

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN JARRIS LTDA:
EJE DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

MÓNICA LISETH GONZÁLEZ SÁNCHEZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2011



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN JARRIS LTDA:
EJE DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

MÓNICA LISETH GONZÁLEZ SÁNCHEZ

Trabajo de grado para optar al título de trabajadora social

Directora

ADRIANA VEGA MARTINEZ

Trabajadora Social

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

BUCARAMANGA

2011

DEDICATORIA

Al dador de la vida, por su infinito amor
Quien ha cumplido mis sueños y me acompaña.

Dedico este logro:

A mis padres Martha y Raúl con su esfuerzo y dedicación formaron la persona que soy hoy, por quererme tanto y por dejarme ser, por jugárselas al doscientos por ciento por mí, esta meta también es suya.

A mi hermano Andrés que me acompaña y ha compartido muchos de mis sueños, Le pido a Dios que siempre estemos unidos y seamos un apoyo incondicional. Andresito ahora viene usted y sabe que puede contar conmigo siempre.

Esta es mi familia quienes hacen mi presente perfecto, ustedes son mi mayor motivación, no podría retribuir de otra forma su esfuerzo, cada una de estas páginas está dedicada a ustedes.

AGRADECIMIENTOS

Han sido muchas las personas que me han
Brindado su ayuda y me han apoyado a
Lo largo de esta trayectoria.

Mi más sincero agradecimiento a mi tío Willian por creer en mí, por estar siempre atento en cada etapa del proceso, por apoyar a mi familia en los momentos difíciles, por ser mi ejemplo a seguir. Sin su ayuda esto no habría sido posible.

Al Doctor Felipe Serrano por permitirme realizar este proyecto en su empresa y
Depositar su confianza en mí.

A Edison por ser incondicional, por compartir conmigo esta etapa de la vida.
Estamos en los mejores tiempos.

A mis amigas y ahora colegas por tantos sueños compartidos, por las aventuras,
las alegrías y tristezas. Han dejado recuerdos inolvidables, deseo que nuestra
amistad se fortalezca y perdure en el tiempo. El futuro nos depara cosas buenas

A la Profesora Adriana Vega por su paciencia y dedicación,
Por enseñarme a ser mejor

Finalmente a todas las personas que no mencione pero son igualmente importantes en mi vida y han dado su grano de arena para la conclusión satisfactoria de esta carrera.

Mil gracias.

TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
INTRODUCCION.....	15
1.LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS ABIERTOS.....	18
1.1 SALUD EN EL MEDIO AMBIENTE LABORAL.....	25
2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	36
2.1 EL SECTOR SERVICIOS EN LA ECONOMÍA COLOMBIANA.....	36
2.2 LOS RIESGOS LABORALES EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL COLOMBIANO.....	39
3. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: JARRIS LTDA.....	46
3.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	48
3.2 EL PROCESO DE FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN JARRIS LTDA.....	53
3.3 EL TALENTO HUMANO EN JARRIS LTDA.....	55
3.4 ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN.....	63
4. CARACTERIZACION DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL.....	66
4.1 PLANEACION OPERATIVA PRÁCTICA PROFESIONAL JARRIS LTDA OCTUBRE 2010- FEBRERO 2011.....	76
4.2 EVALUACION DE LA EXPERIENCIA	97
5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE COMPORTAMIENTOS SEGUROS COMO ESTRATEGIA DE PREVENCIONEN EL AMBITO LABORAL	100
5.1 JUSTIFICACION.....	100
5.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	101
5.2.1 Objetivos Específicos.....	101



5.3 FASES DEL PROCESO.....	102
5.4 CICLO DE EJECUCION DE LA PROPUESTA.....	111
CONCLUSIONES.....	113
RECOMENDACIONES.....	115
BIBLIOGRAFIA.....	116
ANEXOS.....	121



LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 Factores de riesgo	32
Cuadro 2 Personal en la organización	57
Cuadro 3 Matriz DOFA	69
Cuadro 4 Matriz de estrategias	74
Cuadro 5 Provisión del Talento Humano.....	76
Cuadro 6 Estandarización procesos Gestión Humana.....	79
Cuadro 7 Formato de visita domiciliaria	83
Cuadro 8 Inducción de personal.....	87
Cuadro 9 Salud Ocupacional.....	89
Cuadro 10 Conformación del grupo gestor	102
Cuadro 11 Identificación de factores críticos.....	104
Cuadro 12 Definición de estándares	106
Cuadro 13 Socialización de los estándares	108
Cuadro 14 Evaluación.....	109
Cuadro 15 Ciclo de ejecución de la propuesta	111

TABLA DE FIGURAS

Figura 1.El sistema y sus cuatro elementos esenciales	20
Figura 2. Determinantes de la salud.....	27
Figura 3.Ubicación geográfica Jarris Ltda.	47
Figura 4.Organigrama Jarris Ltda.....	50
Figura 5.Cadena productiva Jarris Ltda.	54
Figura 6.Áreas del proceso profesional para el desarrollo en la organización	64
Figura 7 . Mapa de procesos Gestión de Talento Humano Jarris Ltda	68

LISTADO DE GRAFICOS

Grafico 1. Distribución de personas por área de trabajo.	57
Grafico 2. Distribución de personal en misión por área de trabajo.	58
Grafico 3. Tipo de contrato.	59
Grafico 4. Distribución de personal por Género.	60



LISTADO DE IMAGENES

Imagen 1 Actividad de capacitación sobre uso de Epp 2010.	92
Imagen 2 Actividad de capacitación sobre lesiones aprendidas 2010	93

LISTA ANEXOS

Anexos A .Entrevista Perfiles	122
Anexos B .Perfiles por cargos	123
Anexos C. Formato de solicitud de personal.....	126
Anexos D. Formato de entrevista	127
Anexos E .Formato de verificación de referencias	128
Anexos F Plegable de inducción	129
Anexos G. Acta de inducción	131
Anexos H. Protocolo investigación de accidentes	132
Anexos I. Aplicativo estadístico	134
Anexos J. Inspecciones a puestos de trabajo.	135
Anexos K. Cronograma de capacitaciones	138
Anexos L. Material Fotográfico.....	140
Anexos M. Acta conformación del grupo gestor	142
Anexos N. Acta de asistencia a reuniones	143
Anexos O. Formato de inspección de seguridad en cocinas.....	144



RESUMEN

TITULO: GESTION DEL TALENTO HUMANO EN JARRIS LTDA: EJE DE INTERVENCION PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL*.

AUTOR:

GONZÁLEZ SÀNCHEZ MÓNICA LISETH **

PALABRAS CLAVES: talento humano, salud ocupacional, accidentes de trabajo

CONTENIDO

El crecimiento de la industria en estos tiempos y la necesidad de adaptarse a los movimientos de los mercados crearon nuevas exigencias en lo relacionado a las organizaciones, entre los que se encuentran el aumento de mano de obra y los cambios en la relación del trabajo-hombre-máquina; este proceso reveló la necesidad de fortalecer el principal elemento que la compone el equipo humano, puesto que representa el eje fundamental en el logro de los objetivos organizacionales en la toma de decisiones y mejoramiento continuo en Jarris Ltda.

El presente trabajo de grado referencia la experiencia práctica profesional realizada en Jarris Ltda. durante el segundo semestre de 2010, este informe pretende realizar un análisis crítico de los procesos de desarrollo del talento humano en la organización.

Los tópicos teóricos y conceptuales incluyeron la teoría general de sistemas, visualizando las organizaciones como sistemas abiertos, así como los conceptos de salud, determinantes de la salud bajo el modelo Lalonde, salud ocupacional, riesgo y factores de riesgo.

Finalmente se presenta la propuesta "Fortalecimiento de comportamientos seguros como estrategia de prevención en el ámbito laboral" que surge como resultado de todo el proceso desarrollado, aprendizajes adquiridos y experiencias vividas en la práctica profesional y está orientada a prevenir accidentes de trabajo en el ambiente laboral.

*Trabajo de grado

**Facultadas ciencias humanas. Escuela de trabajo social. VEGA MARTÍNEZ Adriana



SUMMARY

TITLE: MANAGEMENT OF HUMAN TALENT IN JARRIS LTDA: MLA PROFESSIONAL INTERVENTION IN SOCIAL WORK *.

AUTHOR:

GONZÁLEZ SÀNCHEZ MÒNICA LISETH **

KEY WORDS: human talent, occupational health, accidents at work

CONTENT

The growth of the industry in these times and the need to adapt to the movements of the markets they created new requirements in related to the organizations, between that they find the increase of work force and the changes in the relation of the man-machine work; this process I reveal the need to streng then the principal element that her the human equipment composes. Since it represents the fundamental axis in the achievement of the aims organizacionales in the capture of decisions and constant improvement in Jarris Ltda.

The present work of degree reference experience professional practice carried out in Jarris Ltda during the second half of 2010, this report seeks to perform a critical analysis of the processes of development of human talent in the organization.

The topics theoretical and conceptual included general systems theory, viewing organizations as open systems, as well as the concepts of health, health determinants under the model Lalonde, occupational health, risk and risk factors.

Finally, it presents the proposal "Strengthening of safe behaviors as a prevention strategy in the field of labor" that arises as a result of the whole process developed, learning and experiences in professional practice and is aimed at preventing accidents at work in the work environment.

* Graduation project

**Human Science Faculty. School of social work. Vega Martinez Adriana.



INTRODUCCION

El crecimiento de la industria en estos tiempos y la necesidad de adaptarse a los movimientos de los mercados crearon nuevas exigencias en lo relacionado a las organizaciones, entre los que se encuentran el aumento de mano de obra y los cambios en la relación del trabajo-hombre-máquina, hechos que han implicado para las empresas desarrollar nuevos procesos frente al contexto local y nacional en cuanto a la gestión humana se refiere.

La anterior situación se enmarca en un proceso social globalizante y económico donde cobra vital importancia la gestión del talento humano con una visión integral del contexto y buscando siempre el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, a través de programas de conservación y desarrollo.

De esta forma en la actualidad las empresas deben orientar sus esfuerzos no sólo del lado de la productividad y la obtención de ganancias, sino del mismo modo enfocar sus energías hacia el factor humano que hace realidad el producto o servicio, por cuanto de las acciones realizadas por los individuos depende en gran medida el éxito de la empresa

El presente trabajo de grado está basado en un análisis de la práctica organizacional de trabajo social en la empresa Jarris Ltda durante el segundo semestre del año 2010, donde se interviene mediante la gerencia del talento humano de la organización. El lector podrá encontrar cinco capítulos, el primero de ellos representa un referente teórico que fundamenta la intervención, profundizando en la organización como sistema, la relación salud – trabajo y los factores de riesgo, toda de igual importancia para el desarrollo del proceso de práctica que se llevó a cabo.

En el siguiente capítulo se encuentra la contextualización de la experiencia detallando en temas como: el sector servicios de la economía y el sistema de riesgos



profesionales por ser estos parte del macrosistema en el cual está inmersa Jarris Ltda.

En el tercer capítulo se hace una descripción de la institución partiendo de una pequeña introducción histórica, resaltando el crecimiento que ha mantenido en un últimos años, así mismo se expone el direccionamiento estratégico por medio del propósito central, objetivo retador, valores corporativos y política de calidad, que dan cuenta de una plataforma direccionada hacia la calidad de los productos que generan placer en sus consumidores, finalizando este parte del trabajo con la caracterización de la población sujeto de intervención y el rol del trabajador social en la organización.

A continuación, en el capítulo cuatro se presentan la caracterización de la experiencia, mostrándose además el proceso de intervención que giró en torno al modelo de gerencia estratégica por ser ésta la que actualmente direcciona la organización. Se parte de un diagnóstico inicial que da las bases para el desarrollo de la planeación operativa. Esta se fundamentó en cuatro acciones estratégicas que desarrollaban los objetivos de la práctica organizacional: la formalización del departamento de talento humano, diseño e implementación de perfiles por cargo, diseño y ejecución del programa de inducción y fortalecimiento y desarrollo del programa de salud ocupacional, compilándose una serie de información que daría los fundamentos para la propuesta de intervención cuya ejecución se da a conocer en este aparte.

Finalmente se plantea una propuesta de trabajo como alternativa de prevención de accidentes laborales, la cual se basa en el fortalecimiento de comportamientos seguros como estrategia que busca el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores.



1. LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS ABIERTOS

En la actualidad las organizaciones han fluctuado debido a coyunturas tales como las crisis económicas, los movimientos sociales y las tendencias del mercado entre otros fenómenos los cuales las han vuelto complejas, por lo que se hace necesario un abordaje teórico que de explicación respecto a los cambios producidos, puesto que en ellas están involucrados individuos que satisfacen sus necesidades económicas, productivas y sociales.

Bajo este parámetro y por la experiencia práctica de Trabajo Social realizada en Jarris Ltda durante el segundo semestre del año 2010, el fundamento teórico que permite en forma sistemática y científica la aproximación y representación de la realidad y al mismo tiempo constituye una orientación para las acciones cumplidas en esta organización es la Teoría General de Sistemas (TGS), que juega un papel protagónico por su perspectiva holística e integradora.

La TGS está basada en las premisas del biólogo Bertalanffy, quien considera que ésta se constituye en un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales.

En palabras de Bertalanffy, 1969/76-94

“La teoría general de los sistemas es una teoría que procura derivar, partiendo de una definición general de sistemas como complejo de componentes interactuantes, conceptos característicos de totalidades organizadas, tales co-

mo interacción, suma, mecanización, centralización, competencia, finalidad etc., y aplicarlos entonces a fenómenos concretos”¹

La TGS aplicada a las organizaciones explica las relaciones que se dan en su interior, por cuanto las mismas son un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas. Esta teoría, como ya se había anotado, se caracteriza por su perspectiva integradora donde se considera relevante la interacción de los procesos y los productos que surgen en esta dinámica.

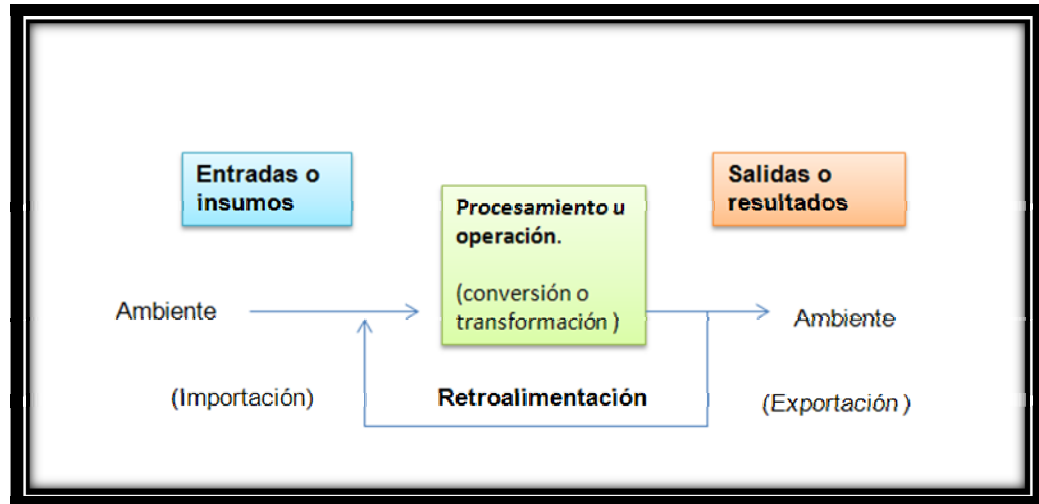
La TGS permite entonces definir el contexto de las organizaciones desde una posición holística y totalizante de todos los componentes que se entrelazan e interactúan en el sistema, definido éste por Chiavenato como:

Un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, esto es en interacción, que desarrollan una actividad para alcanzar un objetivo o propósito, operando sobre datos/energía/materia, tomados del medio ambiente que circunda el sistema, en una referencia de tiempo dada para proporcionar información/energía/materia, resultado de los procesos internos de operación del sistema.²

¹BERTANFFY Ludwig. Teoría General de sistemas. EN: Luis. Teoría y cambio en las organizaciones: Un acercamiento desde los modelos de aprendizaje organizacional. Universitarias de Valparaiso. Chile 2001. {citado en marzo 7 de 2011} Disponible en : http://www.euv.cl/archivos_pdf/libros_nuevos/teoria_y_cambio.pdf

²CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. Quinta Edición. México: McGraw. P 15.

Figura 1. El sistema y sus cuatro elementos esenciales



Fuente: Idalberto Chiavenato. Administración de recursos humanos. Mc Graw Hill .2000

Como se observa en la figura 1 Chiavenato³ plantea que los elementos esenciales de un sistema son:

- **Entradas o insumos:** todo sistema recibe entradas o insumos del ambiente circundante. Las entradas (inputs) proporciona al sistema los recursos e insumos necesarios para su alimentación y nutrición.
- **Procesamiento u operación:** es el núcleo del sistema; transforma las entradas en salidas o resultados. Regularmente, lo constituyen subsistemas (u órganos o partes) especializados en procesar cada clase de recurso o insumo recibido (importado) por el sistema.
- **Salidas o resultados:** son el producto de la operación del sistema. Mediante esta salidas (outputs), el sistema envía (exporta) el producto resultante al ambiente externo.

³Ibid., p. 16.

- Retroalimentación: es la acción que las salidas ejercen sobre las entradas para mantener el equilibrio del sistema. La retroalimentación (feedback) constituye, por lo tanto, una acción de retorno.

Según la naturaleza del sistema, en este caso la organización, se evidencia la constante interrelación y dinámica, al recibir insumos que son transformados de diversos modos para elaborar productos; lo cual hace que las interacciones presentadas entre sus componentes afecten al sistema como un todo.

De esta forma, para comprender a la organización como un todo, hay que visualizarla como un sistema, concepto en el cual sobresalen algunas características. La primera de éstas, es la interdependencia funcional que hace referencia a los elementos que dependen de los otros para su funcionamiento, y en segunda medida la interacción, siendo ésta la acción mutua entre todos los elementos para el funcionamiento del sistema, que se compone de entradas, procesos y salidas.

Respecto a lo anterior, Vergara dice: "La organización entendida como sistema implica una unidad articulada cuyos componentes se relacionan entre sí para el logro de un objetivo global y superior. Las interacciones entre los componentes generan resultados y desempeños que ninguno de ellos por sí mismo podría desarrollar"⁴

Por lo descrito, la TGS ha tomado gran relevancia en el espacio organizacional, por cuanto concibe al hombre como sujeto activo y dinamizador, capaz de modificar e interactuar con su medio para transformar una realidad que se encuentra inmersa en un sistema llamado organización.

⁴ VERGARA, José. Las Redes Sistémicas en el diseño y operación de Sistemas de Planeación. México: 1999. p.3

Es entonces relevante tener en cuenta que las organizaciones⁵“son unidades sociales intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos, esto quiere decir que tienen un propósito definido y su planeación se hace para conseguir algunos de ellos”. Para Chiavenato una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actuar conjuntamente, y desean un objetivo común.

Bajo el enfoque sistémico, la organización es un sistema abierto pues se encuentra en constante interacción con su medio, mantiene un equilibrio dinámico entre las entradas, procesos y salidas, lo cual le permite su capacidad de transformación. Sin este flujo constante el sistema no podría sobrevivir, por lo que cada vez es más importante analizar sus interacciones por la afectación que se genera entre los subsistemas que la conforman.

Para McGregor⁶ las características de la organización son:

Una organización empresarial es un sistema abierto que encaja en otro mayor: la sociedad. Las entradas pueden ser las personas, los materiales y el dinero, así como las fuerzas políticas y económicas de la sociedad. Las salidas son los productos, los servicios y las retribuciones dadas a los miembros de la organización. De la misma manera, los individuos son sistemas abiertos en los subsistemas de la organización. Puesto que la naturaleza de la organización empresarial varía de acuerdo con el medio que la rodea, se dice que es un sistema orgánico y adaptable. Sin embargo, la adaptación es activa, pues la organización y el ambiente se afectan mutuamente: la organización coopera con el ambiente, de la misma manera como el individuo coopera con ella.

⁵ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Visión sistémica del hombre en la organización. Bucaramanga. Revista UIS-Humanidades Vol.27, N° 2, 1998.

⁶CHIAVENATO, Op. Cit., P. 15.



La empresa Jarris Ltda, es un ente expuesto a múltiples interacciones con el entorno, constituyéndose en un cuerpo complejo, dada la actividad que realiza como organización. El medio en el que se desenvuelve está conformado por un sin número de otros sistemas que le aportan, imponen limitaciones y hacen exigencias que son necesarias tenerlas en consideración para determinar las respuestas a corto, mediano y largo plazo que se han de definir y que marcan su desarrollo organizacional. De esta forma es preciso identificar y analizar entre otros aspectos, las relaciones presentes con los proveedores para la adquisición de materias primas, el rol que cumple su talento humano en el desarrollo de sus procesos; la respuesta de los consumidores frente al producto elaborado y servicio prestado, la atención a los compromisos legales (laborales, ambientales, calidad, tributarios) y el cumplimiento de los compromisos sociales para lograr una visión sistémica de Jarris Ltda.

De acuerdo con lo señalado anteriormente, Jarris Ltda se configura como un sistema abierto, que cumple las características generales de los mismos: Tiene las respectivas entradas de energía e insumos, que podrían agruparse en dos grupos: Materiales (papelería, maquinaria, equipos, materia prima, entre otros) y humanos, todos tomados del entorno, permitiendo mantener su funcionamiento y sustento como organización; además desarrolla en su interior diversos procesos de transformación en diferentes subsistemas como: técnico, administrativo, humano y sociales, y por último realiza la transformación de insumos hasta lograr la generación de productos y servicios que reciben sus clientes

Este no es un sistema perfecto ni totalmente acabado, encontrándose en constante transformación, como consecuencia de la acción de las personas que la conforman, quienes aportan sus conocimientos y destrezas profesionales a la consecución de objetivos propuestos.

En este escenario, un rasgo que caracteriza a la organización es el subsistema humano, conformado por personas que se convierten en el eje más importante. Cada persona tiene una historia particular y unos objetivos propios; es así como los individuos al interior de una organización sea grande o pequeña presentan unas cualidades que definen, caracterizan y diferencian las organizaciones unas de otras.

Lo anterior es lo que configura la cultura organizacional que es entendida, como un “conjunto de instituciones informales compartidas que gobiernan y legitiman la conducta de una colectividad organizacional⁷, es vista como el conjunto de supuestos, creencias, conductas y valores que comparten sus miembros. Dicha cultura es intangible pero se encuentra presente en cada parte de la organización, dado que está limitada por la estructura organizacional.

La cultura ha sido integrada por elementos y métodos reflejados en las acciones de la organización y es interiorizada por sus miembros a través del diario compartir, para Chiavenato la influencia de las organizaciones en la vida de los individuos es fundamental: “la manera como las personas viven, se visten, se alimentan, y sus expectativas, sus convicciones y sus sistemas de valores experimentan una enorme influencia de las organizaciones, que a su vez se ven reflejadas por el modo de pensar y sentir de sus miembros”⁸.

Mediante la interpretación de la cultura organizacional se llega a comprender la cotidianidad de la organización; esta cultura se expresa mediante aspectos socio-culturales los cuales comprenden las relaciones entre los valores, las ideologías, las políticas y otros procesos formales de la dirección de ésta, al igual que la agrupación de características específicas de la organización. El determinante humano

⁷TOCA Claudia, CARRILLO Jesús. Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizacional. {Citado en marzo 8 de 2011} Disponible en: <http://web//redalyc.org> Pág. 120

⁸CHIAVENATO, Op. Cit., P. 2.

genera una realidad a partir del flujo continuo de interacciones y relaciones, ya que se integra de un conjunto de individuos que están dotados de talentos, habilidades, destrezas y experiencias personales, que ponen su sello en la dinámica organizacional.

