	SUP. ENSEÑADO	[Firma]
3	JULIO BARRERA	COORD. P&D	[Firma]
4	DR. GONZALO GARCIA MEDINA	CONDUCTOR	[Firma]
5	WILSON PATERNINE RIOS	CONDUCTOR	[Firma]
6	Donaldo Rivas Acosta	Conductor	[Firma]
7	FREDI OROZCO SOTO	CONDUCTOR	[Firma]
8	Ricardo Cuadros	CONDUCTOR	[Firma]
9	JORGE TORRES B.	CONDUCTOR	[Firma]
10	Gerardo Ayala G.	CONDUCTOR	[Firma]
11	Luis Panto	CONDUCTOR	[Firma]
12	BRIGIDA RUIZ	CONDUCTOR	[Firma]
13	JOSÉ LUIS CAMACHO	CONDUCTOR	[Firma]
14	Dagoberto Cabarcas L.	CONDUCTOR	[Firma]
15	Ramon Gomez Nolas	CONDUCTOR	[Firma]
16	CEL MIRANDA	CONDUCTOR	[Firma]
17	Alfonso Yancy C.	CONDUCTOR	[Firma]
18	Jorge Vesena	CONDUCTOR	[Firma]
19	Donaldo Rivas Acosta	CONDUCTOR	[Firma]
20	Yasiele Trujillo P.	Supervisor	[Firma]
21	JOSÉ PREGO	CONDUCTOR	[Firma]
22	JORGE OSPINA	Supervisor	[Firma]
23	Ornela Absolada J.	Relajador Social	[Firma]
24			
25			

OBSERVACIONES

INSTRUCTOR

NOMBRE: Leidy Cervantes Vanegas.

FIRMA: [Firma]

CARGO: Enfermera. AMI (Asistencia Médica Inmediata)

Evaluación y/o Seguimiento a la Eficacia de la Formación

Metodología :

Marque la opción que va a desarrollar :

Preguntas abiertas sobre el tema de la formación?

Preguntas de como se aplicaria los conocimientos adquiridos en esta formación?

Elaboración de un test ?

Evaluación en campo ?

Relacione las actividades aplicadas para la Evaluación y/o Seguimiento a la Eficacia de la Formación

Para la realización de la evaluación a la eficacia de la formación en el tema de Primeros Auxilios se utilizó la metodología de Preguntas abiertas sobre el tema, donde participaron un grupo de asistentes, quienes retroalimentaron el proceso de la capacitación respondiendo que para prestar primeros auxilios a una persona en caso de accidente o incidente se deben tener en cuenta 3 elementos: Proteger, Avisar y Socorrer al igual que seguir unos puntos, como son: - proteger el área del accidente, - avisar a las unidades especializadas - Verificar la respiración de la víctima - Verificar la consciencia del paciente; Además de mantener total calma y evitar aglomeraciones. En esta sesión de retroalimentación participaron los señores Julio Rico, Jorge Ospina, Freddy Orozco y Young Conchuyendo que la afirmación ha sido comprendida oportuna y eficaz para su desempeño personal y laboral

Fue eficaz la formación?

SI

NO

En caso de no ser eficaz defina un plan de acción :

Que?

Como?

Si requiere recursos describalos:

	CONTROL DE CAPACITACION	FR - 37		
		FECHA	VERSION	PAGINA
		19/01/2008	5	1 DE 2

DATOS GENERALES

TEMA	Programa Contable - AXAPTA.	FECHA	DD 28	MM 02	AAAA 2008
------	-----------------------------	-------	----------	----------	--------------

OBJETIVO	Adquisición y Mejora de Conocimientos y Procesos
----------	--

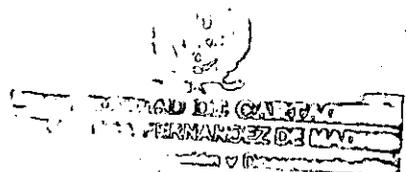
ASISTENTES

No.	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
1	Diana Paola Piñeres Hestrel	Auxiliar Contable	<i>[Signature]</i>
2	Susana M. Sierra Morales	ASIS ADM y financi	<i>[Signature]</i>
3	Merly Paez Merced	Aux Contable	<i>[Signature]</i>
4	Nelson E. Celis Parra	Contador	<i>[Signature]</i>
5	Integración de Melina	Asiste Gerencia	<i>[Signature]</i>
6	Isabel Patricia Fernandez	As. Contab.	<i>[Signature]</i>
7	Jorge Martinez	almaceneria	<i>[Signature]</i>
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

OBSERVACIONES	
---------------	--

INSTRUCTOR

NOMBRE:	Diego Vergara
FIRMA:	Diego Vergara
CARGO:	Consultor ERP.



