

**CONFORMACION GRUPO BRIGADAS DE EMERGENCIA DEL
CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A.**

ELIBETH JOHANNA CONTRERAS BENAVIDES

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA TRABAJO SOCIAL

BUCARAMANGA

2008

**CONFORMACION GRUPO BRIGADAS DE EMERGENCIAS DEL CLUB
CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A.**

ELIBETH JOHANNA CONTRERAS BENAVIDES

**Trabajo presentado como requisito para optar el titulo de
TRABAJADORA SOCIAL**

**Directora
EDITH RUEDA PALOMINO
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA TRABAJO SOCIAL
BUCARMANGA**

2008

DEDICATORIA

A DIOS por regalarme cada día para poder llevar
La misión que me asignaste.

A mis padres por ser las personas que me brindaron
Todo lo mejor de ellos en sabiduría y experiencia.

A mis hermanas por apoyarme en este largo proceso.

A mi esposo por ser ese apoyo emocional y
Afectivo que todos necesitamos.

A mi hija por que se ha convertido en la mayor riqueza
Que poseo por brindarme bellos momentos.

ELIBETH JOHANNA CONTRERAS BENAVIDES.

AGRADECIMIENTOS.

A todos los docentes que durante mi preparación académica
Me brindaron todos sus conocimientos.

A la profesora Adriana Vega, quien en los últimos pasos de
Este proceso me acogió como una de sus hijas brindándome
Toda su colaboración y conocimiento para la culminación
En esta etapa de mi vida.

A la organización Club Campestre sin la cual no hubiera sido
Posible el desarrollo de este trabajo.

A la coordinación de Recurso Humano del Club Campestre, quienes
Me acogieron como un miembro mas y me brindaron todo su
Apoyo y colaboración.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	13
1. DESARROLLO DEL HOMBRE EN LA ORGANIZACION.	16
1.1. TEORIA GENERAL DE SISTEMAS.	16
2. EL SISTEMA DE RIESGOS PROFESIONALES EN COLOMBIA.	37
3. CARACTERIZACION DE LA ORGANIZACIÓN CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A.	47
3.1 MISION ORGANIZACIONAL	49
3.2. VISION ORGANIZACIONAL	50
3.3 PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	50
3.4 LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN.	53
4. INTERVENCION PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA ORGANIZACION.	60
4.1 AREAS DE INTERVENCION EN LA ORGANIZACIÓN	61
4.1.1 Provisión de Talento Humano.	61
4.1.2 Mantenimiento y Conservación del Personal	62
4.2. DIAGNOSTICO INICIAL.	64
4.3 PLAN OPERATIVO Y EVALUACION DEL PROCESO.	70
4.4 EVALUACION DEL PROCESO DE PRÁCTICA.	78
5. PROPUESTA PARA LA CONFORMACION DEL GRUPO DE BRIGADAS DE EMERGENCIA DEL CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A.	81
5.1. JUSTIFICACION	81
5.2. OBJETIVOS	82
5.2.1. OBJETIVO GENERAL	82
5.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	83
5.2.3. ALCANCE	83
5.3. FASES DEL PROCESO.	84
5.3.1. Sensibilización de riesgos y tipos de emergencia.	84
TIPOS DE EMERGENCIA	85

5.3.2 Convocatoria e Inscripción.	86
5.3.3. Selección de brigadistas.	86
5.3.4. Exámenes médicos.	88
5.3.5 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	88
5.4 PRESUPUESTO	91
5.5 RESULTADOS ESPERADOS	92
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES	96
ANEXO	97

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Clasificación de los Riesgos	32
Tabla 2. Estadísticas Sistema General de Riesgos Profesionales año 2007.	38

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Secuencia cíclica de los accidentes.	33
Figura 2. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL SEGÚN DECRETO 1295 DE 1994	43
Figura 4 Organigrama	52
Figura 5 Organigrama	53
Figura 6. Estructura del grupo de Brigadas de Emergencia.	91

LISTA DE GRAFICA

	Pág.
Grafica 1. Tipo de Vinculación laboral del Club Campestre S.A	55
Grafica 2. Estado civil de los trabajadores Club Campestre S.A.	57
Grafica 3. Rango de edades de los hijos de trabajadores	58

RESUMEN

TITULO: "CONFORMACION GRUPO BRIGADAS DE EMERGENCIA DEL CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A."*

AUTOR: ELIBETH JOHANNA CONTRERAS BENAVIDES.**

PALABRAS CLAVES: Salud Ocupacional, Seguridad Industrial, Factores de riesgo, Brigadas de Emergencia.

En la actualidad las empresas están llamadas a cumplir con una función legal la cual es velar por el bienestar y seguridad de todos sus trabajadores. Esto solo puede lograrse mediante la vigilancia y control de los diferentes factores de riesgos a los cuales se encuentra expuesta la población trabajadora.

Surge el concepto de Salud Ocupacional entendido como la relación entre el hombre con su ambiente laboral y las posibles consecuencias que se lleguen a derivar de esa constante interacción, siendo que la salud del trabajador se va a encontrar amenazada por las diversas condiciones de su trabajo es importante plantear estrategias para proteger la salud y seguridad de los mismos; las cuales son **prevención y curación**. En donde la primera es la manera ideal que se debe proceder pues se basa en la protección de la salud antes que esta se pierda.

En toda empresa existen factores de riesgo y de igual manera la posibilidad que surjan accidentes de trabajo y enfermedad profesional; por tal motivo el programa de Salud Ocupacional en respuesta a esto creo un plan básico de Salud Ocupacional el cual cuenta con diferentes áreas de intervención y de la que destacaremos la de Seguridad Industrial. Entendida esta como las actividades mediante las cuales se determinan los diferentes factores de riesgo presente en el lugar de trabajo para luego seleccionar medidas de control apropiadas.

La conformación de Brigadas de emergencia constituye una actividad enfocada hacia la prevención y minimización de riesgos a los cuales se encuentra expuesto el trabajador. Esta conformada por personal que labora en la organización con una capacitación especial para contrarrestar los posibles efectos perturbadores de la integridad física de los empleados en caso de presentarse una emergencia.

* Trabajo de grado.

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Asesor Edith Rueda Palomino. Acuerdo 164 de 2003 Consejo Académico. Pagina 4.

SUMMARY

TITLE: "CONFORMATION GROUP BRIGADES OF EMERGENCY OF THE COUNTRY CLUB DE BUCARAMANGA CORP.*"

AUTHOR: ELIBETH JOHANNA CONTRERAS BENAVIDES.**

PASSWORDS: Occupational Health, Industrial Security, Factors of risk, Brigades of Emergency.

At the present time the companies are called to fulfill a legal function which is to look after the well-being and all their workers' security. This alone it can be achieved by means of the surveillance and control from the different factors of risks to which it is exposed the hard-working population.

The concept of Health Occupational expert arises as the relationship among the man with its labor atmosphere and the possible consequences that you ends up deriving of that constant interaction, being that the worker's health will be threatened by the diverse conditions of its work is important to outline strategies to protect the health and security of the same ones; which are prevention and cure. Where the first one is the ideal way that you should proceed then it is based on the protection of the health before this he/she gets lost.

In all company factors of risk exist and in a same way the possibility that occupational accidents and occupational disease arise; for such a reason the program of Occupational Health in answer to this believes a basic plan of Occupational Health which has different intervention areas and of the one that we will highlight the safe-deposit one Industrial. Understood this as the activities by means of which the different factors of present risk are determined in the working place stops then to select appropriate control measures.

The conformation of emergency Brigades constitutes an activity focused toward the prevention and minimization of risks to which it is exposed the worker. This conformed by personnel that works in the organization with a special training to counteract the possible untoward effects of the physical integrity of the employees in the event of being presented an emergency.

* Work of Degree

** Human Science Faculty. Social Work School. Teacher Edith Rueda Palomino

INTRODUCCION

Calidad de vida de la población trabajadora sumada a la tranquilidad de todas las familias colombianas al saber que sus seres queridos regresaran sanos a sus hogares después de una jornada laboral, es un excelente motivo para que empresarios y trabajadores prioricen sobre la necesidad de promocionar el bienestar y la seguridad en el ambiente laboral, implementando actividades orientadas al fortalecimiento y desarrollo los diferentes programas establecidos en Salud Ocupacional.

El principal objetivo de la práctica de Trabajo Social, estuvo dirigido hacia el desarrollo integral del personal de la empresa como la riqueza mas importante que puede poseer una organización, por lo que se adelantó un proceso de concientización en temas relacionados con seguridad laboral al interior de ella, y así presentar una propuesta con los parámetros necesarios para la conformación de un grupo de apoyo en Brigadas de Emergencias del Club Campestre de Bucaramanga S.A.

Durante el periodo de practica organizacional que se llevo a cabo en el año 2005 se plantearon diversos objetivos de intervención profesional como respuesta a las diversas necesidades detectadas al interior de la empresa, permitiendo definir la elaboración de nuevos instrumentos para el proceso de selección del personal en aras a determinar los perfiles ocupacionales y humanos de cada uno de los aspirantes a los cargos que se encontraban vacantes. De igual manera la reactivación del COPASO fue parte fundamental para organizar en la empresa un programa de promoción y prevención de riesgos profesionales y enfermedad profesional dirigida a todo el personal.

Las bases teóricas para el desarrollo de la propuesta de intervención estuvieron respaldados en la concepción de la empresa como un ente

dinámico tomando como enfoque la denominada Teoría General de Sistemas y la aplicación en la organización de los planteamientos propuestos por Douglas McGregor, los cuales permiten conocer el lado humano de la administración de personal, destacándose el principio de integración como el fundamento necesario para la observación de los objetivos individuales organizacionales, temas que se desarrollan en el primer capítulo.

El segundo capítulo de este documento presenta los elementos legales a los cuales debe ajustarse el desarrollo de la actividad de Salud Ocupacional en vista al mantenimiento y preservación de la integridad física y salud de los trabajadores colombianos, aportando al trabajador social herramientas jurídicas para implementarlas en aras de mejorar las condiciones laborales y a su vez permite establecer medidas de protección en todo lo relacionado con la disminución de riesgos y accidentes profesionales.

Con relación a la caracterización de la empresa y del personal que allí labora se mencionaran aspectos importantes propios de cada uno permitiendo conocer el ambiente y las condiciones en las cuales se llevo a cabo el proceso académico de práctica organizacional al interior de la empresa Club Campestre de Bucaramanga S.A. Temas que serán ampliados a lo largo del capítulo tercero.

De esta forma el proceso adelantado por el Trabajador Social en la organización Club Campestre de Bucaramanga se llevó a cabo mediante trabajo de interacción y observación de las condiciones en las cuales se encontraba el personal y su relación con la empresa, para de este modo, reconocer efectivamente el objetivo a trabajar, y las diferentes acciones estratégicas que permitieron llevar a cabo el cumplimiento de los fines trazados. Proceso que se desarrolla en el capítulo cuarto.

En desarrollo del capítulo quinto se plantea la propuesta de conformar un grupo de personal capacitado en evacuación y primeros auxilios con el fin de implementar medidas de prevención, partiendo de la necesidad de estar preparados ante eventuales situaciones catastróficas las cuales por su naturaleza no son predecibles para de este modo minimizar riesgos y evitar víctimas fatales.

Los logros obtenidos durante el desarrollo de esta práctica están directamente relacionados con una mayor concientización del personal operativo y administrativo de la empresa en temas relacionados con la Salud Ocupacional, facilitando espacios de mejoramiento continuo del talento humano, además de haber permitido concebir en forma más amplia la labor que desarrolla el Trabajador Social al interior como elemento activo en una organización.

1. DESARROLLO DEL HOMBRE EN LA ORGANIZACION.

1.1. TEORIA GENERAL DE SISTEMAS.

El concepto de organización humana a lo largo de la historia ha venido sobrellevando una evolución, es precisamente este proceso lo que ha conllevado a tomar, adaptar y aplicar nuevos postulados teóricos y dentro de los cuales se encuentra la denominada Teoría General de Sistemas.

El biólogo Ludwing Bertalanffy fue el primer expositor de la teoría denominada “Teoría General de Sistemas”, que muestra como cada hecho indiscutiblemente, tiene correlación directa con otro. Esta teoría maneja una visión compleja y global la cual se puede tomar como referente para ilustrar la dimensión humana de las organizaciones.

Para una mejor comprensión de la teoría General de Sistemas, su adaptación y aplicación es necesario conocer algunos elementos importantes de esta teoría:¹

“Existe una nítida tendencia hacia la integración de diversas ciencias naturales y sociales.

Esta integración de ciencias se orientan rumbo a una teoría de sistemas.

La teoría de sistemas se convierte en la manera más amplia de estudiar los campos no-físicos del conocimiento científico, especialmente en las ciencias sociales.”

La Teoría General de Sistemas afirma que las propiedades de los sistemas, no pueden ser descrito en términos de sus elementos separados, sino por el contrario para lograr una mejor comprensión es necesario estudiarlos de manera global. Bajo este mismo lineamiento se puede afirmar que todo sistema social esta compuesto por diferentes

¹ [En línea]: www.monografias.com

sistemas, los cuales se interrelacionan entre si y estos a su vez están conformados por otros denominados subsistemas que de una u otra forma permiten el funcionamiento del gran sistema. Para comprender mejor se hace necesario partir de las premisas básicas que conforman la Teoría General de Sistemas, las cuales son:²

“Los sistemas existen dentro de otros sistemas; cada sistema existe dentro de otro más grande.”

“Los sistemas son abiertos en consecuencia de lo anterior, cada sistema que se examine, excepto el menor o mayor, recibe y descarga algo en los otros sistemas. Cuando el intercambio cesa, el sistema se desintegra, esto es, pierde fuentes de energía.”

“Para comprender mejor esta dinámica que se maneja al interior de una organización es necesario estudiarla de forma global.”

La Teoría General de Sistemas, constituye una base primordial para la comprensión e integración del conocimiento permitiendo una amplia variedad de campos de especialización, incluyendo todos los tipos de sistemas existentes en el universo; en este caso se aplicará esta teoría a las organizaciones.

Al trasladar las premisas básicas de la Teoría General de Sistemas a la dinámica que se maneja al interior de una organización se puede apreciar que esta se encuentra inmersa en otro sistema más extenso como lo es la sociedad de consumo a la cual lleva todos sus bienes, productos y servicios que ofrece; y al interior de ella se encuentran diferentes áreas de trabajo las cuales tienen actividades específicas y se pueden denominar como subsistemas organizacionales. El adecuado funcionamiento de cada una de estas partes permite presentar ese producto final al gran sistema permitiendo así la obtención de los logros corporativos.

² YOURDON. Edgard. “Análisis estructurado moderno” Prentice-Hall Panamericana. S.A.

La organización puede identificarse como un sistema abierto como quiera que desarrollen a su interior características propias de estos sistemas las cuales son la conversión de **entradas**, es decir, de los insumos necesarios para su adecuado funcionamiento en el ambiente que se desempeña. El **proceso**, que consiste en la transformación de los insumos que le son suministrados, en esta fase juega un papel importante el Recurso Humano con el cuenta la empresa, el cual con sus conocimientos, habilidades y destrezas permite un manejo apropiado de las entradas para facilitar el logro de los objetivos organizacionales establecidos.

Las **salidas** como el fin de los procesos realizados anteriormente con resultados acordes a los objetivos corporativos planteados. Por último se encuentra lo denominado **retroalimentación** en donde las entradas que recibe la organización al ser procesadas generan una salida y esta a su vez son analizadas para así determinar el nivel de rendimiento de la empresa. En la medida en que el ambiente le brinde insumos necesarios esta los procesará produciendo nuevos productos transformándose estos nuevamente en entradas y así cíclicamente.

Se define a la organización como un sistema social el cual se encuentra integrado por individuos que realizan labores en grupos de trabajo y responden a una determinada estructura, desarrollando actividades que permiten llegar al cumplimiento de los objetivos trazados por ésta. Vista la organización como un sistema donde todas sus áreas o subsistemas se interrelacionan para el cumplimiento de un objetivo se puede concluir que cuando estos son alcanzados es precisamente por el adecuado manejo de estos que lo integran.

Tomando como base lo anterior se logra identificar al interior de una organización los diferentes subsistemas que la conforman, los cuales se relacionan a continuación:

“Subsistema Psicosocial: compuesto por individuos y grupos de trabajo, conformado por la conducta individual y la motivación, las relaciones del status y del papel, dinámicas de grupos y los sistemas de influencia.

Subsistema Técnico: hace referencia a los conocimientos necesarios para el desarrollo de tareas, incluyendo las técnicas usadas para la transformación de insumos en productos.

Subsistema Administrativo: Relaciona a la organización con su medio y establece los objetivos, desarrolla planes de integración, estrategia y operación, mediante el diseño de la estructura y establecimientos de los procesos de control.”³

En la actualidad el hombre en la organización ha tomado un lugar de gran importancia, ya que su presencia en las diferentes áreas administrativas y operativas permite una constante interacción, lo cual contribuye al fortalecimiento y obtención de los objetivos organizacionales. Se presenta una nueva situación en donde el hombre como **Recurso** importante de la organización ingresa a ella como elemento de un subsistema, quien empieza a interactuar con un sistema mayor, en este caso la empresa; esto evidenciado en el compromiso mutuo que se genera. Por consiguiente no puede entenderse a la organización como un ente acabado o totalmente perfecto, porque su funcionamiento depende de la gente, de personas quienes entregan su capacidad de trabajo para lograr los propósitos de la organización.

“Hoy se ve la integración de la persona en la organización desde una perspectiva holística, de su interacción con el medio en la

³ [En línea] Publicaciones Gestipolis.com

búsqueda del desarrollo organizacional y propio; con el planteamiento de una nueva teoría⁴:

Ha sido precisamente esta nueva propuesta teórica la que finalmente resulta más acorde para darle un nuevo rumbo a la interpretación del rol que desempeña actualmente la persona en la organización y viceversa, es a partir de este nuevo redimensionamiento del hombre en la organización como alcanza una mejor comprensión e integración de los diferentes elementos como la cultura organizacional con la cual se identifica la interrelación existente entre los diversos componentes de la organización.

Es necesario mencionar a la persona y su talento al interior de la organización que varía de acuerdo a las habilidades y destrezas con las que se desenvuelve en su sitio de trabajo o ante cualquier situación presentada; con sus necesidades y proyecto de vida trazado, este hombre está inmerso en un mundo que lo afecta y que le brinda posibilidades de desarrollar su conocimiento, permitiéndole ser reconocido y aceptado dentro de la organización como un ser integral estando expuesto a posibles afectaciones de los diferentes subsistemas con quienes interactúa.

“En la actualidad puede decirse hay una apreciación interactiva de la persona y la organización, unidos se reconocen hoy como elementos de un sistema”⁵.

Ha sido la Teoría General de Sistemas la mas adecuada para interpretar mejor el rol que desarrolla la persona al interior de una empresa y de igual manera permite la comprensión, integración y análisis de los diferentes elementos que conforman la organización. Hoy se ve la

⁴ SCHEIN, Edgar, En Carlos Eduardo Torres 1998. Pág. 95

⁵ [En línea]www.Gestiopolis.com.

integración de la persona en la organización desde una perspectiva global de su interacción con el medio en el cual se desenvuelve y en la búsqueda del desarrollo de la organización y el suyo propio.

Es en este momento donde el recurso humano se ha convertido en un punto de interés para los nuevos gerentes, teniendo en cuenta que muchos de ellos han optado por un nuevo sistema de valores, el cual es más humanizado, es decir, busca brindarle al trabajador un ambiente laboral agradable y seguro; pero sin olvidarse del fin último de la administración como lo es la producción y el logro de resultados tangibles o económicos.

En razón a lo anterior se puede manifestar que no es posible estudiar al hombre solo sin tener en cuenta el ambiente laboral del cual hace parte, y que a su vez está conformado por compañeros y jefes de trabajo, en vista de su constante relación con ellos y además se puede afirmar que:

“La organización como tal es en esencia comparable a un sistema, la cual para su subsistencia debe integrar y dimensionar en su interior todos y cada uno de los elementos que la conforman y en especial la persona, de la cual depende su identidad, productividad, existencia no solo material sino cultural y la base operativa de su realidad, en otras palabras su modo de ser y existir”⁶.

Como consideración adicional, sobra decir que los planteamientos anteriormente expuestos tienden a presentar tanto la misión del hombre en la organización como el lugar que ocupa en ella, siendo este parte fundamental de un subsistema y su constante interacción con el medio que lo rodea permite buscar dos fines: el logro de los objetivos corporativos y el crecimiento de el hombre en la empresa.

⁶ TORRES SÁNCHEZ, Carlos Eduardo. Visión sistémica del hombre en la organización. Revista Humanidades. Vol. 27. 1998. Pág. 18

Debe tenerse en cuenta que para lograr el crecimiento del hombre en la organización es necesario estudiar el proceso evolutivo que ha desarrollado la administración de personal durante los últimos tiempos en especial, en el mejoramiento de las relaciones laborales. Actualmente los gerentes se han enfocado a trabajar desde el lado humano, convirtiéndose este en centro de interés, optándose por la aplicación de un sistema de valores cuya prioridad es el bienestar, el preocuparse por brindarle al trabajador un sitio y un ambiente laboral mas seguro y confiable; claro esta, sin dejar de lado el fin ultimo de la administración: la obtención de resultados medibles.

Douglas Mcgregor autor de “**El lado humano de las organizaciones**”, permite realizar un análisis del lugar que actualmente ocupa el hombre al interior de una organización y esto se lleva a cabo por medio de su tratado el cual indica dos formas de pensamiento de gerenciar una organización, las que denomino Teoría X y Teoría Y o de la Integración. La primera considera al personal como individuos de trabajo que solo laboran ante la presencia de una amenaza, y la segunda se basa en el principio que las personas quieren y necesitan trabajar para el cumplimiento de sus objetivos personales.

La **TEORIA X** asume que “El trabajo es inherente y desagradable⁷”, por consiguiente los trabajadores son perezosos y poco ambiciosos, tienen una tendencia natural al ocio y la supervisión de un jefe que en lo posible evita las responsabilidades en donde el principal incentivo es el dinero, por consiguiente siempre tiene que ser coaccionado y/o sobornado. Los supuestos de la teoría X, muestran el punto de vista tradicional sobre la dirección y el control, así⁸:

⁷ Ibid. Pág. 50

⁸ Ibid. Pág. 50

“El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo evitándolo siempre que pueda, viéndolo como un castigo que hay que cumplir para poder sobrevivir.

Debido a la tendencia humana a rehuir al trabajo, la mayor parte de las personas tienen que ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollo del esfuerzo adecuado con el fin de alcanzar los objetivos de la organización esto solo se logra por medios coercitivos y de control externo.

El ser humano promedio prefiere que lo dirijan, quieren soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea mas que nada su seguridad. El ser humano evita a toda costa asumir cualquier tipo de responsabilidad por eso se hace necesario que exista alguien que lo este dirigiendo.”

La **TEORIA X** refleja un estilo de administración estricto, rígido y autocrático que por lo tanto considera a los trabajadores únicamente recursos o medios de producción, limitándose a que éstos se desenvuelvan dentro de ciertos parámetros o esquemas que fueron previamente planteados y organizados teniendo en cuenta solo los objetivos de la organización.

En relación a lo anterior la dirección y vigilancia de personal son ejercidas mediante la autoridad; además se afirma que las personas realizan exactamente lo pretendido por la empresa y lo ejecutan sin tener en cuenta sus opiniones o sus objetivos personales, se trata de un enfoque de dirección orientada hacia el control. A pesar que este tipo de concepción fue importante en su momento, ésta ha sufrido un cambio en la actualidad, es posible hallar organizaciones que aun se encuentran bajo este enfoque, es decir, la empresa siempre se ubicara por encima de

los empleados, sin tener en cuenta las necesidades individuales de cada uno de sus trabajadores.

Una vez realizada la reflexión sobre la importancia que tuvo en su momento la Teoría X, el alcance y sus trabas para el desarrollo del hombre al interior de la organización, conviene mencionar la Teoría Y, y como esta presenta una visión diferente en cuanto a la significación y crecimiento del hombre en la empresa.

La **TEORIA Y** constituye una propuesta en relación con la gerencia de Recurso Humano, donde se considera que los subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción por lo cual se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la empresa, es tomada como la posición optimista de la administración, es decir, se presume que los trabajadores disfrutan de su trabajo, y se tiene por hecho que los empleados se sienten comprometidos especialmente en asumir nuevas responsabilidades.

Los fundamentos de la **TEORIA Y** sintetizan la integración del interés individual con los objetivos de la organización los cuales se relacionan a continuación:⁹

“La aplicación de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como jugar o descansar, es decir para el hombre el trabajo es una fuente de satisfacción cuando lo realiza de manera voluntaria.

El control externo y la amenaza del castigo no son los únicos medios de encauzar el esfuerzo humano hacia los objetivos de la organización. El control externo y la amenaza del castigo no son los únicos medios para conseguir los objetivos de la organización. La persona es quien debe dirigirse y auto-controlarse.

⁹ Ibid. Pag. 52.

El compromiso con los objetivos es función de las recompensas asociadas con su logro, para este nuevo enfoque la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.

El ser humano ordinario aprende en las debidas circunstancias, no solo a aceptar sino a buscar responsabilidades.

La capacidad de desarrollar en grado relativamente alto la imaginación, el ingenio y la capacidad creadora para resolver los problemas de la organización esta amplia, no estrechamente definida en la población.

En las condiciones actuales de la vida industrial las potencialidades intelectuales del ser humano se están utilizando solo en parte.”

La Presentación de los anteriores fundamentos muestra que, esta teoría abre espacios para la participación del hombre en la toma de decisiones y responsabilidades en su área de trabajo al igual que fomenta el desarrollo creativo de estrategias que permitan obtener los objetivos trazados por la empresa en términos de eficiencia y efectividad.

Esas precisiones teóricas han permitido que la empresa asuma esta nueva actitud en la actualidad, procediendo en grandes avances en la administración de personal, dando como resultado el mejoramiento paulatino de las relaciones laborales, caracterizándose por asumir un sistema de valores mas humanitario, preocupándose por suministrar a sus trabajadores un ambiente laboral, seguro y confiable, sin dejar de lado el fin ultimo de la administración el cual consiste en organización y control.

En este punto la organización que toma este estilo de dirección es abierta y dinámica, además demuestra confianza en si misma y segura que sus empleados realizaran su labor de manera correcta; llevando a canalizar la energía productiva de los trabajadores en beneficio de la empresa y de ellos mismos. Con lo mencionado anteriormente, se puede destacar a la

administración que aplica esta teoría se caracteriza por los siguientes aspectos:

- La motivación, el potencial de desarrollo, la capacidad de asumir responsabilidades y dirigir el comportamiento hacia los objetivos de la empresa con factores que están presente en las personas; no son creados por la administración.
- La tarea esencial de la Administración es crear condiciones organizacionales y métodos operativos para que las personas puedan alcanzar mejor sus objetivos personales, encaminando sus propios esfuerzos en dirección de los objetivos de la empresa.

En observancia a lo anteriormente expuesto, la **TEORIA Y** propone un nuevo estilo de administración altamente participativo y democrático, basado en valores humanos y sociales. Los directivos que asumen esta nueva propuesta adopta una actitud de ayudar a sus empleados a prosperar y les da lo que necesitan para ello, ellos lo notaran y estarán mas receptivos.

De igual manera la **TEORIA Y** propone un cambio de mentalidad de los empleados al ver su trabajo como una oportunidad de realización profesional mas no como una obligación, esto se logrará cuando disfruten de su labor reconociendo que por medio de ella podrán satisfacer sus necesidades básicas y le permite mejorar su calidad de vida, llegando a ser personas que generen a la institución grandes ventajas ya que permitirán la obtención de los objetivos organizacionales considerando que es el alcance de los propios.

Es necesario que este cambio en la organización sea transparente con los trabajadores, dándoles a conocer la estructura organizacional, los objetivos y todo aquello que la empresa requiere de su gente, así se

aclaran las responsabilidades que tendrán y se dará el espacio para la generación de ideas que generen crecimiento.

En el reto, de introducir cambios y descubrir nuevos estilos para organizar y orientar el esfuerzo humano dentro de una empresa, se da reconocimiento a esta Teoría, la cual destaca que la organización perfecta es prácticamente inalcanzable. “La Teoría Y da por sentado que los individuos ejercen la auto-dirección y el autocontrol para lograr los objetivos de la organización en la medida en que estén comprometidos con dichos objetivos”¹⁰.

Las nuevas ideas que la Teoría Y expone es considerar que los trabajadores encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y por consiguiente se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización.

Partiendo del conocimiento de estas dos teorías de administración humana surge un interrogante ¿Cuál de las dos teorías es la mejor para aplicarla en la empresa de hoy? La respuesta no se puede saber con exactitud, pero lo que si se puede tener en cuenta es que las dos aportaron grandes ideas del manejo del personal en su momento, siendo consideradas como la evolución del pensamiento administrativo de las relaciones de los trabajadores con las empresa.

Estas teorías permitieron un avance en la administración de personal, actualmente las empresas se han caracterizado por adoptar un sistema de valores internos mas humanitario, preocupado por brindarle al trabajador un ambiente laboral seguro y agradable viéndose reflejado en las actitudes y actividades que desarrolla para propiciar ese ambiente, el cual tiene como objetivo minimizar las consecuencias de los diferentes

¹⁰ Ibid Pagina 48

factores de riesgos y por ende los siniestros que en algún momento se presenten.

En todo caso, es importante destacar que al intentar integrar los objetivos individuales y organizacionales se puede ver afectado el hombre el cual es sujeto de diversas influencias a nivel externo e interno. Dentro de las cuales esta las condiciones propias del trabajo con su ambiente en el cual se desarrolla y las tareas mismas que realiza. Cuando se rompe con este equilibrio se ve afectada la salud laboral por tal motivo es necesario determinar la importancia que tiene la aplicación del programa de Salud Ocupacional, la cual es vista como la disciplina que permite buscar el equilibrio entre salud y trabajo.

Se hace necesario tratar primero la problemática sobre el concepto de salud en su contexto general, es decir, la relación existente entre salud y enfermedad como el resultado de las múltiples circunstancias de la vida. Comúnmente se tiene la creencia que una persona sana es toda aquella que no tiene un mal físico que le impide valerse por si misma, pero esta concepción es incompleta y errónea; conocer y comprender el verdadero significado de salud permitirá tomar conciencia exacta de su dimensión y apreciar lo que vale su conservación.

El hombre durante su vida cambia constantemente de actividad, cambios que lo llevan a modificar de igual manera su ambiente. El trabajo como actividad cotidiana que demanda la mayor parte del tiempo, exige para su realización un ambiente idóneo; dicho ambiente se encuentra al interior de las empresas, las cuales manejan en sus diferentes áreas condiciones laborales claramente definidas, al igual que sus factores de riesgo, los cuales pueden incrementarse por los procesos o labores que se llevan a cabo para obtener los objetivos organizacionales.

Al plantearse esto las empresas están llamadas a cumplir con una función legal la cual es la vigilancia y control de los posibles riesgos profesionales que pueden surgir de la actividad laboral que realiza el trabajador, teniendo en cuenta las condiciones del ambiente y las tareas desarrolladas.

Surge inmediatamente el concepto de Salud Ocupacional entendido como el resultado observable en los trabajadores, se puede definir como: la relación entre el hombre con su mundo del trabajo y las consecuencias que de ello se derivan, se considera la Salud Ocupacional como una disciplina y estrategia para conservar la salud de los hombres que se encuentran trabajando.

“La disciplina de Salud Ocupacional tiene como finalidad promover y mantener el mas alto grado de bienestar físico, mental y social de todos los trabajadores en todas las profesiones, evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo, protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos, ubicar y mantener los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.”¹¹

Es importante mencionar los objetivos fundamentales de la Salud Ocupacional los cuales son:

“conseguir que los trabajadores se vean libres durante su vida laboral de cualquier daño a su salud ocasionado por las diferentes sustancias que manipulan o que por el contrario elaboran, por los equipos, las maquinas, las herramientas que utilizan y por las condiciones en las que desarrollan sus actividades. Igualmente intenta mantener un ambiente agradable de seguridad y confianza;

¹¹ URREGO, Díaz Wilfredo. “Salud y Trabajo”. Cartilla numero 1. SENA. 2005

libre de incomodidades con el fin de garantizar al hombre que labora en la organización la posibilidad de que se conserven sanos, íntegros y productivos en sus ocupaciones”¹².

Teniendo como base lo anteriormente mencionado se afirma que existen diversas formas para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores de toda empresa son dos: **la prevención y la curación**. De estas, la prevención es la forma ideal de actuación pues se basa en la protección de la salud antes de que se pierda y cambiar el concepto que se maneja de salud, el cual consiste en la no presencia de enfermedad y por consiguiente no se trabaja en prevenir que es lo mas indiciado y menos costoso; sino en curar lo cual genera un costo mas elevado para los empresarios e inclusive para el trabajador.

Dado que la salud del trabajador se halla amenazada por las condiciones del trabajo que realiza, para su prevención se procede de dos formas diferentes: actuando sobre la salud (técnicas médicas) ó sobre el ambiente ó condiciones de trabajo (Técnicas no médicas). Las más indicadas, son precisamente las técnicas no médicas de prevención, ya que su importancia radica en la supresión de los riesgos profesionales.

En la actualidad se ha generado a lo largo de estos años la búsqueda de la protección y seguridad del trabajador, ha tomado gran importancia en la mayoría de la organizaciones, que la ven no solo como un requisito para su funcionamiento y cumplimiento obligatorio, sino como la necesidad de crear ambientes favorables tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de los trabajadores que laboran en su organización.

Se ha considerado indispensable que la organización cuente con una gerencia enfocada a la preservación del recurso mas valioso como lo es

¹² HERNANDEZ. Gloria. Diplomado de Salud Ocupacional. ARP- ISS. 2007.

el Recurso Humano. Se ha dejado a un lado ese pensamiento de sanción si no se cumple con la normatividad para el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional estipulado por el Gobierno Nacional para convertirse en una herramienta que permite posicionar a la empresa que lo pone en práctica como promotora de ambiente de seguridad en sus empleados.

Es importante tener en cuenta que la salud del trabajador y las diversas condiciones de Seguridad que se establezcan en una empresa se convierten en las principales bases de la Salud Ocupacional y en especial en la productividad de una organización. Cada una puede estar calificada como buena o mala. Si ambas son buenas hay salud individual y lleva a la obtención de rendimientos económicos de la organización. Pero si la salud del trabajador es mala, pueden ocurrir accidentes de trabajo.

Al iniciar a hablar de Riesgos Ocupacionales es necesario comprender el concepto de riesgo y sus características, entendiendo por **riesgo** “la posibilidad de que ocurra un accidente o perturbación funcional a la persona expuesta.”¹³ En el término **posibilidad** se encuentra implicado el azar, pues una persona que se encuentra expuesta a una acción de riesgo puede o no sufrir de consecuencias, es decir, de accidente de trabajo o de enfermedad profesional.

Los factores de riesgos son tan variados como tipos y circunstancias de trabajo existan. Es por esto que años tras años se escriben miles de artículos acerca de la naturaleza compleja de los errores y los problemas que causan los accidentes profesionales y ocupacionales en el mundo. Estos acontecimientos indeseados se producen cuando una serie de factores se combinan en circunstancias propicias, en muy pocos casos es una sola causa la que ocasiona el accidente, con consecuencias graves o en algunos casos fatales para la integridad de los trabajadores, por tal motivo se considera necesario clasificarlos en la siguiente tabla:

¹³ URREGO. Díaz Wilfredo. Curso básico de Salud Ocupacional. 2005.

Tabla 1. Clasificación de los Riesgos

Físicos	Ruido, vibración, iluminación, temperatura, humedad, energía radiante, presiones anormales
químicos	Polvos, humos, gases, vapores
polvos	Inorgánicos (sílice, carbón) y orgánicos (algodón, caña, cabuya)
biológicos	Microorganismos patógenos (virus, bacterias, hongos)
psicosociales	Estrés, monotonía, sobre turnos, etc.
Incendio y explosión	Sustancias inflamables, líquidos y metales inflamables, electricidad o cortos circuitos.
mecánicos	Carencia de resguardos o en maquinaria y equipos .
eléctricos	Asociados con el riesgo de contacto con la corriente eléctrica
ambientales	Agua de consumo humano, aguas residuales, desechos, servicios sanitarios, ventilación,

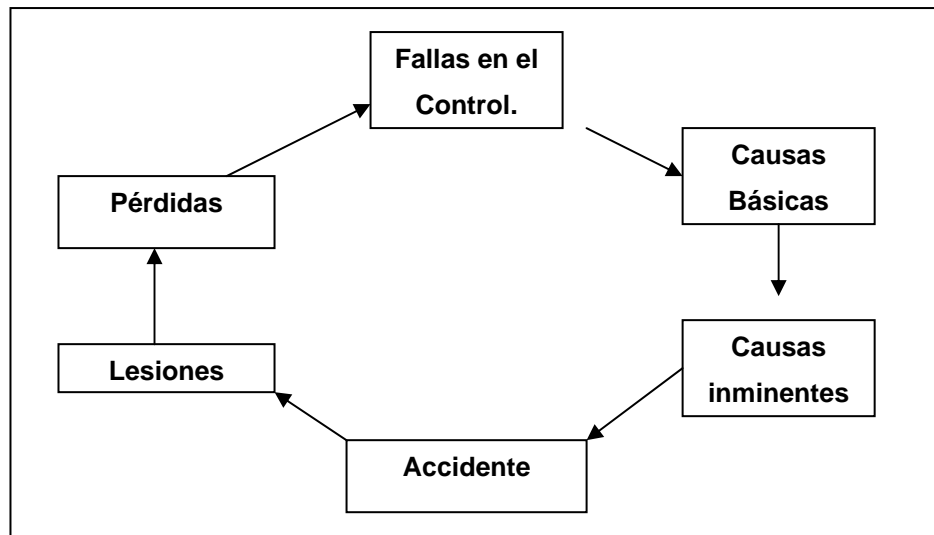
Fuente: La autora.

En el ambiente laboral regularmente se presentan los accidentes debido a causas de orden administrativo, especialmente por fallas en el control de la ejecución del trabajo, esto se presentan con mayor frecuencia cuando en la realización de la actividad no se tiene controles o estos son inadecuados. Los cuales a su vez generan las causas llamadas básicas o de origen. Estas últimas crean a su vez, las causas inminentes que hacen que se materialice el accidente de trabajo.¹⁴ Cuando el accidente de trabajo aparece se presentan diferentes lesiones orgánicas lo que en suma se traduce necesariamente en pérdidas humanas y de capital, por

¹⁴ Ibid.

tanto es necesario conocer el ciclo que lleva cuando se presenta, representado en la siguiente figura.

Figura 1. Secuencia cíclica de los accidentes.



Fuente: Urrego Díaz Wilfredo. Cartilla básica de Salud Ocupacional.

En toda empresa existen factores de riesgo y lógicamente la posibilidad de que surjan las enfermedades generales, profesionales y los accidentes. Las consecuencias de la presencia de estos serán el ausentismo de los trabajadores generados por lesiones incapacitantes y enfermedad, daños a equipos y materiales, que al final se ven traducidos en pérdidas, con repercusiones no sólo para la empresa sino también para su entorno.

Surge el programa de Salud Ocupacional como respuesta para disminuir los accidentes laborales y las enfermedades de tipo común y profesional se estableció un Plan Básico de Salud Ocupacional el cual cuenta con: Programa de Salud Ocupacional y este a su vez dividido en subprogramas tales como:

“Medicina Preventiva y del trabajo: Son los diferentes exámenes médicos que deben realizarse al ingreso de un nuevo trabajador para

prevenir la exposición de este a la parte laboral a nivel mental y físico. Las actividades que se desarrollan en este subprograma son:

Evaluaciones médicas: las cuales se llevan a cabo al ingreso, durante su permanencia en la empresa y el momento del retiro del trabajador.

Diagnostico de salud: sirven para identificar las diferentes variables ocupacionales y de morbilidad de la población trabajadora.

- Vigilancia epidemiológica: su objetivo es disminuir los factores de riesgo, detectar precozmente las alteraciones y promover su pronta corrección.

Primeros auxilios: servicio básico que toda empresa ofrece a sus trabajadores de acuerdo a la actividad realizada.

Higiene Industrial: como la ciencia dedicada a la prevención, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que surgen en el lugar de trabajo y que pueden causar enfermedades, deterioro de la salud e incapacidad e ineficiencia marcada entre los trabajadores y los miembros de la comunidad.

Seguridad Industrial: Se entiende como todas las actividades mediante las cuales se determinan los diferentes factores de riesgo presente en las áreas de trabajo, para luego seleccionar alternativas de control apropiadas, antes que se presentes los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, tomando como factores: la fuente, el medio y el individuo. Las actividades que se llevan a cabo son:

Brigada de Primeros auxilios: Deben prestar los primeros auxilios a los lesionados por la emergencia en el área donde laboran. (Si son solicitados en otras áreas, colaborarán en el control de la misma). Las funciones que desarrollan esta brigada son:

Vigilar y controlar los procedimientos realizados.

Evaluar periódicamente el estado de los accidentados.

Registrar todas las actividades desarrolladas y preparar a los accidentados para el traslado a un centro asistencial.

Brigada de control de incendios o siniestros: Son los encargados de controlar el siniestro en una primera etapa para impedir que la situación se salga de control. Se realizan las siguientes acciones:

Confirmar las emergencias en su zona de actuación.

Utilizar los medios de primera intervención en caso de emergencia.

Actuar con los medios de extinción más potentes instalados en la empresa.

Observar las medidas de prevención de incendios y mantenimiento de las mismas: realizar mantenimiento preventivo de cada equipo y verificar el inventario de los elementos técnicos de protección disponibles.

Entrenar a los compañeros de forma práctica y teórica (simulacros), de tal forma que se asegure verdadera integración a la hora de actuar.

Brigada de evacuación, búsqueda y rescate: Es la encargada de evacuar todo el personal que se encuentre en la zona donde se presente el siniestro. Sus funciones son:

Auxiliar oportunamente a quien lo requiera

Reportar información al jefe de intervención

Evitar el pánico

Repetir en forma clara y permanente consignas especiales: no corran, no se devuelvan, avancen de rodillas, etc.

Proteger bienes y activos críticos para la empresa.

Supervisar la ejecución de las acciones

Impedir la utilización de los ascensores y el regreso de personas en caso de Evacuación.

Verificar la salida de todas las personas y buscar salidas alternas en caso de bloqueo”¹⁵.

Para concluir la prevención de los riesgos ocupacionales se constituye en una actividad fundamental de la Salud Ocupacional, pero esta por si sola no es una tarea fácil por cuanto requiere el desarrollo de una metodología; donde se necesitan conocimientos multidisciplinarios y en especial organización empresarial para poder llevarla a cabo de tal manera que se garantice su pertinencia y eficacia.

¹⁵ VESGA Lida. Menorías diplomado salud ocupacional ARP-ISS. 2007.

2. EL SISTEMA DE RIESGOS PROFESIONALES EN COLOMBIA.

El trabajo es una actividad que el individuo desarrolla para satisfacer sus necesidades básicas, obtener unas condiciones de vida acorde con su dignidad humana y realizarse como persona en todos sus aspectos.

Para trabajar con eficiencia es necesario estar en buenas condiciones de salud pero desafortunadamente en muchas ocasiones, el trabajo contribuye al deterioro de la salud del individuo debido a las condiciones inadecuadas en que se realiza.

Sin embargo los esfuerzos desarrollados en el mundo para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son grandes, *“La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha estimado que en América Latina y el Caribe ocurren 36 accidentes de trabajo por minuto y que aproximadamente 300 trabajadores mueren cada día como resultado de los accidentes ocupacionales. Igualmente indica que cerca de cinco millones de accidentes suceden anualmente, y que de estos 90.000 accidentes ocupacionales son mortales.”*¹⁶

Colombia se encuentra en niveles medios de accidentalidad (7% aproximadamente), esta mejor ubicado que países que llevan mas tiempo trabajando seriamente en el Tema de Salud Ocupacional, ubicándose lejos de naciones adelantadas en esta materia como lo es el caso de los países Nórdicos que alcanzan niveles, que en algunos casos son inferiores al 1%.

¹⁶ Organización Panamericana de la Salud- Organización Mundial de la Salud. 124ª sesión del Comité Ejecutivo. Junio de 1999. Salud de los trabajadores en la Región de las Américas.

De acuerdo a este dato se considera necesario trabajar mas para poder reducir esta brecha; siendo que esos 6 puntos de diferencia están marcando el nivel de competitividad frente a la globalización que se esta viviendo actualmente. Como se señala en la tabla 1, se ha incrementado el número de trabajadores vinculado al Sistema de Riesgos Profesionales en comparación con el año inmediatamente anterior, lo cual indica que las empresas están encaminadas en la protección del Recurso Humano como medida de fortalecimiento corporativo por medio de la promoción y prevención de los factores de riesgos en el ambiente laboral.

Tabla 2. Estadísticas Sistema General de Riesgos Profesionales año 2007.

CONCEPTO	ACUMULADO 2006	ENERO 2007	NOVIEMBRE 2007	ACUMULADO 2007
Trabajadores afiliados	5,637,676	5,642,655	6,019,062	6,019,062
Empresas afiliadas	390,505	398,966	415,047	415,047
Pensiones de invalidez	399	32	29	377
Muertes calificadas como profesionales	654	44	58	706
Muertes ocurridas	895	75	68	826
Incapacidades permanentes parciales pagadas	6,215	482	661	6,835
Enfermedades calificadas como profesionales	2,935	212	377	3,719
Accidentes calificados como profesionales	295,052	22,015	30,337	302,05
Presuntos accidentes de trabajo	393,484	30,404	45,987	430,668
Tasa de accidentes calificados como profesionales X 100	5,23	0,39	0,5	
Tasa de enfermedades calificadas como profesionales X100,000	52,06	3,76	6,26	
Tasa de muertes calificadas X 100,000	11,6	0,78	0,96	
Cotizaciones Sistema Gral. de Riesgos Profesionales por las ARP's	836,573,885,666	76,700225,693	84,085,046,344	905,504,692,903

Fuente: Administradoras de Riesgos Profesionales Fiduciaria La Previsora S.A

Uno de los antecedentes normativos que rigen el Sistema de Riesgos Profesionales lo constituye **La Ley 9 de 1979** tiene como objeto establecer normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones y a la vez establece medidas sanitarias sobre protección del medio ambiente, suministro de agua, saneamiento, edificaciones, alimentos, drogas, medicamentos, vigilancia y control epidemiológico

La **Resolución 2400 de 1979** juega un papel importante al establecer las normas sobre el ambiente, la higiene y la seguridad en los lugares de trabajo denominado también como el Estatuto de Seguridad Industrial, que aún está presente en el diseño organizacional de muchas empresas.

El enfoque de la salud ocupacional trasciende el mero ámbito laboral cuando el **decreto 614 de 1984** establece que sus actividades tienen por objeto *“propender por el mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora”*¹⁷. En esta etapa se intenta establecer la coordinación y cooperación necesaria entre las entidades del Estado y entre patronos y trabajadores para lograr no solo mejorar la salud de los trabajadores sino asegurar la productividad del país.

La **Resolución 1016 de 1989**, la cual reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores del país. Establece pautas para el desarrollo de los subprogramas de:

- Medicina Preventiva y del trabajo
- Higiene y seguridad industrial
- Comité Paritario de Salud Ocupacional

¹⁷ MIRANDA, Gustavo. Memorias Diplomado de Salud Ocupacional ARP-ISS. 2007

Esta resolución esclarece los programas contenidos dentro del Programa de Salud Ocupacional orientados con el fin de preservar, mantener y mejorar la salud de los trabajadores en sus sitios de trabajo tanto a nivel individual como grupal. Esta resolución en su **artículo 11** señala: *“El subprograma de Higiene y Seguridad Industrial, tiene como objeto la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores”*¹⁸, en donde además se determinan las diferentes actividades que se deben desarrollar para dar cumplimiento al Programa de Salud Ocupacional.

Es importante destacar que el legislativo ha emitido elementos normativos que permiten fundamentar las Brigadas de Emergencia, entre los cuales se puede mencionar: **Decreto 919 del 1º de Mayo de 1989**, por el cual se regula la organización del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres.

Fue precisamente la **La ley 100 de 1993** la base en la cual se estructurara el Sistema de Riesgos Profesionales. La ley 100 de 1993 es considerada como la ley “creadora” de un Sistema de Seguridad Social Integral que contempla pensiones, salud, riesgos profesionales (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) y servicios sociales complementarios.

El Sistema General de Riesgos Profesionales surge por la vía de las facultades reglamentarias otorgadas por la Ley 100 de 1993 al Presidente de la República. En donde el Estado reconoce las desigualdades sociales y económicas de la sociedad y actúa como garante del equilibrio social y protege el trabajo, específicamente el trabajo subordinado.

¹⁸ [En línea] Disponible en: <http://www.suratep.com.co>

En cuanto al **decreto 1295 de Junio 22 de 1994**, se establece el nuevo **Sistema General de Riesgos Profesionales**, definido como “el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan”.¹⁹ El sistema adopta toda la normatividad técnica y orgánica anteriormente descrita, dejando en cabeza de los empleadores la responsabilidad de la prevención de los riesgos profesionales.

Su principal objetivo está enfocado a establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones laborales y de salud de la población trabajadora protegiéndola contra los riesgos derivados de la actividad profesional que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento básico y de seguridad Industrial. Además de fijar las condiciones y prestaciones para la atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por incapacidad temporal, permanente parcial, invalidez o muerte generadas por accidente de trabajo o enfermedad profesional.

El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene un fin básico: Prevenir, proteger y atender a los trabajadores de las enfermedades y accidentes de trabajo. Las actividades que se desarrollan para lograr este fin común son:²⁰

- Mejorar los lugares de trabajo para evitar los accidentes y las enfermedades.
- Establecer procesos de trabajo seguros y entregar los elementos de protección personal cuando sea necesario.

¹⁹ MIRANDA, Gustavo. Sistema General de Riesgos Profesionales. Diplomado de Salud Ocupacional ARP-ISS. 2007.

²⁰ Ibid.

- Atender el trabajador en caso de presentarse un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.

Con el Sistema General de Riesgos Profesionales los trabajadores están cubiertos en todo lo relacionado con los riesgos que se generen en su trabajo. De igual manera es importante destacar que en este decreto se encuentran artículos que ayudan a fundamentar lo relacionado con el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional al interior de una organización.

Así las cosas, toda empresa debe acatar los requerimientos establecidos en la ley en cuanto a materia preventiva se requiere, partiendo de las siguientes obligaciones:

Tener su Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial de acuerdo con lo establecido en **los artículos 349, 350 y 351 del Código Sustantivo del Trabajo** (empresas de más de 10 trabajadores). El artículo 349 del Código Sustantivo del Trabajo exigía que el Reglamento fuera sometido a revisión y aprobación del hoy Ministerio de la Protección Social; **la Ley 962 de 2005, en su artículo 55 establece:** “. Supresión de la revisión y aprobación del Reglamento de Higiene, y Seguridad por el Ministerio de la Protección Social.

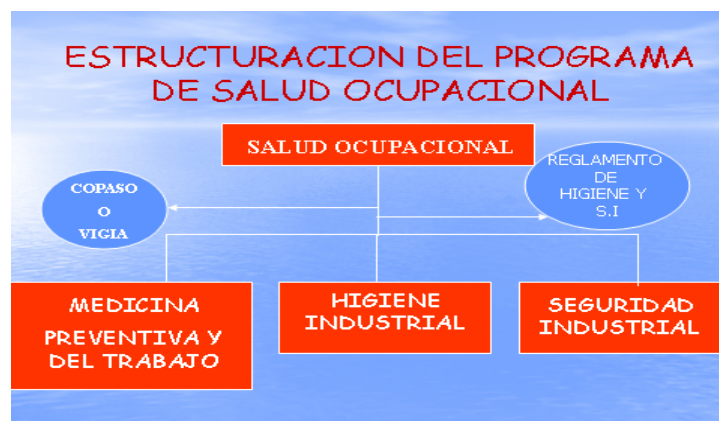
Actualmente se puede observar que en algunas de las empresas esta normatividad no es aplicada en su totalidad, siendo que se cuenta con el botiquín de Primeros Auxilios para la atención de un accidente de trabajo de menor trascendencia y que no implique riesgos para el empleado, pero no se cuenta con un sitio especializado en atención a accidentes, es decir, con una enfermería; es importante por consiguiente contar con personal especializado para la atención a las diferentes eventualidades que se presenten.

Todas las empresas deben contar con su Programa de Salud Ocupacional, desarrollado como un sistema de gestión en dos etapas a saber: Nivel básico, el cual comprende la formulación de políticas, la planeación y organización y; el Nivel de intervención que abarca las fases de ejecución, evaluación y acción correctora. Los empleadores deben presentar su plan anual de trabajo a sus ARPs y estas a su vez reportarán el consolidado al Ministerio de Trabajo.

La Legislación Colombiana en materia de Salud Ocupacional, y específicamente en lo relacionado a Brigadas para Emergencias, establece varias normas frente a la obligatoriedad que tienen las empresas de organizarlas en sus instalaciones; de igual manera es importante destacar que este programa se fundamenta también en las normas internacionales planteadas para el control de una emergencia.

El Programa de Salud Ocupacional se ha convertido en la herramienta de gestión que permite establecer actividades de prevención de accidentes y enfermedades de origen profesional tendientes a mejorar las condiciones de trabajo, salud y calidad de vida de los empleados de la empresa y cumplir la legislación vigente de Salud Ocupacional.

Figura 2. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL SEGÚN DECRETO 1295 DE 1994



Fuente: Maria Isabel Castro. Diplomado de Salud Ocupacional ARP-ISS. 2007

Los subprogramas que componen el Programa de Salud Ocupacional tal como se pueden apreciar en la figura 3 son de total aplicabilidad a nivel nacional en el cual se destaca el Subprograma de Seguridad Industrial entendido como el conjunto de actividades destinadas a la prevención, identificación, evaluación y control de los factores de riesgo que generen accidentes de trabajo, evitando posibles lesiones, accidentes, enfermedades o la muerte al trabajador.

Objetivos²¹

- ◆ Mantener un ambiente laboral seguro, mediante el control de los factores personales y del trabajo que generan los actos inseguros, condiciones ambientales peligrosas que puedan causar daño a la integridad física del trabajador o a los recursos de la empresa.
- ◆ Reconocer, identificar y controlar o minimizar los factores de riesgo que puedan causar **ACCIDENTE DE TRABAJO**.

Actividades Generales

- ◆ Inspecciones de los puestos y áreas de trabajo en conjunto con el Subprograma de Medicina y de Higiene Industrial.
- ◆ Mantener control de los elementos de protección personal suministrados a los trabajadores previa verificación de su funcionamiento y adaptabilidad para lo requerido.
- ◆ Elaborar protocolos de mantenimiento Preventivo y Correctivo de herramientas, equipos y maquinaria, lo mismo que el plan de sustitución de los mismos.
- ◆ Manual de inducción a nuevos trabajadores e inducción empresarial a los mismos
- ◆ Implementar programas de orden y aseo
- ◆ Demarcación y señalización de áreas y puestos de trabajo

²¹ CASTRO. Maria Isabel. Diplomado de Salud Ocupacional. ARP- ISS. 2007

- ◆ Elaboración y divulgación del Plan de emergencia y realización de simulacros en conjunto con el Subprograma de medicina del trabajo e higiene industrial.
- ◆ Análisis de Incidentes y Accidentes de Trabajo
- ◆ Conformación de los grupos de apoyo - Brigadas de Emergencias, Grupo de apoyo de prevención, control y extinción de incendios.

En la actualidad el Estado nacional se ha esforzado en mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, una de esas condiciones es el delimitar el concepto de riesgo laboral diferenciando los accidentes y enfermedades causadas por la exposición a riesgos del trabajo de los de origen común.

Si bien es cierto, se han implementado leyes y políticas públicas que regulan lo relacionado a Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, en muchas de las empresas nacionales estas políticas se han quedado solo en dos palabras “Publíquese y Cúmplase”, pero estas por sí solas no impulsan a realizar los diferentes procesos de promoción y prevención que se deben estar llevando a cabo a la luz de las mismas. Es precisamente en este punto donde la gerencia juega un papel importante en la aplicación de estos nuevos conceptos, para así lograr vencer la inercia en la que se encuentra los diferentes ambientes organizacionales y promocionar las políticas establecidas en cuanto a Salud Ocupacional y Seguridad Industrial se trata.

El mantenimiento de la Salud y de la Seguridad Industrial no es simplemente una cuestión reducida a normas o reglas que establece la legislación interna; tampoco es un efecto cosmético o decorativo inmerso dentro de los valores que contiene una misión o una visión empresarial. No solo basta con realizar una planeación estratégica, que se limite a “comprometerse” con las políticas nacionales de Salud Ocupacional, dejando de lado lo realmente importante, el sentido es la acción, es decir,

centrarse en el Ejecución efectiva de éstas y no en el mero compromiso sin resultados concretos.

Para esto es indispensable tener en cuenta las nuevas responsabilidades de los gerentes actuales, una de estas es precisamente velar por el control de los diferentes factores de riesgo que generen accidentalidad laboral, y a su vez estimular en los trabajadores la adopción de actitudes de seguridad frente a los diversos procesos de producción de la empresa.

3. CARACTERIZACION DE LA ORGANIZACIÓN CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A.

El Club Campestre de Bucaramanga S.A., es una organización prestadora de servicios que actualmente se encuentra ubicada en la lista de las 100 empresas de Santander, con la mejor oferta a nivel de clubes sociales y deportivos en el nororiente colombiano. Ha sido esta ubicación un reto y una necesidad en buscar la optimización de sus operaciones las cuales se ven reflejadas en las diferentes áreas de servicio que son: deportiva, recreación, realización de eventos sociales, hotel y todo lo relacionado con alimentos y bebidas. “Todos estos servicios fomentados en la calidad integral de ellos; así mismo la calidez, el respeto y profesionalismo que lo caracteriza. Ofreciendo a sus socios atracciones ideales para la satisfacción de los diversos gustos, proponiendo asumir responsabilidades para así aprender y ser mejores.”²²

“El Club Campestre de Bucaramanga busca consolidarse como la mejor oferta a nivel de clubes de Colombia”²³ y para lograr esto la organización cuenta con una variedad de ofertas de acuerdo a las necesidades de socios y clientes que asisten al club, pues son ellos los encargados de evaluar y por consiguiente dar estabilidad y ventaja a diferencia de los otros clubes.

En la actualidad el Club Campestre de Bucaramanga S.A., ofrece a sus socios y clientes una completa infraestructura, distribuida en los diferentes puntos de atención y partiendo de la premisa en la cual el socio es la razón de ser y el corazón de la organización, quienes además de ser los principales clientes son sus dueños.

²² Taller de Inducción Club Campestre 2005.

²³ Taller de Inducción Club Campestre de Bucaramanga S.A. 2005

Es importante conocer las diferentes áreas de servicios que el club ofrece a sus socios y visitantes las cuales son: “El Hotel Campestre Golf Ressor In, es considerado sin duda como uno de las unidades de negocios más importantes con las que cuenta el club debido a su aporte a las finanzas institucionales. El hotel es el centro de costos con el mejor margen de utilidad operacional propia de la industria del alojamiento”²⁴. El Hotel tiene como finalidad satisfacer las necesidades de hospedaje, esparcimiento y recreación de diferentes grupos sociales como lo son: la familia, deportistas, organizaciones o personas de negocios quienes toman como punto de encuentro de sus actividades a la ciudad de Bucaramanga y su área Metropolitana.

El área de Alimentos y Bebidas es considerada como el pilar fundamental en una empresa cuyo objetivo es la prestación de servicios y por consiguiente buena parte de la calidad de un club social esta relacionado con la satisfacción que esta genera a los socios que lo conforman. El principal objetivo de esta área es el mejoramiento de la calidad y la eficiencia del servicio, reflejado en una mayor afluencia de los socios en los diferentes ambientes y/o puntos de ventas, donde consume y disfruta de las comodidades que cada uno estos puntos posee.

El Club Campestre de Bucaramanga cuenta con elegantes y confortables salones propicios para la realización de todo tipo de eventos sociales, de esparcimiento o de negocios, estos van desde pequeñas reuniones hasta grandes fiestas y celebraciones institucionales.

En la mayoría de las ocasiones son los visitantes y otras organizaciones quienes escogen al Club Campestre para la realización de actividades deportivas, de esparcimiento, sociales y de negocios siendo considerado como un sitio ideal ya que su ubicación permite estar alejado de ruidos y congestión de la ciudad. Además ofrece tarifas corporativas mas bajas

²⁴ Informe de Gestión 2005. Pagina 14. Marzo de 2006

dentro del mercado entre ellas la administración permitiendo la atracción de nuevos clientes.

Otra de sus grandes atracciones es el campo de Golf el cual es catalogado como uno de los mejores en el nororiente colombiano por su topografía, convirtiéndose en un reto para los golfistas que allí juegan.

Además el Club Campestre es considerado sinónimo de distinción y exclusividad, debido a su gran trayectoria a lo largo de sus 75 años, inspirando confianza y solidez ante sus clientes y por consiguiente muestra de sostenibilidad y rentabilidad promisoría que muy pocos clubes han logrado, por tal razón refleja prestigio, status e identidad.

3.1 MISION ORGANIZACIONAL²⁵

“El Club Campestre de Bucaramanga S.A. como organización prestadora de servicios en el área deportiva, de esparcimiento, de interacción social y de negocios, propone actuar frente a sus clientes con un portafolio innovador y dinámico ante las tendencias del mercado, garantizando la excelencia en el servicio a través de sus principios organizacionales; bajo un ambiente exclusivo de reconocimiento y distinción. Así mismo se proyecta como participante activo de los procesos y cambios sociales de su entorno, fomentando los valores, derechos y deberes de todos los involucrados en su actividad empresarial. Todas estas acciones formulan como marco de referencia para generar una satisfacción del servicio sostenible y una rentabilidad promisoría”.

²⁵ Taller de inducción Club Campestre de Bucaramanga S.A. 2005

3.2. VISION ORGANIZACIONAL²⁶.

“El Club Campestre de Bucaramanga busca consolidarse en un lapso de tres (3) años como la oferta mas completa a nivel de los clubes sociales en el oriente colombiano, en un recuadro de atención que garantiza la excelencia en el servicio, frente a sus actividades deportivas y de esparcimiento, de interacción social y de negocios, en la promoción de un ambiente exclusivo con reconocimiento y distinción”.

Teniendo como base la Visión y la Misión de la organización Club Campestre, se reconoce que los lineamientos generales del club se encuentran orientados hacia los diferentes servicios recreativos y de negocios, es decir, van enfocados hacia la conservación del cliente externo por tal motivo la labor del Trabajador Social se orienta hacia el reajuste de esa misión y visión permitiendo dar un papel importante al Recurso Humano como principal riqueza en la organización para la obtención de los objetivos corporativos.

3.3 PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES²⁷

✓ **Ofrece un portafolio de servicios fundamentado en la orientación del cliente.**

Este principio permite buscar permanentemente la satisfacción de los diversos gustos y preferencias de los clientes, conservando el espíritu innovador en el desarrollo de diferentes actividades. Brindando en todo momento un espacio que promueva un ambiente de seguridad y confort a todos los clientes, y por último garantizar la calidad del servicio y así mismo respaldar las sugerencias de los socios y clientes.

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.

✓ **La excelencia en el servicio es su principal fortaleza.**

Su ideal es la prestación del servicio basados en la calidez, respeto y profesionalismo siempre atendiendo bajo un esquema de “*servicio justo a tiempo*”. Su vocación es desarrollar un servicio que brinde valor agregado con entusiasmo y disposición para así asumir nuevas responsabilidades.

✓ **Valora al cliente al cultivar el sentido de pertenencia con la empresa.**

El trabajo en equipo es el fuerte que permite llegar a ser más eficaces en las acciones, fomentando los canales de comunicación para así anteceder a las necesidades de los clientes. El ser tolerantes hace a la empresa mas permisible a los cambios, ofreciendo una prestación de servicio mas eficiente.

Recientemente se inicio una nueva estructura organizativa concibiendo a la entidad como una institución prestadora de servicios, tales como la recreación, eventos, hotelería y alimentos, con socios accionistas como principales y constantes compradores de los mismos.

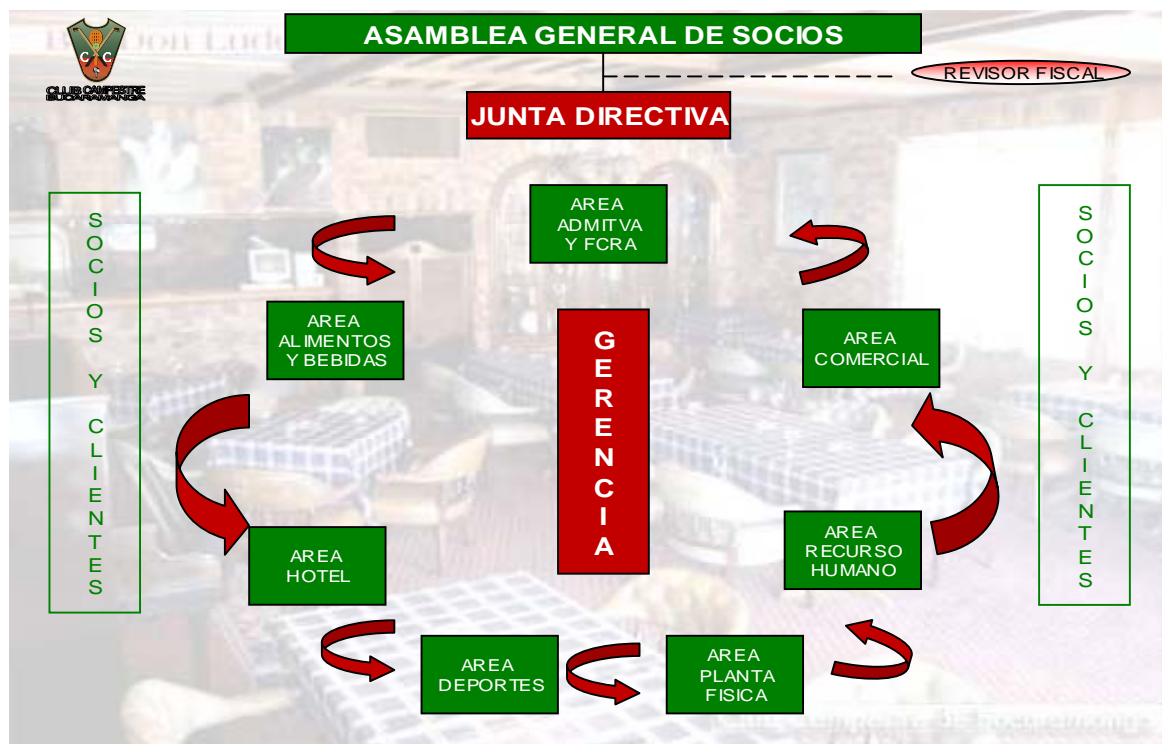
En el desarrollo de la nueva reorganización del personal se abolió la estructura anterior, caracterizada por ser jerárquica de cargos para dar paso a una nueva estructura que tiene como principal característica la conformación de grupos de trabajo, permitiendo movilidad laboral dentro de las líneas de competencia y escala salarial de acuerdo a las capacidades, actitudes y habilidades de cada elemento que conforma el Recurso Humano de la organización. Así mismo, el personal pasa a ser mas polifuncional permitiendo el desarrollo de nuevas habilidades que se tenían escondidas y salieron a flote; se modifico la estructura organizacional reduciéndose los niveles jerárquicos con el fin de lograr que la gestión comenzara a ser más operativa y dinámica.

Esta nueva estructura tiene las siguientes ventajas:²⁸

- ✓ Mejora la calidad de desempeño de las diferentes áreas del Club.
- ✓ Incremente la capacidad de respuesta ante las necesidades, exigencias y expectativas de nuestros socios y clientes.
- ✓ Mayor posicionamiento frente a las oportunidades y amenazas del mercado.

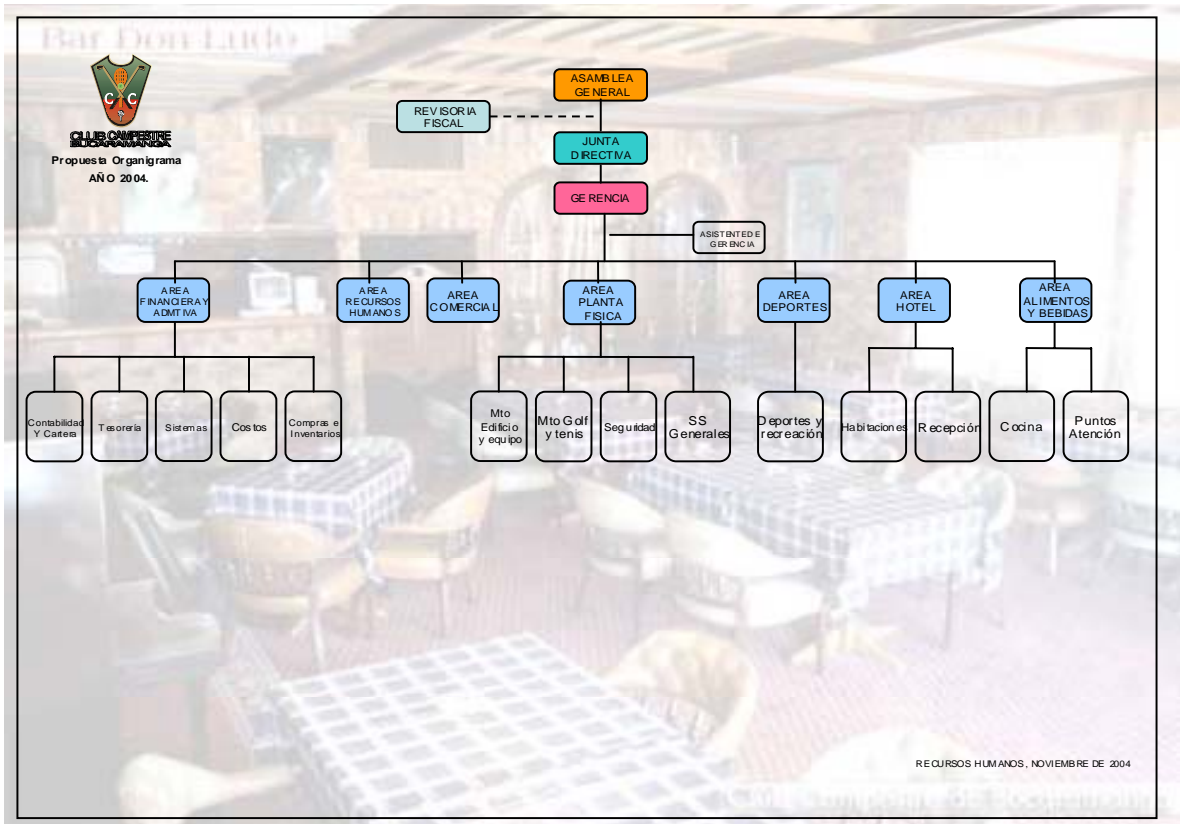
La nueva estructura del Club Campestre de Bucaramanga S.A., se puede evidenciar en las siguientes graficas:

Figura 4 Organigrama



²⁸ Club Campestre de Bucaramanga S.A. Informe de Gestión 2005. Pág. 12

Figura 5 Organigrama



Fuente: Taller de Inducción Club Campestre S.A. 2005

3.4 LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN.

El Recurso Humano es considerado la gran riqueza que puede poseer una empresa, teniendo en cuenta sus valores, cualidades y habilidades laborales, sentido de pertenencia y el compromiso que tiene con ella, son consideradas virtudes cultivadas a lo largo de su vida laboral.

“Esas calidades humanas y cualidades laborales son las que permitieron que en el año 2005 se obtuviera uno de los más altos niveles de mejoramiento en el clima laboral basado en las excelentes relaciones entre las directivas y los trabajadores y la satisfacción de la empresa de haber cumplido puntualmente con todo los compromisos legales y

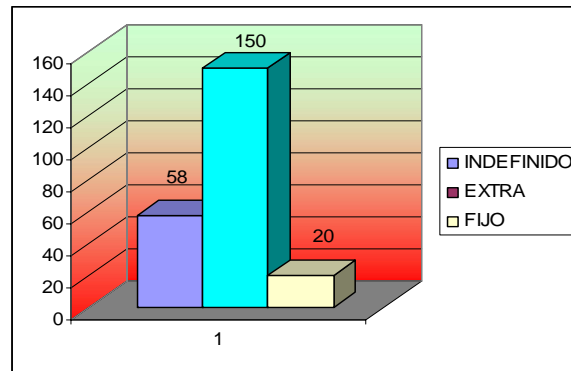
convencionales vigentes”.²⁹ De igual forma el mejoramiento de las relaciones entre compañeros de trabajo, pese a la división en cuanto a condiciones laborales se presenta dentro de este grupo poblacional.

Al interior del Club existe dos tipos de población trabajadora; el primer grupo de población es el conformado por los empleados que poseen una relación laboral directa con el Club y son los denominados “*Fijos*”, y estos a su vez se dividen en dos subgrupos de acuerdo a la siguiente característica: el primero son los vinculados mediante contrato a termino indefinido y a su vez poseen mas años de antigüedad laboral, encargados de realización de labores operativas como prestación de servicio de mesa y bar en diferentes puntos de descanso, quienes en su mayoría pertenecen al sindicato **HOCAR** de Floridablanca (58 trabajadores). El segundo subgrupo esta conformado por quienes han sido vinculados mediante contratacion a término fijo inferior a un año, conformado por personal con menos años de antigüedad quienes en gran porcentaje desempeñan labores administrativas (20 trabajadores).

El Segundo grupo de población trabajadora son denominados “*Extras*”, están vinculados mediante contrato civil o de prestación de servicios a través de cooperativas de trabajo asociado, entre las cuales se destaca **GESERCOOP** (150 asociados)

²⁹ Informe de Gestión 2005. Recurso Humano. Pág. 20

Grafica 1. Tipo de Vinculación laboral del Club Campestre S.A.



Fuente: La autora.

En este grupo de población los extras como se puede apreciar en la grafica 1 corresponde al más numeroso que se desempeña al interior del club, encargados en su mayoría de actividades de tipo operacional y cubren las vacantes que surgen entre semana. Este personal ejerce cargos tales como: vigilancia, servicio a la mesa, mantenimiento de edificio, campo de golf y tenis además de todo lo relacionado con el hotel, en su gran mayoría laboran los fines de semana por ser los días de más alta afluencia de socios a la sede.

En cuanto a la cultura organizacional se realiza una inducción al personal nuevo que ingresa a laborar en el club, en la cual se le hace un acercamiento con relación a clima que se maneja al interior del club, sus deberes, obligaciones, principios corporativos y valores entre otros. Esto con el objeto que el trabajador tenga un panorama claro de la organización en la cual empieza a laborar y que su permanencia en ella sea satisfactoria y agradable, facilitando así su desempeño.

Al interior de las áreas de servicio se realizan reuniones encaminadas a fortalecer el mejoramiento continuo del personal que labora en ella, las cuales parten de la iniciativa de estos como consecuencia de eventuales inconformismos en algunos aspectos relacionados con la programación

de personal, cambios de turno sin previo aviso y las diferencias surgidas entre compañeros y funcionarios.

Cabe resaltar que quienes principalmente solicitan estas reuniones parte del personal extra, que en algunas ocasiones son apoyados por el personal fijo los cuales se ven afectados por la misma problemática

El manejo de las relaciones interpersonales del personal que labora en el Club en su mayoría no presenta algún tipo de división por la variedad de contratación que se lleva a cabo, es mas se siente un ambiente de camaradería, es decir, todos se conocen y en algunos casos son el personal fijo el encargado de enseñarle “truquitos” en el desarrollo de su labor al personal extra. En ocasiones al interior de este grupo poblacional se presentan ciertos roses, esto debido al inadecuado manejo de la información, es decir, se siente en el ambiente una especie de correo de brujas que permite fácilmente acabar con la imagen de una persona si este es el objetivo.

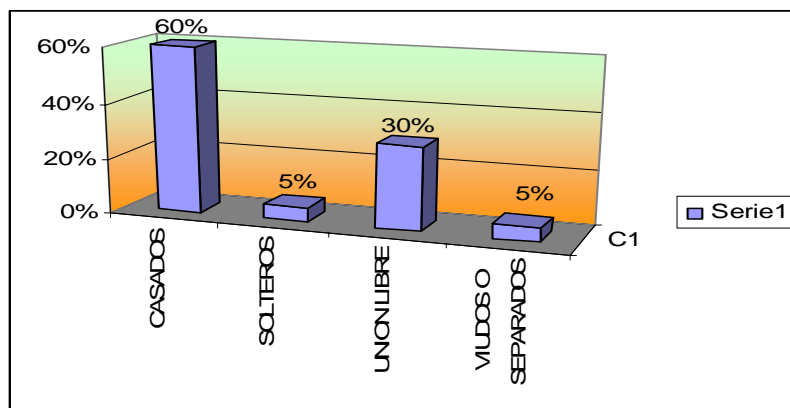
El chisme es una de las causantes de dañar ese ambiente sano y se desarrolla especialmente donde se encuentra mayoritariamente conformado por mujeres en este caso se hace referencia a las áreas de Cocina de Socios y empleados y la de Servicios Especiales generando un ambiente de malestar e inconformismo y en ocasiones son los jefes de área los encargados de darle solución a la problemática que se esta presentando; y en ocasiones la solución que da es el sancionar al personal involucrado con varios días sin trabajo.

El tipo de relación que se maneja con la administración en algunas ocasiones es tensa ya que se presenta inconformismo por parte de los trabajadores extras por los constantes cambios en la programación, por el trato que alguno de los funcionarios les brinda; generando esto apatía y desinterés. En cuanto al personal fijo la relación de la administración con

este tipo de población es de permisividad ya que en su gran mayoría pertenecen al sindicato y por consiguiente no consideran agradable tener roces con ellos.

En lo referente a la composición familiar es de destacar que un gran porcentaje se encuentran casados (60%), le siguen en proporción el personal que se encuentra soltero y en unión libre (30%); encontrando además un porcentaje de población que es considerada como mujeres cabeza de familia (15%) y un grupo muy pequeño el cual lo conforman los separados y viudos (5%).

Grafica 2. Estado civil de los trabajadores Club Campestre S.A.



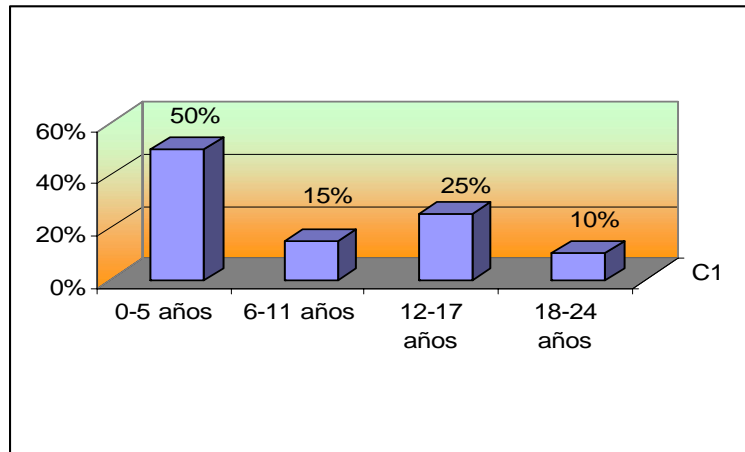
Fuente: La autora.

En promedio son familias conformadas con un número de hijos no mayor a tres por núcleo familiar. Una característica importante es el deseo por tener un hogar estable, siendo que expresan un sentido de responsabilidad el que se refleja en el excelente desempeño en su labor.

Las edades de los hijos de los trabajadores están en rangos de 0 a 5 años (50%), de 6 a 11 años (15%); haciendo referencia que se encuentran en edad escolar y por consiguiente hacen parte de alguna institución educativa, reflejándose esto en la exigencia económica y las obligaciones que deben cumplir con el establecimiento educativo en cuanto a reuniones de padres de familia. El otro rango de edades se

encuentra entre los 12 y 17 años (25%), de 18 a 24 años (10%) edades en las cuales los hijos se encuentran cursando estudios secundarios y universitarios.

Grafica 3. Rango de edades de los hijos de trabajadores.



Fuente: La autora.

Con relación al nivel de escolaridad de los trabajadores del club es de destacar que el área administrativa está conformada en su mayoría por personal que poseen estudios superiores o técnicos; ya que para aspirar a estos cargos es necesario haber cursado por lo menos una carrera técnica de acuerdo a las necesidades de la vacante.

En cuanto al personal que realiza labores operativas su nivel académico varía de acuerdo con el área de trabajo, es decir, quienes han cursado carreras técnicas o se encuentran cursando estudios superiores actualmente se encuentran en el área de Mesa y Bar. En el área de cocina de socios o personal la gran mayoría han cursado estudios secundarios completos (80%) y un número reducido del personal que labora en esta área no ha terminado los estudios secundarios o poseen la primaria completa.

En el área de mantenimiento de edificio y servicios especiales se observa que su nivel académico no supera la básica secundaria completa, siendo

esto por que las labores que realizan no requieren mayor nivel educativo; ya que son los encargados de mantener las áreas de edificios y campos deportivos en condiciones adecuadas.

Así como el nivel educativo tiene influencia para la asignación del cargo de igual manera tiene relación con la remuneración económica, es decir, entre mas alto el nivel educativo mas alto serán sus ingresos, esto con relación al personal que tiene contratación directa con el club; circunstancias distintas se presenta con el personal que labora mediante la prestación de servicios por medio de cooperativa en este caso Gesercoop, los cuales reciben compensación de acuerdo al numero de horas trabajadas.

Como se pudo observar en el desarrollo de este capitulo existe al interior de la organización un ambiente pluricultural el cual permite tener una visión mas holística de la relación que existe entre el hombre y la empresa teniendo en cuenta quienes la conforman.

4. INTERVENCION PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA ORGANIZACION.

El trabajador Social se ha convertido en pieza de fundamental importancia en las organizaciones, como quiera que su principal función apunta al estudio de la dinámica que se origina al interior de las mismas, para lo cual toma como punto de partida los postulados relacionados con la Empresa-Persona, fortaleciendo en el trabajador la verdadera significación que tiene como elemento fundamental de los procesos y la sostenibilidad de la empresa, así mismo, se caracteriza por ser el agente capaz de arrojar resultados los cuales pueden ser medibles; además de su aporte para el mejoramiento y desarrollo del cliente interno de la organización favoreciendo el logro de las metas corporativas. Lo anterior ha permitido ubicar a la profesión en un campo preponderante dentro de la estructura organizacional, permitiéndole ser participe de los diferentes procesos sociales en múltiples escenarios de la problemática social tanto a nivel local como regional y nacional.

Es importante mencionar que la Misión del trabajador social en el área organizacional es la de *“dirigir los diversos procesos de administración de personal para el logro de la calidad de vida deseada, proponiendo políticas orientadas a la retribución social hacia el trabajador y la generación de oportunidades de crecimiento personal así como el fortalecimiento patrimonial (EVA) de la empresa³⁰”*. Al igual que toda organización el trabajador social posee una Visión la cual va enfocada hacia su desarrollo en el campo de las empresas la cual se destaca como *“lograr la integración y retroalimentación de los intereses individuales y el rumbo corporativo de la organización y sus miembros³¹”*.

³⁰ TORRES. Carlos Eduardo. Seminario de prácticas área Organizacional de Trabajo Social. 2005. UIS.

³¹ Ibid.

El desarrollo de la práctica organizacional en la empresa Club Campestre de Bucaramanga S.A., se basó en la generación de procesos de fortalecimiento del ser humano integral, articulando las expectativas y objetivos personales de quienes laboran al interior de esta organización prestadora de servicios. Para el avance en este proceso fue necesario establecer los objetivos que el trabajador social debía llevar a cabo:

- Consolidar la Coordinación de Recurso Humano como división inamovible e imprescindible dentro de la organización.
- Optimizar los procesos de conservación y desarrollo del Recurso humano en la organización y garantizar su adecuada y oportuna implementación.
- Trabajar por el desarrollo del hombre en la empresa sin perder de vista los parámetros organizacionales.
- Desarrollar procesos técnico – sociales para vincular a la empresa, personal idóneo para cada uno de los cargos, suministrando los mecanismos esenciales para su desarrollo socio – laboral.
- Alcanzar el desarrollo de manera integral a partir de la administración de procesos orientados al factor humano de la empresa integrando elementos laborales y socio- familiares

4.1 AREAS DE INTERVENCION EN LA ORGANIZACIÓN³²

4.1.1 Provisión de Talento Humano.

Este proceso parte de seleccionar personal idóneo con el perfil que cada cargo requiere en las diferentes áreas de labores que conforman el Recurso Humano de la organización, teniendo en cuenta las necesidades del servicio y la calidad humana del equipo que lo conforma.

³² Ibid.

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATEGICAS
Análisis Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de cargos. - Análisis anual de cargos.
Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes internas de candidatos. - Suministro externo de candidatos.
Selección	<ul style="list-style-type: none"> - Pruebas de habilidades cognoscitivas, físicas y personalidad e intereses. - Entrevista. - Visitas familiares.
Inducción	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso general de Inducción. - Revisión anual.

4.1.2 Mantenimiento y Conservación del Personal.

Impulsa y apoya la iniciativa, creatividad e interés del Talento Humano hacia el crecimiento de sus potencialidades necesarias para obtener su propio desarrollo.

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATEGICAS
Salud Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> - Medicina Preventiva. - Higiene Industrial. - Seguridad Industrial. - Capacitación. - Disminución Riesgos Psicosociales.
Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación Técnica. - Capacitación en crecimiento personal. - Capacitación Normativa.
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión Participativa: Espacios de innovación y creatividad. - Comunicación Organizacional. - Ambiente Laboral Adecuado.
Mejoramiento Socio – laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Prestaciones y Servicios (Educación, Salud, vivienda, seguridad social). - Proceso de Pensión. - Fondo de Ahorro. - Orientación Familiar.

El desarrollo de la práctica organizacional se basó en dos de intervención de las cuales cada una se planteó objetivos y acciones estratégicas a seguir, las cuales se describirán a continuación.

En el área de Provisión de Talento Humano se establecieron objetivo y acciones estratégicas dirigidas hacia el mejoramiento del Proceso de Selección de personal siendo que el anterior no permitía tener una visión integral del personal que se reclutaba para la obtención de un cargo administrativo y/o operativo.

En lo relacionado con el área de Mantenimiento y Conservación del personal se determinaron acciones estratégicas direccionadas hacia procesos de capacitación del personal en tema relacionados con Salud Ocupacional y necesidades establecidas en cada una de las áreas de servicio al interior del club; con el fin de cumplir con el objetivo establecido.

Al ingreso a la organización como estudiante en práctica de Trabajo Social se realizó una ubicación institucional permitiendo así conocer la cultura organizativa, facilitando identificar las falencias y necesidades. A partir de esta ubicación se diseñó la propuesta de planeación con los objetivos de trabajo y sus respectivas acciones estratégicas para llevar a cabo durante el periodo de la práctica, la cual fue aprobada por la Gerencia y la Coordinación de Recurso Humano quienes en conjunto coordinaron y asumieron la responsabilidad en el total cumplimiento de todas y cada una de las actividades que se plantearon para el logro de los objetivos presentados.

Se llevó a cabo la ejecución de la propuesta de planeación diseñada con el fin de dar cumplimiento a los objetivos presentados para el desarrollo del proceso de práctica del estudiante.

4.2. DIAGNOSTICO INICIAL.

El Club Campestre de Bucaramanga S.A., es una organización que considera el Talento Humano como su principal riqueza, por lo que desde el inicio del proceso se percibió la necesidad de implementar y ejecutar procesos orientados al Mantenimiento y Conservación de este, con el fin de permitir el mejoramiento continuo de la calidad de vida del personal conllevando de manera directa la consecución de objetivos de la empresa.

La Gerencia del Club Campestre de Bucaramanga junto con la Coordinación de Recurso Humano vio la necesidad de diseñar estrategias y plantear acciones que permitieran llegar al mejoramiento continuo que se deseaba y para el fortalecimiento de la empresa.

Una de las principales falencias observadas durante la práctica organizacional parte del proceso de selección de personal donde no se contaba con una base de datos de las hojas de vida que llegaban, lo cual ocasionaba un dispendioso y lento proceso de selección al momento de presentarse una vacante. De igual manera ocurría cuando algún aspirante solicitaba la devolución de su hoja de vida, presentándose demora en la entrega de estos documentos; ocasionado por el desorden y ubicación imprecisa de dichas hojas de vida lo cual generaba inconformismo y malestar del solicitante.

En el proceso de capacitación llevado a cabo al interior de la organización, se pueden determinar debilidades que parten desde el

manejo de datos estadísticos de los trabajadores que participaban en estas actividades, lo cual no permitía el manejo de informes reales del número de empleados que carecían de participación en estas acciones o quienes ya la habían realizado. Precisamente esta dificultad no facilitaba el administración de partidas asignadas proveniente del presupuesto organizacional para el desarrollo de estas actividades.

De igual manera se detectaron debilidades en el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional donde solo sobresale el subprograma de Higiene y Seguridad Industrial. En el club Campestre se encontraba conformado el Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO, el cual se estaba integrado por ocho trabajadores vinculados mediante contratación directa con el club; quienes en su gran mayoría manifestaron no tener conocimiento pleno de la labor que desarrolla este comité. Es importante mencionar que este mismo grupo de trabajadores expresaba su desmotivación y desinterés con relación al tema de Seguridad industrial precisamente por el desconocimiento de los objetivos y actividades que debían llevar a cabo como miembros de este comité.

Este desconocimiento de actividades y funciones del Comité Paritario de Salud Ocupacional (**COPASO**) no sólo se presentaba al interior del mismo sino que se hizo extensivo hacia las demás áreas administrativas del club; teniendo como consecuencia que gran parte de los funcionarios negaba los permisos necesarios para cumplimiento a las reuniones mensuales de información y capacitación de los miembros de este comité.

Otro factor importante dentro de el Programa de Seguridad Industrial, es el hecho de no poseer un sitio fijo y adecuado para la prestación de los primeros auxilios cuando se presentaba un accidente de trabajo, de igual manera no se contaba con personal capacitado para la prestación de este servicio. Vale la pena mencionar que el club cuenta con sede recreacional a la cual no solo asisten socios sino personas externas para

disfrutar de los diferentes servicios que ofrece y por consiguiente la prestación del servicio de primeros auxilios debe hacerse extensivo a estos.

Siguiendo en esta línea de requerimientos de seguridad para establecimientos donde se desarrollan eventos sociales y deportivos, los organizadores de dichos eventos sociales y empresariales manifestaban la necesidad de tener un plan de evacuación por salón en donde se señalen las salidas de emergencia y los puntos de encuentro, esto con el fin de ofrecerle tranquilidad y seguridad a las personas que realizan reuniones en los diferentes salones, de igual manera contar con personal capacitado en evacuación y primeros auxilios, con el fin de prevenir una catástrofe.

No se cuenta con un sistema adecuado de señalización, y la existente se puede apreciar en las instalaciones del club son las ubicadas en el área de personal, pero de igual manera no es suficiente en el caso de llegarse a presentar una emergencia ya que no se han establecido cuales son las vías de evacuación para esta área.

En cuanto al Panorama de riesgos Profesionales no se encontraba actualizado siendo que consideraban que para su actualización era necesario contar con personal capacitado en Salud Ocupacional y en especial en Seguridad Industrial; además de todo lo anteriormente mencionado el club no tenía datos estadísticos actualizado sobre accidentes de trabajo y enfermedad profesional, y esto se considero como falla para la programación de actividades de capacitación en prevención de accidentes de trabajo.

MATRIZ DOFA DEL CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A. Y SU CRUCE DE VARIABLES.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento en la aplicación de la ley en temas de Salud Ocupacional. - Desmotivación de algunos miembros del COPASO y demás empleados con temas relacionados con Seguridad Industrial y la conformación de grupos relacionados con este tema. - Falta de datos estadísticos en los procesos de capacitación. Formatos de Selección de personal desactualizados. - Carencia de base de datos de las hojas de vida existentes. - Lento proceso de Selección de personal cuando se presenta una vacante. - No aplicación del proceso de 	<ul style="list-style-type: none"> - Respaldo y confianza de la Coordinación de Recurso Humano y la Gerencia del Club Campestre. - Convenios establecidos con instituciones como SENA y COTELCO para la realización de actividades de capacitación de personal. - Acompañamiento de la ARP-ISS para los procesos de capacitación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional. - Receptividad de los trabajadores en actividades realizadas de Salud Ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer el proceso de selección de personal para el área administrativa y operativa del club - Estructurar una base de datos de las diferentes hojas de vida que llegan al club, para la ocupación de los diferentes cargos administrativos y/o operativos. - Diseño de formatos para el desarrollo del proceso de selección e inducción de personal. Definir el perfil ocupacional y humano de los aspirantes a las vacantes - Aplicar el proceso de inducción y entrenamiento implementado en la práctica anterior.

<p>inducción para los nuevos trabajadores que ingresan al club.</p>		
<p>FORTALEZAS</p>	<p>AMENAZAS</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Acompañamiento de la ARP-ISS en los procesos de capacitación en Salud Ocupacional. - Interés de la Coordinación de Recurso Humano por implementar estrategias de mejoramiento de debilidades. - Participación activa de los trabajadores en las jornadas de Salud Ocupacional. - La solicitud de diferentes empresas que realizan eventos sociales sobre un ambiente de seguridad en cuanto a salidas de Evacuación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Posicionamiento de la empresa Club Campestre relacionado con la prestación de servicios sociales y recreativos con relación a otros clubes sociales. - Existencia de productos sustitutos y complementarios en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar actividades de conocimiento y capacitación en temas relacionados con los programas de Salud Ocupacional. - Motivar a los trabajadores a formar parte activa de los diferentes programas de Salud Ocupacional.

	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DA
	<ul style="list-style-type: none"> - Planear y ejecutar acciones de Promoción y Prevención de los diferentes factores de riesgo que se presentan al interior del Club Campestre. - Creación de espacios para la capacitación del personal en temas relacionados con la Salud Ocupacional y Seguridad Industrial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover elementos de motivación y canales óptimos de comunicación. - Promover la capacitación en temas relacionados con los programas de Salud Ocupacional. - Generar la participación de los trabajadores en las diferentes actividades programadas de Salud Ocupacional.

4.3 PLAN OPERATIVO Y EVALUACION DEL PROCESO.

Con el desarrollo del plan operativo propuesto se dio cumplimiento a la totalidad de los objetivos planteados y las diferentes estrategias establecidas para la consecución de los resultados esperados por parte de la Gerencia del Club Campestre y la Coordinación de Recurso Humano.



PROVISION DE TALENTO HUMANO.

OBJETIVO: Crear y dirigir proyectos orientados a fortalecer la Provisión de Talento Humano en el área administrativa y operativa del Club Campestre.

ESTRATEGIA 1: Fortalecer el proceso de Selección de personal para el área administrativa y operativa del Club Campestre.

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES DE LOGRO	INDICADORES DE GESTION
Clasificación de las hojas de vida existentes por cargos aspirados.	Para la tercera semana del mes de Abril/05 se tendrá clasificado la totalidad de las hojas de vida y clasificadas por cargos aspirados.	Conocimiento de las hojas de vida existente y clasificación por cargos aspirados.	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ hojas revisadas y clasificadas por cargos}}{\text{N}^{\circ} \text{ de hojas totales.}}$
Entrevista de los candidatos por el Jefe inmediato.	Para la segunda semana del mes de mayo/05 se habrá aplicado el formato de entrevistas a los candidatos.	Aplicación del formato de entrevistas. Conocimiento del perfil humano de los candidatos entrevistados.	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de empleados entrevistados}}{\text{N}^{\circ} \text{ de seleccionados para entrevistas}}$
Visita familiar a los candidatos a cargos administrativos y operativos del club.	Para la cuarta semana del mes de mayo/05 se tendrá realizado las visitas familiares a los candidatos a cargos administrativos y operativos.	Realización de las visitas familiares a los candidatos.	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ visitas familiares realizadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ de candidatos}}$

Para el desarrollo de este objetivo y de la estrategia, se determinó la necesidad de crear una base de datos con las diferentes hojas de vida existente en Coordinación de Recurso Humano para una fácil y rápida ubicación de un posible aspirante que cumpliera con los requerimientos establecidos para la vacante; para esto se consideró necesario reestructurar el formato de Entrevista existente a uno que permitiera medir mas el perfil ocupacional, su composición socio-familiar y sus habilidades y destrezas del aspirante (Ver anexo), este nuevo instrumento fue tomado como una principal herramienta en el proceso, conllevando esto a un filtro que permitiera la rápida selección del personal idóneo para el cargo.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó revisión y análisis de cada una de las hojas de vida archivadas en la Coordinación de Recurso Humano, las cuales fueron clasificadas de acuerdo a las posibles necesidades de la empresa y al perfil presentado por cada aspirante permitiendo agilizar en los procesos de reclutamiento y selección, contribuyendo a mejorar la eficiencia y efectividad de este en la organización ya que en un tiempo record se realizaba la ubicación del aspirante(s) mas acorde(s) para dar paso a las siguientes etapas del proceso.

El resultado de las acciones estratégicas propuestas para el objetivo de Provisión de Talento Humano en la práctica fue la creación de una base de datos de hoja de vida actualizada a los aspirantes a los cuales se les aplicaron los diferentes formatos para su proceso de selección, permitiendo una fácil ubicación de un candidato que reuniera las características necesarias en cuanto a conocimientos, habilidades, destrezas, cualidades y aptitudes para otorgarle el cargo y por consiguiente para vinculación rápida de personal nuevo en la organización.

De igual manera es de mencionar la importancia durante este proceso la creación de el formato de verificación de referencias (Ver anexo) facilitó corroborar información presentada por el aspirante en lo relacionado con su experiencia laboral y su desenvolvimiento en su antiguo cargo; además de referencias personales. Como complemento se consideró necesario la realización de visitas familiares con el fin de conocer mas de cerca el ambiente familiar en el cual se desenvuelve y por consiguiente el tipo de relación que maneja con su núcleo familiar.

Los alcances expresados como logros en el proceso desarrollado fueron del 100%, presentados en la creación de la base de datos, mejoramiento de formatos aplicados para la selección del personal, reconocimiento de la composición de su grupo familiar al igual que su dinámica, su cualidades, habilidades y capacidades frente al cargo que aspira determinadas por la entrevista realizada por el jefe del área en la cual se ubicaba el cargo así como su preparación académica.

ESTRATEGIA 2: Aplicar el proceso de inducción y entrenamiento implementado en la práctica anterior.			
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES DE LOGRO	INDICADORES DE GESTION
Implementar las fases establecidas en el proceso de inducción.	El proceso de inducción debe desarrollarse en un periodo de dos semanas subsiguientes al ingreso del nuevo trabajador.	En un periodo de tiempo no mayor a una semana desarrollar el proceso de inducción correspondiente.	Nº de nuevos trabajadores con el proceso de inducción realizado (10) <hr/> Nº de nuevos trabajadores seleccionados
Ejecutar las fases establecidas en el proceso de entrenamiento de los nuevos trabajadores.	El proceso de entrenamiento debe desarrollarse en las dos primeras semanas al ingreso del nuevo	En de un periodo no superior a dos semanas realizar el proceso de entrenamiento	Nº de participantes en el proceso de entrenamiento <hr/> Nº de convocados al

	trabajador.	correspondiente.	proceso
Hacer el seguimiento de los procesos de inducción y entrenamiento.	Evaluar el impacto de los procesos de inducción y entrenamiento en cada uno de los trabajadores.	Un mes después de haber realizado el proceso de inducción y entrenamiento evaluar el desempeño de cada uno de los nuevos trabajadores en su respectiva área.	N° de participante en el proceso de inducción. <hr/> N° de convocados al proceso de inducción.

Esta estrategia fue planteada con el fin de lograr una mejor y rápida ubicación del nuevo trabajador en la empresa, recopilando temas relacionados con la cultura organizativa como es: reseña histórica, servicios ofrecidos, valores y principios corporativos al igual que derechos y deberes que tiene cada uno de los trabajadores al interior de la empresa, el objetivo último de este proceso de inducción es el lograr ubicar al trabajador en de la cultura corporativa de la empresa.

En este mismo proceso de inducción se incluyó el proceso de entrenamiento adelantado por los coordinadores de cada área en un periodo corto, es decir, durante las primeras dos semanas de ingreso a la empresa, donde se ilustra el manejo adecuado de las diferentes herramientas y equipos que se requiere para el desarrollo de su actividad laboral; al igual que el personal que labora en el área. Este proceso de entrenamiento es realizado por los Coordinadores designados para cada área donde laborara el nuevo trabajador y será él el encargado de emitir una evaluación sobre el desempeño del trabajador durante este proceso.

En el periodo de práctica se llevó a cabo el ingreso de diez nuevos trabajadores a los cuales se les realizó los diferentes procesos incluyendo el de inducción y entrenamiento, permitiendo determinar que el cumplimiento de la estrategia fue de un 100%. El desempeño de estos procesos de selección, inducción y entrenamiento determinó que el

personal que ingresó a formar parte del Club Campestre cumplía con el perfil solicitado para el cargo al cual fue asignado permitiendo concluir que se realizó un desarrollo óptimo de adaptación a la cultura organizacional de la empresa.

La labor realizada por el trabajador social fue la de llevar un constante seguimiento y evaluación de cada una de las actividades desarrolladas durante este proceso que permitieron llegar a una fácil adaptación del nuevo trabajador en su cargo y con la cultura de la empresa.



MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE PERSONAL.

OBJETIVO: Gerenciar políticas y actividades orientadas hacia el crecimiento personal de los trabajadores del Club Campestre.

ESTRATEGIA 1: Proponer, diseñar y ejecutar actividad de capacitación para los empleados del Club Campestre.

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES DE LOGRO	INDICADORES DE GESTION
Construcción del diagnostico de necesidades de capacitación por áreas.	Para la cuarta semana del mes de Abril/05 presentar el diagnostico de necesidades de capacitación a la Coordinación de Recurso Humano.	Identificación de actividades de capacitación para el mejoramiento continuo del personal del club.	Nº de cursos de capacitación programados. <hr/> Nº de cursos de capacitación requeridos.

Otro de los objetivos alcanzados durante la práctica organizacional fue el relacionado con el **Mantenimiento y Conservación de Personal**, el cual contó con dos estrategias para el buen adelanto del mismo. La primera orientada hacia la propuesta, diseño y ejecución de actividades de capacitación dirigida a los empleados del Club Campestre. Determinado

esto mediante realización de un diagnóstico elaborado a través del trabajo conjunto entre coordinadores de área y trabajador social en el cual se vio la necesidad de capacitar en temas relacionados en cada una de las áreas de trabajo.

Además de establecer las necesidades de capacitación existentes en cada área de trabajo, esta estrategia sirvió como elemento para la creación una base de datos con información del personal que en ese momento se encontraba en capacitación y de quienes ya lo habían realizado, impidiendo caer en el error de capacitar al mismo grupo de trabajadores. La creación de esta base de datos permitió conocer el monto real de inversión que realizaba el club a estas actividades, las instituciones que facilitaban el proceso y el personal que asistía al mismo.

El desarrollo de estas actividades se llevó a cabo por medio de convenios establecidos con instituciones que proporcionaban capacitación de acuerdo a la necesidad planteada en cada una de las áreas de servicio. Es así como se trabajó con entidades tales como el **SENA** en formación relacionada con el adecuado trato al cliente, servicio a la mesa y cocina; con **COTELCO** en temas relacionados con hotelería, comunicación, mantenimiento de piscinas y lavandería entre otros.

Esta estrategia arrojó como resultado un 100% de alcance, siendo que permitió la creación de la base de datos de personal capacitado, costo y entidad que realizó este proceso. La base de datos facilitó llevar un cuadro estadístico de las actividades encaminadas al mejoramiento continuo de los trabajadores del club, además de rápida ubicación de información correspondiente para la realización de informes sociales mensuales presentados a la gerencia del club

ESTRATEGIA 2: Dar continuidad a los procesos desarrollados en el área de Salud Ocupacional

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES DE LOGRO	INDICADORES DE GESTION
Cumplimiento del programa de Salud Ocupacional presentado por la ARP.	Ejecución de actividades programadas en el Programa de Salud Ocupacional.	Actividades realizadas del programa de Salud Ocupacional.	Nº de actividades de Salud Ocupacional programadas <hr/> Nº de participantes a actividades programadas.
Seguimiento y control de cada uno de los programas de Salud Ocupacional.	Controlar que cada programa establecido se cumpla a cabalidad.	Cumplimiento de los objetivos propuestos en cada uno de los programas de Salud Ocupacional.	Nº de actividades programadas. <hr/> Nº de participantes en actividades programadas
Valoración de las actividades de capacitación en Salud Ocupacional.	Evaluar el 100% de las actividades de capacitación realizadas durante los meses de abril a junio /05.	Aprehensión de los temas de capacitación.	Nº de actividades realizadas. <hr/> Nº de participantes en actividades programadas

Con relación a la estrategia: **dar continuidad con los procesos desarrollados en el área de Salud Ocupacional**, el Gobierno Nacional establece una serie de directrices legales sobre las cuales debe encaminarse el proceso de intervención en salud ocupacional dentro de una organización y regidos a esto se realizaron las diferentes actividades para el cumplimiento de esta.

La actualización del COPASO se codificó como una de las necesidades identificada en el diagnóstico inicial, de acuerdo a condiciones de protección y promoción de la salud ocupacional dentro de la empresa, como organización social y recreativa.

El proceso de capacitación que se realizó con los miembros que conformaban el Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO, estaba dirigido al conocimiento de actividades, derechos y deberes que deben desarrollar durante el tiempo que hicieran parte de este comité permitió dejar claro las diferentes funciones de cada uno de los miembros que debe desarrollar al interior de este comité. Al finalizar el proceso de actualización, capacitación y reactivación del Comité Paritario de Salud Ocupacional se determinó que el resultado de la aplicación de esta estrategia tuvo un porcentaje equivalente al 100%.

Para llevar a cabo esta estrategia fue necesario contar con el apoyo y la orientación de la ARP a la que está afiliada la empresa, siendo esta la encargada de facilitar el personal idóneo para desarrollar actividades de capacitación en temas relacionados con la Higiene y Seguridad Industrial a los trabajadores y personal administrativo del club.

Para el desarrollo de las actividades de capacitación fue necesario la elaboración de un cronograma y su puesta en marcha, en conjunto con la ARP y la empresa. Permitted la realización de todas las actividades presupuestadas correspondientes a actualización del Comité y de diferentes acciones enmarcadas en el programa de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial, además del apoyo proporcionado para la actualización del Panorama de Riesgos Profesionales.

Del desarrollo de esta estrategia surgió la idea de conformar un grupo de Brigadas de Emergencia por iniciativa de los socios para proporcionar un

ambiente de seguridad y tranquilidad al momento de hacer uso de las instalaciones y servicios que el club les ofrece.

Por tal motivo solo se llegó al cumplimiento de la estrategia en solo un 70%, siendo que el tiempo de práctica no fue suficiente para el lograr implementar y mejorar los programas que estaban llevando a cabo.

4.4 EVALUACION DEL PROCESO DE PRÁCTICA.

El Plan Operativo propuesto para la intervención en la empresa Club Campestre de Bucaramanga S.A. durante el periodo de práctica organizacional del estudiante de Trabajo Social, se basó en dos objetivos: Provisión del Talento Humano y Mantenimiento y Conservación del personal, para los cuales se trazaron estrategias encaminadas en la obtención de estos fines.

Durante el periodo de práctica en el Club Campestre se contó con el apoyo y respaldo de la Coordinación de Recurso Humano, quienes ocuparon un papel central en la determinación y desarrollo de la labor del estudiante en la empresa, a partir de la cual se emprendió la construcción de un ambiente laboral adecuado para poder dar cumplimiento a los objetivos establecidos en la propuesta operacional.

Uno de los aspectos más importantes, sin lugar a dudas, es el relacionado con la adecuada interacción que se mantuvo con los empleados que laboran en la empresa tanto funcionarios como personal fijo y extra, con todo, la práctica ha enseñado que no siempre es fácil llegar de manera efectiva a los trabajadores debido a que esta población es sustancialmente heterogénea, esta dificultad planteó la necesidad de unos criterios de identificación que permitieran manejar de manera

uniforme y fiable a la misma. La determinación de tales criterios ha sido uno de los aportes más significativos derivados de la labor del Trabajador Social dentro de la empresa.

No obstante, el tiempo que duró la práctica organizacional en el Club Campestre permitió vislumbrar logros e inconvenientes surgidos durante el mismo, de los cuales se mencionarán los aspectos más importantes:

- ❖ La aprobación por parte la Coordinación de Recurso Humano de los nuevos formatos para el fortalecimiento del proceso de selección de personal, los cuales fueron aplicados en los diferentes momentos requeridos para la asignación a un cargo.
- ❖ La información brindada por los coordinadores de cada área de trabajo para el desarrollo del diagnóstico de necesidades de capacitación presentada al interior de cada una.
- ❖ El acompañamiento de la ARP – ISS en las diferentes actividades de capacitación de empleados, programadas en temas relacionados con Salud Ocupacional y conformación del COPASO. Contando siempre con personal idóneo para este fin.
- ❖ La activa participación del personal fijo y extra de todas las áreas en convocatorias dirigidas a la realización de jornadas de capacitación en salud ocupacional y riesgos profesionales.
- ❖ A pesar que la intervención del estudiante de Trabajo Social en la organización fue de carácter transitorio, no sobra anotar que esta experiencia jugó un papel importante al tratar de equilibrar la balanza de las exigencias de la empresa con los resultados obtenidos por el personal que para ella labora, tiempo que al ser significativamente corto para la obtención de la totalidad de los logros propuestos, los efectos materiales y morales alcanzados fueron satisfactorios.

- ❖ Los desafíos que surgieron luego de evaluar la destacada función del estudiante de Trabajo Social al interior de la organización, llevó a estructurar un nuevo proceso de mejoramiento y conservación del Recurso Humano adelantando estrategias que parten del respeto y bienestar que le asiste al trabajador como elemento esencial en el desarrollo de la actividad comercial y de servicios, de igual manera haciendo alusión al sentido de pertenencia que este debe tener por el Club Campestre, los cuales a su vez resultan siendo un todo productivo.
- ❖ Sin lugar a dudas uno de los más grandes inconvenientes que se presentan es el corto periodo de tiempo de duración de la práctica en la organización, lo cual no permite realizar un trabajo más minucioso y detallado.
- ❖ No siempre se puede considerar que el llegar a un grupo poblacional como el del Club Campestre es fácil, ya que su notoria división al interior de ellos no permite el rápido acercamiento.
- ❖ Otro de los inconvenientes presentados es el relacionado con un espacio adecuado para la realización de actividades tales como entrevista para selección de personal y atención del mismo.
- ❖ De igual manera el no contar con implementos para el buen desarrollo de la practica como lo es un computador, ya que era necesario recurrir a equipos de otras áreas de trabajo y en espera que se le asignara alguno.

Lo anterior resulta importante pues una vez obtenido los logros propuestos el personal que labora en la organización adquiere su mayor relieve, empezando por reconocerse parte fundamental del sistema productivo en el cual se encuentra inmerso el Club Campestre, de allí la mayor importancia adquirida por el área de Recurso Humano, que al tiempo de generar garantías para los trabajadores, en la misma medida las ofrece para los usuarios y socios quienes disfrutan de los servicios que brinda la empresa.

5. PROPUESTA PARA LA CONFORMACION DEL GRUPO DE BRIGADAS DE EMERGENCIA DEL CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A.

5.1. JUSTIFICACION

EMERGENCIA es una palabra con la cual todas las personas relacionadas en operaciones y/o procesos de cualquier naturaleza, conviven, hablan y discuten, pero en la mayoría de los casos, se le presta poca atención, es allí donde nace la necesidad de **ESTAR PREPARADOS** para atender las posibles eventualidades derivadas de un hecho impredecible, causante de pérdidas de vidas humanas incluyendo cambios irreparables en algunos casos, de materias primas y del medio ambiente circundante.

Cuando se presenta una emergencia a nivel empresarial puede detener la producción, interrumpir procesos, generar deterioro de equipos, entorpecer las labores normales de la institución, perjudicar física y psicológicamente a las personas que allí laboran y ello implica pérdida de tiempo y dinero. Es por esto que se considera importante la conformación de un grupo de ***Brigadas de Emergencia***, al interior de una organización de carácter social y deportivo como lo es el Club Campestre de Bucaramanga S.A. Su divulgación y aplicación se convierte en una necesidad y amerita un compromiso a todo nivel, tan importante como cualquier otro procedimiento o política de acción dentro de la compañía.

Con el ánimo de brindar seguridad a todas las personas que de una u otra manera hacen uso de las diferentes instalaciones del Club Campestre, se plantea la propuesta de conformación del grupo de Brigadistas de Emergencia, los cuales de acuerdo a sus capacidades y habilidades se instruyan en las diferentes especialidades dependiendo de cada una de las áreas de la empresa.

La capacitación es llevada a cabo con el objeto de conocer el sistema de materialización de un riesgo, cuya magnitud puede poner en peligro la estabilidad operacional y la comunidad vecina del área circundante; lo anterior dirigido a reducir el impacto sobre el área o ambiente afectado. Además servirá como guía para el óptimo manejo de la emergencia y evacuación dentro de la empresa. El aprendizaje, la interpretación, puesta en marcha cada una de las recomendaciones, procedimientos, indicaciones y responsabilidades logrará que los efectos negativos desencadenados de la emergencia sean cada vez menos graves.

La conformación de un grupo de Brigadas de Emergencia nace como propuesta frente a los diversos riesgos que acompañan el desarrollo de las labores productivas realizadas en las instalaciones del Club Campestre de Bucaramanga S.A. y tomando como punto de partida la política de Salud Ocupacional la cual contempla aspectos fundamentales como promover, mantener la seguridad, el bienestar físico, mental y social de todas las personas que laboran al interior de la organización y aquellas que acuden a la sede social bien sea por motivos personales o de negocios quienes hacen uso de las diferentes instalaciones.

5.2. OBJETIVOS

5.2.1. OBJETIVO GENERAL

Conformar el grupo de Brigadas de Emergencias del CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A. con el fin de que sus integrantes estén en capacidad de aplicar de manera adecuada las técnicas y procedimientos indispensables.

5.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Detectar los factores de riesgo, que puedan desencadenarse como emergencias y evaluarlos mediante el análisis de vulnerabilidad.
- ✓ Evitar o minimizar las lesiones que puedan sufrir los ocupantes de las instalaciones en caso de un siniestro.
- ✓ Generar entre los trabajadores condiciones de destreza y confianza para motivar su participación en las actividades de capacitación para el buen desenvolvimiento en situaciones de riesgo.

5.2.3. ALCANCE

Las circunstancias previstas requieren una respuesta adecuada a las condiciones que surgen del evento, ante las siguientes amenazas: de origen natural (sismo, huracanes, inundaciones, avalanchas, vendavales, tsunamis) de origen tecnológico y de origen social.

El presente Plan para la Conformación de un grupo de Brigadas de Emergencias del Club Campestre S.A. Comprende todas las acciones necesarias para detectar y actuar ante la presencia de un evento que amenace la integridad física tanto de los trabajadores como de las personas que acuden a la empresa, comunicándoles la decisión de crear al interior de las instalaciones un lugar que considere seguro.

Adicionalmente dar a conocer un procedimiento organizado y coordinado para que las personas que se encuentren en las sedes durante una emergencia puedan ponerse a salvo en un tiempo prudente y que a su vez minimice el numero de lesionados.

5.3. FASES DEL PROCESO.

5.3.1. Sensibilización de riesgos y tipos de emergencia.

En esta fase se realizara una sensibilización al personal que desee formar parte del grupo de Brigadas de Emergencia, reconociendo los diferentes riesgos naturales a los cuales se encuentran expuestos y los pasos para la identificación de los mismos.

Para esto se ejecutaran talleres de información con respecto a temas relacionados con riesgos laborales y naturales a todo el personal interesado en conformar el grupo de brigadas de emergencia. El trabajador Social será el encargado de convocar a los trabajadores a estos talleres los cuales se realizaran con ayuda de la ARP, quienes serán los encargados de tratar la terminología y criterios básicos en manejo de atención de Emergencias y Desastres.

- **DESASTRE:** Alteración en forma súbita a las personas, su medio ambiente o sus bienes causado por factores externos de origen antropico o natural que demandan la inmediata acción de las autoridades a fin de mitigar los efectos adversos de estos sobre la salud de las personas. **Excede la capacidad de respuesta y demanda ayuda externa de orden nacional ó internacional.**

- **EMERGENCIA:** Alteración en forma súbita de las personas, el medio ambiente que lo rodea o sus bienes por causas naturales ó antropicas y que demandan la inmediata acción de las entidades de salud, tendiente a disminuir las consecuencias del mismo. **Se caracteriza por no exceder la capacidad de respuesta.**

- **AMENAZA:** Representa un peligro latente asociado con un fenómeno físico de origen natural ó antrópico que puede presentarse en un sitio específico y en un tiempo determinado, los bienes y/o el medio ambiente.

➤ **RIESGO:** Daño, destrucción o pérdida esperada obtenida de la convolución de la probabilidad de ocurrencia de eventos peligrosos y de la vulnerabilidad de los elementos expuestos a tales amenazas.

TIPOS DE EMERGENCIA³³

- **Emergencias externas:** Son las generadas ya sea por amenazas antrópicas o naturales que afectan la comunidad y demandan la intervención oportuna y eficaz de las instituciones de salud, con el fin de disminuir su impacto y sus consecuencias a mediano y corto plazo.
- **Emergencias Internas:** Son generadas por amenazas antrópicas ó naturales que dependiendo de la vulnerabilidad de la empresa pueden ocasionar daños o perdidas en el sistema. Dentro de los aspectos a considerar debemos tener en cuenta: la vulnerabilidad estructural y no estructural de la institución, las condiciones biosanitarias y las condiciones de seguridad industrial.
- **Emergencias Institucionales:** Son causadas por situaciones de origen socio- organizativo o normativo que generan alteración del desempeño de la institución en su función de servicio o de actividad económica. Dentro de ellas podemos citar los conflictos laborales, ampliación del servicio y falta de espacios locativos para el desempeño real en los procesos. Cambios en los sistemas de información.

Estos talleres tendrán un promedio de duración de una (1) hora, para garantizar la asistencia del personal interesado el Trabajador Social será el encargado de gestionar el permiso necesario con el coordinador del área al cual pertenece y así evitar posibles llamados de atención.

³³ Plan para la prevención de emergencias y desastres. Almacén Tracto repuestos Ltda. Pág. 12.

5.3.2 Convocatoria e Inscripción.

El proceso de convocatoria se realizara por medio de publicación escrita en las diferentes carteleras que se encuentran el área de personal del club con participación abierta a todo los trabajadores que laboren en él sin importar el tipo de vinculación que tengan, ya sea personal fijo o personal extra. Es importante mencionar que existe un cupo limitado de integrantes del grupo de brigadas de emergencia, el cual será el 10% de la población total que labora en el club.

El proceso de inscripción estará a cargo del Trabajador Social el cual se ubicara en la oficina de Recurso Humano durante el tiempo que dure la convocatoria.

Contando con la información de los aspirantes a formar parte del grupo se procederá a realizar un proceso de selección de personal, el cual debe cumplir con ciertas características necesarias para ser Brigadista Club Campestre S.A.

5.3.3. Selección de brigadistas.

Teniendo en cuenta el numero de aspirantes ha ser parte del grupo de brigadistas se establece una serie de requisitos que deben cumplir para poder considerarse brigadista Club Campestre. Este proceso estará a cargo del Coordinador de Recursos Humanos, Trabajador Social y un profesional en Salud Ocupacional, quienes realizaran entrevista a cada uno de los interesados los cuales deben cumplir con los siguientes requisitos:

PERFIL DEL BRIGADISTA.

OBJETIVO DEL CARGO:

Garantizar a la humanidad un servicio oportuno, en cuanto a la agilidad, ética, humanismo y conocimiento del auxilio y control de las situaciones de emergencia

Requisitos especiales:

- Voluntad, mística y espíritu de colaboración.
- Adecuadas condiciones físicas y psicológicas.
- Máxima permanencia en las instalaciones.
- Atención humana (carisma).
- Máximo conocimiento de las áreas de trabajo y sus riesgos.
- Estabilidad emocional en momentos de crisis.
- Cualidades de líderes, para favorecer la toma de decisiones.
- Antigüedad mínima de tres meses
- No haber tenido llamados de atención
- Aprobación de recursos humanos
- Aprobación de jefe inmediato
- Certificación medica satisfactoria
- Certificación psicológica satisfactoria

Requisitos personales:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Conocimiento estratégico.
- Compromiso y motivación (intrínseca).
- Capacidad para resolver problemas.
- Alto sentido de pertenencia hacia la organización.
- Equilibrio durante crisis.
- Habilidades comunicativas.
- Disposición permanente.
- Habilidad para trabajar bajo presión.

- Responsabilidad por contacto directo con los riesgos.
- Capacidad para superar la frustración.

5.3.4. Exámenes médicos.

Durante el proceso de selección de personal que conformará el grupo de Brigadistas del Club Campestre máximo de 20 personas a las que se les realizarán exámenes médicos con el objetivo de descartar posibles problemas físicos de cada uno de los aspirantes a conformar este grupo.

Estos exámenes médicos se llevarán a cabo con la colaboración de la ARP, quienes desarrollarán exámenes físicos y psicológicos de los seleccionados.

5.3.5 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

La Coordinación de Recurso Humano junto con un profesional en Salud Ocupacional y el Trabajador Social serán los encargados de proponer acciones, identificar necesidades, orientar programas que acompañen procesos de cambio de estructura e introducción de tecnologías de gestión, diseños y promoción de programas de capacitación que garanticen el aprendizaje continuo la especialización de cada uno de los brigadistas.

Las actividades de capacitación se realizarán mediante talleres teórico-práctico en donde se medirán las capacidades y destrezas en el momento que se presente una eventualidad. Los cuales se llevarán a cabo con una periodicidad de dos (2) veces por mes.

Es importante mencionar que cuando se habla de profesional en Salud Ocupacional es la persona que haya realizado estudios superiores o especialización en esta área, en cumplimiento de las normas legales para dar validez al proceso que se lleva a cabo.

Durante este proceso de capacitación se destacaran las habilidades y destrezas que cada uno de los integrantes tienen y su facilidad para desenvolverse en una actividad en especial, es en este momento en donde se dará inicio a la estructura del grupo de brigadas de Emergencia; conformada de la siguiente manera:

Comandante de la Brigada de Emergencias

Es la persona líder de la brigada, tiene poder decisivo en el momento de la actuación de la emergencia, lleva a su grupo a lograr con satisfacción los eventos de emergencia que se puedan presentar.

Se nombra un coordinador por cada sub-grupo como lo son: Primeros Auxilios, combate de incendios y evacuaciones.

Control de incendios.

Observar las medidas de prevención de incendios y mantenimiento de las mismas: realizar mantenimiento preventivo de cada equipo y verificar el inventario de los elementos técnicos de protección disponibles.

Entrenar a los compañeros de forma práctica y teórica (simulacros), de tal forma que se asegure verdadera integración a la hora de actuar.

Primeros auxilios.

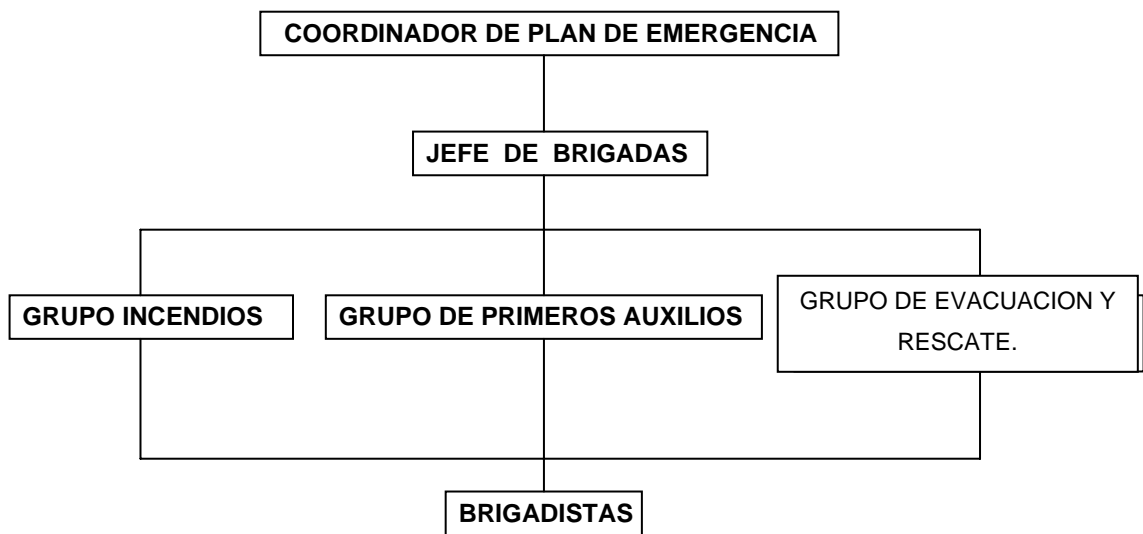
Deben prestar los primeros auxilios a los lesionados por la emergencia en el área donde laboran. (Si son solicitados en otras áreas, colaborarán en el control de la misma).

Evacuación y rescate.

Este grupo está conformado por las personas encargadas de ejecutar las acciones de evacuación en cada una de las áreas o Grupos de la Dirección, quienes se denominarán: Coordinadores de Evacuación. Dirigirán al personal a su cargo hasta el sitio de reunión final, a través de las rutas de evacuación más convenientes en el momento de la emergencia. En cada área deberá existir un asistente de evacuación.

Este personal estará disponible las 24 horas y en caso de ausencia delegarán sus actividades a los Asistentes de Evacuación.

Figura 6. Estructura del grupo de Brigadas de Emergencia.



Fuente: Lida Vesga. Profesional en Salud Ocupacional. Diplomado en Salud Ocupacional. 2007.

5.4 PRESUPUESTO

En el presupuesto se detallan las partidas que se deben invertir para cubrir los gastos para la conformación del grupo de Brigadas de Emergencia del Club Campestre; en él se designan dos partidas específicas que son las destinadas a los recursos Humanos y Materiales, con el fin de promover las acciones encaminadas al bienestar y seguridad de la población que labora al interior de la empresa. En la partida de recurso Humano se incluye un pasante, lo cual tiene por objeto contar con la colaboración de estudiantes que estén realizando prácticas de Trabajo Social en entidades de educación superior (UIS) que contribuya al desarrollo de la Dirección, un profesional en Salud Ocupacional quien será el encargado de realizar todas las actividades tendientes a su profesión tal como lo es: la realización del Panorama de Riesgos, el proceso de capacitación para los trabajadores que deseen conformar el grupo de brigadistas y la constante inspección en las diferentes áreas de

trabajo con el objetivo de constatar el adecuado uso de los elementos de protección personal que brinda la empresa.

RECURSOS	<i>COSTO MENSUAL</i>	<i>COSTO ANUAL</i>
HUMANOS		
Profesional en S. O	2.000.000	24.000.000
Pasante de Trabajo Social	400.000	4.800.000
MATERIALES		
Papelería	400.000	4.800.000
Muebles y equipos		4.000.000
Imprevistos	200.000	2.400.000
Otros Materiales	100.000	1.200.000
INVERSIONES RESPONSABILIDAD SOCIAL		
Conferencias	300.000	3.600.000
Integraciones y/o Celebraciones	500.000	4.800.000
Total		\$49.600.000

5.5 RESULTADOS ESPERADOS

La conformación del grupo de Brigadas de Emergencias del Club Campestre se estable mediante un proceso normal, donde las directivas de la empresa sintieron la necesidad de crear un área especializada en funciones que generen en los trabajadores del club y visitantes un ambiente de tranquilidad y seguridad en el momento de realizar alguna de sus actividades, esto se ve reflejado en el aumento de actividades sociales y deportivas que se desarrollan dentro del club.

En el momento de su creación, el grupo puede estar conformado por un número de trabajadores quienes recibirán capacitación en temas

relacionados con conformación del grupo de brigadas, sus objetivos, funciones y especializaciones; entre las cuales se encontraran temas tales como: control de incendios, primeros auxilios y evacuación. Este proceso de capacitación será realizado por el profesional de Salud Ocupacional con ayuda de la ARP quienes serán los encargados de realizar la instrucción teórica-práctica, con el fin de reconocer las capacidades y habilidades de cada uno de los integrantes del grupo.

En la medida que se incremente el número de integrantes, este grupo se fortalecerá y será reconocido al interior de la organización. Es en este momento donde se empezara a desarrollar en la empresa la misión para la cual fue creado y conformado este grupo de Brigadas de Emergencia, ubicándolo en un nivel programático dentro de la organización.

La misión del grupo de Brigadas de Emergencias del Club Campestre de Bucaramanga S.A., estar encaminados a desarrollar, gestionar y proporcionar a la organización un ambiente de seguridad y tranquilidad para todos lo que laboran en ella creándoles un ambiente laboral mas seguro acorde a la legislación nacional que hacen uso de las diferentes instalaciones del club un ambiente de confianza seguros de la existencia de un grupo de personas que velan por su seguridad y la de su familia.

En Conclusión la conformación del grupo de Brigadas de Emergencia del Club Campestre de Bucaramanga S.A., debe ser para que contribuya a través de su gestión en la obtención de un ambiente de trabajo mas seguro ya que serán ellos los encargados junto con el COPASO de realizar inspecciones diarias para la detección de posibles accidentes de trabajo, al igual que la creación de un plan de Emergencias; para los socios y el personal que llega al club a realizar actividades sociales y empresariales un ambiente de tranquilidad por que se encuentran en una organización que vela por su bienestar.

CONCLUSIONES

- ❖ El hombre es un subsistema de la organización como tal debe funcionar adecuadamente a fin de lograr el desarrollo y crecimiento en conjunto, para ello la organización debe diseñar y desarrollar todos los procesos que sean necesarios.

- ❖ Las expectativas de los directivos, la creciente competencia a nivel nacional e internacional y la creciente diversidad en la fuerza de trabajo, constituyen desafíos para el administrador de los recursos humanos de una organización.

- ❖ Trabajo Social debe seguir desarrollando los procesos necesarios para lograr que el ser humano sea una persona integral en todos los medios en los que se desarrolla.

- ❖ Optimizar los procesos dentro de una empresa genera retribución en ambos sentidos, hacia sus directivos y hacia sus colaboradores, permitiendo la satisfacción de necesidades mutuas.

- ❖ El desarrollo de las actividades de capacitación con el personal de la organización genera enriquecimiento a nivel personal y laboral, arrojando mejores resultados beneficiosos para todos los que hacen parte de la organización.

- ❖ El mayor reto de toda empresa es generar cambios hacia el reconocimiento de su mayor riqueza que posee como lo es el Recurso Humano, quien es el fin y no el medio del buen desempeño de la organización.

- ❖ La cultura envuelve todo lo que rodea, y la empresa no es la excepción, es así que es ella entonces, el medio en el que se mueve la

organización y su particularidad es la que permite el desempeño y crecimiento de la persona que la conforma y de ella misma.

❖ El reto que en la actualidad toda empresa posee es el estar en los estándares de competitividad, para ello es necesario capacitar al personal que labora allí para mejorar las condiciones laborales en cuanto a seguridad y bienestar se refiere.

❖ El cumplimiento de todas las normas que de Salud Ocupacional existe en la legislación nacional hace que la organización se encamine a ser una de las mejores en esta área considerándola así como una empresa segura y confiable en todos sus procesos.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se debe tener en cuenta que las necesidades de la empresa y de sus integrantes van determinadas por el clima organizacional, por ello se hace necesario que se evalúe el clima organizacional dentro de la empresa, para facilitar el análisis en los aspectos que necesitan solución para mejorar el desempeño de la empresa.
- ❖ Implementar la propuesta de la conformación del grupo de Brigadas de Emergencia dentro de la organización, dándole la importancia que se merece.
- ❖ Continuar con la aplicación de todos los procesos diseñados para la administración del Talento Humano, para que no se pierda el espacio que se gana a través de la práctica
- ❖ Mantener el contacto con entidades que complementen los procesos de capacitación del personal en búsqueda del Mejoramiento Continuo de cada uno de ellos.
- ❖ Brindar a los empleados la autonomía sobre su labor, en la toma de decisiones, haciéndolo sentir conocedor de la misma y responsable de las funciones que tiene a su cargo, en donde se le permita utilizar su creatividad e innovación, además de ser incentivado a la realización de la buena labor, reconociendo su buen desempeño.
- ❖ Para Salud Ocupacional, se recomienda impulsar y continuar con el Comité Paritario de Salud Ocupacional, favoreciendo así el crecimiento de la organización en la prevención, promoción y prevención de los riesgos profesionales a los cuales está expuesto el personal de la empresa.

ANEXOS



CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A.

**INSTRUMENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL
FORMATO DE VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS DE HOJA DE VIDA.**

Nombre del solicitante:
Cargo que solicita:

REFERENCIA LABORAL:

Nombre de la empresa:	Fecha:
	Hora:
Nombre de la persona:	Cargo:
Referencia: _____ _____ _____ _____	

Nombre de la empresa:	Fecha:
	Hora:
Nombre de la persona:	Cargo:
Referencia: _____ _____ _____ _____	

Nombre de la empresa:	Fecha:
	Hora:
Nombre de la persona:	Cargo:
Referencia: _____ _____ _____ _____	

REFERENCIAS PERSONALES

NOMBRE	FECHA
	HORA
OCUPACIÓN	
REFERENCIA: _____ _____ _____	

NOMBRE	FECHA
	HORA
OCUPACIÓN	
REFERENCIA: _____ _____ _____	

NOMBRE	FECHA
	HORA
OCUPACIÓN	
REFERENCIA: _____ _____ _____	

VERIFICO REFERENCIAS



**CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A.
INSTRUMENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

¿Cómo llegó a interesarse en nuestra empresa? _____

Fecha: _____

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: F ____ M ____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Cargo al que aspira: _____

Entrevistador: _____

I. ASPECTO FAMILIAR

1.Cuál es su estado civil

Casado	soltero	Divorciado	Viudo	Unión L.	otro

2. Cuántos hijos tiene

EDAD	NOMBRE	APELLIDO	OCUPACIÓN	DEPENDEN DE UD.	
				SI	NO

3. Con quién vive actualmente

NOMBRE Y APELLIDO	PARENTESCO	OCUPACIÓN	DESDE HACE CUANTO TIEMPO	DEPENDEN DE UD.	
				SI	NO

4. Principales datos de su núcleo familiar (esposa, madre, padre y hermanos)

NOMBRE Y APELLIDO	PARENTESCO	OCUPACIÓN	DEPENDE DE UD.	
			SI	NO

5. Como es su convivencia con las personas que vive actualmente? Y por que?

6. De donde provienen sus ingresos actualmente?

7. Tiene bienes propios? Si ____ No ____ En caso afirmativo, descríbalos:

8. La casa donde vive es propia: Si ____ No ____ nombre del arrendador _____ tel : _____

9. Qué opina usted del lugar en el que vive, lo considera

Cómodo	Cómodo pero	Incómodo	Incómodo pero

Porque: _____

10. Cómo ha sido la convivencia con sus familiares?

EXCELENTE					REGULAR					MALA				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	4

Porque _____

II. ASPECTO EDUCATIVO:

11. Nivel de escolaridad?

Primaria ____ Bachiller ____ Universitario ____ Otros ____

12. Estudia actualmente Si ____ No ____ Que _____

13. Qué le gustaría estudiar?

Bachiller	Técnico	Universitario	Artes y oficios

14. Como se ve Ud. En 5 AÑOS?

LABORALMENTE _____

PERSONALMENTE _____

15. A que talleres, cursos o conferencias ha asistido?

Talleres	Cursos	Conferencias

III. ASPECTO LABORAL

16.Cuál fue su último o actual trabajo?

Empresa	Cargo	Tiempo	Motivo de Retiro	AÑO

17. Cual o cuales han sido los aportes y/o sugerencias importantes en los trabajos que ha desarrollado y por que ?

18. ¿Tiene amigos en la empresa? Si ____ No ____

¿Cuales? _____

19 ¿De todo lo que ha hecho laboralmente hasta ahora, qué es lo que más le gusta y por qué?

20. ¿Con que tipo de personas tiene Ud. Dificultad para trabajar? Y por que?

IV. ASPECTO PERSONAL

21 ¿Cómo se considera usted?

LABORALMENTE _____

PERSONALMENTE _____

22. Que concepto cree que tienen las personas con las que vive y labora de usted?

23. Cuáles son tres principales cualidades, y cuales sus tres defectos más notorios?

Cualidades: _____

Defectos: _____

24. Cómo le gustaría trabajar: ¿sólo? ¿En equipo? ¿Le es indiferente?

_____ ¿Por que? _____

25. Le es fácil establecer relaciones de amistad?.

SI _____ NO _____

¿Por que?

26. ¿Tiene alguna ocupación complementaria? SI _____ NO _____

¿Cual?

27. Que ha sido lo más significativo en su vida?

V. SALUD

28. Cómo se encuentra de salud actualmente? _____

29. Tiene actualmente algún tipo de enfermedad o alergia? _____

30. ¿Ha sufrido de alguna enfermedad? Si _____ No _____ cuál

31. Fuma? Si _____ No _____

32. Bebe? Si _____ No _____ A veces _____

33. Usa anteojos? Si _____ No _____

34. Ha estado hospitalizado? Si _____ No _____

¿Por qué?

OBSERVACIONES ENTREVISTADOR

Elaborado por,

OBSERVACIONES RECURSO HUMANO

Coordinador de Recursos Humanos