1.1 SALUD EN EL MEDIO AMBIENTE LABORAL

La salud y el trabajo son considerados procesos complejos y vinculantes entre sí. En esta relación es importante tener en cuenta que la salud-enfermedad es un proceso complejo producto entre otros fenómenos, de la interacción constante entre el individuo y el medio ambiente en el cual crece y se desarrolla. “El trabajo es una actividad vital del hombre desde sus orígenes. En la medida en que pasamos la mayor parte del tiempo en función del trabajo, nuestra vida y, por lo tanto también, la salud dependen y están determinadas en la sociedad, de acuerdo como se realicen y organicen el trabajo y el consumo”⁹

Hasta mediados del siglo XX la salud se consideraba como ausencia de enfermedad y limitaciones, y con los cambios socioculturales, económicos y epidemiológicos empieza a gestarse un nuevo concepto que finalmente se concretó en el año 1946 en la carta fundacional de la Organización Mundial de Salud (OMS) que reafirma el concepto integral de salud definiéndola como “un completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o invalidez”¹⁰ Si bien es cierto este concepto marcó un cambio importante en la concepción de salud, el mismo ha sido criticado por cuanto presenta la salud como un estado y no como un proceso.

⁹ GANADO, César. La Educación e Investigación en Salud de los Trabajadores. ENS. Medellín, 1996. p.1.

¹⁰ Preámbulo de la Constitución de la Asamblea Mundial De La Salud, adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, Nueva York, 19-22 de junio de 1946;firmada el 22 de julio de 1946 por los representantes de 61 Estados (Actas oficiales de la Organización Mundial de la Salud,Nº.2,p.100) y que entro en vigor el 7 de abril de 1948.

El aporte dado por la OMS incluye al medio como elemento que puede proporcionar un desequilibrio en la salud, superándose de esta forma conceptos anteriores fundamentados sólo en el aspecto físico en el que se consideraba que “si la estructura anatómica o las funciones orgánicas del hombre o mujer no presentaban ninguna disfunción, entonces se clasificaba como sano”¹¹.

El concepto dado por la OMS incluye entonces elementos del medio, sociales y mentales permitiendo una mirada holística e integral a la definición de salud bajo tres dimensiones:

Aspecto social: El hombre como unidad psicobiológica es por naturaleza un ser social que tiende en todo momento a conformar grupos y comunidades mediante las que promueve su desarrollo. Pero para vivir en comunidad, ha tenido que idear formas de convivencia, regidas por las normas y leyes que regulan los intereses, deberes y derechos de los individuos.

Aspecto Mental: el hombre en su estructura física posee el sistema nervioso, que le permite sentir, moverse, pensar, expresar su carácter, la personalidad y el lenguaje para comunicarse con sus semejantes y su entorno. Se entenderá aquí que la mente está diseminada por todo el cuerpo físico y síquico y es el mecanismo humano mediante el cual sobrevivimos, crecemos y trascendemos.

Aspecto Físico: el hombre al ser un ser complejo en su estructura anatómica, la cual está constituida por un conjunto de órganos que cumple funciones vitales como la respiración, digestión, la actividad cardíaca entre otras, debido a su buen o mal funcionamiento, se califica el estado de bienestar físico de la persona.¹²

¹¹URREO Díaz, Wilfredo. Curso básico en salud ocupacional. {en línea} Cartilla N°: salud y trabajo. Servicio Nacional de Aprendizaje Sena. Centro de servicios de salud- centro nacional agropecuario La Salada Antioquia. [Citado el 17 de febrero de 2011] Disponible en : <http://www.everyoneweb.com/WA/DataFilesaludocu/Cartilla1.pdf>

¹²Ibid.

No obstante es importante resaltar que a estas dimensiones de salud se ha ido incorporando otras como la capacidad de funcionar o la salud como un fenómeno dinámico hasta llegar a la idea que la salud es un fenómeno multidimensional que mantiene una estrecha relación con unos determinantes, que son entendidos como un conjunto de factores o características que influyen en la salud individual y colectiva de las poblaciones. Los determinantes han sido considerados por diferentes autores entre los que se destaca el modelo holístico de Laframboise en 1973 el cual fue desarrollado un año más adelante por el Ministro de sanidad canadiense Marc Lalonde.

Bajo el anterior modelo los factores condicionantes de la salud se dividen en cuatro aspectos, la biología humana, el medio ambiente, los estilos de vida y el sistema de asistencia sanitaria tal como se muestra en la figura 2.

Figura 2. Determinantes de la salud



Fuente. Elaboración propia. Basando En: Modelo Lalonde

Al analizar conceptualmente uno a uno los campos de la salud¹³ propuestos por Lalonde se ubica en primera instancia la biología humana la cual está determinada por una carga genética. Dada su complejidad y la predisposición, es claro que ésta puede repercutir sobre la salud de múltiples formas, como lo señala la Organización Panamericana para la salud:

El componente de biología humana incluye todos los hechos relacionados con la salud, tanto física como mental, que se manifiestan en el organismo como consecuencia de la biología fundamental del ser humano y de la constitución orgánica del individuo. Incluye la herencia genética de la persona, los procesos de maduración y envejecimiento, y los diferentes aparatos internos del organismo, como el esquelético, el nervioso, el muscular, el cardiovascular, el endocrino y el digestivo¹⁴.

En segunda instancia se encuentra el medio ambiente que incluye aspectos relacionados con la salud que son externos al cuerpo humano y sobre los cuales la persona no tiene control, comprende seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y la relación entre ellos.

...peligros para la salud que representan la contaminación del aire y del agua, ni los ruidos ambientales, ni la prevención de la diseminación de enfermedades transmisibles. Además, individualmente, no se puede garantizar la eliminación adecuada de los desechos y aguas servidas, ni que el medio social y sus rápidos cambios no produzcan efectos nocivos sobre la salud¹⁵.

¹³Universidad de Antioquia. El concepto de "el concepto de campo de la salud" una perspectiva canadiense. Tomado de: Organización panamericana de la salud. Promoción de la salud: Una analogía. Washington, 1996, Publicación científica N 557. Pág. 3-5.

¹⁴Ibid

¹⁵Ibid

En un tercer ítem están los estilos de vida, que son características del comportamiento que algunas veces son saludables y otras veces nocivas; además son de tipo individual y colectivo y se encuentran fundamentados en las costumbres, hábitos en la vida cotidiana (consumo de alcohol, droga, alimentación, estrés). La OPS determina:

El componente estilo de vida representa el conjunto de decisiones que toma el individuo con respecto a su salud y sobre las cuales ejerce cierto grado de control. Desde el punto de vista de la salud, las malas decisiones y los hábitos personales perjudiciales conllevan riesgos que se originan en el propio individuo. Cuando esos riesgos tienen como consecuencia la enfermedad o la muerte, se puede afirmar que el estilo de vida de la víctima contribuyó a ellas¹⁶.

En una cuarta categoría se localiza la organización de la atención en salud o sistema de asistencia sanitaria que son los esfuerzos de la sociedad encaminados a mejorar el manejo en relación a la salud. La OPS define como:

La cantidad, calidad, orden, índole y relaciones entre las personas y los recursos en la prestación de la atención de salud. Incluye la práctica de la medicina y la enfermería, los hospitales, los hogares de ancianos, los medicamentos, los servicios públicos comunitarios de atención de la salud, las ambulancias, el tratamiento dental y otros servicios sanitarios como, por ejemplo, la optometría, la quiropráctica y la pediatría¹⁷.

El modelo de los determinantes de la salud tiene la capacidad de abarcar los problemas de salud como un todo y bajo esta óptica se aborda la salud en el

¹⁶Ibid
¹⁷Ibid

trabajo, por cuanto la misma está determinada por diferentes factores que son objeto de análisis de la salud ocupacional entendida como “una disciplina evidentemente preventiva que puede ser definida como un área de la salud pública que atiende una comunidad, la de los trabajadores.”¹⁸

De acuerdo con la OMS:

La salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo¹⁹.

En la anterior definición se pone de manifiesto el carácter preventivo de la salud ocupacional, por lo que se precisa el reconocimiento de los factores que en el medio laboral afectan la salud del hombre para la intervención de los mismos desde diferentes disciplinas. Por esto se reconoce que, la salud en el trabajo se encuentra determinada entre otros factores, por el ambiente, es decir por las condiciones

¹⁸ ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD Y ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. OPS/OMS. Méndez, R. Fávero, Programa Integrado de Medicina del Trabajo. Revista de Educación Médica y salud. Año 1985.

¹⁹ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Definición de salud ocupacional. EN: Fondo de riesgos profesionales.

Aseguramiento de la salud en el trabajo. {Citado el 6 de abril de 2011}. Disponible en:

http://www.fondoriosgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Cartillas/cartilla_asegurando_la_salud_en_el_trabajo.pdf.



donde se realiza la tarea productiva, las cuales influyen directamente sobre la satisfacción, producción y salud de los trabajadores.

En este aspecto es común encontrar factores del ambiente que van en detrimento de la salud, como el espacio físico inapropiado, herramientas deterioradas, estructuras inseguras, equipos y materiales en mal estado, que de una u otra forma se constituyen en riesgos para la salud.

De esta forma, es claro cómo las organizaciones empresariales afectan la salud de los trabajadores por ser el lugar donde los individuos pasan gran parte de su tiempo, hecho que hace necesario la búsqueda de un ambiente de trabajo sano, mediante la adecuación de procedimientos de gestión humana dirigidos a la promoción y prevención de la salud en estos sitios. Así las cosas, si el ambiente de trabajo no cumple unas condiciones mínimas de seguridad, la salud de las personas se afecta produciendo daños que se materializan en accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales por efecto de la combinación de diversos factores de riesgo

En este escenario, el riesgo es entendido como “ la probabilidad de que un objeto material, sustancia ó fenómeno pueda, potencialmente, desencadenar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador, así como en materiales y equipos” y los factores de riesgo se definen como la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo²⁰. En otras palabras son las situaciones que amenazan con reducir la salud y el bienestar de la persona expuesta.

²⁰Universidad del Valle. Salud ocupacional. Factores de riesgo ocupacional. {citado el 17 de febrero de 2011}. Disponible en :<http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>

Para mayor precisión a continuación se presenta una clasificación de los factores de riesgo para el control de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Cuadro 1. Factores de riesgo

Factores de riesgo ²¹	
FACTOR DE RIESGO BIOLÓGICO	Los sectores más propensos a sus efectos son los trabajadores de la salud, de curtiembres, fabricantes de alimentos y conservas, carniceros, laborista, veterinarios. Presentan contacto directo con Hongos, virus, bacterias, paracitos, pelos, plumas, polen (entre otros).
FACTORES DE RIESGOS FISIOLÓGICOS O ERGONÓMICOS	Involucra aquellos agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo. Presentan factores de riesgo equipos, máquinas y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre-esfuerzo.
FACTORES DE RIESGO QUÍMICO.	Factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, tales como carga física, ruido, iluminación, radiación ionizante, radiación no ionizante, temperatura elevada y vibración, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición de los mismos
FACTORES DE RIESGO QUÍMICO.	Son factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, tales como carga física, ruido, iluminación, radiación ionizante, radiación no ionizante, temperaturas elevadas y vibraciones

Fuente: Universidad del Valle. Salud ocupacional. Factores de riesgo ocupacional.

²¹Ibid.

Cuadro 1 .Factores de riesgo (Continuación)

<p>FACTORES ARQUITECTÓNICOS</p>	<p>Son las características de diseño, construcción, mantenimiento y deterioro de las instalaciones locativas pueden ocasionar lesiones a los trabajadores o incomodidades para desarrollar el trabajo, así como daños a los materiales de la</p>
<p>FACTORES DE RIESGO ELÉCTRICO</p>	<p>Se refiere a los sistemas eléctricos de las máquinas, equipos, herramientas e instalaciones locativas en general, que conducen o generan energía y que al entrar en contacto con las personas, pueden provocar, entre otras lesiones, quemaduras, choque, fibrilación ventricular, según sea la intensidad de la corriente y el</p>
<p>FACTORES DE RIESGO MECÁNICO</p>	<p>Contempla todos los factores presentes en objetos, máquinas, equipos, herramientas, que pueden ocasionar accidentes laborales, por falta de mantenimiento preventivo y/o correctivo, carencia de guardas de seguridad en el sistema de transmisión de fuerza, punto de operación y partes móviles y salientes, falta de herramientas de trabajo y elementos de</p>

Fuente: Universidad del Valle. Salud ocupacional. Factores de riesgo ocupacional.

Los riesgos mencionados tienen directa relación con los comportamientos inseguros o sub-estándares,²² definidos como comportamientos que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente, que constituye en la actuación personal indebida, que se desvía de los procedimientos seguros, determinados para cada área de trabajo aceptados como correctos. Se trata de acciones comunes, muchas veces que se realizan sin pensar que pueden ocasionar un daño a la salud, entre éstas se encuentran: no seguir procedimientos establecidos, laborar sin autorización o no estar capacitado, omitir el uso de elementos de protección personal, hacer bromas, trabajar bajo la influencia del alcohol y/u otras drogas y falta de atención entre otros. Estas condiciones generan un amplio abanico de riesgos y

²² Resolución 1401 de 2007. Artículo 2 {citado el 18 de febrero de 2011} Disponible en : http://www.suratep.com.co/index.php?option=com_content&task=view&id=854&Itemid=136



peligros que pueden generar accidentes derivando un deterioro de la salud, por lo que se precisa de medidas de control sobre los mismos; aunque es cierto que controlar estos actos sub-estándar, no significa que no se van a generar más actos inseguros, si se logra reducir estos comportamientos en actos seguros se reducen los riesgos.

Para el logro de la reducción del riesgo e inminentemente relacionado con la disminución de accidentes de trabajo y enfermedad general, se encuentra la ejecución del programa de salud ocupacional, “el cual consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrollados en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria”²³

Desde la mirada de trabajo social y partiendo de su responsabilidad en los procesos de gestión del de talento humano, le corresponde a este profesional el desarrollo de su labor encaminada hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores en el ambiente laboral, para lo cual se definen unos ejes estratégicos como lo cita el Profesor Carlos Eduardo Torres²⁴. Estos ejes hacen parte de una de las áreas del proceso de actuación profesional de trabajo social que busca el bienestar del trabajador y la cual ha sido denominada conservación y desarrollo que prevé no sólo la salud ocupacional como un pilar fundamental para el desarrollo del hombre en la organización sino otras áreas de intervención dentro de las que se destacan capacitación y desarrollo (capacitación técnica, capacitación en crecimiento personal, capacitación normativa, mecanismos de rotación, métodos

²³ Resolución 1016 de 1989. Artículo 2 {Citado el 6 de abril de 2011} Disponible en: http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Cartillas/cartilla_asegurando_la_salud_en_el_trabajo.pdf.

²⁴ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo social en las organizaciones: Nuevas alternativas y perspectiva profesional. En revista colombiana de trabajo social CONETS 2005-Nº19.P.120



eficientes de competencia); gestión participativa (espacios de innovación y creatividad, comunicación organizacional, ambiente laboral adecuado), y mejoramiento socio laboral (prestación de servicios, proceso de pensión, fondo de ahorro, orientación familiar).

Se configura acorde con lo anterior un campo de desempeño importante para el trabajador social que debe estructurarse en pro de un alto nivel de bienestar de los colaboradores, donde la promoción de la salud y la prevención de enfermedades son protagonistas de primer orden.

2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1 EL SECTOR SERVICIOS EN LA ECONOMÍA COLOMBIANA

El sistema económico se compone de tres sectores, el sector primario se ocupa de las actividades más próximas a los recursos naturales y a que pertenecen las ramas de la agricultura, pesca y minería; el secundario comprende las actividades industriales y la construcción y el terciario se ocupa de proveer bienes no materiales, como los servicios y está integrado por el comercio, el transporte, la banca, los seguros entre otros²⁵.

En cuanto al sector terciario este hace referencia a la actividad económica que no produce una mercancía en sí, a esto se le llama bienes intangibles, pero que son necesarios para el funcionamiento de la economía, esta actividad se encuentra agrupada principalmente en zonas urbanas por concentrar variedad de servicios.

Este sector se encuentra a cargo de la etapa final de la carrera productiva es decir de la comercialización de productos en el mercado incluyendo diferentes esferas de bienes y servicios. Además se encuentra en continuo crecimiento debido a los avances tecnológicos y a las demandas sociales por mayores servicios, debido a la variedad de actividades económicas donde actúa se presenta un aumento de las exigencias del mercado y la competitividad.

²⁵ JARAMILLO. Paula. Departamento nacional de planeación. Dirección de estudios económicos. ¿Qué es el sector servicios, como se regula, como se comercia y cuál es su impacto en la economía?(citado el 21 de febrero 2001) disponible en : www.dnp.gov.co



Por lo anterior es evidente que dado el objeto social de Jarris Ltda, el sector que corresponde para efectos de este proyecto, es el sector servicios, siendo este determinante pues hace referencia a “conjunto de actividades económicas dedicada a la distribución de bienes o a la satisfacción de necesidades no cubiertas mediante bienes materiales”²⁶, este sector se caracteriza por la diversidad de negocios, entre estos se encuentran el comercio, hotelería, restaurantes, transporte y comunicaciones. Cabe añadir como en los últimos tiempos ha adquirido importancia los servicios que se enfocan en la satisfacción de necesidades relacionadas con el ocio (espectáculos, gastronomía y turismo entre otros).

Para Jaramillo el sector servicios:

Ha presentado un gran crecimiento en los últimos años, lo que lo ha convertido en el rubro con mayor participación en el PIB tanto en países desarrollados, como en los que están en desarrollo. Además, ha presentado un importante crecimiento en el comercio mundial²⁷.

²⁶ Romero Iván Ernesto. Régimen de comercio exterior de servicios un enfoque práctico. Santa Fe de Bogotá, 2003, 28 p. Trabajo de grado (Derecho). Universidad Pontificia Javeriana. Facultad de ciencias Jurídicas y socioeconómicas

²⁷ JARAMILLO. Paula, OP.Cit. P.2

A nivel internacional este sector es el de más *rápido crecimiento de la economía mundial* y *representa dos tercios de la producción mundial, un tercio del empleo mundial y cerca del 20 por ciento del comercio mundial*.²⁸, convirtiéndose en uno de los sectores más importantes de la economía, no solo por el peso económico sino por el uso de capital humano para el desarrollo de su actividad.

Para Jaramillo esta actividad de servicios económicos representa más del 60% de la producción en los países de la OECD²⁹, y más del 50% del PIB de Colombia, por otra parte determina el crecimiento de otros sectores, como industrial y agropecuario debido a su carácter intermediario.

Para el caso colombiano el sector de servicios ha ganado participación en el PIB durante los últimos años, este aporte para el 2009 fue de 68.5%, así el aporte al empleo es del 66.9%, frente al sector primario y secundario³⁰. Es preciso aclarar la importancia de este sector como motor de economía y generador de empleo a nivel nacional, visualizándose un crecimiento progresivo debido a la gran demanda del mercado en medio de un contexto globalizado.

El crecimiento de la industria ameritó el aumento de la mano de obra, razón por la cual se establece la reglamentación de políticas que se orienten en favor de las personas que ingresan al mercado laboral, constituyéndose por medio de los riesgos laborales el sistema de seguridad social integral, medidas que permitan proteger de riesgos acaecidos por el trabajo.

²⁸ Organización Mundial del Comercio. OMC. Servicios: normas encaminadas al crecimiento y la inversión. {citado el Marzo 15 de 2011}. Disponible en : http://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/agrm6_s.htm

²⁹ Siglas en ingles de : Organización para la cooperación y el desarrollo económico

³⁰ JARAMILLO.Paula, OP.Cit. P.2



2.2 LOS RIESGOS LABORALES EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL COLOMBIANO

La introducción de nuevas tecnologías en la economía ha traído consigo nuevas relaciones laborales, cambios en la organización del trabajo, la flexibilidad en la legislación laboral, incremento en la jornada laboral, reducción en el número de trabajadores por la relación hombre máquina, inducción de nuevos procesos, tareas, agentes y materiales. Lo anterior ha incidido directamente sobre la salud de los trabajadores, por lo tanto es relevante destacar aspectos legales que enmarcan la práctica en el ámbito laboral y en materia de salud ocupacional tendiente a mejorar el ambiente de trabajo, buscando el bienestar físico, psicológico y social.

Con relación a la OIT³¹ institución mundial responsable de la elaboración y supervisión de las Normas Internacionales del Trabajo, se determina que cada año mueren más de 2 millones de personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. De acuerdo con estimaciones moderadas, se producen 270 millones de accidentes en el trabajo y 160 millones de casos de enfermedades profesionales. La seguridad en el trabajo difiere enormemente de país en país, entre sectores económicos y grupos sociales³².

Si bien las nuevas tecnologías han permitido un mayor desarrollo y rapidez, éstas han aumentado los riesgos en relación al trabajo, causando un daño directo a la salud de los trabajadores. Según datos de la OIT, el número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo que anualmente cobra más de 2

³¹ OFICINA INTERNACIONAL PARA EL TRABAJO.OIT.Salud y seguridad en el trabajo.{citado 16 febrero de 2011}. Disponible en : <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>

³²Ibid.



millones de vidas, parece estar aumentando debido a la rápida industrialización de algunos países en desarrollo.³³

La situación es aún más preocupante a nivel mundial debido a que una nueva evaluación de los accidentes y las enfermedades profesionales indica que el riesgo de contraer una enfermedad profesional se ha convertido en el peligro más frecuente al que se enfrentan los trabajadores en sus empleos. Estas enfermedades causan anualmente unos 1,7 millones de muertes relacionadas con el trabajo y superan a los accidentes mortales en una proporción de cuatro a uno³⁴.

Colombia no es ajena a estos problemas y ha formulado una serie de normas en el ámbito de la salud ocupacional con miras a garantizar la salud en el trabajo, que incluye el aseguramiento de los riesgos de accidentes laborales y enfermedad profesional, destacándose que a partir de la Ley 100 de 1993 en el libro tercero se configura el Sistema General de Riesgos Profesionales.

En relación con lo anterior, en Colombia según informes del Ministerio de Protección Social 2009-2010³⁵ la población afiliada al Sistema General de Riesgos Profesionales pasó de 6.845.532 a un total de 6.806.887 para marzo de 2010, contando con 434.333 empresas afiliadas.

La tasa de accidentalidad inició el periodo con 5 accidentes por cada mil afiliados y a marzo de 2010, se presentaron 4,9 accidentes por cada mil. Las actividades económicas con mayor incidencia de accidentes de trabajo fueron: empresas prestadoras de servicios de salud, empresas de negocios varios tales como

³³Ibid

³⁴Organización Mundial de la salud. OMS. El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentado. Comunicado conjunto OIT/OMS. (citado el 16 de febrero de 2011. Disponible en : <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/index.html>

³⁵República de Colombia. Sector de la protección social. Informe de actividades 2009-210. Bogotá 2010. {citado el 16 de marzo de 2011} Disponible en: <http://mps.minproteccionsocial.gov.co/vbecontent/NewsDetail.asp?ID=19746&IDCompany=3>

cobranza de cuentas, actividades de evaluación, construcción de edificaciones para uso residencial y, empresas dedicadas a la obtención y suministro de personal.

En el período julio 2009 – marzo 2010, la mortalidad fue de 409 accidentes calificados como mortales, siendo las empresas del sector de la construcción, actividades de justicia, oficina de negocios varios, actividades agrícolas y agropecuarias y la del sector petrolero las de mayor incidencia.

En el marco anterior, la encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo 2007³⁶ determinó los factores de riesgo presentes en más de la mitad de los centros de trabajo, destacando que los mismos están relacionados con condiciones ergonómicas (movimientos repetitivos de manos o brazos, conservar la misma postura durante toda o la mayor parte de la jornada), seguido por los agentes psicosociales relacionados con la atención al público.

Como se anotó en párrafos anteriores, es a partir de la Ley 100 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1295 de 1994 que se definen los lineamientos administrativos, económicos y asistenciales referente a los riesgos profesionales, por lo que merece especial atención señalar los aspectos más relevantes del mencionado Decreto.

En el artículo 1 expresa que “el Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades

³⁶ Ministerio de la protección social. Encuesta Nacional de condiciones de salud y trabajo 2007. {citado el 16 de Marzo de 2011}. Disponible en : http://www.ila.org.pe/publicaciones/docs/encuesta_nacional_colombia.pdf



y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan”³⁷

Según el mencionado decreto, en procura del principio de universalidad el sistema cubre a los trabajadores dependientes, vinculados mediante contrato de trabajo, los trabajadores independientes, los jubilados incorporados a la fuerza laboral y los estudiantes en práctica que deban ejecutar trabajos que signifiquen fuente de ingreso para la respectiva institución, y cuya actividad formativa es requisito para la culminación de sus estudios³⁸.

En este sentido según lo dispuesto en el artículo 56 del decreto 1295 del 94, la prevención de riesgos profesiones es responsabilidad de los empleadores. Corresponde al gobierno nacional expedir las normas reglamentarias y técnicas tendientes a garantizar la seguridad de los trabajadores y de la población en general, en la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional, así mismo le corresponde ejercer la vigilancia y control de todas las actividades, para la prevención de los riesgos profesionales.

El Sistema General de Riesgos Profesionales está regulado por el estado, éste a su vez otorga el manejo a las empresas administradores de riesgos profesionales ARP, que tienen como función principal prevenir, proteger y atender a los trabajadores de las contingencias producidas en ocasión de su trabajo. La afiliación al sistema es obligatoriedad del empleador, los aportes al mismo son acorde a la actividad económica de la empresa y la protección se inicia desde el día calendario siguiente al de la afiliación. Se destaca igualmente que los empleadores solo pueden vincular a sus colaboradores para el aseguramiento de

³⁷ Decreto 1295 de 1994. Artículo 1 {Citado el 6 de abril de 2011}. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1994/decreto_1295_1994.html

³⁸ PICON MERCHANT, María Eugenia. La salud ocupacional en el contacto del sistema general de riesgos profesionales. Departamento de salud pública Universidad de caldas. (citado el 16 de Febrero de 2011). Disponible en: http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%203-4_5.pdf



los riesgos profesionales a una sola ARP, la cual es de su libre y voluntaria elección.

Es determinante entonces las obligaciones que tiene el empleador en cuanto al sistema de riesgos profesionales, las cuales son definidas en el Artículo 20º.

Obligaciones del empleador:

- Del pago de la totalidad de la cotización de los trabajadores a su servicio.
- Trasladar el monto de las cotizaciones de los trabajadores a su servicio.
- Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo,
- Programas, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de salud ocupacional de la empresa, y procurar su financiación;
- Notificar a la entidad administradora a la que se encuentre afiliado, los accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- Registrar ante el ministerio de trabajo y seguridad social el comité paritario de salud ocupacional o el vigía ocupacional correspondiente.
- Facilitar la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de salud ocupacional
- Informar a la ARP a la que este afiliado, las novedades laborales de sus trabajadores



A los trabajadores como parte elemental del sistema, la ley establece entre otros deberes **Artículo 22º:**

- Procurar el cuidado integral de la salud
- Suministrar información clara veraz y completa sobre su estado de salud
- Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas en este decreto
- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de salud ocupacional de la empresas
- Participar de la prevención de los riesgos profesionales a través de los CO-PASO o como vigías ocupacionales.
- Los pensionados por invalidez por riesgos profesionales, deberán mantener actualizada la información.
- Los pensionado por invalidez por riesgos profesionales, deberán informar a la entidad administradora de riesgos profesionales correspondiente, del momento en el cual desaparezca o se modifique la causa por la cual se otorgó la pensión.

Es importante anotar que los beneficios a que todo afiliado tiene derecho en el Sistema de Riesgos Profesionales en Colombia están asociados con dos tipos de prestaciones: las asistenciales y las económicas. Las asistenciales son las que están relacionadas con servicios médicos, hospitalización y tratamientos entre otros. Por su parte, las económicas contemplan subsidios por incapacidad temporal, indemnización por incapacidad permanente parcial, auxilio funerario, pensión de invalidez y pensión de sobrevivientes.



De acuerdo con el marco regulatorio del Sistema General de Riesgos Profesionales mediante la Resolución 1401 de 2007, se regulan las investigaciones de incidentes y accidentes de trabajo y se dictan las disposiciones que debe contener el informe de la investigación, como son la descripción clara y precisa del accidente y sus causas, los compromisos de intervención por parte del trabajador y el empleador. Estas actividades se llevan a cabo con el fin de disminuir el índice de accidentalidad y enfermedad ocupacional en las organizaciones.

Bajo estas premisas es determinante un mecanismo de conservación y desarrollo para el empleado, dado que la organización está en la obligación de estructurar y mantener un alto nivel de bienestar, en vista de la incidencia de factores relacionados con el trabajo que afectan la salud, por lo que es preciso acorde con lo formulado en el Plan Nacional de Salud Ocupacional en 2008-2012 fortalecer la promoción en salud y mejorar la actuación de las entidades, para lo cual se requiere impulsar el desarrollo del sistema de riesgos profesionales, garantizar la viabilidad de éste y fortalecer la cobertura del sistema de riesgos profesionales, objetivos que exigen la vinculación de los diferentes actores del sistema, donde la actuación de las empresas es un factor clave para concretar programas dirigidos al cumplimiento de estos objetivos.



3. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: JARRIS LTDA

Jarris Ltda, es una organización sólida en el mercado gracias a la calidad de sus productos y al buen servicio que ha caracterizado, razón por la cual cuenta con gran acogida por parte de la población, permitiendo un gran crecimiento. Como respuesta a la acogida por parte del público, esta entidad ha asumido su responsabilidad para con la salud, asegurando la calidad sanitaria de los alimentos que comercializa, mediante la aplicación de las buenas prácticas de manufactura y el plan HACCP, asumiendo como prioridad la seguridad e inocuidad de los alimentos en pro del bienestar de sus clientes y de sus colaboradores.

Jarris Ltda., es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos alimenticios, nace en 1988 y sus fundadores son el Dr Juan Manuel Serrano Pinilla y la Dra. Elsa Yolanda Pinilla Varga, quienes visualizaron una oportunidad de negocio en la comercialización de pollo a la Broaster su principal producto, buscando satisfacer las necesidades alimenticias con productos de la mejor calidad.

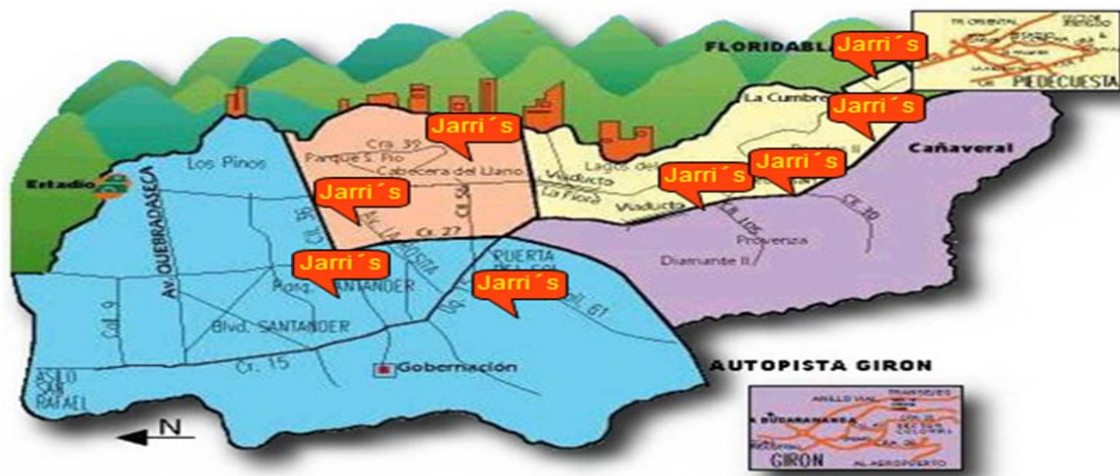
En 1992 asume la gerencia el Dr Felipe Serrano, socio de la organización, quien dirige estratégicamente la empresa cuya sede principal está ubicada en la calle 85 N° 25-115 de Bucaramanga, lugar donde se encuentra el área administrativa, la planta de producción y el punto de venta principal.

Por otro lado y gracias a la acogida y al éxito desde sus inicios, Jarris emprendió un rápido crecimiento abriendo ocho puntos de venta (Autopista, centro, Riviera, Ciudadela, Paralela, Florida, Cañaveral, CC cuarta etapa) los cuales están locali-

zados estratégicamente en el área metropolitana de Bucaramanga, buscando llegar a mas hogares santandereanos.

En la Figura 3 se visualiza la ubicación geográfica de cada uno de los puntos de venta de Jarri's y se evidencia el desarrollo estratégico de la empresa en relación a un factor crítico de éxito como lo es la ubicación geográfica de puntos para la distribución de productos al consumidor final.

Figura 3. Ubicación geográfica Jarri's Ltda.



Fuente: Base de datos Jarri's Ltda., Año 2010

Jarri's se ha diferenciado ante sus competidores, por cuatro premisas que son: La calidad en sus productos, la atención al cliente, la rapidez en sus servicios y los estándares de aseo e higiene dentro de sus puntos de venta.



Comprometidos con la salud y el bienestar en el año 2000 implementa el sistema HACCP, acorde con lo exigido en el Decreto 3075 del 23 de Diciembre de 1997, establecido por el Ministerio de Salud que proporciona un soporte escrito para las buenas prácticas de manufactura, siendo estos principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para el consumo humano.

3.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Jarris Ltda es una empresa que se visualiza como líder en la producción y comercialización de productos alimenticios, y teniendo como referencia el devenir histórico de la misma, se dan a conocer los lineamientos que definen su rumbo organizacional, cuya información fue obtenida de la planeación estratégica 2010 y de la base de datos de la organización.

La empresa cuenta con un modelo de planeación donde se expresa el propósito central, objetivo retador, valores corporativos y política de calidad, los cuales se exponen a continuación.

Propósito central (misión).

Generar placer entregando alimentos saludables con un servicio cálido, rápido y cómodo, expresión auténtica de nuestro profundo compromiso con el cliente.³⁹

Objetivo retador (visión)

Creceremos 5 veces, vendiendo 50.000 SMLV anuales en el año 2020, teniendo una marca posicionada a nivel nacional y con presencia internacional.⁴⁰

³⁹ JARRIS LTDA. Direccionamiento estratégico 2010. Documento interno de la empresa. Noviembre 2010

⁴⁰ Ibid



Valores corporativos

Calidad: Que genere placer

Como eje vital de nuestras acciones

Cliente: Confianza: Creemos en la gente y la dejamos actuar

Compromiso: cumplimos de forma autentica nuestra palabra y vamos más allá de nuestras obligaciones.

Pulcritud: hacemos nuestro trabajo en ambientes limpios, ordenados e inocuos que se ven reflejados en nuestra presentación personal.⁴¹

Política de calidad

Se diseñará, implementará y mantendrá en funcionamiento un Sistema de Gestión de la Calidad basado en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), que asegure la inocuidad y calidad de los alimentos que se elaboran, partiendo de bases científicas y técnicas que permitan desarrollar los procedimientos necesarios para controlar todos los peligros significativos para la salud de los consumidores, a través de la total conciencia y sensibilización del personal operativo y la participación activa de cada uno de los integrantes de la empresa.⁴²

Al validar la plataforma estratégica se observa que Jarris Ltda está direccionada hacia la generación de placer y comodidad expresión auténtica del compromiso con el cliente siendo ésta un elemento de competencia frente al mercado local y nacional; asimismo busca el crecimiento y posicionamiento de la marca ejes que constituyen la segunda estrategia en ejecución. Así entonces la misión y la visión

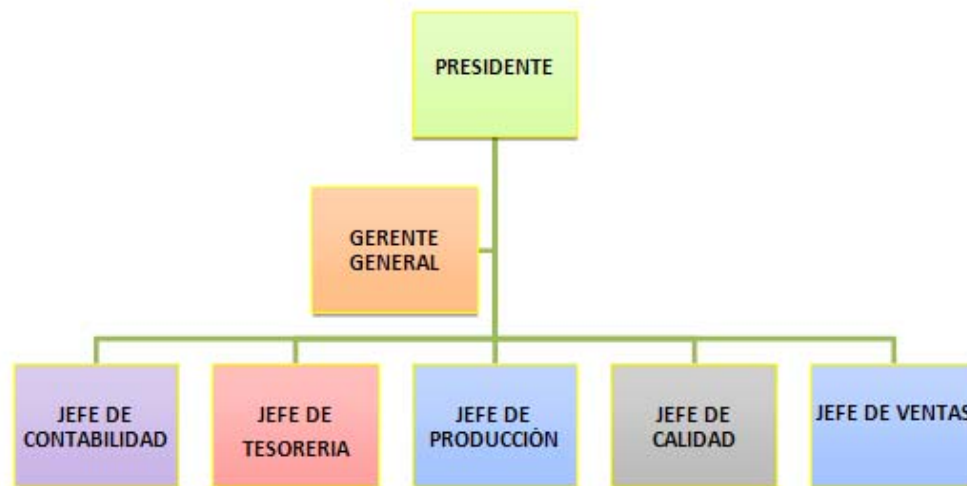
⁴¹Ibid

⁴² JARRIS LTDA. Plan Haccp 2008. Documento interno de la empresa. Noviembre 2010

definen el rumbo de la organización a alcanzar mayores niveles de competitividad y crecimiento.

De igual manera, en primera medida como función característica de la empresa se resalta la especialización de la misma en el procesamiento, fabricación y comercialización de productos alimenticios y bebidas en general para restaurante. Su principal producto es el Pollo a la Broaster el cual se caracteriza por su excelente calidad, y presenta reconocimiento a nivel departamental logrando la satisfacción del cliente

Figura 4. Organigrama Jarris Ltda



Fuente: Planeación estratégica, Jarris Ltda. Año 2010

La alta dirección de Jarris Ltda como se muestra en la Figura 4, está representada por el gerente general, quién cumple como función principal representar legalmente a la empresa, ante terceros y ante toda clase de autoridad administrativo y judicial, y a la vez velar por el cumplimiento de las políticas, normas procedimientos y reglamentos establecidos por la empresa.



La estructura organizacional fue diseñada para dar respuesta a lineamientos técnicos y operativos de la organización. Los departamentos sujetos al área administrativa como contabilidad, tesorería, producción, calidad y ventas se reúnen periódicamente para analizar alcances de la organización.

La dirección de contabilidad y finanzas tiene como funciones principales realizar los movimientos diarios de contabilidad y los libros que lleva la empresa, encargándose de relacionar los ingresos y egresos diarios de cartera como soporte para acciones legales.

La dirección de producción se encarga de la entrada y supervisión de materia prima que la empresa necesita para la producción y comercialización de alimentos, verificando, registrando la calidad y cantidad permitiendo el abasteciendo de productos que se elaboraran en la planta de producción.

La dirección de calidad organiza, planea y dirige el programa de calidad constituido en la organización; se encarga de velar por el cumplimiento de las BPM buenas prácticas de manufactura, en la planta de producción y en los puntos de venta.

La Dirección de puntos de venta se encarga de prestar asesoría y atención directa al público, realizando actividades relacionadas con las ventas y el servicio al cliente, coordinando con el departamento de producción y calidad en cuanto a abastecimientos, mejora de los productos existentes e inocuidad de los productos.

Como se nota, no existe una unidad funcional que agrupe los procedimientos de gestión humana, frente al crecimiento y expansión que ha logrado en el mercado local, se hizo necesario abrir el departamento de talento humano, que integrar al personal con la organización.

De esta forma la intención de crear el departamento de talento humano surge con respecto al crecimiento que ha presentado la organización en los últimos años y la



proyección de la organización para dar solución a necesidades latentes que emergen de esta dinámica los programas de salud ocupacional, los procesos de selección y contratación entre otros.

En ese sentido Jarris Ltda integró en su organización durante el segundo semestre de 2010 una estudiante en formación de trabajo social organizacional de nivel avanzado, con el fin de coordinar, liderar y apoyar constantemente el DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO fortaleciendo áreas de intervención como provisión del talento humano, conservación y desarrollo y procesos evaluativos, con el fin de brindar un clima organizacional seguro y sano, mediante acciones estratégicas, que permitieran disminuir riesgos ocupacionales , mejorando el ambiente de la organización y la calidad de vida de los empleados.



3.2 EL PROCESO DE FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN JARRIS LTDA

Para el contexto específico en el que se enmarca la práctica profesional que se llevó a cabo, se destaca que la empresa está dedicada a la fabricación y comercialización de productos alimenticios lo cual lleva a que se presenten unas características particulares como es la aplicación de las buenas prácticas de manufactura y sistema HACCP, constituyendo en una garantía para la calidad e inocuidad del producto que se manifiesta en beneficios para el consumidor, estos comprenden aspectos higiénicos y de saneamiento, aplicables en toda la cadena productiva incluido el transporte y comercialización.

Garantizar la inocuidad de los alimentos, en otras palabras, brindar un producto que no signifique riesgos para la salud es una responsabilidad de Jarris Ltda, por lo cual se debe tener un control minucioso a lo largo de la cadena productiva, desde el proveedor hasta el producto final que llega a la mesa, lo que se visualiza en aplicar estándares de alta calidad en cada uno de los procedimientos que lleva a cabo.

En la figura 5 se presenta un diagrama con la cadena productiva de los alimentos en Jarris Ltda.

Figura 5. Cadena productiva Jarris Ltda.



Fuente: Autor del proyecto.

Como se muestra la actividad productiva inicia desde el momento en que la materia prima es enviada por el proveedor, quien debe cumplir con unos estándares de calidad exigidos por Jarris Ltda y que son valorados por el departamento de calidad quien evalúa constantemente los productos recibidos, razón por la cual se asegura materia prima de la mejor calidad. Seguido a esto se desarrollan unos procedimientos de toma de temperatura, procesamiento y trazabilidad del producto, orientados por el cumplimiento de las BPM para una óptima manipulación de los alimentos, las cuales comprenden: las instalaciones, lo equipos, utensilios y el personal manipulador.

Dada la variedad de los productos, clientes, demandas de servicio e incidencia en la salud, el recurso humano de Jarris es competente en relación con los requisitos exigidos para la manipulación de alimentos, como es la capacitación constante en medidas higiénicas. También debe cumplir con unas prácticas higiénicas como es el uso del uniforme (gorro, tapabocas, delantal), además el lavado de manos constante, la no utilización de maquillaje, entre otros, garantizando la inocuidad de los productos.

Por último el producto terminado es transportado al punto de venta para su destino final que son los clientes. Este producto debe ser manipulado, inspeccionado y



empacado, logrando una adecuada presentación para llevarlo a la mesa, proceso que se realiza con estrictas medidas sanitarias, orientándose hacia la calidad del producto, en pro del bienestar y satisfacción de los clientes.

Bajo este esquema el equipo de aseguramiento de la calidad se encuentra vigilando la cadena productiva, evaluando y controlando productos críticos que pongan en peligro la calidad del producto. Así mismo la organización mantiene una alta competitividad frente al mercado económico que exige cada día innovación, excelentes productos y calidad, lo cual se evidencia en el crecimiento y competitividad frente al mercado que en encuentra en auge.

Esto no sería posible sin la integración del recurso humano, el apoyo y la gestión interdisciplinaria, que logran un resultado significativo en el proceso productivo; el valor agregado dado por el componente humano se conceptualiza como un importante componente del sistema que interactúa en pro de resultados positivos, no sólo para la organización sino para el personal que labora en ésta, aportando así su talento y habilidades.

3.3 EL TALENTO HUMANO EN JARRIS LTDA

La empresa se halla ubicada en el área metropolitana de Bucaramanga y Florida y está conformada por 132 personas, hombres y mujeres en su parte operativa y administrativa. Se observa el alto número de mujeres tanto en planta como en misión, siendo el grupo poblacional más amplio que labora en la misma.

Todos las personas de la organización son capacitadas y acreditadas en BPM (buenas prácticas de manufactura), así como en la implementación del plan HACCP, plan de calidad que se aplica para la elaboración del producto “Pollo a la



Broaster”, proceso que inicia con la recepción de las materias primas en la planta de Producción hasta la entrega al cliente en los puntos de venta.

El estilo gerencial de Jarris se caracteriza por ser participativo y estratégico, orientado hacia el logro de objetivos en busca de la mejora continua en cada proceso, los cuales son dirigidos por personal capacitado en cada área como puntos de venta, planta de producción, Dpto. de calidad, Dpto. de finanzas y Dpto. de contabilidad

El rápido crecimiento de la empresa y las exigencias del mercado por competir permitieron que la organización cuente a la fecha con 132 personas distribuidas en:

- **Personal de planta:** Vinculados directamente por la empresa con contratos a término fijo e indefinido. Hay 61 personas entre mujeres y hombres que se encuentran contratados directamente por la empresa, con 21 contratos término indefinido y 41 contratos a término fijo, desempeñándose en el área administrativa, comercial y producción.
- **Personal en misión:** Vinculado por medio de una empresa de servicios temporales, con contratos a término fijo, se le denomina personal extra. Son 71 personas entre hombres y mujeres, desempeñándose 70 en el área comercial y operativa, solo con 1 persona del área administrativa.

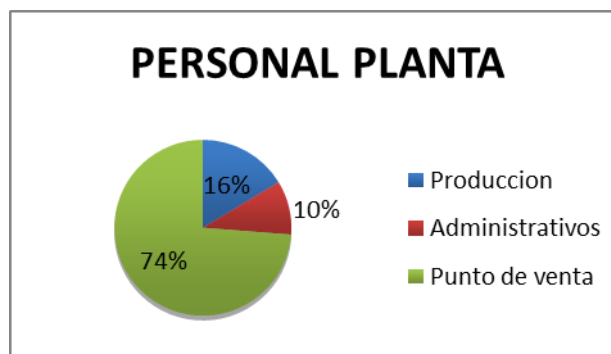
Cuadro 2 .Personal en la organización

Las personas en la organización	
Personal planta	61
Personal en misión	71
Total	132

Fuente: Información suministrada por Jarris Ltda en el marco de la práctica desarrollada durante el segundo semestre académico de 2010.

Se observa en el cuadro personas en la organización que el personal de Jarris a octubre de 2010 se divide en dos grupos: el personal planta en menor rango, con 61 personas y el personal en misión con 71 personas contratadas. Esto permite evidenciar la tercerización del servicio frente a la necesidad de contratar nuevos empleados como respuesta al crecimiento de la organización.

Grafico 1. Distribución de personas por área de trabajo.



Fuente: Información suministrada por Jarris Ltda en el marco de la práctica desarrollada durante el segundo semestre académico de 2010.

El personal vinculado directamente se encuentra distribuido en el área administrativa, producción y punto de venta contando este último con un 74% de participación relacionados con la parte comercial y de atención al cliente; es de resaltar que todo el personal se identifica con los valores y orientación de servicio que siempre ha llevado Jarris como una de las herramientas más importantes de trabajo.

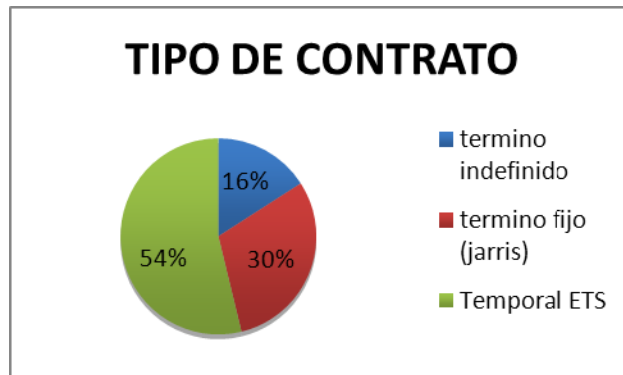
Grafico 2. Distribución de personal en misión por área de trabajo.



Fuente: Información suministrada por Jarris Ltda., en el marco de la práctica desarrollada durante el segundo semestre académico de 2010.

El personal en misión llamado personal extra se convierte en el tipo de contratación de mayor aplicabilidad en la organización. Es así como se observa la dinámica organizacional de tercerización de los servicios también llamados outsourcing, delegando responsabilidades y compromisos que son inherentes a la esencia del negocio. Este tipo de vinculación laboral amerita un tipo de contrato distinto que se configura como término fijo.

Grafico 3. Tipo de contrato



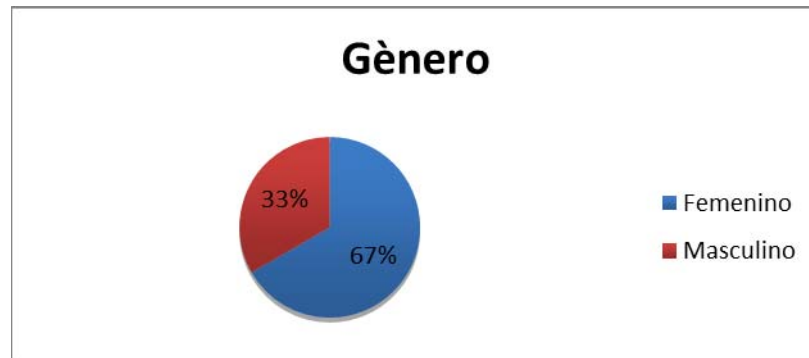
Fuente: Información suministrada por Jarris Ltda., en el marco de la práctica desarrollada durante el segundo semestre académico de 2010.

Los contratos establecidos en la organización son los de tipo indefinido, fijo y temporal como se aprecia en el grafico 3. Los de término indefinido es cuando no existe un tiempo definido para la terminación del contrato, a término fijo establece un límite de tiempo a un año y el temporal se acuerda por la realización de una obra o prestación del servicio.

La vinculación laboral que prevalece para empleados es a término temporal con un promedio de 54%, también llamados personal extra e involucra a domiciliarios y personal de fines de semana, de otro lado está el personal que se encuentra a prueba para posteriormente firmar contrato a término fijo.

Cabe destacar que el personal con contrato a término indefinido son las personas que llevan más tiempo de servicio dentro de la organización, siendo este tipo de contrato un reconocimiento por parte de la empresa.

Grafico 4. Distribución de personal por Género



Fuente: Información suministrada por Jarris Ltda., en el marco de la práctica desarrollada durante el segundo semestre académico de 2010.

Por el tipo de actividad económica de la empresa el género predominante es el femenino con un 75% sobre el 33% de los hombres que trabajan en la organización incluyendo personal planta y extra que participan laboralmente en Jarris.

El alto porcentaje de mujeres fortalece la organización en el sentido dinámico de la actividad, es decir, en la producción y elaboración de alimentos, así también como en la prestación del servicio al cliente.

El personal femenino está distribuido por todas las áreas de la estructura organizacional, participando en cargos de dirección, planeación y control, hasta cargos operativos de ejecución, siendo la participación de la mujer activa y fundamental en las labores organizacionales.

Con el objetivo de realizar un análisis a los gráficos expuestos, se resalta la intervención realizada por la estudiante en práctica en el cual la población sujeto integró al personal vinculado laboralmente con la organización en el área operativa y administrativa.



El área de puntos de venta es la más numerosa en la organización, conformado en su mayoría por mujeres que se desempeñan como auxiliares de cocina, meseras y cajeras, la comunicación entre ellos es informal y espontánea; se mantiene una relación de amistad y de apoyo, debido a la actividad productiva, la cual exige dinamismo y trabajo en equipo para cumplir con las metas establecidas, lo cual se traduce en trabajo bajo presión pues todo depende de la demanda de productos que se realiza en el momento.

El área de producción está conformada como en la mayoría de las áreas por mujeres que se desempeñan como operarias dentro del proceso de transformación de la materia prima.

Por último se encuentra el área administrativa. Es el grupo de trabajo más pequeño que congrega a secretarías, personal de sistemas, contabilidad, finanzas y auxiliares, la interacción es permanente permitiendo una comunicación caracterizada por ser informal, desarrollando así lazos de amistad.

Bajo el lente de la teoría sistémica Jarris Ltda presenta características de globalidad puesto que es un supra sistema, integrado por sistemas que se encuentran en continua interacción con su entorno, que se compone de individuos y grupos de trabajo que responden ante una determinada estructura buscado cumplir con los objetivos organizacionales. De esta forma la organización busca alcanzar la equifinalidad (logro de metas personales y organizacionales), esto mediante la sinergia logrando la interacción y el trabajo conjunto entre las partes, por ejemplo: Las largas jornadas de trabajo ha posibilitado el establecimiento de interacción que trasciende el ámbito laboral y se convierte en una relación de amistad, logrando un alto nivel de cohesión entre sus miembros que a diario se fortalece.

Por otro lado existen factores que pueden afectar el sistema, por lo que tiende a la entropía y al desgaste por razones de monotonía, jornadas de trabajo extensas y



riesgos propios del trabajo, por tal razón y considerando la importancia del talento humano como valor fundamental de Jarris Ltda, desde el área de conservación y desarrollo, convergen diversas estrategias para mejorar las condiciones laborales de los colaboradores; además son liderados programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud, higiene y seguridad industrial, medidas que se toman con el fin de disminuir los riesgos, previniendo accidentes y/o enfermedad ocupacional.

Haciendo referencia al liderazgo se nota que está claramente marcado debido a que en cada una de las áreas de la organización se encuentra un administrador (jefe inmediato), quien se convierte en la persona que controla, dirige y supervisa cada uno de los procesos de acuerdo al área, buscando el funcionamiento óptimo de la unidad y este a su vez está sujeto a la gerencia.

Cabe añadir que las normas son informadas inmediatamente se firma el contrato de trabajo, mediante la inducción al nuevo personal dando a conocer las normas, políticas y sanciones de la organización. Así mismo se encuentra publicado el reglamento interno de trabajo encontrándose a disposición de todo el personal de la organización.

Esta descripción logra identificar el tipo de población que caracteriza la organización, permitiendo como se dijo en párrafos anteriores diseñar estrategias que velen por la salud de los trabajadores mediante programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, buscando reducir los riesgos en el área ocupacional, promoviendo el desarrollo del talento humano de la organización.

3.4 ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN

El rol de trabajador social en las organizaciones se centra en la administración de recursos humanos, orientándose en apoyar y crear estrategias dirigidas hacia el desarrollo humano integral de la persona en la organización.

El trabajo social juega un papel importante en el área organizacional pues según Angélica Herrera “el trabajador social debe tener la capacidad de ubicar problemas y necesidades que lleven a poder diseñar e implementar programas o proyectos que permitan implantar políticas de bienestar y líneas de desarrollo, ya que solo así es que se podrá tener un impacto en el problema tratado”⁴³. La importancia del trabajo social radica en lograr mejores condiciones laborales en pro de la salud y bienestar de los individuos que la integran propiciando así una mayor productividad.

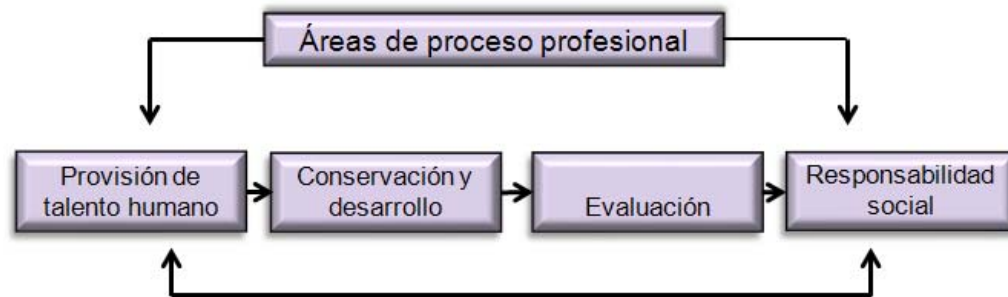
En relación a lo anterior y como profesionales de la acción, la visión del trabajo social organizacional reza “gerenciamos procesos de desarrollo humano integral, articulado las expectativas y objetivos personales de quienes trabajan con la empresa y los propios de la organización”⁴⁴, focalizando su atención hacia el individuo como ser humano integral propiciando un ambiente de trabajo cordial y amable.

Se destaca en este análisis las áreas del proceso que merecen la intervención profesional en trabajo social (figura 6), los cuales agrupan cuatro áreas y estas a su vez se dividen en estrategias y acciones estratégicas.

⁴³ HERRERA Angélica. Trabajo social en empresas. EN: Sánchez Manuel y otros. Manual de trabajo social. Universidad nacional autónoma de México. 2005. {citado el 24 de marzo de 2010. Disponible en: http://books.google.com.co/books?id=RYbuGh9wZywC&pg=PA205&lpg=PA205&dq=trabajo+social+en+las+empresas&source=bl&ots=lghNxWbBjQ&sig=hg8UcbLc_hmq_3hCqcKkw1Q6VMo&hl=es&ei=0MGLTZuaC9PAAtgfJzuz9DQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=9&ved=0CEwQ6AEwCDge#v=onepage&

⁴⁴ TORRES SANCHEZ. Carlos Eduardo. Trabajo social en las organizaciones. Nueva alternativa y perspectiva profesional. En revista colombiana de trabajo social- CONETS 2005

Figura 6. Áreas del proceso profesional para el desarrollo en la organización



Fuente: TORRES SANCHEZ. Carlos Eduardo. Trabajo social en las organizaciones. Nueva alternativa y perspectiva profesional. En revista colombiana de trabajo social- CONETS 2005- N°19. P.121

En primera medida la provisión del talento humano implementa estrategias que permiten mantener y desarrollar personas que generen altos niveles de calidad, agregando valor al trabajo y a la organización; igualmente buscan el personal idóneo que cumpla el perfil establecido; en segunda instancia está el área de conservación y desarrollo dirige programas de capacitación y salud ocupacional buscando brindar un ambiente de trabajo sano y agradable que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida; en tercer lugar se encuentra la evaluación, que pretende determinar con claridad las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que se presentan en cada cargo, con el fin de mejorar aspectos negativos y fortalecer los positivos; por último y no menos importante se halla la responsabilidad social, siendo esta la obligación moral que adquiere la organización frente a los sectores económicos y comunitarios con los que interactúa en el cumplimiento de sus funciones.

Finalmente el trabajo social en las empresas “identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológi-



cos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad”⁴⁵. El rol del trabajador social en la organización se orienta hacia el bienestar de las personas como subsistemas que interactúan constantemente, identificando problemas y necesidades, planteando objetivos, políticas y estrategias que se ejecuten logrando la formación del talento humano y el desarrollo organizacional.

⁴⁵HERRERA Angélica. Trabajo social en empresas. EN: Sánchez Manuel y otros. Manual de trabajo social. Universidad nacional autónoma de México. 2005. {citado el 24 de marzo de 2010. Disponible en: http://books.google.com.co/books?id=RYbuGh9wZywC&pg=PA205&lpg=PA205&dq=trabajo+social+en+las+empresas&source=bl&ots=lghNxWbBJq&sig=hg8UcbLc_hmq_3hCqcKkw1Q6VMo&hl=es&ei=0MGLTZuaC9PAtgfJzuz9DQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=9&ved=0CEwQ6AEwCDge#v=onepage&



4. CARACTERIZACION DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

La experiencia de práctica se llevó a cabo en Jarris Ltda, empresa que centra sus procesos misionales en la producción y comercialización de productos alimenticios, para lo cual ha estructurado un sistema de gestión de la calidad que se refleja en su dinámica organizacional donde el personal vinculado a esta organización juega un papel protagónico, dado que los procesos son llevados a cabo por las personas y acorde con las tendencias de la administración moderna ellas constituyen la fuente de ventajas competitivas.

Por lo anterior, es preciso tener en cuenta que las metas establecidas por la empresa Jarris Ltda, sólo serán posibles de alcanzar con el concurso de todo el talento humano, hecho que requiere la articulación de su accionar individual y grupal con los objetivos misionales de esta organización, lo que constituye un escenario propicio para que la estudiante de Trabajo Social en práctica profesional configure un sistema de gestión del talento humano, que se constituye en el objetivo de intervención profesional a desarrollar en el proceso que se adelantó en el segundo semestre del año 2010.

Para dar cumplimiento a las fases metodológicas establecidas para la práctica profesional, la estudiante en un inicio emprende una serie de actividades que incluyen entre otros aspectos la ubicación institucional, el análisis de la organización y su entorno, la comprensión de la dinámica organizacional (procesos que se desarrollan, rol de las personas, normas etc.), la visión del hombre dentro de la organización etc., elementos que permiten la comprensión del talento humano como el factor clave del éxito empresarial dado que desde Trabajo Social se reconoce al

trabajador como eje y foco de la organización y como el aliado imprescindible de los procesos y la sostenibilidad de la misma.

Bajo esta perspectiva se concibe que la gestión del talento humano en Jarris Ltda precisa la configuración de procesos que generen valor diferencial para hacer visible la relevancia del talento humano frente a los otros elementos de la empresa. Lo anterior concuerda con la visión de Trabajo Social Organizacional que según Carlos Eduardo Torres se dirige a: “Gerenciar procesos de desarrollo humano integral, articulando las expectativas y objetivos personales de quienes trabajan con la empresa y los propios de la organización”⁴⁶. Se hace visible que el quehacer del Trabajador Social se dirige a los procesos que hacen parte fundamental del sistema de gestión de talento humano, puesto que está en capacidad de diseñar, planear, coordinar y dirigir la ejecución de diferentes propuestas holísticas y procesos administrativos que propendan por el desarrollo humano integral y la productividad de la organización.

Dado que el objetivo de intervención profesional de Trabajo Social se orientó a estructurar los procesos de Gestión Humana en Jarris Ltda, es necesario clarificar que los procesos fueron concebidos más allá de la descripción de pasos secuenciales para el cumplimiento de una determinada actividad y se pensaron y estructuraron en la práctica que se adelantó, como un conjunto de actividades que realizan una transformación de las entradas (talento humano, información, etc) a salidas deseadas, donde agregar valor se convierte en uno de los retos a cumplir por cuanto evidenciará el aporte del profesional de Trabajo Social en el área.

En este escenario, se procedió a estructurar el mapa de procesos propios de Gestión Humana, que se constituyeron por su esencia en los ejes de intervención

⁴⁶ TORRES SANCHEZ. Carlos Eduardo. Trabajo Social en las organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En Revista Colombiana de Trabajo Social - CONETS 2005 – N° 19. Pág. 121

profesional, lo que permitió clarificar el rol profesional de Trabajo Social en cada uno de los mismos. El resultado de esta tarea se evidencia en la Figura 7

Es importante resaltar que en Jarris Ltda. Los procesos de Gestión Humana son considerados dentro del nivel de Procesos de Soporte por cuanto dan apoyo a los procesos misionales de la empresa que como se ha mencionado, se enfocan en la producción y comercialización de productos alimenticios.

Figura 7 . Mapa de procesos Gestión de Talento Humano Jarris Ltda



Fuente: Reelaborado por la autora.2011

Teniendo claro el mapa de procesos y utilizando la información adquirida en las primeras fases del proceso se inicia el diagnóstico utilizando la planeación estratégica como herramienta que direcciona acciones encaminadas a cumplir objetivos estratégicos, mediante el análisis holístico organizacional identificando las fortalezas y debilidades a nivel interno y oportunidades y amenazas a nivel externo, permitiendo realizar la DOFA y determinar en forma clara las estrategias a implementar como se muestra en los cuadros 5, 6 ,8 y 9, cuyo análisis se describe en forma seguida a cada uno de ellos.

Cuadro 3 Matriz DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de una unidad funcional que se encargue de los procesos de talento humana. • Inexistencia de perfiles ocupacionales. • La selección de personal se realiza sin seguir un procedimiento estándar. • Carencia de información para la selección de personal relacionada con verificación de referencias, entrevista de verificación, visita domiciliaria y entrevista de retiro. • El nuevo empleado no cuenta con la información que facilite su proceso de ubicación en la organización • No se cumple con el programa de salud ocupacional en su totalidad. • Inexistencia del programa de vigilancia epidemiológica por caídas y quemaduras. • Alto grado de ausentismo laboral por enfermedad general. • Se desconoce el grado de satisfacción laboral del grupo de trabajadores. • No hay seguimiento del desempeño laboral del grupo de trabajadores. • Inexistencia de programas de bienestar para las familias de los trabajadores. • Inexistencia de planeación y coordinación de actividades de capacitación. • Incumplimiento de la resolución 1401 que dicta "investigar los incidentes y accidentes de trabajo". • Ausentismo que se genera en la empresa no tiene un seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • La buena imagen de la empresa a nivel local "GoodWill" • Existencia de recursos económicos y tecnológicos. • La empresa cuenta con profesionales en cada área. • Respaldo de la gerencia para realizar actividades de mejora. • Implementación de un sistema de aseguramiento de la inocuidad, con la implementación de las BPM basadas en el Decreto 3075 del 97 y del sistema HACCP • Ubicación espacial del área de recursos humanos. • Trayectoria de 22 años en la fabricación y comercialización de productos alimenticios y bebidas en general. • Expansión geográfica en el área metropolitana de Bucaramanga. • Personal calificado para cada cargo. • Disponibilidad de recursos financieros, físicos, materiales y humanos. • Implementación constante de procedimientos de limpieza de desinfección para las instalaciones y los equipos que hacen parte de los diferentes procesos de la organización. • Disposición de las funcionarios por mejorarla atención servicio al cliente. • Practicantes en áreas como calidad, mercadeo, sistemas, finanzas, talento humano

Cuadro 3. Matriz DOFA (Continuación)

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Disposición gerencial en el proceso de mejoramiento. • Mejoramiento de la economía aumentando las ventas. • Apoyo de la ARP y demás entidades prestadoras de servicio. • Servicios de la Caja de compensación Cajasán. • cuenta con una plataforma estratégica. • Reconocimiento y prestigio de la empresa por parte de sus clientes. • Utilización del Servicio outsourcing para el manejo de personal. • Estilo de vida agitado lo que posibilita el consumo de comidas rápidas. • Reconocimiento de la marca Jarris el auténtico pollo a la broaster • Preferencia de los consumidores hacia empresas certificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis económica que afecte el poder adquisitivo de los clientes. • Preferencia de los consumidores hacia empresas certificadas. • Competencia de cadenas de restaurantes locales e internacionales. • Llegada de competidor extranjero. • Elasticidad en los precios de la materia prima.

Fuente: Información recolectada en el marco de la práctica profesional de Trabajo Social en Jarris Ltda., durante el segundo semestre del año 2010

Como se describe en la matriz DOFA, Jarris Ltda. cuenta en la actualidad con ocho puntos de venta en la ciudad de Bucaramanga lo cual muestra la expansión geográfica en el área metropolitana de Bucaramanga, situación que unida a los 22 años de trayectoria prestando servicios de fabricación y comercialización de productos alimenticios y bebidas en general, ubican a esta entidad como líder en su campo, hecho que se traduce en un reconocimiento a nivel regional logrando un posicionamiento en el mercado.

Es de resaltar la importancia de la gestión de la calidad en los procesos de producción de alimentos que se llevan a cabo para llevar el producto terminado a



la mesa de los clientes, lo cual ha impulsado a esta empresa a implementar desde el año 2000 el sistema de aseguramiento de la inocuidad por medio del plan HACCP (Sistema de Análisis de Peligros y de puntos Críticos de Control), con la ejecución de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), que permiten asegurar la calidad microbiológica del producto terminado protegiendo la salud del consumidor.

Asimismo cuenta con una planta de personal calificado para cada cargo, quienes con una clara orientación de servicio desempeñan los procesos, procedimientos y labores encomendadas a cada uno. Sumado a lo anterior la organización tiene cinco practicantes en las áreas de calidad, mercadeo, sistemas, finanzas, recurso humano buscando un mayor desarrollo e ideas nuevas que permitan el crecimiento organizacional.

De otro lado se observa la falta de iniciativas orientadas al desarrollo de las personas como ejes claves para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y desarrollo productivo dado que sólo se llevan a cabo acciones propios de la administración de personal como lo son liquidación de nómina, afiliación a las diferentes entidades que conforman el Sistema de Protección Social en Colombia como EPS, ARP. Cajas de Compensación y Fondos de Pensiones y Cesantías, desconociéndose que el talento humano es el principal aliado en la sostenibilidad de la organización y por lo tanto se requiere de una nueva visión para gestionar este aliado.

La anterior situación se visualiza en la dispersión de los procesos de gestión de talento humano, en la falta de una unidad funcional que se encargue del desarrollo del personal en busca de la alineación de los objetivos individuales con los objetivos corporativos, en la forma como se adelanta la selección de personal que se lleva a cabo sin seguir un procedimiento administrativo definido, por cuanto se



realiza a través de una entrevista informal, sin contar con un proceso metodológico, que parta de perfiles establecidos para cada cargo.

Unido a lo descrito, se valida que el proceso de inducción solo se efectúa en el área de calidad sobre BPM y no se cumple lo establecido en el programa de salud ocupacional sobre el manual o cartilla de inducción al nuevo empleado.

De otro lado, es importante resaltar que el programa de salud ocupacional es manejado por la Jefe de Calidad que procuró dar funcionalidad al mismo pero la carga laboral no permitió un seguimiento constante de los procesos que se dan en el área y que son imprescindibles para garantizar la salud en el ambiente laboral. A partir de una revisión se observó la ausencia de investigaciones de accidentes de trabajo tendientes a realizar acciones de prevención omitiéndose lo establecido por la resolución 1401 de 2007 que dicta investigar los incidentes y accidentes de trabajo dentro de los quince días siguientes a su ocurrencia; igualmente no hay un seguimiento al ausentismo laboral y el COPASO no cumple sus funciones como actor protagónico de vigilancia para el cumplimiento de los programas de salud ocupacional.

En lo que respecta al Departamento de talento humano, es la primera vez que una persona, en este caso la estudiante en formación de trabajo social organizacional, asume las funciones del área ya que las actividades de selección, contratación, capacitación y desarrollo, es realizada por cada jefe de departamento. Esta selección se realiza por secciones, y como se mencionó anteriormente, sin seguir una metodología y control; además se observa una inexistencia de formatos de entrevista, verificación de referencias y visita familiar que suministren información propia de los candidatos a los diferentes cargos.

Adicional a lo anterior no se tiene un cronograma de actividades de capacitación establecido, por lo tanto cada jefe de sección o área organiza actividades cada



vez que lo ve necesario y acorde con necesidades específicas de cada área funcional.

Las amenazas entendidas como elementos externos que pueden afectar la dinámica de la organización se enumeran en la matriz, entre esas se encuentran: la crisis económica que pudiera afectar el poder adquisitivo de los clientes lo cual se traduciría en disminución de ventas, sumando a esto la llegada de cadenas multinacionales de comidas rápidas que se convierten en competidores directos y pueden afectar la sostenibilidad de Jarris Ltda en el tiempo.

Al realizar el análisis anterior y con base en el objetivo de intervención profesional enunciado al inicio del capítulo y teniendo claro que existen unos procesos estratégicos para la intervención profesional en la Gestión Humana de las organizaciones como lo son la provisión del talento humano, la conservación y desarrollo y la evaluación de desempeño, las estrategias que se formulan a continuación buscan que Trabajo Social participe de manera proactiva en la gestión y cumplimiento de dichos procesos garantizando que éstos se realicen con pautas de calidad mediante la documentación estandarizada que unifique criterios para todos los actores de la empresa, hecho que se logra con un enfoque de procesos el cual permite definir claramente procedimientos, tareas y responsables y serán los elementos ordenadores y dinamizadores de la gestión humana en la organización.

MATRIZ DE ESTRATEGIAS

Cuadro 4 Matriz de estrategias

ESTRATEGIA (DO)	ESTRATEGIA (FO)
<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de los procesos del departamento de talento humano O1, O2, O4, O6, D1, D2, D3, D4. • Diseño y manejo de perfiles por cargos ocupacionales .D2, D3, D8, O1, O6, O8. • Diseño y ejecución del programa de inducción a nuevos empleado.D1, D3, D5, D11, O1, O4. • Fortalecimiento y desarrollo programa de salud Ocupacional. O1, O2,O4,D1,D4. • Coordinación interinstitucional para el desarrollo de actividades de prevención y promoción de la salud.D1, O1, O4, O5. 	<ul style="list-style-type: none"> • Integración horizontal (hacia de adelante) F1,f2,f3,f4,f5,f6,f7,f8,f9, f10,f11,f12,f13.O1,O2, O3, O4, O5, O6, O7, O8, O9
ESTRATEGIA (DA)	ESTRATEGIA (FA)
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño e implementación de evaluación de desempeño. D2, D3, D4, D7, D8, D9, A1, A2. <p>Diseño e implementación de medición del clima organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • integración horizontal (hacia atrás). F1,F2,F3,F4,F5,F6,F7,F8, F9, F10, F11, F12, F13, A1, A2.

Fuente: Información recolectada en el marco de la práctica profesional de Trabajo Social en Jarris Ltda, durante el segundo semestre del año 2010



Una vez se realizó el análisis de la matriz DOFA se priorizan estrategias que parten de un objetivo estratégico que guían el proceso de practica organizacional el cual se menciona más adelante.

Teniendo en cuenta lo relacionado anteriormente y bajo el conocimiento de las características particulares del proceso de práctica, del rol profesional de Trabajo Social en las organizaciones y en concordancia con lo acordado con la Gerencia General de Jarris Ltda se priorizan las siguientes estrategias para el desarrollo de las mismas.

- Formalización de los procesos del departamento de talento humano
- Diseño e implementación de perfiles por cargos ocupacionales.
- Diseño y ejecución del programa de inducción a nuevos empleado.
- Fortalecimiento y desarrollo del programa de salud ocupacional.

Bajo este análisis diagnóstico basado en la matriz DOFA se plasmó como objetivo general de intervención de trabajo social, *gestionar en forma integral los procesos del departamento de talento humano mediante el diseño e implementación de procedimientos de provisión, conservación y desarrollo y evaluación con miras a contribuir a la estructuración desde la gestión por procesos del departamento de talento humano, buscando un ambiente laboral que propicie el desarrollo de las personas en la organización.*

4.1 PLANEACION OPERATIVA PRÁCTICA PROFESIONAL JARRIS LTDA OCTUBRE 2010- FEBRERO 2011

Cuadro 5. Provisión del Talento Humano

Objetivo 1: Identificar el perfil ocupacional para los diferentes cargos de la estructura administrativa de Jarris Ltda. Para facilitar y optimizar el proceso de provisión del talento humano.		
Estrategia 1: Diseño e implementación de perfiles por cargos ocupacionales.		
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES
Revisión de la estructura de cargos de la organización.	Revisión del 100% de los cargos definidos para la estructura organizacional	# de cargos revisados
Definición de perfiles	Perfiles por cargos definidos al 100% acorde con la estructura organizacional vigente	(total de cargos con perfiles definidos/total de cargos de la organización)*100
Realización de entrevista semiestructurada.	Entrevistas realizadas al 100% de personas que ocupan cargos nuevos	# de entrevistas realizadas / Total de cargos nuevos
Revisión y documentación de los perfiles por cargos.	Perfiles del 100% de los cargos nuevos documentados	(total de perfiles documentados/total de perfiles definidos)*100
Socialización de resultados	Aprobación por parte de la gerencia	Documento con los perfiles como parte integral de los procesos de gestión humana.

Fuente: Autora del proyecto



LOGROS ALCANZADOS

Con el objetivo de aportar elementos que permitan estructurar y mejorar en los procesos de provisión del talento humano, se definieron unas acciones estratégicas que nacen de la necesidad de dar cumplimiento a los requerimientos de la organización en cuanto a la elección del personal idóneo que integre la institución. Estas se ejecutaron de la siguiente forma:

Se establecieron claramente los perfiles por cargos que permitieron visualizar las especificaciones de cada puesto para orientar el proceso de selección, a través de éstos se determinaron parámetros exigidos por la empresa para lograr la eficiencia en el puesto de trabajo. Esta acción además representó la oportunidad para determinar áreas de desempeño a mejorar en las diferentes personas.

Se validó que el personal al interior de la empresa requiere de una serie de capacidades que permitan dar respuesta a los requerimientos de cada cargo, estas especificaciones están presentes en los perfiles por cargo de Jarris Ltda.

Es importante anotar que para poder establecer el perfil por cargos se realizó una entrevista semiestructurada donde se indagó sobre aspectos relacionados con: habilidades y conocimientos, funciones, responsabilidades y condiciones de trabajo; para esto se tomaron como base los formatos de recolección de la datos los cuales fueron tramitados a los ocupantes del cargo quienes proporcionaron información requerida complementándola con explicaciones sobre sus labores y forma de realizar las tareas. Esta entrevista permitió la recolección de datos necesarios y la precisión en la descripción del cargo (Ver Anexo A).

Entre tanto la entrevista posibilitó para la estudiante en formación no solo aclarar las funciones de los cargos establecidos, sino un acercamiento hacia el personal



que lo integraba, es así como los ocupantes de los cargos que fueron entrevistados, muestran interés por expresar las tareas que realizan y la importancia de su labor. Este primer acercamiento con el personal que integra la organización propicio una mayor aceptación por parte de estos hacia las actividades que se realizaban desde talento humano.

En este orden de ideas la estudiante en formación analizó y ordenó de forma lógica la información obtenida, sometiéndola a una validación por parte de los jefes inmediatos, logrando así aclarar el perfil a nivel jerárquico de las áreas: administrativa, puntos de venta y planta de producción que sumados son 21 cargos distribuidos por cada departamento de la organización.

Estos perfiles lograron

- ✓ Definir claramente las tareas
- ✓ Determina las responsabilidades por cargos
- ✓ Aclara los requisitos que debe cumplir los aspirantes en el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Ubicación del trabajador en el cargo según sus aptitudes y experiencia.
- ✓ Da a conocer a los trabajadores sus responsabilidades

Finalmente fueron socializados ante la gerencia y el supervisor de puntos de venta quienes aprobaron la información que allí se encontraba, dando como resultado de manual de perfiles por cargo que se presenta en el ANEXO B.

Cuadro 6 Estandarización procesos Gestión Humana

<p>Objetivo 2: Aportar elementos que posibiliten el establecimiento del subsistema de provisión de talento humano de acuerdo con las especificaciones y exigencias de la organización</p>		
<p>Estrategia 2 : Formalización de los procesos del departamento de talento humano</p>		
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES
Estandarización los procedimientos del departamento de talento humano	Documentar el 100% de los procedimientos requeridos para el Dpto de talento humano.	(Total de procedimientos documentados/ total de procedimientos requeridos) *100%
Validación del procedimiento de reclutamiento	Aplicación de los procedimientos estandarizados al 100% de los candidatos a cargos en la empresa	(Total de candidatos reclutados/ total de posibles candidatos) *100
Diseño del formato de verificación y confirmación de referencias laborales.	Inclusión del formato de verificación de referencias como parte integral de los procesos de selección.	Formato diseñado y articulado al proceso de provisión de talento humano.
Aplicación del formato de verificación y confirmación de referencias laborales.	Verificación de referencias al 100% de los candidatos preseleccionados.	(total de candidatos referenciados/total de candidatos preseleccionados)
Diseño del formato de entrevista	Inclusión del formato de entrevista como parte integral de los procesos de selección.	Formato diseñado y articulado al proceso de provisión de talento humano.
Aplicación del formato de entrevista.	Entrevista a los candidatos preseleccionados al 100%.	(Total de candidatos entrevistados/total de candidatos preseleccionados)*100%

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 6. Estandarización procesos Gestión Humana (Continuación)

Diseño del formato de visita familiar	Inclusión del formato de visita familiar como parte integral de los procesos de selección.	Formato diseñado y articulado al proceso de provisión de talento humano
Aplicación del formato de visita familiar.	Visita familiar al 100% de los candidatos seleccionados.	(Total de visitas realizadas/total de candidatos seleccionados)*100
Realización de informes a los procedimientos de talento humano	Reporte escrito del 100% de los informes requeridos	(total de procedimientos con informe/total de procedimientos de selección)*100%

Fuente: Autora del proyecto

LOGROS ALCANZADOS

En un primer momento de ingreso a la institución se llevó a cabo un análisis de los documentos utilizados para la selección de personal. Se evidenció por parte de la profesional en formación la necesidad de contar con procedimientos que mejoraran la selección de personal en la organización, es así como surge la necesidad de estructurar el departamento de talento humano como un elemento de control para guiar los procesos de provisión de personal.

En contribución a ello se planteó ante la gerencia el desarrollo de un manual que detallara los lineamientos de reclutamiento, selección, contratación e inducción, permitiendo formalizar y validar los procesos que desde el departamento de gestión humana se realizan. De tal forma se elaboró el manual estableciendo los lineamientos y normas a seguir desde el momento en que surge la vacante hasta la adaptación del nuevo empleado por medio de la inducción.



El proceso de selección de Jarris se organizó teniendo en cuenta las siguientes variables.

1. Reclutamiento
2. Análisis curricular
3. Aplicación de pruebas psicotécnicas
4. Entrevista a profundidad
5. Verificación de Referencias
6. Visita domiciliaria
7. Entrevista de clasificación
8. Elección del candidato
9. Vinculación de empleados
10. Vinculación de empleados
11. Nombramiento
12. Capacitación e inducción del personal.
 - Inducción en salud ocupacional
 - Inducción en calidad
 - Inducción en el proceso.

El proceso de selección inicia cuando surge la vacante, es así como se formalizó mediante un formato de solicitud (Ver anexo C) que debía ser diligenciado por el jefe del departamento que solicita llenar la nueva vacante especificando nombre del cargo, dependencia, dedicación laboral, motivo de la requisición y tipo de vinculación. Esta solicitud debía ser enviada al departamento de talento humano que inmediatamente iniciaba el proceso de reclutamiento por medio de un análisis exhaustivo de las hojas de vida que se encontraban en el archivo, publicando en páginas web o por medio de diarios, se realizaba una preclasificación de hojas de vida y se llamaban a los candidatos que cumplían con el perfil requerido.



Siguiendo con esta dinámica se aplicaban las pruebas psicotécnicas como test wartegg, valanti, 16 PF, caritas y prueba de tránsito a los candidatos preseleccionados de acuerdo al cargo, los resultados eran obtenidos por medio de software, plantillas de calificación o cartilla para el caso del test wartegg, estas arrojaban resultados relacionado con valores, personalidad, habilidades, concentración y conocimientos sobre el área.

Desde trabajo social y siguiendo los lineamientos en el cual la provisión del talento humano se convierte en una área del proceso profesional para el desarrollo de la organización en trabajo social, es determinante el uso de técnicas que permitan validar aptitudes y conocimientos lo cual permitirá encontrar al personal idóneo que cumpla con el perfil establecido agregando valor al trabajo y a la organización.

Continuo a la aplicación de las pruebas se efectúa una entrevista (Ver anexo D) utilizando el formato realizado durante el periodo de práctica, donde se indaga sobre la conformación del núcleo familiar, aspectos personales, ARP, experiencia laboral y algunos requisitos que debe cumplir el nuevo personal; finalizada la entrevista se realiza la verificación de referencias laborales utilizando el formato establecido (Ver anexo E) que hace parte del manual de procedimiento de talento humano, esta verificación se realizaba vía telefónica proporcionando respuesta por el desempeño laboral y personal de los candidatos a ocupar el cargo vacante. La aplicación de estos formatos permitió realizar una elección en forma segura, facilitando la toma de decisiones acertadas frente al candidato que se pretende contratar.

Finalmente la visita domiciliaria esta se realiza dos días antes de la contratación contando preferiblemente con participación de miembros de la familia del candidato lo cual permite contrastar la información suministrada por este durante



trabajo. Este formato da énfasis a variables como: núcleo familiar, aspecto económico, características de la vivienda y aspecto familiar.

Durante el proceso de práctica se efectuaron tres visitas domiciliarias a candidatos que se encontraban en proceso de selección para cargos de Administradores y cajeros, por cuantos estos puestos de trabajo representan en la organización un alto nivel de responsabilidad desde el punto de vista organizacional. Las visitas lograron contar con información para minimizar el riesgo en la toma de decisiones en la selección del talento humano idóneo que integra la organización. Se destaca que las visitas domiciliarias referidas se convirtieron en un requisito para firmar el contrato.

Culminada la ejecución de los procesos de selección la profesional en formación realizaba un informe con los resultados obtenidos en cada proceso, dando énfasis a aspectos personales y laborales los cuales eran entregados al jefe de línea que realizaba una entrevista de clasificación y quien finalmente daba la orden de contratación.

Mediante la intervención de trabajo social se logró la participación directa en 30 procesos de selección, se crearon los formatos para estandarizar los procesos, convirtiéndose en una labor aceptada por parte de la Gerencia y los jefes de departamento.

La estandarización de procesos de gestión humana unifica criterios frente al talento humano, puesto que determina claramente los procedimientos a seguir desde el inicio de la vacante y la secuencia de pasos para encontrar al personal integral que cumpla con los requisitos exigidos, orientándose al logro de objetivos organizacionales.

Cuadro 8. Inducción de personal

<p>Objetivo 3: Suministrar al personal nuevo vinculación a la organización la información necesaria para darle a conocer la cultura organizacional y el programa de salud ocupacional de Jarris Ltda.</p>		
<p>Estrategia 3: Diseño e implementación del programa de inducción al personal nuevo vinculado a la organización.</p>		
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES
Revisión de los procesos vigentes en la organización.	Procesos revisados	Diagnóstico preliminar de los procesos organizacionales
Diseño y elaboración de la propuesta preliminar.	Diseño procedimiento de inducción	Procedimiento elaborado
Socialización propuesta a la gerencia.	Aprobación de la gerencia general	Propuesta aprobada
Manejo de medios	Realización de un medio impreso y audiovisual	Medios elaborados
Implementación del procedimiento diseñado y aprobado	Participación del 100% del personal vinculado en el período de práctica	(total de personas que recibieron la inducción/total de personas vinculadas en ese periodo)

Fuente: Autora del proyecto

LOGROS ALCANZADOS

En primera medida y como parte del proceso de ubicación, se visualizó por parte de la estudiante en práctica la necesidad de elaborar e implementar un programa de inducción a los nuevos empleados que permite la orientación y ubicación que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso, que contiene información institucional y elementos de salud ocupacional. Esta tarea facilita la integración efectiva de las personas en la empresa teniendo en cuenta que el propósito del mismo se orienta a lograr que el empleado nuevo se identifique con la



organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en las que su desempeño juega un papel importante.

Para dar cumplimiento a esta acción estratégica se elaboró una presentación corporativa con el contenido institucional (plataforma estratégica, objetivo retador, propósito central, valores, normas al interior de la organización), y el programa de salud ocupacional (Accidentes de trabajo, enfermedad profesional, investigación de accidentes, Copaso, brigadas de emergencia), herramienta que se utilizó en cada una de las inducciones. Esta presentación se ilustró y socializó con los empleados de reciente ingreso, quienes aclararon dudas; de la misma forma se elaboró a un plegable (Ver anexo F) con el contenido de la inducción que fue entregado a cada nuevo miembro de la organización.

Dada la relevancia en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad profesional y dando seguimiento a las acciones se diligenció un acta que contiene los temas de la inducción, la cual debe ser firmada por los nuevos integrantes y pasa a ser parte de la hoja de vida del personal. La información registrada se utiliza para conocer las actividades de capacitación que se llevan a cabo y el conocimiento sobre los temas expuestos. De igual forma el acta (Ver anexo G) representa una evidencia ante los entes que vigilan (Ministerio de Protección Social) de las actividades que se llevan a cabo para garantizar la salud en el ambiente de trabajo.

Durante el periodo de práctica se realizaron cinco inducciones al personal que ingresaba a los diferentes departamentos, lo cual exigió a la profesional en formación tener claridad sobre temas relacionados con la plataforma estratégica organizacional, salud ocupacional y funciones por cargos, puesto que se convertía en el primer contacto del nuevo empleado con la organización.

La inducción permitió guiar al nuevo empleado en temas relacionados con la organización, facilitando su adaptación al ambiente laboral, compañeros y responsabilidades, introduciendo y resaltando el sentido de pertenencia para con la empresa, preparando así el inicio de una labor productiva que comienza con esta actividad y que se convierte por su esencia en un espacio de apoyo, seguridad y aceptación para los nuevos empleados.

Cuadro 9. Salud Ocupacional

Objetivo 4: Orientar y ejecutar las acciones encaminadas a velar y asegurar el bienestar integral en el área laboral.		
Estrategia 4 : Fortalecimiento y desarrollo programa de salud ocupacional		
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES
Revisión del programa de salud ocupacional para la detección de necesidades	Identificación de ítems incumplidos.	Variables Identificadas
Realización de las investigaciones de accidentes de trabajo	Seguimiento del 100% de los accidentes de trabajo.	(total de investigaciones realizadas/total de accidentes ocurridos)*100
Determinación de las principales causas de ausentismo laboral	Determinar las causas del 100% de las ausencias laborales	Documento con los índices de ausentismo laboral.
Elaborar y ejecutar las inspecciones de puestos de trabajo en el área administrativa.	Inspeccionar el 100% de los puestos de trabajo del área administrativa.	(# Puestos de trabajo inspeccionados / # Total de puestos de Trabajo) X 100
Realizar el cronograma de actividades en salud ocupacional para el 2011	Programación de actividades de capacitación por mes	Cronograma de actividades.

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 9. Salud Ocupacional (Continuación)

Conformación de las Brigadas de emergencia.	Conformación de las brigadas en los puntos de venta.	# de brigadistas seleccionados por puntos de venta
Desarrollar actividades educativas en salud ocupacional	Lograr la participación del 100% del personal convocado.	(total de personas que participaron/total de personas convocadas)*100

Fuente: Autora del proyecto

LOGROS ALCANZADOS

En materia de salud ocupacional, la legislación vigente establece una serie de directrices legales sobre las cuales se debe encaminar el proceso de intervención en salud ocupacional. En consecución a este objetivo se procuró desarrollar una serie de acciones estratégicas que permitieron la actualización y el diseño de procedimientos necesarios para el funcionamiento del programa de salud ocupacional y cuyo fin fue proveer seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.

Para el desarrollo de esta estrategia se revisó con anterioridad el material que tenía la institución en todo lo concerniente a salud ocupacional (programa de salud ocupacional, panorama de riesgos y Copaso). Luego se programó una reunión con la asesora de la ARP Positiva buscando orientación frente al programa, lo cual permitió reconocer los faltantes en esta área, como era realizar las investigaciones de los accidentes de trabajo, acción que se encuentra enmarcada en Resolución 1401 de 2007 y que busca conocer las causas que originan el accidente para prevenir su repetición.



Estas investigaciones se realizaron en la primera semana de diciembre de 2010, mediante un formato suministrado por la ARP el cual se muestra en el ANEXO H y siguiendo un instructivo de diligenciamiento que contiene seis ítems, cada uno de los cuales indaga sobre las causas que originaron la génesis del accidentes entre ellos se encuentran: datos del empleador, datos del trabajador, datos del incidente, análisis de causas y acciones correctivas.

En total se desarrollaron 6 investigaciones de accidentes de trabajo, dos de las cuales fueron diligenciadas por un licenciado en salud ocupacional por ser calificados accidentes de trabajo grave. Partiendo del análisis adelantado la Administradora de Riesgos Profesionales emite unas recomendaciones adicionales a la empresa que fueron ejecutadas por la profesional en formación y las cuales se centraron en realizar procesos de inducción, capacitación en uso de EPP (Elementos de Protección Personal), socializar lesiones aprendidas e inspecciones a puesto de trabajo entre otros. Se destaca que la omisión de estas recomendaciones acarrearba para la organización unas sanciones emitidas desde el Ministerio de la Protección Social.

Para dar cumplimiento a las recomendaciones dadas por la ARP se realiza el programa de inducción que es llevado a cabo según lo descrito en el cuadro 6, enfatizando en la adaptación rápida del empleado en la cultura organizacional, así mismo detalla en aspectos relacionados con salud ocupacional.

Siguiendo la dinámica establecida por la ARP se realiza una actividad de capacitación mediante una técnica expositiva, sobre el uso de elementos de protección personal y se hace entrega de la dotación establecida para ese periodo, esta actividad tuvo como objetivo proporcionar conocimientos generales sobre el uso correcto de los EPP, para prevenir la ocurrencia de accidentes o enfermedades profesionales. Esta actividad se basó en la Ley 9 de 1979 y la

Resolución 2400 de 1979, profundizando en los tipos de elementos de protección, forma correcta de utilización y el área del cuerpo que protege. Por la temática abordada participaron 26 personas del área operativa (aux de cocina y operarios de planta) y administradores de los puntos de ventas los cuales están encargados de supervisar el uso de los elementos.

Imagen 1. Actividad de capacitación sobre uso de Epp 2010.



Fuente: imagen suministrada por Jarris Ltda. En el marco de la práctica desarrollada durante el segundo semestre académico de 2010.

La actividad descrita se convirtió en un espacio de reflexión en el cual se hacía hincapié en la importancia de los EPP, como una necesidad para el cuidado de la salud y el bienestar, lográndose el reconocimiento por parte de los participantes de su importancia en la disminución de riesgos que ocasionan accidentes de trabajo o enfermedad profesional .

Así mismo dando continuidad a las recomendaciones dadas por la ARP se realizó una capacitación sobre lesiones aprendidas que tenía como objetivo conocer las causas que originaron los accidentes de trabajo grave, permitiendo determinar los errores cometidos durante el proceso. Se utiliza inicialmente una técnica expositiva por parte de la estudiante en formación, en la cual explica detalladamente cuales fueron los accidentes y cómo ocurrieron.

Imagen 2. Actividad de capacitación sobre lesiones aprendidas 2010



Fuente: imagen suministrada por Jarris Ltda. En el marco de la práctica desarrollada durante el segundo semestre académico de 2010.

Seguidamente se pregunta al público cual es el procedimiento a seguir en cada caso (accidente) y de qué forma se evita la repetición, es de resaltar la alta participación puesto que varios de los participantes opinaron, dieron ejemplos de cómo es el procedimiento seguro en el momento de realizar la tarea.

Esta tarea permitió aclarar las medidas de prevención para los procedimientos que se realizan habitualmente en la organización, estas medidas fueron explicadas



por los mismo participantes a sus compañeros de trabajo generando un mayor grado de aceptación y compromiso frente a la salud que se ve afectada al omitir pasos seguros al realizar la actividad laboral. La actividad conto con la participación de 51 personas de los puntos de venta (Meseras, Broaster, aux de cocina y cajeras), debido a la ocurrencia de accidentes presentados en las cocinas de los establecimientos.

De otro lado se actualizó el aplicativo estadístico de ausentismo laboral existente en la empresa (Ver Anexo I), el cual permitió conocer de manera precisa las causas de ausentismo de la población que labora en Jarris, puesto que presenta detalladamente la causa, el tiempo de ausencia y el diagnostico si la falta al trabajo se presentó por problemas de salud. Por lo tanto el análisis de este aplicativo permite determinar actividades de capacitación y jornadas de salud con el objetivo de disminuir la falta al trabajo.

Igualmente se ejecutaron inspecciones a los puestos de trabajo del área administrativa (calidad, contabilidad, aux contable, finanzas, recepción, aux de nómina,) que permitieron verificar el cumplimiento en cuanto a la higiene industrial y seguridad ocupacional en acatamiento a las disposiciones legales, por ello desde trabajo social se planeó el diseño y ejecución de inspecciones a los puestos de trabajo (Ver anexo J).

Estas inspecciones se efectuaron como una estrategia de prevención que buscaba reconocer condiciones de riesgo que posibilitan la generación de accidentes de trabajo o enfermedad profesional. En primera medida se establece realizar las inspecciones en el área administrativa, indagando en aspectos eléctricos, ergonómicos, iluminación e instalaciones locativas permitiendo determinar el cumplimiento y el buen estado en el que se deben encontrar los elementos para el beneficio de la salud.



Estas acciones estratégicas fueron socializadas con la gerencia la cual reconoció y autorizó la realización de hacer mejorar en muebles y locaciones lo cual significo mejores condiciones laborales para el personal de área administrativa.

De otro lado se conformó las brigadas de emergencia en todos los punto de venta de Jarris, buscando contar con personas responsables y capacitadas que tomaran medidas y acciones para prevenir siniestros y en su caso mitigar los efectos de una calamidad, es así como se entregó al personal miembro de la brigada dotación con la debida identificación como brigadistas. El número de brigadistas establecido para cada punto de venta fueron dos con un total de dieciséis para toda la organización. Las actividades de capacitación para los miembros de la brigada se encuentran dentro del cronograma de capacitación para el año 2011.

Bajo estos planteamientos se formalizó el cronograma de actividades para el año 2011, con el fin de promocionar la salud y prevenir accidentes, incidentes y enfermedades profesionales en el personal que labora en Jarris Ltda. En busca de cumplir con esta acción estratégica se gestionó con las entidades prestadoras de servicios como las EPS, ARP y cajas de compensación familiar, las actividades de capacitación orientadas a la promoción y prevención de estilos de vida saludables en el ambiente laboral. Este cronograma se realizó seguidamente de la evaluación que la ARP suministró a Jarris sobre las labores cometidas en el año 2010, lo cual arrojó las recomendaciones y sugerencias en salud ocupacional orientadas a prevenir acciones o situaciones de riesgo, el cronograma se enfocó en temas como: capacitar a las brigadas de emergencia, autocuidado, prevención en caídas, planificación familiar, seguridad vial entre otros. (Ver Anexo K)

Durante el periodo de práctica se desarrollaron actividades educativas que buscaban el compromiso por parte del personal operativa en el autocuidado al realizar su labores en el área de trabajo, como el uso de elementos de protección



personal; de otro lado en la planta de producción se realizó una campaña de concientización sobre orden y aseo buscando disminuir el índice de accidentalidad por caídas debido al alto riesgo presente (Ver anexo L).

La importancia del trabajo social en el área de salud ocupacional radica en mejorar las condiciones laborales en pro de la salud y bienestar de los individuos que la integran propiciando un ambiente de trabajo sano que vaya acorde con el bienestar integral de los individuos.



4.2 EVALUACION DE LA EXPERIENCIA

El proceso de intervención que se llevó a cabo en a Jarris Ltda, fue una experiencia que no sólo generó un crecimiento desde el punto de vista profesional sino también personal, convirtiéndose en un reto por la inexistencia de programas articulados en gestión humana. La realidad permitió conocer temáticas organizacionales que se encuentran fuera de la academia y sólo en espacio de prácticas puede ser conocido por la estudiante en formación.

Algunos aspectos a resaltar durante el periodo de práctica fueron:

La autonomía dada a la estudiante para la ejecución de actividades dentro de la organización, ya que no se limitó en ningún momento la acción profesional, razón por la cual se ejecutaron las acciones estratégicas derivadas de la planeación, de esta forma se obtuvo reconocimiento por la labor que desde trabajo social se desarrolló.

En cuanto al desarrollo de la planeación se contó con el respaldo de la gerencia y los jefes de departamento que en la mayoría de los asuntos participaron de las actividades y brindaron asesoría en los casos que fueron necesarios, es así como desde el inicio de la práctica se priorizaron actividades en: provisión del talento humano, conservación y desarrollo y evaluación de procesos para lo cual se planearon estrategias mencionadas anteriormente.

Se buscó la concordancia entre las acciones planeadas desde trabajo social con las necesidades de la empresa, que permitiera cumplir con normas legales en cuanto al programa de salud ocupacional y gerenciar procesos desde el departamento de talento humano, brindando las directrices en cuanto a los pasos



y documentos que debían diligenciarse debidamente para convertirse en un eje transversal a la organización.

De igual forma bajo el programa de salud ocupacional se coordinaron acciones estratégicas que buscaban el fortalecimiento del área, cuyo fin es proveer seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo, para esto se actualizaron los accidentes de trabajo ocurridos en el 2010, se puso al día los aplicativos estadísticos de ausentismo y accidentes, así mismo se gestionó el cronograma de actividades en salud ocupacional para el año 2011 e inspecciones a los puestos de trabajo, en pro de ambientes sanos que permitirán un sitio de trabajo seguro disminuyendo riesgos potenciales para la salud.

Es relevante la participación de trabajo social en las organizaciones ejecutando actividades que van direccionadas por los procesos de gestión humana, estas se realizan en las cinco áreas que se expone a continuación.

La primera provisión del talento humano realizando la definición de perfiles, selección de personal, visitas domiciliarias y vinculación, estas acciones garantizan la idoneidad de los nuevos integrantes de la organización.

En segunda medida se encuentra la inducción, aquí el trabajador social elabora un plan de inducción, desarrolla encuentros que den a conocer los reglamentos, pautas entre otros, facilitando la adaptación del nuevo empleado en el ambiente laboral.

En tercer lugar La vinculación al realizar el contrato de trabajo seguido de un cumplimiento de requisitos establecidos según la dinámica de la empresa.

Continuando con esta dinámica se encuentra la salud ocupacional eje transversal a toda la organización, buscando mantener en alto grado el bienestar del área física, psicológica y social. En esta punto el trabajador social realiza: estudios de inciden-



tes y accidentes de trabajo, formulación del plan anual de capacitación, revisión del reglamento de higiene y seguridad industrial, conformación del copaso, capacitación seguimiento y monitoreo al ausentismo laboral.

En cuarto lugar se encuentra la evaluación del desempeño midiendo el desempeño laboral de los colaboradores, mediante procedimientos técnicos que valoran rendimiento, comportamiento y actitudes.

Finalmente la gestión de la información estableciendo indicadores de gestión, sistemas de medición, revisión continua y permanente del ausentismos laboral, seguimiento a factores críticos en la accidentalidad laboral, formulación y desarrollo de planes de mejora, esto direccionado hacia el mejoramiento continuo de procesos y excelencia en el servicio.

5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE COMPORTAMIENTOS SEGUROS COMO ESTRATEGIA DE PREVENICIONEN EL AMBITO LABORAL

5.1 JUSTIFICACION

Las acciones adelantadas por Trabajo Social durante el segundo semestre de 2010 en Jarris Ltda, permitió ahondar en el conocimiento de los procesos de gestión de talento humano en esta importante organización y como respuesta a las diferentes necesidades detectadas, se direccionó la actuación profesional hacia el área de conservación y desarrollo del personal, para lo cual se llevaron a cabo estrategias orientadas desde el programa de salud ocupacional, por ser la salud en el trabajo un eje transversal en toda la organización.

A su vez desde el programa de salud ocupacional se hizo un seguimiento a los accidentes presentados durante el 2010, resaltando por su complejidad dos accidentes con diagnóstico de quemaduras de segundo grado, calificados por la ARP como accidentes de trabajo grave. Una vez realizado la investigación y análisis de estos siniestros y al validar las causas que originaron los mismos, se hace necesario una intervención para minimizar las acciones inseguras de los trabajadores y consolidar así la cultura de la seguridad como un escenario que propicia la creación de un ambiente de trabajo seguro, en el cual los colaboradores son actores determinantes en la prevención de acciones de riesgo, al evitar omitir actos necesarios para mantener la seguridad.



Es de resaltar la importancia de este programa de fortalecimiento de comportamientos seguros dentro de la empresa, respecto al conocimiento claro de las acciones correctas que se deben ejecutar en el área de trabajo, y que son un factor indispensable en la disminución de accidentes de trabajo y enfermedad general, lo cual permite resultados positivos no sólo en la salud y calidad de vida de los colaboradores, sino también en el desarrollo organizacional.

En la medida que la salud de los colaboradores es un pilar fundamental en Jarris Ltda., la misma debe constituirse en un compromiso y un fundamento de su gestión organizacional, por lo que se propone un modelo de intervención de seguridad laboral que combina la participación de las personas y la responsabilidad de la empresa, generando diálogo para la identificación de factores de riesgo y la definición de factores protectores.

5.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO

- ✓ Prevenir acciones de riesgo físico laboral, mediante la participación activa de los colaboradores como pilar fundamental en el desarrollo del programa de comportamientos seguros en el lugar de trabajo, con el propósito de controlar la causa que origina accidentes, incidentes y enfermedades profesionales.

5.2.1 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer los lineamientos del grupo encargado de la prevención mediante el comportamiento seguro en el área de cocina.

- ✓ Fomentar un proceso de identificación de factores críticos que permita la prevención y el mejoramiento de las condiciones laborales.
- ✓ Establecer parámetros que permitan proporcionar condiciones óptimas para la salud en el lugar de trabajo.
- ✓ Divulgar el proceso de comportamientos seguros como mecanismo de prevención a los trabajadores del área de cocina.
- ✓ Establecer el impacto de la implementación de la prevención de riesgos mediante el comportamiento seguro

5.3 FASES DEL PROCESO

Fase 1: Conformación del grupo gestor

Cuadro 10. Conformación del grupo gestor

Objetivo estratégico : Establecer lineamientos del grupo encargado de la prevención mediante el comportamiento seguro en el área de cocina		
Estrategia 1 Participación activa del grupo gestor como organismo promotor y vigilante del comportamiento seguro al interior de Jarris Ltda.		
Acción estratégica	Meta	Indicado de logro
Selección de los integrantes del grupo gestor	Se llevará a cabo durante la primera semana del mes 1	Listado de seleccionados
Conformación del equipo de trabajo	Se conformara el grupo de 5 personas, para la segunda semana del mes 1	Acta de conformación del grupo gestor
Definición de roles para cada integrante	Se tendrán roles definidos para la tercera semana del mes 1.	Documento elaborado

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 10. Conformación del grupo gestor (Continuación)

Capacitación en condiciones y comportamientos seguros.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Factores de riesgo ✓ Cultura de la prevención. ✓ Autocuidado Se realizaran durante los meses dos, tres y cuatro.	(# actividades de capacitación realizadas/# actividades de capacitación planeadas)*100
Reuniones con el grupo gestor	Se realizaran reuniones mensuales con el grupo gestor	Acta de reunión

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

En esta primera fase se presenta una estrategia que requiere la participación activa del grupo gestor como organismo promotor y vigilante del comportamiento seguro. Para iniciar la implementación del programa, se hace necesaria la conformación de un grupo gestor, que actúa dentro de todo el proceso, vigilando y planteando acciones encaminadas a la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

En primera medida se selecciona al grupo de personas que serán los líderes del proceso, éstos deben ser dinámicos y con conocimientos básicos sobre las funciones que se realiza en el área; seguidamente a la selección de los integrantes, se conforma el grupo de trabajo que debe integrar a cinco personas del área operativa y administrativa como operarios, administradores de puntos de venta o jefes de producción quienes deben estar de forma permanente en los lugares de trabajo. El grupo se formaliza con un acta especificando el compromiso de cada uno de los integrantes. (Ver anexo I)

A continuación y como tercera acción estratégica se realiza un documento especificado los roles y las acciones encomendadas de cada uno de los miembros del grupo, resaltando la importancia de la gestión de cada uno para el funcionamiento del programa; seguidamente y con el fin de potencializar en el conocimiento de la temática se gestiona el desarrollo de actividades de capacitación que permitan a los integrantes del equipo, ser miembros activos y participes, conociendo a profundidad los factores de riesgos presentes, la cultura preventiva y el autocuidado, temáticas que serán valoradas por el equipo durante el programa.

Una vez conformado el grupo y especificado los roles, se convocará mensualmente a una reunión con el fin de promover las funciones, las tareas a realizar y los compromisos que se ejecutaran en el mes posterior mediante un acta en el que queda registradas las acciones realizadas y a realizar (Ver anexo J).

Fase 2: Identificación de factores críticos

Cuadro 11. Identificación de factores críticos

Objetivo estratégico : Fomentar un proceso de identificación de factores críticos que permita la prevención y el mejoramiento de las condiciones laborales		
Estrategia 1 : Definir riesgos potenciales que posibilitan accidentes de trabajo o enfermedad profesional		
Acción estratégica	Meta	Indicador
Análisis de estadísticas de accidentalidad	Para la primera semana del mes 2 habrán realizado el análisis.	Diagnóstico preliminar de las estadísticas de accidentalidad

Cuadro 11. Identificación de factores críticos (Continuación)

Diseñar instrumento de inspección al lugar de trabajo	Diseño del instrumento de inspección para la segunda semana de mes 2	Procedimiento elaborado
Realización de inspecciones a puestos de trabajo	Se llevará a cabo durante la segunda semana del mes 2	(# total inspecciones planeadas/total de inspecciones realizadas)
Recolección de datos	Para la tercera semana del mes 2 se habrán realizado la recolección de datos	Datos obtenido
Documentar y elaborar informe sobre los riesgos identificados	Análisis de los resultados para la tercera semana del	Documento elaborado

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLOGICO

Esta fase de identificación de factores críticos se realizará con la finalidad de identificar los riesgos potenciales que pueden causar accidentes de trabajo y/o enfermedad general, para lo cual se plantean cinco acciones estratégicas.

Inicialmente se realizará un análisis de estadísticas de accidentalidad encontrado en el programa de salud ocupacional, lo cual permite recolectar información referida a variables como: Causas, lugar, tipo de lesión, mecanismo del accidente, dando claridad en materia de riesgos potenciales que originan la accidentalidad.

Una vez cumplida la primera fase se diseñará un instrumento de inspección en el lugar de trabajo específicamente en el área de cocinas (Ver anexo K), este formato pretende indagar en aspectos relacionados con: locaciones, estufas, procedimientos, cuchillos, procesadores de alimentos, orden y aseo y elementos de protección personal, lo cual permite la vigilancia integral de todos los componentes del área de trabajo como medida de prevención.

La siguiente estrategia -estrategia 3- requiere la participación del grupo gestor para la realización de inspecciones de seguridad en el área de cocinas, actividad que será ejecutada en los ocho puntos de venta y en la planta de producción, haciendo hincapié en las causas no solo de accidentes sino de incidentes.

Finalizando esta acción estratégica se hará una debida recolección de datos -estrategia 4- permitiendo determinar claramente los factores críticos; para concluir estas actividades se efectuara una documentación y elaboración de informe sobre los factores de riesgo encontrados en el área.

Fase 3 Definición de estándares

Cuadro 12. Definición de estándares

<p>Objetivo estratégico : Establecer parámetro que permitan proporcionar condiciones óptimas para la salud en el lugar de trabajo</p>		
<p>Estrategia 1 : Determinar en forma concreta y coherentes los estándares de seguridad en el área de cocina</p>		
Acción estratégica	Meta	Indicador
Determinar estándares de seguridad por riesgo presentado	Para la cuarta semana del mes 2, se tendrá establecidos los estándares de seguridad por riesgo presentado.	Impresión diagnostica de los estándares de seguridad por riesgo presentado
Diseño de cartilla sobre estándares básicos de seguridad en el área de trabajo	Elaboración de la cartilla para la primera semana del mes 3, que contenga de forma lúdica los estándares básicos de seguridad en el área de	Documento elaborado

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLOGICO

Esta tercera fase del proceso consta de dos acciones estratégicas, orientadas hacia determinar los estándares de seguridad enfocados a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

La primera estrategia requiere determinar estándares de seguridad por riesgo expuesto, especificado claramente cuál es el riesgo que se presenta en cada caso específico y cuáles serían los factores protectores (estándares) que deben guiar el proceso, esto como determinante en el momento de asegurar la integridad física de los colaboradores en el ambiente laboral.

Por último, como segunda acción estratégica se plantea el diseño de un cartilla sobre estándares básicos de seguridad en el área de trabajo, en el cual su contenido explica de forma didáctica las medidas de seguridad que se deben tomar al iniciar labores en el área, por lo tanto la información contenida debe ser completa, objetiva, veraz y dinámica, destacando la importancia de su aplicabilidad para la salud y el bienestar.

Fase 4: Socialización de los estándares

Cuadro 13. Socialización de los estándares

<p>Objetivo estratégico: Divulgación del proceso de comportamientos seguros como mecanismo de prevención a los trabajadores del área de cocina.</p>		
<p>Estrategia 1: Desarrollo de jornadas de socialización de los estándares.</p>		
Acción estratégica	Meta	Indicador
Socialización con el grupo gestor	Se llevará a cabo para la segunda semana del mes 3	(# de empleados que asistieron a la actividad /# total de empleados)*100
Dar a conocer al personal de forma didáctica (fotos, videos) el proceso ejecutado.	La actividad de divulgación se realizará en la tercera semana del mes 3	(# de empleados que asistieron a la actividad /# total de empleados)*100
Jornadas de aprendizaje experiencial	Se ejecutarán dos jornadas durante la cuarta y quinta semana del mes 3.	(# de empleados que asistieron a la actividad /# total de empleados)*100

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLOGICO

Proteger la salud de los trabajadores de Jarris Ltda requiere de tres estrategias. Inicialmente la socialización con el grupo gestor sobre la evolución y los resultados obtenidos en las primeras fases de la propuesta, esta acción estratégica demanda por parte de los miembros del grupo la explicación clara de cada una de las etapas, contando sus experiencias y el proceso vivido.

Seguidamente con el apoyo del grupo gestor se efectuara una socialización del proceso con todo el personal de la organización, esta socialización tendrá como temática central los procedimientos establecidos en materia de seguridad como

medida de prevención, se contara con la ayuda de herramientas como fotos, videos y técnicas expositivas, que posibiliten facilitar el conocimiento de la temática abordada.

De igual forma se realizaran jornadas de aprendizaje experiencial en todos los puntos de venta y en la planta de producción, el cual consiste en la realización de ejercicios, simulacros o dinámicas, buscando la asimilación y puestas en marcha de los estándares de seguridad aprendidos por cada uno de los colaboradores y el compromiso por parte de cada uno de ellos en el autocuidado y el fortalecimiento del comportamiento seguro.

Fase 5: Evaluación

Cuadro 14. Evaluación

<p>Objetivo estratégico : Establecer el impacto de la implementación de la prevención de riesgos mediante el comportamiento seguro</p>		
<p>Estrategia 1 : Realizar seguimiento permanente de lo aprendido y aplicado en relación a comportamientos seguros</p>		
<p>Acción estratégica</p>	<p>Meta</p>	<p>Indicador</p>
<p>Diseño de estrategias y medios para realizar seguimiento al programa de comportamientos seguros</p>	<p>Realizar un formato de auditoría al programa el cual se aplica mensualmente</p>	<p>(# Formatos diligenciados/#total de inspecciones a realizar)*100</p>

Cuadro 14. Evaluación

Establecimiento de un espacio de retroalimentación	Se realizara una vez al mes una actividad reflexiva del programa	(# personas asistentes/# personas convocadas)*100
Generar informes de retroalimentación	Se desarrollaran durante la segunda semana del mes 4	Informe mensual de retroalimentación
Socialización del informe	Se llevará a cabo durante la tercera semana del mes 4	Acta de reunión
Planteamiento de ajuste al programa según los resultados obtenidos	Ajustar al 100% la propuesta presentada	Informe ejecutivo. Acta de reunión

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLOGICO

Dentro de la fase evaluativa es imprescindible conocer el efecto de las acciones estratégicas desarrolladas en cumplimiento de los objetivos propuestos, es preciso entonces el diseño de estrategias para la realización de seguimiento al programa que posibilite la retroalimentación de los resultados y propuestas de ajustes oportunos que contribuyan al fortalecimiento y funcionamiento de dicho esquema. Es esencial la coordinación de evaluaciones periódicas que den a conocer la situación del programa las dificultades o aciertos obtenidos.

5.4 CICLO DE EJECUCION DE LA PROPUESTA

Cuadro 15. Ciclo de ejecución de la propuesta

ACCIONES ESTRATEGICAS		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Fase 1. Confor- mación del grupo gestor	Selección de los integrantes del grupo gestor																					
	Conformación del equipo de trabajo																					
	Definición de roles para cada integrantes																					
	Capacitación en condiciones y comportamientos seguros																					
	Reuniones con el grupo gestor																					
Fase 2. Identificación de factores críticos	Análisis de estadísticas de accidentalidad																					
	Diseño de instrumento de inspección al lugar de trabajo																					
	Realización de inspecciones a puestos de trabajo																					
	Recolección es de datos																					
	Documentar y elaborar informe sobre riesgos																					
Fase 3. Definición de estándares	Determinar estándares de seguridad																					
	Diseño de cartilla sobre los estandares básicos de seguridad en el trabajo																					

Fuente: Autora del proyecto

CONCLUSIONES

- ✓ El hombre es un subsistema dentro de la organización y como tal mantiene una relación de interdependencia con todos los elementos presentes en el medio laboral. Por este motivo es necesario lograr un ambiente de trabajo óptimo para favorecer el desarrollo y crecimiento del trabajador en forma integral, tarea en la cual la organización precisa de la ejecución de procesos encaminados a minimizar los factores de riesgo para la salud.
- ✓ La salud ocupacional al interior de la organización debe orientarse hacia la promoción y prevención, para que permita alcanzar el bienestar físico, mental y social de la población trabajadora. En este escenario trabajador y empleador son los responsables de que esta importante área logre los objetivos trazados.
- ✓ La gestión del talento humano es un eje fundamental al interior de las empresas, debido a que es la encargada de seleccionar, desarrollar y mantener el talento que hace posible el cumplimiento de la misión empresarial.
- ✓ La intervención por parte de trabajo social al interior de la organización y centrada en los procesos de gestión humana requieren del respaldo de la gerencia. De la actitud que ésta presente dependerá en gran medida el alcance de la intervención.
- ✓ La posibilidad de liderar los procesos de gestión del talento humano y dentro de éstos el programa de salud ocupacional permitió a la profesional en formación de trabajo social un acercamiento a la realidad cotidiana de la organización y la adquisición de conocimiento orientado a la puesta en marcha de acciones para la conservación y desarrollo del talento humano.



-
- ✓ El programa de fortalecimiento de comportamientos seguros como estrategia de prevención en el ámbito laboral, es determinante en la disminución de accidentes de trabajo y/o enfermedad general, donde la participación de los trabajadores tiene vital importancia en la cultura preventiva, tendiente a mejorar la seguridad en el trabajo.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se considera importante dar continuidad a los procesos de talento humano y salud ocupacional que se dejaron planteados en el desarrollo de la práctica, puesto que contribuyen en la conservación y desarrollo de los colaboradores al interior de la organización.
- ✓ El trabajador social dentro de la organización debe visualizarse como un líder, puesto que desempeña un papel esencial en la gestión del talento humano la cuales transversal a toda la organización. Dado que su quehacer se centra en este eje, es importante que cada día actualice sus conocimientos para comprender la dinámica organizacional y su papel en el desarrollo del trabajador y la empresa.
- ✓ Bajo la premisa del mejoramiento continuo desde el Departamento de Talento Humano es oportuno que la organización estipule la responsabilidad del direccionamiento de este a un profesional idóneo con conocimientos en administración de recursos humanos buscando agilizar debidamente los procedimientos que administra el área.
- ✓ La ejecución del programa de salud ocupacional se debe visualizar desde la organización como las medidas que fomentan el bienestar del trabajador y su familia, disminuyendo la posibilidad de que se presenten accidentes o enfermedad profesional.
- ✓ El sistema de seguridad social en salud constantemente es fuente de modificaciones legales que inciden en los procesos de salud ocupacional en las organizaciones, por lo que se recomienda la revisión continua a las nuevas normas que entran en vigencia y son orientadoras de los programas.



BIBLIOGRAFIA

ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución política de Colombia de 1991. Bogotá: Legis, 116.p11.

BERTANFFY Ludwig. Teoría General de sistemas. EN: Luis. Teoría y cambio en las organizaciones: Un acercamiento desde los modelos de aprendizaje organizacional. Universitarias de Valparaíso. Chile 2001. {Citado en marzo 7 de 2011} Disponible en :
http://www.euv.cl/archivos_pdf/libros_nuevos/teoria_y_cambio.pdf

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Código sustantivo del trabajo 2008, Bogotá: el trebol, 2008.p.17)

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. Quinta Edición. México: McGraw.

Decreto 1295 de 1994. Artículo 1 {Citado el 6 de abril de 2011}. Disponible:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1994/decreto_1295_1994.html

GANADO, César. La Educación e Investigación en Salud de los Trabajadores. ENS. Medellín, 1996.

HERRERA Angélica. Trabajo social en empresas. EN: Sánchez Manuel y otros. Manual de trabajo social. Universidad nacional autónoma de México. 2005. {citado



el 24 de marzo de 2010. Disponible en:

http://books.google.com.co/books?id=RYbuGh9wZywC&pg=PA205&lpg=PA205&dq=trabajo+social+en+las+empresas&source=bl&ots=lghNxWbBJq&sig=hg8UcbLc_hmq_3hCqcKkw1Q6VMo&hl=es&ei=0MGLTZuaC9PAtgfJzuz9DQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=9&ved=0CEwQ6AEwCDge#v=onepage&q&f=false

JARAMILLO. Paula. Departamento nacional de planeación. Dirección de estudios económicos. ¿Qué es el sector servicios, como se regula, como se comercia y cuál es su impacto en la economía?{citado el 21 de febrero 2001} disponible en : www.dnp.gov.co

JARRIS LTDA. Direccionamiento estratégico 2010. Documento interno de la empresa. Noviembre 2010

Ley 100 de 1993. Libro I. Preámbulo. Bogotá. 1993

Ley 100 de 1993. Libro III. Sistema General de riesgos. Bogotá 1993

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Encuesta Nacional de condiciones de salud y trabajo 2007. {citado el 16 de Marzo de 2011. Disponible en: http://www.ila.org.pe/publicaciones/docs/encuesta_nacional_colombia.pdf

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. OIT. Recomendaciones sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981. {Citado en febrero 17 de 2011}. Disponible en: <http://www.oit.org/ilolex/cgi-lex/convds.pl?R164>



ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL COMERCIO. OMC. Servicios: normas encaminadas al crecimiento y la inversión. {Citado el Marzo 15 de 2011} Disponible en:http://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/agrm6_s.htm

OFICINA INTERNACIONAL PARA EL TRABAJO.OIT.Salud y seguridad en el trabajo.{citado 16 febrero de 2011. Disponible en:<http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. OMS. El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentando. Comunicado conjunto OIT/OMS. (Citado el 16 de febrero de 2011. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/index.html>

_____. Definición de salud ocupacional. EN: Fondo de riesgos profesionales. Aseguramiento de la salud en el trabajo. {Citado el 6 de abril de 2011}. Disponible en: http://www.fondorriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Cartillas/cartilla_asegurando_la_salud_en_el_trabajo.pdf.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD Y ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. OPS/OMS. Méndez, R. Fávero, Programa Integrado de Medicina del Trabajo. Revista de Educación Médica y salud. Año 1985

PICON MERCHAN, María Eugenia. La salud ocupacional en el contacto del sistema general de riesgos profesionales. Departamento de salud pública Universidad de caldas. (Citado el 16 de Febrero de 2011). Disponible en: http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%203-4_5.pdf



REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 100 de 1993. Libro I. Artículo 1º. Bogotá 1993

PARRA Manuel. Conceptos básicos de salud laboral. OIT. 2003

Resolución 1401 de 2007. Artículo 2 {citado el 18 de febrero de 2011}. Disponible en: http://www.suratep.com.co/index.php?option=com_content&task=view&id=854&Itemid=136

Resolución 1016 de 1989. Artículo 2 {Citado el 6 de abril de 2011} Disponible en: ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Definición de salud ocupacional. EN: Fondo de riesgos profesionales. Aseguramiento de la salud en el trabajo. {Citado el 6 de abril de 2011}. Disponible en: http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Cartillas/cartilla_asegurando_la_salud_en_el_trabajo.pdf

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Sector de la protección social. Informe de actividades 2009-210. Bogotá 2010. {Citado el 16 de marzo de 2011}. Disponible en: <http://mps.minproteccionsocial.gov.co/vbecontent/NewsDetail.asp?ID=19746&IDCompany=3>

Preámbulo de la Constitución de la Asamblea Mundial De La Salud, adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, Nueva York, 19-22 de junio de 1946; firmada el 22 de julio de 1946 por los representantes de 61 Estados (Actas oficiales de la Organización Mundial de la Salud, N°.2, p.100) y que entro en vigor el 7 de abril de 1948.



ROMERO, Iván Ernesto. Régimen de comercio exterior de servicios un enfoque práctico. Santa Fe de Bogotá, 2003, 28 p. Trabajo de grado (Derecho). Universidad pontificia Javeriana. Facultad de ciencias Jurídicas y socioeconómicas

TOCA Claudia, CARRILLO Jesús. Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizacional. {Citado en marzo 8 de 2011}. Disponible en: <http://www.redalyc.org> .

TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Visión sistémica del hombre en la organización. Bucaramanga. Revista UIS- Humanidades Vol.27, N° 2.

_____. Trabajo social en las organizaciones. Nueva alternativa y perspectiva profesional. En revista colombiana de trabajo social- CONETS 2005

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. El concepto del campo de la salud “una perspectiva canadiense”. Tomado de: Organización panamericana de la salud. Promoción de la salud: Una analogía. Washington, 1996, Publicación científica N 557.


VERGARA Maria del Carmen. Tres concepciones históricas del proceso de salud-enfermedad.{citado en Marzo 10 de 2011}. Disponible en: http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012_4.pdf.2007

UNIVERSIDAD DEL VALLE. Salud ocupacional. Factores de riesgo ocupacional. {Citado el 17 de febrero de 2011}.Disponible en: <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>

VERGARA, José. Las Redes Sistémicas en el diseño y operación de Sistemas de Planeación. México: 1999.

ANEXOS

Anexos A .Entrevista Perfiles

 ENTREVISTA PERFILES POR CARGOS	
Nombre del entrevistado:	Fecha
Cargo :	
Entrevistador:	

CARGO

1. Descripción del cargo y sus funciones.

Educación y formación

2. Qué formación académica debe tener para el cargo

EXPERIENCIA LABORAL

3. Detallar el Conocimiento práctico necesario para desempeñar la labor
- 4.Cuál es el mínimo de experiencia que debe tener la persona que ingresa al cargo

HABILIDADES

5. Destrezas Físicas que exige el cargo
6. Destrezas mentales que exige el cargo

RESPONSABILIDADES

7. Cuáles son las responsabilidades
 - ✓ Diarias
 - ✓ Semanales
 - ✓ Mensuales
 - ✓ Ocupacionales
8. Tiene personal bajo su responsabilidad
 - ✓ quienes
 - ✓ Que función realizan
9. Qué tipo de maquinaria, equipo de oficina, dinero y documentos están bajo su responsabilidad
10. Que horarios de trabajo debe cumplir en este cargo
11. Quien es su jefe directo y a quien debe remitir cualquier anomalía que se presente.

LUGAR DE TRABAJO


12. Especifique el lugar donde desempeña sus actividades laborales

RIESGOS

13. Que actividades de esfuerzo físico requiere este cargo.
14. Cuáles son los riesgos a los que están expuesto los ocupantes de este cargo durante la realización de su trabajo
15. De qué forma se protegen de estos riesgos


Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

Anexos B .Perfiles por cargos

		PERFILES POR CARGOS		Cod:TH-PTH-01
Elaborado por: T.S Mónica González	Revisado por: Felipe Serrano	Aprobado por: Dto. Talento Humano	Versión No:01	
Fecha: Enero 2011	Fecha: Febrero 2011	Fecha: Febrero 2011	Pág. 40/ 41	


Nombre del cargo: RECEPCIONISTA	
Cargo jefe inmediato: Jefe Domicilios	
EXPERIENCIA LABORAL: 6 meses atención al cliente	
CONOCIMIENTO Y HABILIDADES REQUERIDAS	
EDUCACION: Bachiller	ENTRENAMIENTO: 1 mes
FORMACION: Servicio al cliente	
HABILIDADES: Expresarse y comunicarse correcta y claramente en forma verbal y escrita, recibir mensajes; empatía, amabilidad; requiere un alto grado de precisión manual y visual.	
FUNCIONES	
GENERALES: Atender al cliente vía telefónica y orientarlo en la elección del producto	
DIARIAS:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Toma pedidos 2. Registra clientes nuevos 3. Toma sugerencias de los clientes e informa al jefe de domicilios 	
MENSUALES: No se presenta funciones mensuales	
OCACIONALES: Participar en actividades de capacitación programadas por la empresa.	
RESPONSABILIDADES	
Materiales, herramientas y equipo de trabajo: Equipo de oficina pc.	
Dinero, documentos o facturas: No presenta responsabilidad a este nivel.	
Contactos internos o externos: Domiciliarios, administradores punto de venta, presenta contacto directo con el cliente.	
Supervisión de personal: No presenta responsabilidad a este nivel.	
CONDICIONES DEL TRABAJO	
Esfuerzo	Realiza esfuerzo físico en trabajos de digitación y generales de oficina. Requiere un nivel medio de concentración visual y/o mental.
Ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo en oficina, buena limpieza, ventilación e iluminación
Riesgo	Riesgos menores de accidentes y/o enfermedades laborales.

Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

		PERFILES POR CARGOS		Cod:TH-PTH-01
Elaborado por: TS Mónica González	Revisado por: Felipe Serrano	Aprobado por: Dto. Talento Humano	Versión No:01	
Fecha: Enero 2011	Fecha: Febrero 2011	Fecha: Febrero 2011	Pag 9/ 42	

Nombre del cargo: AUXILIAR DE TESORERIA	
Cargo jefe inmediato: Jefe de tesorería	
EXPERIENCIA LABORAL: 6 meses en labores de oficina	
CONOCIMIENTO Y HABILIDADES REQUERIDAS	
EDUCACION: tecnólogo en finanzas o áreas afines	ENTRENAMIENTO: 1 mes
FORMACION: Operación de Microsoft Office; Control de archivo	
HABILIDADES: Comprensión lectora; destreza matemática; monitoreo y control; identificación de problemas; pensamiento analítico; manejo de recursos materiales, organización de la información; manejo del tiempo, aprendizaje activo.	
FUNCIONES	
GENERALES: Da apoyo a la tesorería en las labores de oficina y se encarga de la digitación de los procesos.	
DIARIAS: Digitar los documentos de transferencias, hacer entradas al sistema, registró en el sistema de la cinta interna, ingresar al sistema las bajas, ingresar arqueos, archivar, realizar reportes diarios de consignaciones a contabilidad.	
MENSUALES: Cierre de inventario, ingresar inventarios finales al sistema de los puntos de venta y de la planta; archivo.	
OCACIONALES: Enviar pedidos de papelería a los puntos de venta; capacitaciones.	
RESPONSABILIDADES	
Materiales, herramientas y equipo de trabajo: Responsabilidad por material, herramientas o equipo de oficina	
Dinero, documentos o facturas: Responsabilidad por dinero, títulos y documentos.	
Contactos internos o externos: contabilidad, recepción, puntos de venta	
Supervisión de personal: No hay responsabilidad por supervisión de personal.	
CONDICIONES DEL TRABAJO	
Esfuerzo	Realiza esfuerzo físico en trabajos de digitación y generales de oficina. Requiere un nivel medio de concentración visual y/o mental
Ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo en oficina, buena limpieza, ventilación e iluminación adecuada.
Riesgo	Riesgos menores de accidentes y/o enfermedades laborales.


Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

		PERFILES POR CARGOS		Cod:TH-PTH-01
Elaborado por: TS Mónica González	Revisado por: Felipe Serrano	Aprobado por: Dto. Talento Humano	Versión No:01	
Fecha: Enero 2011	Fecha: Febrero 2011	Fecha: Febrero 2011	Pag. 41/ 41	

Nombre del cargo: DOMICILIARIO	
Cargo jefe inmediato: jefe de domicilios y administrador del punto de venta.	
EXPERIENCIA LABORAL: 6 meses domiciliarios y servicio al cliente	
CONOCIMIENTO Y HABILIDADES REQUERIDAS	
EDUCACION: Bachiller	ENTRENAMIENTO: 1 mes
FORMACION: servicio al cliente	
HABILIDADES: Buena expresión verbal, responsabilidad, organización, manejo del tiempo, trabajo bajo presión, capacidad de servicio al cliente, excelente presentación personal.	
FUNCIONES	
GENERALES: Entregar el pedido en el tiempo establecido	
DIARIAS:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Montar el cajón (que esté limpio y en buen estado) 2. Portar el chaleco que lo identifica 3. Reclamar la base a la cajera. 4. Esperar el despacho de domicilios por parte del administrador 5. Respetar los turnos asignados para la entrega de pedidos. 	
MENSUALES: No presenta responsabilidades mensuales.	
OCACIONALES:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar sencillo y transferencias en los puntos de venta 2. Participar en actividades de capacitación. 	
RESPONSABILIDADES	
Materiales, herramientas y equipo de trabajo: Cajón y chalecos	
Dinero, documentos o facturas: Tiene bajo su responsabilidad dinero, facturas y transacciones del datafono.	
Contactos internos o externos: recepcionistas, administradores punto de venta, domiciliarios, operarios de cocina.	
Supervisión de personal: No presenta responsabilidad a este nivel.	
CONDICIONES DEL TRABAJO	
Esfuerzo	Esfuerzo físico en mensajería. Requiere un nivel mínimo de concentración visual y/o mental
Ambiente de trabajo	El trabajo se desarrolla fuera de la Institución, con exposición continua a los agentes climáticos.
Riesgo	Riesgo alto de accidentes y/o enfermedades laborales.

Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

Anexos C. Formato de solicitud de personal

		PROCEDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO FORMATO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL		COD:TH-RP-01
Elaborado por: TS Mónica González	Aprobado por: Felipe Serrano	Aprobado por: Dto. talento humano	Versión NE	
Fecha: Enero 2011	Fecha: Enero 2011	Fecha: Enero 2011	1	

Fecha de solicitud: _____ Fecha de recepción: _____

Información sobre el cargo	
Nombre del cargo	Dependencia

Información sobre la vacante								
Dedicación laboral del empleado	La vacante responde a	Fecha inicio						
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo completo • Medio tiempo • Sabatino 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del cargo • Reemplazo temporal • Reestructuración del cargo. • Reemplazo definitivo 	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;">Día</td> <td style="width: 33%;">Mes</td> <td style="width: 33%;">Año</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Día	Mes	Año			
		Día	Mes	Año				
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;">DÍA</td> <td style="width: 33%;">MES</td> <td style="width: 33%;">AÑO</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO						

Motivo de requisición	Tipo de vinculación
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo cargo • Reemplazo • Aumento de trabajo • Incapacidad • Vacaciones • Licencia • Renuncia del titular 	<ul style="list-style-type: none"> • Indefinido • Fijo • Temporal • Otro: _____


Salario:

Lugar de trabajo:

Firma del solicitante: _____

Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

Anexos D. Formato de entrevista

	PROCEDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO		COD:TH-EN-01
	FORMATO ENTREVISTA		
Elaborado por: TS Mónica González	Aprobado por: Felipe Serrano	Aprobado por: Dto. Talento Humano	Versión N°
Fecha: Enero 2011	Fecha: Febrero 2011	Fecha: Febrero 2011	1

Nombre	CC	Estado civil
Dirección :	Barrio:	Teléfonos:
Fecha:	Cargo al que aplica:	Teléfonos familiares:

FAMILIOGRAMA

Metas o proyectos

Que le aportaría a la empresa

Aspectos positivos

Aspectos por mejorar

Por qué debemos tenerlo en cuenta para el cargo.

Arp: _____

Experiencias laborales

Empresa: _____ cargo: _____

Tiempo laborado: _____ jefe a cargo: _____

Teléfonos: _____ motivo del retiro: _____

Empresa: _____ cargo: _____

Tiempo laborado: _____ jefe a cargo: _____

Teléfonos: _____ motivo del retiro: _____

Empresa: _____ cargo: _____

Tiempo laborado: _____ jefe a cargo: _____


Teléfonos: _____ motivo del retiro: _____

Familiares que trabajen en la empresa si ___ no ___ Nombre:

Libreta militar si ___ no ___ Carnet de manipulación vigente si ___ no ___

Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

Anexos E .Formato de verificación de referencias

	PROCEDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO		COD:TH-VR-01
	FORMATO DE VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS		
Elaborado por: T5 Mónica González	Aprobado por: Felipe Serrano	Aprobado por: Dto. Talento Humano	Versión N°
Fecha: Enero 2011	Fecha: Febrero 2011	Fecha: Febrero 2011	1

1. ASPECTOS GENERALES

Nombre del candidato: _____
 Cargo al cual aspira: _____
 Empresa consultada: _____
 Nombre de quien da la referencia: _____
 Cargo de quien da la referencia: _____
 Cargo desempeñado por el candidato: _____

2. REFERENCIAS

Fecha de ingreso: _____ Fecha de retiro _____
 Tiempo trabajando: _____
 Motivo del retiro: _____

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS.

Desempeño laboral	E	B	R	M
Relaciones interpersonales	E	B	R	M
Responsabilidad	E	B	R	M
Organización	E	B	R	M
Puntualidad	E	B	R	M
Eficiencia	E	B	R	M
Honestidad	E	B	R	M
Respeto por la autoridad	E	B	R	M

Fortalezas: _____

Debilidades: _____

Accidentes de trabajo: _____

Ausentismo laboral: _____

Usted volvería a contratar: Si ___ No ___ Por qué: _____

3. CONCEPTO DEL CANDIDATO

Adecuado para el cargo ___ No adecuado para el cargo ___

CONCLUSIONES: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Fecha: ___ ___ ___

Día Mes Año

Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

Anexos F Plegable de inducción

JARRIS LTDA

Somos una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos alimenticios y bebidas en general, donde el cliente es el centro de nuestra organización y a quien le dedicamos toda nuestra pasión y entusiasmo en nuestras labores diarias.



BENEFICIOS QUE OFRECEMOS

- Contamos con un programa de salud ocupacional de higiene y seguridad industrial regida por las normas del ministerio de la protección social.
 - Vinculación al sistema de seguridad social. (ARP, EPS, cajas de compensación)
 - Pago oportuno de nomina
- Capacitaciones

SALUD OCUPACIONAL

Jarris Ltda., busca con la participación activa de todos los niveles de la empresa, mejorar las condiciones de trabajo y salud de toda la población trabajadora, mediante acciones coordinadas de promoción de la salud, la prevención y el control de los riesgos, de manera que faciliten el bienestar de la comunidad laboral y la productividad.

RIESGO LABORAL: Es la probabilidad de ocurrencia de un evento de características negativas en el trabajo que puede ser generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna perturbación en la salud o en la integridad física del trabajador como daño en los materiales y equipos o alteraciones en el ambiente.

INCIDENTE: Es un acontecimiento no deseado que bajo condiciones ligeramente diferentes pudo haber resultado en un accidente de trabajo o daño a la propiedad. Los incidentes frecuentemente son conocidos como cuasi accidentes.

ACCIDENTE DE TRABAJO: todo suceso repentino por causa u ocasión del trabajo que produzca el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez, o la muerte.



Cuando el trabajador sufra un accidente de trabajo, cualquiera que sea, lo debe informar, en un plazo menor de 24 horas, al coordinador de salud ocupacional, quien se debe reportar.

LOS ACCIDENTES NO SUCEDEN SOLOS, son causados por:

- Por falta de conocimiento
- Por falta de experiencia
- Por problemas físicos
- Por violación de normas y procedimientos.
- Por Ligereza

ENFERMEDAD PROFESIONAL: Todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña al trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos, biológicos o biológicos.

MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO:

La medicina preventiva y del trabajo es



rama de la medicina que orienta las acciones de salud al control y la prevención de enfermedades originadas por virus, lesiones cardiovasculares, cáncer, etc.



ineficiencia entre los trabajadores y la comunidad.

HIGIENE INDUSTRIAL: Dirige actividades encaminadas a reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgo ambiental que se encuentran en los puestos o lugares de trabajo y que pueden generar enfermedades profesionales, perjuicios a la salud y al bienestar, incomodidad e

SEGURIDAD INDUSTRIAL: Conjunto de actividades encaminadas a reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgo presentes en los lugares de trabajo que pueden generar accidentes de trabajo

USO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Es cualquier equipo o dispositivo destinado para ser utilizado o sujetado por el trabajador, para protegerlo de uno o varios riesgos y aumentar su seguridad o su salud en el trabajo.

Están diseñados anatómicamente a la fisionomía humana, cuyo objetivo es minimizar el impacto negativo de los agentes de riesgo presentes en el medio laboral.

Deben ser utilizados en forma adecuada y permanente, mientras se está expuesto al riesgo.



La no utilización de los elementos de protección personal por parte de trabajador, será motivo de sanción y/o cancelación del contrato.

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad de la administración:

- Responder por la ejecución permanente del Programa de Salud Ocupacional dentro de la empresa.
- Permitir la constitución y el funcionamiento del Comité Paritario de Salud Ocupacional y auspiciar su participación en el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional.
- Informar a los trabajadores sobre los riesgos a los cuales estén sometidos, sus posibles consecuencias y las medidas preventivas correspondientes.
- Notificar a las autoridades competentes la ocurrencia de accidentes de trabajo y la aparición de enfermedades profesionales.

Responsabilidad de los Coordinadores del Programa de Salud Ocupacional:

- Coordinar, dirigir y ejecutar las actividades correspondientes al cronograma establecido en el Programa de Salud Ocupacional con los recursos disponibles u otras actividades relacionadas.
- Mantener el sistema de registro de accidentes de trabajo, enfermedad profesional y general, elaborando las estadísticas y los informes necesarios para la investigación y el análisis.
- Comunicar a la administración las sugerencias propuestas de los diferentes estamentos de la empresa para mejorar la calidad y las condiciones de trabajo.

Responsabilidades de los Supervisores y Jefes de Área:

- Colaborar con el área de Salud Ocupacional en las diferentes actividades que se programen para el desarrollo del Programa u otras actividades relacionadas.
- Cumplir y hacer cumplir todas las normas, reglamentos y procedimientos relacionados con el Programa de Salud Ocupacional que se establece en la empresa.
- Responsabilizarse por la seguridad del personal y reportar condiciones ambientales seguras, tan pronto como las personas encargadas de Salud Ocupacional.

Responsabilidades de los trabajadores:

- Cumplir con las normas y los reglamentos de Salud

- Ocupacional de la empresa.
- Colaborar activamente en el desarrollo de las actividades de Salud Ocupacional en la empresa.
- Seguir los procedimientos seguros para su protección, la de sus compañeros y la de la empresa en general.
- Informar las prácticas inseguras, y los accidentes e incidentes que se presenten.
- Participar activamente en el Comité Paritario de Salud Ocupacional.

RECUERDE

Inmediatamente debe reportar el accidente de trabajo.

Si dan incapacidad debe liquidarla en la Eps, seguidamente hacerla llegar a el Dto. de nómina con dos fotocopias de la misma.



"Mejor es la salud que nunca se perdió"
Seneca


Sede administrativa
Calle 85 # 25-116 Diamante 2
Tel: 6363636
Fax: 6363418



BIENVENIDOS A NUESTRA EMPRESA


Este folleto le ayudará a conocer los beneficios que le ofrecen la empresa y los pasos a seguir en caso de accidente de trabajo

Anexos G. Acta de inducción

		CERTIFICADO DE INDUCCIÓN		COD: P 80-01
Elaborado por: T.S MÓNICA GONZÁLEZ	Aprobado: Felipe Serrano	Aprobado por: Dto Talento Humano	Versión No:01	
Fecha: Enero 2011	Fecha: Febrero 2011	Fecha: Febrero 2011	Pag 1/1	
<p>Yo, _____, identificado (a) con Cedula No. _____ expedida en _____ hago constar que el día ____ de ____ Participo de la Inducción en Seguridad y Salud Ocupacional, como requisito para ingresar a laborar en la empresa JARRIS LTDA.</p> <p>Manifiesto que recibí información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos Básicos de la Empresa (Políticas, Misión, Visión, Estructura Organizacional y objeto social) ▪ Descripción al cargo a desempeñar ▪ Aspectos Básicos en Seguridad, Salud Ocupacional (política de salud ocupacional, Subprogramas de Medicina Preventiva e Higiene y Seguridad Industrial). ▪ Riesgos a los cuales van estar expuestos los empleados ▪ Medidas preventivas ▪ Normas generales de seguridad ▪ Uso y almacenamiento de Elementos de Protección Personal ▪ Reporte de Incidentes y accidentes de trabajo ▪ Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial ▪ Comité paritario de salud ocupacional (Copaso) ▪ Plan de evacuación y brigadas de Emergencia <p>Y me comprometo a cumplir a cabalidad con lo anteriormente mencionado y a realizar un trabajo seguro y limpio que permita el mejoramiento continuo de la empresa en el desarrollo de sus proyectos</p>				
Firma del Trabajador		Fecha de Inducción:		
Firma Coordinador SSOMA		DD. ____ MM ____ AA ____		


Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

Anexos H. Protocolo investigación de accidentes

 FORMATO DE INVESTIGACIONES DE ACCIDENTES DE TRABAJO INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES <input type="checkbox"/> Y ACCIDENTES LEVES <input type="checkbox"/>	
I. DATOS DEL EMPLEADOR O APORTANTE	
Nombre o razón social:	
Actividad económica:	Código actividad
<input type="checkbox"/> Nit <input type="checkbox"/> C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> UN	<input type="checkbox"/> No identificación <input type="checkbox"/> Empleado <input type="checkbox"/> CTA <input type="checkbox"/> Contratante
Dirección:	Departamento: Municipio: Teléfono: Fax:
Centro de trabajo donde labora el trabajador	
Actividad económica:	Dirección: Teléfono: Fax: Zona <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> Urbana
Código de la actividad:	Municipio: Departamento:
II. DATOS DEL TRABAJADOR	
Nombres:	Apellidos:
EPS:	AFP: Fecha de nacimiento Día Mes Año:
Tipo de identificación: <input type="checkbox"/> TI <input type="checkbox"/> C.C. <input type="checkbox"/> NU <input type="checkbox"/> PA	Tipo de vinculación: <input type="checkbox"/> Planta <input type="checkbox"/> Misión <input type="checkbox"/> Cooperado <input type="checkbox"/> Estudiante/aprendiz <input type="checkbox"/> Independiente
No:	Cargo: Ocupación habitual:
Sexo: <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M Jornada habitual: <input type="checkbox"/> Diurna <input type="checkbox"/> Nocturna <input type="checkbox"/> Mixta <input type="checkbox"/> Turnos	Tiempo de ocupación habitual: Años Meses Días:
Fecha de ingreso a la empresa: Día Mes Año:	Salario: Zona <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> Urbana
Dirección:	Departamento: Municipio: Teléfono:
III. DATOS DEL INCIDENTE O ACCIDENTE LEVE	
Fecha del evento: Día Mes Año:	Hora (0-23): Minutos: Día de la semana: Jornada: <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Extra
Tiempo transcurrido antes de evento: Horas: Minutos:	Sitio de ocurrencia: Departamento: Municipio:
DESCRIBA EN FORMA DETALLADA COMO OCURRIÓ EL SUCESO Y/O CAUSA DE LA LESIÓN (Que hizo la persona o cuales fueron los acontecimientos que ocurrieron antes del evento)	
NORMAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD EXISTENTES EN LA EMPRESA PARA PREVENIR ESTE TIPO DE EVENTOS	
El trabajador estaba realizando su labor habitual en el momento del incidente <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	El trabajador recibió inducción en Salud Ocupacional <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
El trabajador recibió Entrenamiento para el cargo <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Mecanismo del incidente
	El trabajador usaba el equipo de protección personal en el momento del incidente <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
	Cuales EPPP:

Fuente: Positiva compañía de seguros S.A .2010

Anexos J. Inspecciones a puestos de trabajo.

 INSPECCIONES DE SEGURIDAD OFICINAS SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL		Cumple	
Descripción	Agente generador del riesgo	SI	NO
* Entubados y protegidos		X	
* aislados		X	
* Toma corriente sin sobrecarga		X	
Extensiones eléctricas sin uniones y asiladas		X	
Enchufes en buen estado		X	
SILLAS			
* Altura graduable			X
* Los antebrazos quedan paralelos al suelo y las muñecas no se doblan			X
* Zona lumbar comodamente apoyada		X	
* los pies quedan de forma plana sobre el suelo (con o sin descansapiés)		X	
Computador			
la línea superior de la pantalla no excede la altura de los ojos			X
pantalla en dirección paralela al plano en que se encuentran las ventanas para evitar reflejos		X	
Pantalla vertical no refleja puntos de luz		X	
Monitores a distancia entre 60 y 80 cm		X	
Suficiente número de bombillas		X	
Bombillas ubicadas perpendicularmente respecto al plano del trabajo		X	
Bombillas limpias y en buen estado		X	
Uso de persianas o cortinas para controlar la cantidad de luz		X	
Superficies antireflectoras		X	
PISOS			
En buen estado		X	
antideslizantes, sin materiales cortopunzantes		X	
VENTANAS, MUROS Y TECHOS			
En buen estado		X	
bien asegurado		X	
ESCALERAS			
en 60cm de ancho o más		X	
huella de 30cm de profundidad		X	
Angulo de inclinación superior a 30°			X
En buen estado ()		X	
con pasamanos		X	
piso antideslizante		X	
ESPACIOS DE TRABAJO			
Suficiente para movilización de personas, objetos y materiales		X	
vías de circulación libres, demarcadas, limpias y ordenadas.		X	
Cajones de archivadores y puertas de armarios se encuentran cerradas.		X	
Condiciones de higiene y limpieza de los puestos de trabajo controladas		X	

OTRAS OBSERVACIONES:
 Aumentar la altura de la pantalla (monitor), reparar la silla

Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

INSPECCIONES DE SEGURIDAD OFICINAS
SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

FECHA:
 CENTRO DE TRABAJO: *Administración*
 INSPECTORES (ES): *Julieth Pérez - Mónica González*
 AREA INSPECCIONADA: *Oficina de Calidad*

Descripción	Agente generador del riesgo	Cumple		
		SI	NO	N/A
	* Entubados y protegidos	X		
	* Altura graduable		X	
	la línea superior de la pantalla no excede la altura de los ojos		X	
	* Zona lumbar comodamente apoyada		X	
	pantalla en dirección paralela al plano en que se encuentran las ventanas para evitar reflejos	X		
	Computador			
	* Los pies quedan de forma plana sobre el suelo (con o sin descanso pies)	X		
	* Los antebrazos quedan paralelos al suelo y las muñecas no se doblan	X		
	SILLAS			
	* Toma corriente sin sobrecarga	X		
	* aislados	X		
	Enchufes en buen estado	X		
	Extensiones eléctricas sin uniones y aisladas	X		
	Pantalla vertical no refleja puntos de luz	X		
	Monitores a distancia entre 60 y 80 cm	X		
	Suficiente número de bombillas	X		
	Bombillas ubicadas perpendicularmente respecto al plano del trabajo	X		
	Bombillas limpias y en buen estado	X		
	Uso de persianas o cortinas para controlar la cantidad de luz		X	
	Superficies antireflectoras			
	PISOS			
	En buen estado	X		
	antideslizantes, sin materiales cortopunzantes	X		
	VENTANAS, MUROS Y TECHOS			
	En buen estado			X
	bien asegurado	X		
	ESCALERAS			
	en 60cm de ancho o más			X
	huella de 30cm de profundidad			X
	Angulo de inclinación superior a 30°			X
	En buen estado ()			X
	con pasamanos			X
	piso antideslizante			X
	ESPACIOS DE TRABAJO			
	Suficiente para movilización de personas, objetos y materiales	X		
	vías de circulación libres, demarcadas, limpias y ordenadas.	X		
	Cajones de archivadores y puertas de armarios se encuentran cerradas.		X	
	Condiciones de higiene y limpieza de los puestos de trabajo controladas	X		

OTRAS OBSERVACIONES:
Cambio de las sillas, para la ingeniería y para la auxiliar; correr el teclado y la pantalla hacia la izquierda del escritorio que se encuentra a mano derecha.

Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

Jarris INSPECCIONES DE SEGURIDAD OFICINAS
SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

FECHA:
CENTRO DE TRABAJO: Administración
INSPECTORES (ES): Joleth Pérez - Mónica Lyeth González Sánchez
AREA INSPECCIONADA: Oficina Finanzas

Descripción	Agente generador del riesgo	Cumple	
		SI	NO
	* Entubados y protegidos	X	
	* aislados	X	X
	* Toma corriente sin sobrecarga	X	X
	Extensiones eléctricas sin uniones y aisladas	X	X
	Enchufes en buen estado	X	X
	SILLAS		
	* Altura graduable	X	X
	* Los antebrazos quedan paralelos al suelo y las muñecas no se doblan	X	X
	* Zona lumbar comodamente apoyada	X	X
	* los pies quedan de forma plana sobre el suelo (con o sin descansa pies)	X	X
	Computador		
	la linea superior de la pantalla no excede la altura de los ojos	X	X
	pantalla en direccion paralela al plano en que se encuentran las ventanas para evitar reflejos	X	X
	Pantalla vertical no refleja puntos de luz	X	X
	Monitos a distancia entre 60 y 80 cm	X	X
	Suficiente numero de bombillas	X	X
	Bombillas ubicadas perpendicularmente respecto al plano del trabajo	X	X
	Bombillas limpias y en buen estado	X	X
	Uso de persianas o cortinas para controlar la cantidad de luz	X	X
	Superficies antireflectoras	X	X
	PISOS		
	En buen estado	X	X
	antideslizantes, sin materiales cortopunzantes	X	X
	VENTANAS, MUROS Y TECHOS		
	En buen estado	X	X
	bien asegurado	X	X
	ESCALERAS		
	en 60cm de ancho o mas	X	X
	huella de 30cm de profundidad	X	X
	Angulo de inclinacion superior a 30°	X	X
	En buen estado ()	X	X
	con pasamanos	X	X
	piso antideslizante	X	X
	ESPACIOS DE TRABAJO		
	Suficiente para movilizacion de personas, objetos y materiales	X	X
	vias de circulacion libres, demarcadas, limpias y ordenadas.	X	X
	Cajones de archivadores y puertas de armarios se encuentran cerradas.	X	X
	Condiciones de higiene y limpieza de los puestos de trabajo controladas	X	X


OTRAS OBSERVACIONES:


Poner pegamento en la ventana, ubicar la CPU lejos de las personas para mejorar el espacio, ubicar una bombilla perpendicular al PC, quitar el calor del escritorio para mejorar el movimiento, cambio de silla para mejorar la postura.

Mónica Liseth González Sánchez- Profesional en trabajo social-UIS

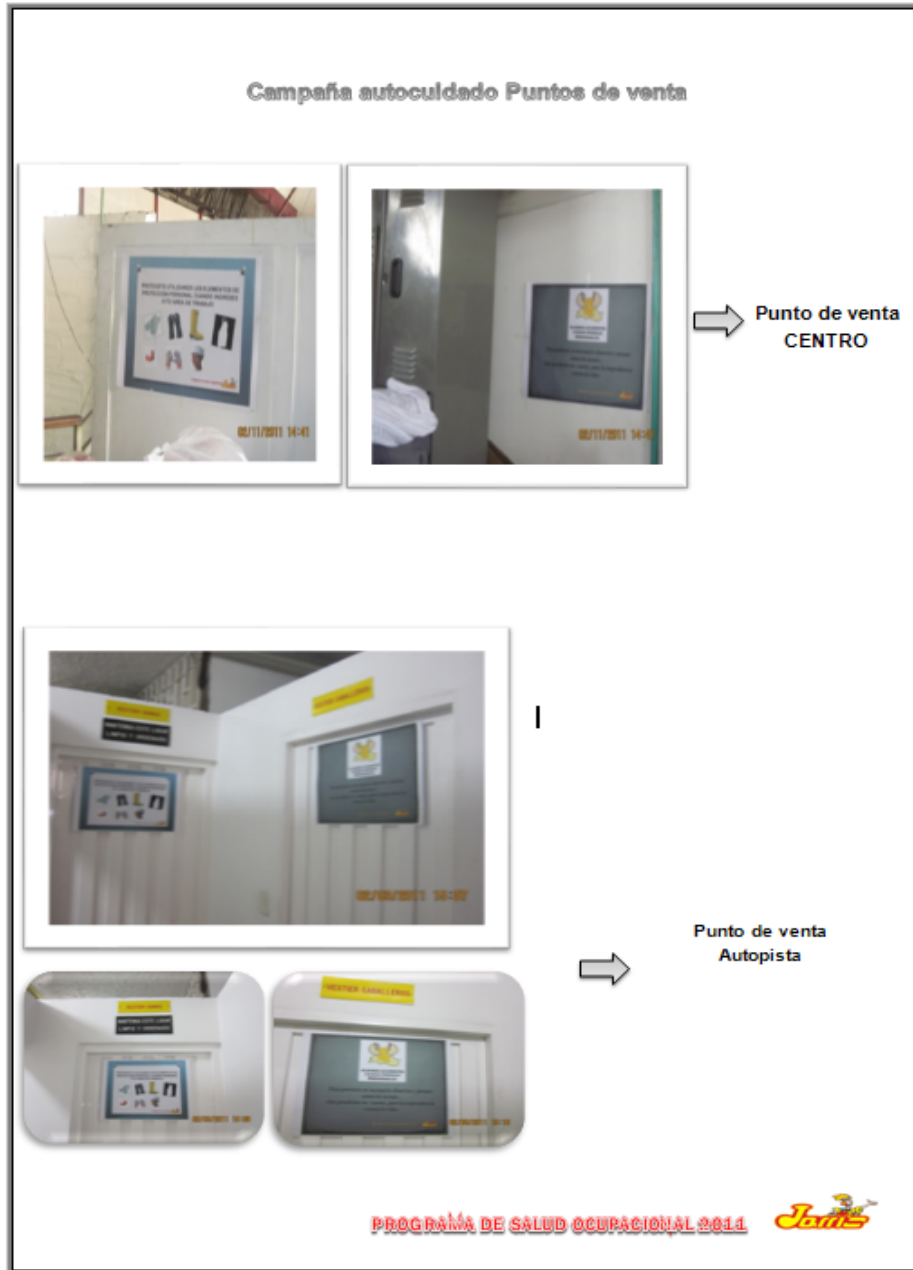


Anexos K. Cronograma de capacitaciones

		CRONOGRAMA CAPACITACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL 2011																		Cod: PSO													
Elaborado por: T.S Mónica González		Revisado por: COPASO						Aprobado por: Felipe Serrano						Versión No																			
Fecha: Enero 2011		Fecha: Enero 2011						Fecha: Febrero 2011						01																			
Día		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Mes																																	
ENERO																																	
FEBRERO																																	
MARZO																																	
ABRIL																																	
MAYO																																	
JUNIO																																	
JULIO																																	
AGOSTO																																	
SEPTIEMBRE																																	
OCTUBRE																																	
NOVIEMBRE																																	
DICIEMBRE																																	

		CRONOGRAMA CAPACITACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL 2011		Cod: PSO		
Elaborado por: T.S Mónica González		Revisado por: COPASO	Aprobado por: Felipe Serrano	Versión No		
Fecha: Enero 2011		Fecha: Enero 2011	Fecha: Febrero 2011	01		
ENERO	Capacitación Oficinas saludables. (administrativos) Conferencista: EPS SURA (Enlace empresarial)	AGOSTO	Simulacro Conferencista ARP SURA			
FEBRERO	Capacitación Planificación Familiar. (Recepcionistas) Conferencista: EPS SURA (Enlace Empresarial)	SEPTIEMBRE	Capacitación al personal conferencista ARP SURA			
	Capacitación a las brigadas de emergencia conferencista: ARP POSITIVA					
MARZO	Capacitación pausas básicas para la prevención del riesgo público conferencista: ARP SURA (enlace empresarial)	Durante todo el año se realiza la inducción en salud ocupacional para el personal que ingresa a la empresa.				
	Capacitación Autocuidado conferencista: ARP POSITIVA					
	Capacitación Oficinas saludables. (Recepcionistas) Conferencista: EPS SURA (Enlace empresarial)					
	Capacitación seguridad vial para moto conferencista: ARP SURA (enlace empresarial)					
ABRIL	Capacitación a las brigadas Capacitador: ARP SURA					
MAYO	Capacitación prevención en caídas Capacitador: ARP SURA				Ajustar fila de tabla	
JUNIO	Capacitación evacuación y rescate capacitador: ARP SURA					
JULIO	Capacitación al personal (quemaduras) conferencista ARP SURA					

Anexos L. Material Fotográfico.



Fuente: Imagen suministrada por Jarris Ltda. En el marco de la práctica desarrollada durante el segundo semestre académico de 2010.

Campaña orden y aseo en la planta de producción

I



PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL 2011



Fuente: información suministrada por Jarris Ltda. En el marco de la práctica desarrollada durante el segundo semestre académico de 2010.

Anexos M. Acta conformación del grupo gestor

Conformación del grupo gestor

Acta 001

En el día _____ en las instalaciones de la empresa Jarris Ltda. , se reunió el representante legal, miembros del programa de salud ocupacional y los colaboradores, dando cumplimiento a la conformación del equipo gestor quienes se encargaran de la prevención en materia de salud ocupacional, mediante la vigilancia de comportamientos seguros. El periodo de trabajo es de 5 meses, donde cada uno de los miembros del grupo se compromete a trabajar en pro de la salud de los trabajadores.

INTEGRANTES			
	Nombre	cargo	Firma
1			
2			
3			
4			
5			

Siendo las ____ am/pm, concluye la sesión.

En constancia firman.

Representante legal _____

Firma estudiante en práctica _____

Firma del representante en salud ocupacional _____

Fuente: Autora del proyecto

Anexos N. Acta de asistencia a reuniones

ACTA DE ASISTENCIA
No. 001

Fecha:
Hora:
Lugar:

ORDEN DEL DIA

1. Llamada a lista y verificación del quórum
2. Prestación de la actividad
3. Compromisos

Desarrollo de la Actividad

1. Quórum


2. Presentación

3. Compromisos.

En constancia de lo anterior firman:

Fuente: Autora del proyecto

Anexos O. Formato de inspección de seguridad en cocinas.

 INSPECCIONES DE SEGURIDAD EN COCINAS				
SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
Fecha:				
Inspectores:				
Area inspeccionada:				
Punto de venta:				
Agente generador	SI	NO	N/A	Observaciones
Locaciones				
Techos en buen estado				
Piso antideslizantes				
Rampas o pendientes en buen estado y antideslizantes				
Pasillos despejados				
Suficiente espacio para trabajar				
Iluminación adecuada				
Las escaleras tiene superficies antirresbaladizas				
Estufas, hornos, parrillas, asadores				
Se ponen demasiadas ollas al mismo tiempo				
Se alejan las asas de las ollas de los quemadores y se aseguran de no sobresalir de la orilla de la estufa				
se prende muy fuerte la llama de los quemadores, sobrepasando el fondo de la olla				
Se llenan a la medida las ollas sin sobrepasar el limite				
Se levantan las tapas de las ollas con cuidado para protegerse del vapor				
Se utilizan pinzas cuando se vierten alimentos en agua o aceite hirviendo				
Se levantan o mueven ollas pesadas con liquido caliente entre dos personas				
Se dejan en lugares seguros el aceite o las grasas calientes				
Procedimientos				
Se secan los alimentos y sacuden los pedazos de hielo antes de ponerlos a fritar				
Se llenan las freidoras sobrepasando el limite				
Se sacan las canastas con cuidado				
El operario se acerca más de lo debido a la maquina				
Se encuentran bebidas o líquidos cerca de la freidora				

Se cuele el aceite estando frio				
Se tapa el aceite de la freidora cuando no está en uso.				
Se usan utensilios de pasta o cerámica aptos para ser utilizados en el horno				
Se destapan con cuidado los envases después de ser sacados del microondas				
Cuchillos				
Los cuchillos son adecuados para la labor				
Se guardan y orden en lugares apropiados (porta cuchillos)				
Se mantiene afilados				
Se utilizan en inmediatamente se limpian y se pone en su lugar				
Procesador de alimentos y maquinas				
Los cables eléctricos, los enchufes, las tomas y la cuchillas están en buen estado				
Se aseguran los resguardos antes de usas la maquina				
Se usan procedimientos de bloqueo y etiquetado cuando se limpian o reparan las maquinas				
Orden y aseo				
Existe orden de los elementos que no están en uso				
Producto bien apilados y ordenados				
Almacenamiento de basuras en orden				
Pisos limpios secos y sin desperdicios				
Extintores y botiquín en sus lugar				
Elementos de protección				
Uso de calzado sólido y apropiado para reducir el riesgo de resbalones y caídas.				
Se usa ropa apropiada. Camisa y pantalón de algodón a la medida y de color blanco				
Se utiliza el peto cuando se encuentra en el área de trabajo				
El cabello se encuentra cubierto y/o recogido con una cofia				
Uso de guantes de tela grueso para levantar objetos pesados y/o calientes.				
Uso de guantes de guantes de malla de acero para la realización de corte a la carne.				
Uso de tapabocas				

Fuente: Autora del proyecto