Evaluación y/o Seguimiento a la Eficacia de la Formación

Metodología :

Marque la opción que va a desarrollar :

Preguntas abiertas sobre el tema de la formación?

Preguntas de como se aplicaria los conocimientos adquiridos en esta formación?

Elaboración de un test ?

Evaluación en campo ?

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Relacione las actividades aplicadas para la Evaluación y/o Seguimiento a la Eficacia de la Formación

En la capacitación se generaron dudas y preguntas las cuales fueron resueltas por el instructor, Aplicación de mejoras e Implementación de procesos en el desarrollo de cada curso, Finalmente se hizo un test para comprobar los conocimientos enseñados.

Fue eficaz la formación?

SI

NO

En caso de no ser eficaz defina un plan de acción :

Que?

Como?

Si requiere recursos describalos:



CONTROL DE CAPACITACION

FR - 37

FECHA	VERSION	PAGINA
19/01/2008	5	1 DE 2

DATOS GENERALES

TEMA	Higiene Postural	FECHA	DD 13	MM 05	AAAA 2008
OBJETIVO	Educar a los trabajadores para mejorar la postura en el puesto de trabajo.				

ASISTENTES

No.	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
1	Graciela Rodriguez	Com. social	[Signature]
2	Uriela AstoCeda	Trabajo Social	[Signature]
3	Stefanny Buena Ventura	Coordinador GP	[Signature]
4	Adriana P. Ruiz Mogollón	Subdirectora Comercio	[Signature]
5	Dolly Cabarcas S	Aux de Por	[Signature]
6	Marta Muñoz Herrera	cartera	[Signature]
7	[Signature]	[Signature]	[Signature]
8	[Signature]	Servicio general	[Signature]
9	[Signature]	conductor	[Signature]
10	[Signature]	C. Colabor	[Signature]
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

OBSERVACIONES

INSTRUCTOR

NOMBRE: Sandy Atoyas

FIRMA: [Signature]

CARGO: Asesor en Prevención de Riesgo

Evaluación y/o Seguimiento a la Eficacia de la Formación

Metodología :

Marque la opción que va a desarrollar :

Preguntas abiertas sobre el tema de la formación?

Preguntas de como se aplicaria los conocimientos adquiridos en esta formación?

Elaboración de un test?

Evaluación en campo?

X

Relacione las actividades aplicadas para la Evaluación y/o Seguimiento a la Eficacia de la Formación

A través de la aplicación de un test y una serie de ejercicios físicos se realizó la evaluación de los conocimientos vistos en el desarrollo de la capacitación.

Fue eficaz la formación?

SI

NO

En caso de no ser eficaz defina un plan de acción :

Que?

Como?

Si requiere recursos describalos:



CONTROL DE CAPACITACION

FR - 37		
FECHA	VERSION	PAGINA
19/01/2008	5	1 DE 2

DATOS GENERALES

TEMA	Importancia de los Elementos de Protección Personal.	FECHA	DD 29	MM 05	AAAA 2008
OBJETIVO	Reconocer y aplicar la importancia del uso de los elementos de protección personal.				

ASISTENTES

No.	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
1	Adelfredo Balda Pinda	Operario	Adelfredo
2	Leonardo F. Vanegas C.	operario	Leonardo
3	YOLIS SERPA Jimenez	operaria	yolis
4	SPITEN MARRA HERNANDEZ	OPERARIO	SPITEN
5	AGUSTIN TABORDA AHUMADA	OPERARIO	AGUSTIN
6	AIDEMAR MOLINARES SIERRA	OPERARIO	AIDEMAR
7	Edilberto Julio Jaramillo	Mecanico	Edilberto
8	Cristian Castro Daza	operario	Cristian
9	JAIMÉ COLLAZOS TEJEDOR)	Jaimé
10	Pepe Yera	operario	Pepe
11	Diana Osorio	operario	Diana
12	Oscar Cardona Martinez	Operario	Oscar
13	Jorge E. Julio H.	Operario	Jorge
14	Ubaldo Herrera D.	OPERARIO	Ubaldo
15	Andrés Batista de la Cruz	Operario	Andrés
16	FREDY JONES. Sagardi	OPERARIO	FREDY JONES
17	Luis Ruido	operario	Luis
18	Yosmar Yanes	operario	Yosmar
19	Julio C. Ortega Rodolfo	Operario	Rodolfo
20	FRANCOISZ SAZAS	operario	FRANCOISZ
21	Alfonso Mendez	Operario	Alfonso
22	Alexander Puerta R.	Operario	Alexander
23	ROBINSON HERRERA B		ROBINSON
24	Juan Carlos		Juan
25	Juan Carlos	Juan Carlos	Juan Carlos

OBSERVACIONES	Ubaldo Cervel
---------------	---------------

INSTRUCTOR

NOMBRE:	Cristina Moleca Garcia
FIRMA:	Cristina Moleca Garcia
CARGO:	Asesor ARP

Evaluación y/o Seguimiento a la Eficacia de la Formación

Metodología :

Marque la opción que va a desarrollar :

Preguntas abiertas sobre el tema de la formación?

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Preguntas de como se aplicaria los conocimientos adquiridos en esta formación?

Elaboración de un test ?

Evaluación en campo ?

Relacione las actividades aplicadas para la Evaluación y/o Seguimiento a la Eficacia de la Formación.

Para la evaluación de la presente capacitación se utilizó la técnica de preguntas y respuestas abiertas, donde se aclararon los dudas y se adquirieron conocimientos sobre la capacitación o temáticas expuestas.

Fue eficaz la formación? SI NO

En caso de no ser eficaz defina un plan de acción :
Que? _____ Como? _____

Si requiere recursos describalos: _____



CONTROL DE CAPACITACION

FR - 37		
FECHA	VERSION	PAGINA
19/01/2008	5	1 DE 2

DATOS GENERALES

TEMA	Importancia de los Elementos de Protección Personal	FECHA	DD 27	MM 05	AAAA 2008
OBJETIVO	Reconocer y aplicar la importancia del uso de los elementos de protección personal.				

ASISTENTES

No.	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
1	Alfonso Gomez M	operario	[Firma]
2	Edgar Alvaro Garcia	Mantero	[Firma]
3	Abelardo Herbel		[Firma]
4	ISAAC PEREZ	CONDUCTOR	[Firma]
5	ALX G. Norez SALAS	operario	[Firma]
6	José Urquiza	operario	[Firma]
7	Dionisio	Conductor	[Firma]
8	Alfonso Pérez	operario	[Firma]
9	Roberto	operario	[Firma]
10	José	operario	[Firma]
11	ILIO SIMONAS IT	PISTON	[Firma]
12	MANUEL PEREZ	BARRIDO	[Firma]
13	GABRIEL MORALES	operario	[Firma]
14	Roberto	BARRIDO	[Firma]
15	Roberto	operario	[Firma]
16	Roberto	operario	[Firma]
17	Luis	operario	[Firma]
18	José	operario	[Firma]
19	Roberto	operario	[Firma]
20	Esteban Blanco Moso	operario	[Firma]
21	Roberto	operario	[Firma]
22	Roberto	operario	[Firma]
23	Roberto	operario	[Firma]
24	Federico Barreto	operario	[Firma]
25	José	operario	[Firma]

OBSERVACIONES

INSTRUCTOR

NOMBRE: Cira Xilena Garcia.

FIRMA: _____

CARGO: _____

Evaluación y/o Seguimiento a la Eficacia de la Formación

Metodología :

Marque la opción que va a desarrollar :

Preguntas abiertas sobre el tema de la formación?

Preguntas de como se aplicaria los conocimientos adquiridos en esta formación?

Elaboración de un test ?

Evaluación en campo ?

Relacione las actividades aplicadas para la Evaluación y/o Seguimiento a la Eficacia de la Formación.

Para la evaluación de la presente capacitación se utilizó la técnica de preguntas y respuestas abiertas, donde se aclararon los dudas y se adquirieron conocimientos sobre la capacitación o tematica expuestas.

Fue eficaz la formación?

SI

NO

En caso de no ser eficaz defina un plan de acción :

Que?

Como?

Si requiere recursos describalos: