

**LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES COMO FACTOR CLAVE EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSO HUMANO EN FRIGORÍFICO
METROPOLITANO**

JENYFFER LOZANO VELANDIA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2010**

**LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES COMO FACTOR CLAVE EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSO HUMANO EN FRIGORÍFICO
METROPOLITANO**

JENYFFER LOZANO VELANDIA

Trabajo de grado para optar al título de Trabajadora Social

**Directora
ADRIANA VEGA MARTÍNEZ
Trabajadora Social**

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

2010

DEDICATORIA

El conocimiento se construye, pero también se inspira. Por ese motivo, quiero dedicar mi trabajo a ese ser maravilloso que me ha motivado, a Dios quien todo lo sabe...

De igual manera, dedico con todo mi cariño cada una de esta páginas a mis padres, Jesús y Marilú y, por supuesto, a mis hermanos, Andrea y Jesús David, a quienes quiero con todo mi ser. Me honra hacer parte de ustedes y no puedo retribuir de otra forma todo su esfuerzo y apoyo para convertirme cada día en una gran profesional y una mejor persona. Mis triunfos siempre serán suyos.

Con mi corazón...

Jenyffer.

AGRADECIMIENTOS

Mi corazón se regocija en la felicidad de haber culminado una etapa de mi vida, quiero agradecer a todos aquellos seres que con amor, paciencia y comprensión hicieron realidad el cumplimiento de este sueño.

Gracias a Dios por iluminarme e guiarme en el camino de esta profesión que quiero tanto, a mis padres por el apoyo y esfuerzo para iniciar, mantener y culminar este proceso de aprendizaje, a Harry ese ángel que me acompañará por siempre, a mi querido Alex, y a mis amigas Malú, Silena, Leidy, Viviana y Yesenia, por su paciencia y aliento en los momentos arduos, cuando los obstáculos y las horas grises rondaban mis días.

Un enorme agradecimiento a la Profesora Adriana Vega Martínez quien me enseñó a trabajar en forma constante para lograr mis sueños.

A la Universidad Industrial de Santander y a los docentes de la Escuela de Trabajo Social por brindarme los medios en la consecución de uno de mis mayores logros.

Gracias a todos y a todas las personas que no traído a acolación es este escrito que una u otra forma me acompañaron en mi proceso de aprendizaje.

Y gracias infinitas a Dios, porque nada de lo aquí escrito tendría sentido sin lo que él me ha dado; esta vida que amo tanto, este destino que me indicó hace algunos años, estos sueños que seguramente escribió para mí con su gran amor,

Gracias señor mío...

Jenyffer.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. RELACIÓN SISTÉMICA DEL HOMBRE EN LA ORGANIZACIÓN Y LA IMPORTANCIA DE LA VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.	3
1.1 LA ORGANIZACIÓN, LAS PERSONAS Y LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS	4
1.2 CONCEPTO Y DETERMINANTES DE LA SALUD	8
1.3 RELACIÓN SALUD-TRABAJO: RIESGOS, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	14
1.4 EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	19
2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	22
2.1 SECTOR TERCIARIO DE LA ECONOMIA	22
2.1.1 La prestación de servicios y su importancia.	22
2.1.2 Servicios de congelación y conservación de alimentos	24
2.2 RECURSO HUMANO Y PROTECCIÓN SOCIAL	27
Cuadro 2: Estadísticas Sistema de Riesgos Profesionales a Enero de 2008.	37
3. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	39
3.1 CARACTERIZACIÓN DE FRIGORÍFICO METROPOLITANO	39
3.1.1 Direccionamiento estratégico.	41
3.2 EL TALENTO HUMANO DE FRIGORÍFICO METROPOLITANO	48
3.3 ROL PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN	59
4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	64
4.1 PLANEACION OPERATIVA PRÁCTICA PROFESIONAL II. 6 DE ABRIL DE 2009 - 6 DE AGOSTO DE 2009. FRIGORÍFICO METROPOLITANO	76
4.2 EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	100
5. PROPUESTA HACIA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGO ERGONÓMICO COMO ENTE CLAVE EN LOS PROCESOS DE RECURSO HUMANO EN FRIGORÍFICO METROPOLITANO	102

5.1 JUSTIFICACIÓN	102
5.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO	104
5.2.1 Objetivos estratégicos.	104
5.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	105
5.5 FASES DEL PROCESO	113
5.4 CRONOGRAMA	121
5.6 ASIGNACION DE RECURSOS	124
5.6.1 Responsables	124
5.6.2 Presupuesto	125
CONCLUSIONES	126
RECOMENDACIONES	128
BIBLIOGRAFÍA	130
ANEXOS	135

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Modelo de un sistema abierto	6
Figura 2: Diagrama de flujo – Prestación del servicio de congelación y conservación en Frigorífico Metropolitano.	25
Figura 3. Organigrama	44
Figura 4: Niveles de funcionamiento del Sistema de Administración de Recursos Humanos.	60
Figura 5. Áreas de proceso profesional para el desarrollo humano en la organización	61

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Empleados Frigorífico Metropolitano – Julio 2009	49
Gráfico 2. Estadísticas de Edad en años	50
Gráfico 3. Estadísticas de Género	51
Gráfico 4: Estado civil	52
Gráfico 5. Tipo de Contrato	53
Gráfico 6. Estrato social	54
Gráfico 7. Municipio de residencia	55

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Clasificación de factores de riesgos.	17
Cuadro 2: Estadísticas Sistema de Riesgos Profesionales a Enero de 2008.	37
Cuadro 3. Áreas de proceso profesional	62
Cuadro 4. Matriz DOFA del Departamento de Recursos Humanos	67
Cuadro 5. Estrategias DO y FO	73
Cuadro 6. Estrategias DA y FA	74
Cuadro 7. Objetivo Estratégico 1.	76
Cuadro 8. Objetivo estratégico 2	80
Cuadro 9. Objetivo estratégico 3	82
Cuadro 10. Objetivo estratégico 4	84
Cuadro 11. Objetivo estratégico 5	86
Cuadro 12. Objetivo estratégico 6	91
Cuadro 13. Objetivo estratégico 7.	92
Cuadro 14. Objetivo estratégico 8	94
Cuadro 15. Objetivo estratégico 9	98
Cuadro 16. Objetivo estratégico 10.	99
Cuadro 17. Codificación de Áreas	106
Cuadro 18. Categorías de Ocupación	107
Cuadro 19. Sistema de Información personal (S.I.P.)	108
Cuadro 20. Sistema de Información de los Factores de Riesgo Ergonómico	109
Cuadro 21. Cuestionario de signos y síntomas	110
Cuadro 22. Evaluación de los Factores de Riesgo Ergonómicos.	112
Cuadro 23. Fase de Preparación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica.	113
Cuadro 24. Fase Diagnóstica del Sistema de Vigilancia Epidemiológica	117
Cuadro 25. Fase de Implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica.	119
Cuadro 26. Fase de Evaluación y Retroalimentación	120

Cuadro 27. Cronograma de trabajo	121
Cuadro 28. Asignación de responsables por fase.	124

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de Verificación y Confirmación de Referencias	135
Anexo B. Formato de visita Familiar	136
Anexo C. Formato de Inspecciones de Orden, Seguridad y Aseo	138
Anexo D. Permiso para Trabajos en alturas	139
Anexo E. Lista de chequeo para Trabajo Seguro en Alturas	140
Anexo F. Plan de Mejoramiento de Desempeño Laboral	141
Anexo G. Instrumento de Evaluación de Ambiente de Trabajo	142

RESUMEN

TITULO: LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES COMO FACTOR CLAVE EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSO HUMANO EN FRIGORÍFICO METROPOLITANO*.

AUTOR: JENYFFER LOZANO VELANDIA**

PALABRAS CLAVES: Enfoque sistémico, vigilancia epidemiológica ocupacional, riesgo ergonómico.

DESCRIPCIÓN

El presente informe mejorado plasma la experiencia de la práctica profesional desarrollada en Frigorífico Metropolitano, en el primer semestre académico de 2009, pretende ser un documento de análisis crítico mediante el cual se presenta el quehacer profesional en Trabajo Social, cuyos sustentos teóricos generales se enfocan en la visión sistémica de las organizaciones y en el hombre como sistema inmerso dentro del contexto organizacional. De igual forma, se hace un abordaje al concepto de salud y a los determinantes de la misma bajo el Modelo de Lalonde con énfasis en el ambiente de trabajo y el impacto de éste en las organizaciones. También se destacan aspectos del contexto general y específico en el cual estuvo inmersa la intervención donde se resaltan elementos del sector terciario de la economía y la legislación referida a la Salud Ocupacional vigente. Igualmente, se presenta un esbozo detallado de ejecución de la práctica y demás aspectos susceptibles de retroalimentar de la experiencia profesional.

El Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de riesgo ergonómico se contempla como un factor clave en la Gestión del Recurso Humano, motivo por el cual se genera una propuesta de intervención que contribuya en la disminución de accidentes y enfermedades profesionales y en la imprescindible toma de decisiones en pro de la salud laboral como parte de las estrategias organizacionales en Frigorífico Metropolitano.

* Trabajo de Grado.

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora Adriana Vega Martínez.

SUMMARY

TITLE: PREVENTION OF LABORAL RISKS AS A KEY FACTOR IN THE HUMAN RESOURCE IN THE FORMALITY PROCESS IN THE METROPOLITAN COLD-STORAGE CHAMBER*

AUTHOR: JENYFFER LOZANO VELANDIA**

PASSWORDS: Systemic Focus, Occupational Epidemiological Surveillance, Ergonomic Risk

This improved report reflects the experience of the professional practice developed in the Metropolitan cold-storage chamber, in the first semester of 2009. This document pretends to be a critical analysis document, through which it is introduced the professional tasks in the Social Work for which: the general theoretical bases are focused on the systematic vision of the organizations, and the man as an immersed system within an organizational context. Similarly, it is done an approach to the determiners and the health concept based on Lalonde's model emphasizing: the work environment and the impact of this work in the organizations. Moreover, it is highlighted some aspects of the specific and general context in which it was immersed the intervention: where, it is emphasized the third sector elements of the legislation and economy related to the occupational Health in the present. Equally, it is presented a detailed draft of the practical execution, and also vulnerable aspects of feedback of the professional experience.

The Epidemiological Surveillance Systems for the prevention of the ergonomical risk is considered as a key factor in the Human Resource Formality. For this reason, it is generated a proposal for an intervention that contributes in the decreasing of illnesses and professional accidents, and also in the essential decisions making in pro of the work health as part of the organizational strategies in the Metropolitan cold-storage chamber.

* Graduation Project

** Human Sciences. Social Work school. Director: Adriana Vega Martínez.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones existen desde tiempos remotos, nacen con la necesidad del hombre de agruparse para alcanzar determinados objetivos que por sí solo sería incapaz de conseguir. En la actualidad, la globalización ha originado la ineludible necesidad de crear formas de trabajar, de dirigir y operar procesos organizacionales, con ciertas habilidades requeridas y niveles altos de competitividad. Por ello, las organizaciones definen una planeación adecuada de sus estrategias corporativas para anticiparse y adaptarse a los cambios, alineando los aportes de su capital para alcanzar los objetivos propuestos.

No obstante, para lograr estos procesos de manera eficiente, requiere de una gestión de recursos humanos orientados al desarrollo y aprovechamiento de los mismos, a través de mecanismos que permitan beneficiar al máximo su potencial y determinar qué factores son los necesarios para su motivación persiguiendo un beneficio para la organización y todos sus miembros en conjunto. En este sentido, el Capital Humano es uno de los más significativos, de él depende el correcto desempeño de las actividades y el cumplimiento de los objetivos establecidos; en estos términos, desde los albores de la intervención en Trabajo Social en las organizaciones se ha condicionado el quehacer profesional a la administración de estos recursos humanos con una visión sistémica y con características propias de las tendencias actuales de la gestión del Talento Humano.

Desde esta perspectiva Trabajo Social actúa en las organizaciones, contexto en el cual el ser humano es sujeto de intervención profesional en base a procesos de gestión de desarrollo humano integral dentro del sistema organizacional, el cual le aporta acciones y mecanismos que conllevan a la conservación y entrenamiento de los mismos enfocado en la búsqueda de ambientes de trabajo saludables en el ejercicio productivo laboral.

En base en lo anterior, la práctica profesional plasmada en este informe mejorado se desarrolló el primer semestre académico de 2009, en la organización Frigorífico Metropolitano, en el Área de Recurso Humano. Contexto en el cual se adelantó, en este orden, un proceso de ubicación, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación, correspondiente a la experiencia adelantada caracterizado por el planteamiento de estrategias que guiaron la intervención justificadas en las áreas del proceso profesional; de igual forma preliminarmente se establecieron tres aspectos importantes, por un lado, el planteamiento de un marco teórico soporte del accionar profesional, fundamentado en la teoría de sistemas y en la vigilancia epidemiológica, por otro lado, la contextualización de la experiencia que busca ubicar el ejercicio práctico en un contexto general y específico y seguidamente, un aparte correspondiente a la caracterización institucional donde se llevaron a cabo los procesos mencionados destacando aspectos como direccionamiento estratégico, sujetos de intervención y rol profesional en Trabajo Social.

Dentro de este trabajo, cabe resaltar la descripción de los logros alcanzados en relación al proceso de aprendizaje desarrollado, enlazado directamente con el diagnóstico visualizado al área de Recursos Humanos del contexto organizacional (elaborado por el profesional en formación) del cual se percibió un avance significativo en cuanto a la estructuración y estandarización de procesos dentro del área como aporte ineludible del accionar profesional en Trabajo Social en la confrontación y/o eliminación de las debilidades identificadas. Empero, es meritorio mencionar en este informe aquellas acciones que dificultaron el desarrollo del mismo.

Finalmente, se plantea, basado en la intervención desarrollada, la propuesta de mejoramiento para el área de Recursos Humanos liderada por un profesional en Trabajo Social denominada: *Propuesta hacia la implementación de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de riesgos ergonómicos como ente clave en los procesos de Recurso Humano en Frigorífico Metropolitano.*

1. RELACIÓN SISTÉMICA DEL HOMBRE EN LA ORGANIZACIÓN Y LA IMPORTANCIA DE LA VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

En la actualidad el análisis de las organizaciones implica la consideración de los adelantos inducidos por el impetuoso desarrollo de las fuerzas productivas; la ascendente profundización de la división y especialización del trabajo; el incremento de la cooperación como forma de trabajo a escala social; y la necesidad de armonizar, tal vez como nunca antes, los elementos materiales, humanos y financieros puestos a disposición de las mismas.

En este escenario, los últimos decenios han sido testigos del surgimiento de novedosos postulados que han contribuido al enriquecimiento del conocimiento administrativo. Es por ello que el eje central de este informe mejorado lo constituye la *Teoría de Sistemas* cuyos orígenes datan del año 1950 en los trabajos realizados por el Biólogo Alemán Ludwig Von Bertalanffy cuyas tesis y supuestos han sido aplicados como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad incluida en esta la dinámica de las organizaciones específicamente para el caso Frigorífico Metropolitano campo en el que se ejecutó la práctica profesional en Trabajo Social.

Para el avance de este marco referencial se aborda en primera instancia la teoría mencionada. Seguidamente, se alude el concepto de salud y los determinantes que la afectan bajo el Modelo de Lalonde con énfasis en el ambiente de trabajo y el impacto de éste en las organizaciones. Posteriormente se analiza el ser humano en la organización y la relación salud – trabajo afectada por Riesgos y Factores de Riesgos. Finalmente se resalta la importancia del sistema de vigilancia epidemiológica en la prevención de riesgos laborales como ente clave en los

procesos de Salud Ocupacional en pro de la Conservación y Desarrollo del Talento Humano.

1.1 LA ORGANIZACIÓN, LAS PERSONAS Y LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

En la actualidad, las organizaciones se han convertido en el foco clave de la sociedad, puesto que de ellas depende la política, la economía, la tecnología, la religión, la familia, la dinámica social, etc., estos aspectos han sido delimitados debido a los cambios acelerados por los procesos de industrialización y globalización con fines de crecimiento económico, que hoy en día, han dado como resultado un conjunto de organizaciones sistémicas e interdependientes unas de otras como estrategia de estabilidad y supervivencia ante la crisis socioeconómica mundial. A razón de esto, es importante resaltar el impacto que este tipo de estructuras tienen sobre el ser humano como sujeto clave en el proceso de intervención desde Trabajo Social. Bajo esta premisa el concepto de organización desde diferentes perspectivas ha considerado que agrupa un conjunto de elementos interdependientes que influye sobre las personas en el entorno circundante, Milles afirma:

Una organización es una coalición en el sentido de que los grupos de interés creados por la división del trabajo son interdependientes. Estos grupos de interés están unidos por las circunstancias frecuentes, cada grupo realiza una parte del producto o de la misión de la organización y comparten una base común de recursos. Se adhieren a la misión o propósito de la organización y dependen de un medio ambiente mayor para obtener apoyo y legitimidad de modo que pueda continuar sus operaciones, pueda crecer y desarrollarse¹.

¹ MILLES. Robert. Macro Comportamiento Organizacional. 1980. Citado en: LEON BLACK. La Organización. Fundamentos de administración. Universidad de Colombia. Bogotá. 2006. [En línea]. Disponible en: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006086/lecturas/tema_2/organizacion_decisiones/concepto.html.

Por otro lado, Idalberto Chiavenato respecto a las organizaciones sustenta que:

El mundo de hoy es una sociedad compuesta de organizaciones, todas las actividades orientadas a la prevención de bienes (productos) o a la prestación de servicios (actividades especializadas) son planeadas, coordinadas, dirigidas y controladas en las organizaciones, las cuales están constituidas por personas y por recursos no humanos (como recursos físicos y materiales, tecnológicos de mercado, etc.)².

Bajo estas perspectivas se establece una relación importante entre la sociedad, el hombre y las organizaciones basado en la noción que son las últimas las delegadas para regular las actividades de la humanidad y que son espacios sobre los que los seres humanos pueden ejercer su derecho al *trabajo* entendido este como valor humano, una necesidad social y un medio de auto-realización y desarrollo de la personalidad humana. A partir de esta relación es imprescindible partir desde la visión del ser humano como sistema inmerso en la organización que a su vez tiene este mismo calificativo.

En este sentido Chiavenato define un sistema como:

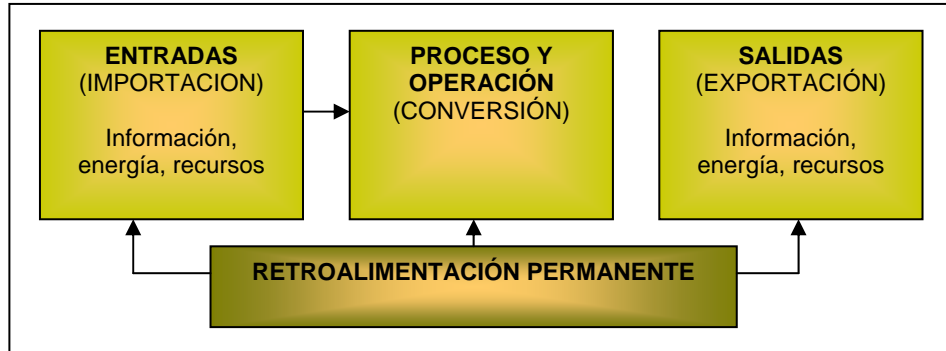
Un conjunto de elementos, dinámicamente relacionados, (formando una red de comunicaciones en razón de la interacción entre los elementos) que desarrollan una actividad para alcanzar un objetivo o propósito operando sobre datos/energía/materia (insumos o entradas para que el sistema opere) tomados del medio ambiente que circundan el sistema (y con el cual el sistema interactúa dinámicamente), en una referencia de tiempo dada para proporcionar información/energía/materia (que son el producto o resultado de la actividad del sistema)³.

² CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de Administración. Quinta Edición – Santa fe de Bogotá: Mc Graw Hill, 1999. P. 11.

³ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Segunda Edición. Santa Fé de Bogotá. McGraw Hill, 1994. P. 8.

Para Chiavenato la figura 1 representa lo anteriormente mencionado.

Figura 1: Modelo de un sistema abierto



Fuente: CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. México: McGraw Hill. 1990. P.12.

Es preciso, a partir de la figura 1, referir los elementos separadamente para tener claro la actividad de cada uno: en primera medida, las *entradas* constituyen todos los insumos necesarios para el funcionamiento del sistema recibidos del ambiente en el cual se desarrolla, están compuestos de recursos materiales y no materiales. Seguidamente, el *proceso* gira en torno a la transformación de los insumos, donde el recurso humano juega un papel determinante como sujeto conocedor de la utilización adecuada de las entradas disponibles en procura de ofrecer resultados satisfactorios para la organización. Consecutivamente, las *salidas* se convierten en el resultado de los procesos iniciados gracias al insumo de entrada y el proceso en pro del funcionamiento general del sistema. De esta manera, la *retroalimentación* contribuye en el análisis a las salidas del sistema, beneficios, alcance y rendimiento generado para la organización.

A partir de estas definiciones se puede inferir que una *organización como sistema* se caracteriza por la dinámica interacción que se genera entre las partes del mismo, son dependientes e influyentes, de esta forma toma las diferentes fuerzas del sistema tanto internas (funcionamiento propio) como externas (medio en el

cual se encuentra la organización) y les confiere una función determinante dentro del sistema organizacional. Es abierto, cambiante y dotado de características que permiten su funcionamiento, desarrolla fuerzas que las conducen a la búsqueda del equilibrio, pero, en contraste también tienden al desgaste y a la sinergia. Además, presenta características de propósito, globalidad, interfuncionalidad y retroalimentación, entre otras. Para Idalberto Chiavenato la organización se define y se compone de subsistemas para:

El propósito fundamental de las organizaciones es la supervivencia o mantenimiento de su estabilidad interna. Esto supone una multiplicidad de objetivos a través de los cuales se alcanza la estabilidad, involucrando múltiples interacciones con el ambiente. La organización consiste en un número de subsistemas dinámicamente interdependientes y de cambios, en algunos de los cuales puede afectar los otros subsistemas. De la misma forma, la organización es en sí un subsistema en un ambiente que consta de muchos otros sistemas, todos dinámicamente interdependientes⁴.

En este sentido, la teoría de sistemas ofrece un bagaje teórico conceptual que permite analizar el sistema organizacional y las personas como subsistema del primero, basados en la interacción ser humano – organización. Desde esta perspectiva el hombre entendido como un sistema abierto en continua interrelación con el medio ambiente que lo circunda recibe inputs que son procesados para generar outputs y responder a las necesidades que lo rodean; busca un equilibrio entre el deseo de persistencia y estabilidad, presenta gran variedad de objetivos y metas. Así mismo, está determinado por fuerzas internas y externas que influyen en él, para ello requiere de unas condiciones que posibiliten la permanencia en el entorno, sin alterar las condiciones necesarias para el funcionamiento del subsistema humano inmerso en el sistema organizacional.

⁴ *Ibíd.*, p. 39.

Además, el hombre dentro de la organización no solo busca satisfacer necesidades económicas sino también de crecimiento y cambio hasta el logro máximo de autorrealización mediante oportunidades para desarrollar el talento al máximo, expresar ideas y conocimientos en aras de la articulación de los objetivos personales con los de la organización. Estos procedimientos al interior de las organizaciones se tejen en procura del bienestar y la conservación del hombre dentro del sistema organizacional desde los procesos de *gestión humana*: subsistema interdependiente de la organización en función de satisfacer las necesidades del personal, las aspiraciones, los proyectos de vida, acciones específicas que rodean el actuar profesional en Trabajo Social. Pero, es conveniente resaltar que fuerzas internas y externas que circundan en el entorno organizacional pueden determinar la capacidad de funcionamiento e influir potencialmente en el subsistema humano, que a su vez está compuesto por otros subsistemas como la salud que por su naturaleza tienden a la entropía, al desgaste, lo que conduce a analizar de manera general el concepto de salud y los determinantes que pueden afectar la homeóstasis de las personas dentro del sistema organizacional.

1.2 CONCEPTO Y DETERMINANTES DE LA SALUD

De manera general, el concepto de salud, nace de la capacidad del ser humano para comprender y expresar; valiéndose de su lenguaje, puede partir del contraste entre un estado de bienestar y otro de malestar. En la actualidad, la noción de salud difiere de la idea que se ha tenido sobre ella desde épocas ancestrales, ha evolucionado hasta una concepción integral más en concordancia con el pensamiento actual, relacionado con la calidad de vida y el estado de bienestar del ser humano.

Históricamente, para traer a acolación, postulados biólogos, definían la salud mediante la tríada ecológica⁵: “el hombre es un organismo, que al habitar en un ambiente se expone a la acción de los agentes causales de enfermedad, los que al interactuar con éste lo hacen hospedero de la enfermedad, alterando la salud”. Así definida, estaba enmarcada por la época, desde entonces, se señaló la importancia del ambiente en la resultante salud, entendido este como el conjunto de factores de orden físico, químico y biológico que actúan sobre el ser humano y que le brindan a este los recursos necesarios para su supervivencia.

No obstante, para otorgar a la salud un concepto más integral Organismos Internacionales han planteado una concepción holística que incluye la categoría de estado de bienestar. Por tal motivo, el concepto universal de la salud, tuvo lugar en 1946 cuando la Organización Mundial de la salud (OMS) en el preámbulo de su constitución define la salud *como* “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de enfermedad”⁶. En el mismo documento se estableció que “la salud es un derecho inalienable de todo individuo”. Así mismo, décadas después la OMS conceptualiza la salud como “la capacidad de desarrollar el propio potencial y responder de forma positiva a los retos del ambiente”.

En la actualidad, suele aceptarse un concepto de salud ecológico, sistémico, dinámico y positivo, resultante de la interacción y adaptación del hombre a su medio físico y social. Con base en ello, se da paso a un *concepto Integral de la Salud*, donde la salud deja de ser un óptimo posible para convertirse en una necesidad operativa la cual visualiza al ser humano como un ente bio-psico-social, con estrecha relación con el medio en el cual se desenvuelve. Bajo este enfoque

⁵ URREGO Díaz, Wilfredo. Curso Básico en Salud Ocupacional. [En línea] Cartilla N° 1: Salud y Trabajo. Servicio Nacional de Aprendizaje Sena. Centro de Servicios a la Salud – Centro Nacional Agropecuario La Salada Antioquia. [citado el 24 de Octubre de 2009] Disponible en: www.everyoneweb.com/WA/DataFiles/saludocu/Cartilla1.pdf.

⁶ 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 entró en vigor el 7 de abril de 1948.

Integral de la Salud es de resaltar dos componentes de gran prevalencia. Por un lado, se denota, *la respuesta social del Estado, del Gobierno y de la Sociedad Civil* donde el ser humano, está involucrado como sujeto partícipe de las acciones que procuran el propio bienestar y el de los demás. A su vez, el estado y la sociedad civil, y en especial como la base de éste informe las Organizaciones participan de éstos procesos en el deber corporativo que internalizan mediante la Responsabilidad Social promueven y protegen la salud de los empleados a través de los procesos de Conservación y Desarrollo que adecuan en los procedimientos de Gestión Humana. Por otro lado, se resalta la influencia de los *Determinantes de la salud* dentro del concepto integral de la misma. Según esta concepción, “la salud es fruto del equilibrio dinámico resultante del potencial genético del individuo, del conocimiento y la capacidad de adaptación del individuo y de la calidad del ambiente en el que vive”⁷.

En consecuencia, el concepto de salud se sitúa mucho más allá del territorio biológico y físico descrito anteriormente, tiene implícito una conceptualización sanitaria, una nueva dinámica, una responsabilidad social, una apropiación de recursos físicos, económicos y humanos y una capacidad de adaptación al medio, es decir, un acuerdo social entre el Estado y la sociedad en el propósito de garantizar a los ciudadanos unas condiciones de salud y de vida digna.

Ahora bien, luego de plasmar el concepto de salud es importante especificar y analizar los factores que al relacionar e interactuar con ésta pueden potenciarla o modificarla. A continuación se hace un acercamiento a los Determinantes de la salud desde el Modelo de Lalonde desarrollado en 1974 por Marc Lalonde como el sustento de la Salud pública y como complejas redes de factores interrelacionados para analizar los problemas y determinar las necesidades de salud y los medios que puedan satisfacerla. Conceptualmente los determinantes de la salud son un

⁷ PIEDROLA GIL, Gregorio. El concepto de salud. [citado el 27 de octubre de 2009]. Disponible en: <http://pochicasta.files.wordpress.com/2009/03/concepto-de-salud.pdf>.

conjunto de factores que inciden de forma directa en el estado de salud de los seres humanos y de las poblaciones. Este enfoque plantea que los resultados en salud de personas, grupos y colectividades, dependen de la interacción de cuatro grandes factores de la realidad llamados por Marc Lalonde “*campos de la salud*”⁸.

A continuación se plasma una descripción conceptual de los determinantes de la salud como aquellos agentes que influyen en la salud de los seres humanos.

En primera medida, la Biología Humana está condicionada por características propias de los seres humanos, la cual proporciona una predisposición hereditaria a un amplio rango de respuestas individuales que afectan la situación de salud. Respecto a esto, Gómez afirma:

“Un número creciente de factores genéticos se ve implicado en la producción de diversos problemas de salud, infecciosos, cardiovasculares, metabólicos, mentales, cognitivos y conductuales. Las consecuencias médicas, epidemiológicas y sociales derivadas de la caracterización genética del ser humano predispone o confiere resistencia a la enfermedad”⁹.

En segunda instancia, los estilos de vida y hábitos de vida pueden condicionar negativamente la salud, por ejemplo, la inadecuada alimentación, el consumo de sustancia psicoactivas, el sedentarismo, entre otros factores pueden afectarla. El medio social permite elecciones y estilos de vida saludables, el conocimiento, las intenciones, los comportamientos y las aptitudes de adaptación para enfrentar la vida de manera saludable son influencias claves en la salud. Sumado a ello, Gómez denota:

⁸ GOMEZ María Angélica. Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS). Monitoreo y Análisis de los Procesos de cambio de los Sistemas de Salud. Panel 1: Contexto del Sistema de Salud Presentación: Determinantes de la Salud. Taller. Puerto Rico. Agosto 2005. [citado el 27 de octubre de 2009]. Disponible en: www.lachealthsys.org/documents/events/puertorico05/8-magomez-determsalud-pur05.pdf

⁹ *Ibíd.*

“La conducta del individuo, sus creencias, valores, bagaje histórico y percepción del mundo, su actitud frente al riesgo y la visión de su salud futura, su capacidad de comunicación, de manejo del estrés y de adaptación y control sobre las circunstancias de su vida determinan sus preferencias y estilo de vivir. Las conductas y estilos de vida están condicionados por los contextos sociales que los moldean y restringen.”¹⁰.

Seguidamente, el medio ambiente y dentro de éste aspectos como el desempleo y el trabajo estresante se asocian con un estado de salud deficiente. Las personas que tienen más control de los acontecimientos laborales y menos exigencias relacionadas con el estrés del trabajo son más sanas y, con frecuencia, viven más tiempo que las personas que tienen un trabajo y actividades estresantes con riesgos potenciales y sin prevención ni control de los mismos. El medio ambiente y factores de insalubridad como la contaminación ambiental por factores biológicos (microorganismos, sustancias biológicas, etc.), físicos (radiaciones, ruido, etc.), químicos (plaguicidas, metales pesados, etc.), ergonómicos (carga estática y dinámica, movimientos, etc.) y psicosociales (condiciones de trabajo, estrés, alta densidad demográfica, etc.), alteran el estado de salud de quienes se ven expuestos a ellos en el medio ambiente laboral. A ello, Gómez expresa:

“La vivienda, el empleo y la educación adecuados son prerrequisitos básicos para la salud de las poblaciones. [...] el empleo, la calidad del ambiente de trabajo, la seguridad física, mental y social en la actividad laboral, incluso la capacidad de control sobre las demandas y presiones de trabajo son importantes determinantes de la salud”¹¹.

Y por último, dentro del modelo de Lalonde, el sistema sanitario contribuye mediante los servicios de salud a mantener y promover la misma en la prevención de enfermedades y funcionamiento de ésta. Gómez manifiesta:

¹⁰ *Ibíd.*

¹¹ *Ibíd.*

“La provisión de servicios sanitarios contribuyen al mejoramiento de la expectativa y la calidad de vida de las poblaciones, así como los programas de prevención y control de enfermedades. Las formas en que se organiza la atención médica y sanitaria, en sus aspectos de prevención, promoción y protección son determinantes del estado de salud en de las poblaciones”¹².

Para efectos de este informe es de interés retomar el determinante de medio ambiente como base de la propuesta a desarrollar en el mismo. Este tiene gran importancia dentro de los cuatro determinantes del concepto de campo de la salud de Lalonde, puesto que, si el entorno no es adecuado, tampoco lo serán la biología humana, el estilo de vida y la organización de la atención sanitaria.

En la actualidad, pueden identificarse distintos factores del ambiente que constituyen grandes obstáculos para la salud. Esta situación es muy notoria en el ámbito ocupacional, casi todas las tragedias que ocurren en las industrias se deben a negligencia. Los empleados se ven obligados a aceptar condiciones de riesgo que ponen en detrimento la salud a cambio de beneficios económicos necesarios para suplir las necesidades básicas, lo que no contribuye en el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos.

En razón a lo anterior, el medio ambiente laboral a partir de la revolución industrial, eliminó labores agotadoras pero trajo consigo que el trabajo ya no supone una satisfacción creativa para el ser humano. La contribución del trabajador al producto acabado se limita y consiste solo en procesos repetitivos hasta la saciedad.

A continuación se hará un breve recorrido en la relación salud - trabajo en la que el ambiente cobra gran importancia como determinante de la salud en los seres humanos.

¹² *Ibíd.*

1.3 RELACIÓN SALUD-TRABAJO: RIESGOS, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

En líneas anteriores se estableció la importancia de las organizaciones como un sistema abierto en la que interactúan diversos subsistemas entre ellos el hombre como recurso dinámico del sistema organizacional. En virtud de esto es pertinente analizar el impacto que este tipo de estructuras tienen sobre la salud laboral de acuerdo a los riesgos existentes en estos escenarios, para ello se partirá de la relación salud – trabajo. En esta analogía sistémica hay dos componentes elementales: por un lado, a partir del salario o retribución se define en gran parte, la calidad de vida de los empleados al posibilitar unas condiciones para satisfacer sus necesidades. Por otro lado, las características del trabajo definen aspectos de orden cultural, al proyectar ideas, actitudes, creencias y sentidos de vida entre los grupos sociales, afectando la manera de vivir. En cumplimiento de ello, es preciso dentro del sistema organizacional promover e implementar procesos que permitan desarrollar una cultura preventiva y de vigilancia continua a los riesgos presentes en la actividad laboral. Mendoza¹³ define la cultura preventiva así:

En la cultura preventiva se trabaja para lo siguiente, para prevenir los accidentes laborales y errores operativos que causan retrasos y gastos a la empresa, lo que se conoce como los costos de la no calidad; por ello implantar una Cultura Preventiva en la empresa permite plantearse y conseguir el objetivo cero accidentes y aumentar la productividad¹⁴. Lo más efectivo contra los accidentes es la cultura preventiva: la prevención en lugar de la improvisación, los datos frente a las opiniones, el cumplimiento de requisitos la gestión del cambio cultural forma parte de la cultura de prevención¹⁵.

¹³ MENDOZA PLAZA. Alejandro. Cómo implementar la cultura preventiva en la empresa. Consiga cero accidentes. Método AMep Safe-Pro. ISBN: 8496169189. Fundación Confemetal Editorial. Madrid. 2004. Pág. 15

¹⁴ *Ibíd.*, p. 13.

¹⁵ *Ibíd.*, p. 21.

Por tales razones, la gestión humana concebida como el sistema que pretende responder a los procesos propios del Recurso humano en las organizaciones y la dirección del mismo, propende por cuatro grandes áreas concretas desde el punto de vista del quehacer del Trabajo Social. Por efectos de este informe se retoma una de ellas descritas por el profesor Carlos Torres¹⁶ que sirve para dar una mirada integral a la relación salud – trabajo. Esta es:

- **Conservación y desarrollo:** Contempla el manejo de la Salud ocupacional (medicina preventiva, higiene industrial, seguridad industrial, capacitación y disminución de riesgos psicosociales) la capacitación y desarrollo (capacitación técnica, de crecimiento personal, normativa, mecanismos de rotación, métodos eficientes de competencia), la motivación (gestión participativa, gestión organizacional, ambiente laboral adecuado) y el mejoramiento laboral (prestaciones y servicios, procesos de pensiones, fondo de ahorro, orientación laboral).

A partir de esto, los procesos de Conservación y Desarrollo en Frigorífico Metropolitano son liderados por la profesional en formación y desde el punto de vista sistémico establece relaciones de interdependencia con todos los procesos de Recurso Humano, dentro de ello, es importante destacar el papel de la salud ocupacional como el ente encargado de la protección, conservación y mejoramiento de la salud de las personas en el entorno laboral, lo que se ve reflejado en la implementación de los Programas de Salud Ocupacional¹⁷ contemplados estos como la herramienta de gestión que permite establecer actividades de prevención de accidentes y enfermedades de origen profesional.

¹⁶ TORRES SANCHEZ. Carlos Eduardo. Trabajo Social en las organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En Revista Colombiana de Trabajo Social CONETS 2005 – Nº 19. P. 120.

¹⁷ ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES SURA. Gestión Riesgos Profesionales. Programa de Salud Ocupacional [citado el 30 de octubre de 2009]. Disponible en: http://www.arpsura.com/index.php?option=com_simplefaq&task=display&Itemid=&catid=132.

En este sentido, se resalta la importancia de los determinantes de la salud en el ambiente y la relación sistémica del hombre en la organización. De ésta, surge la fuerte asociación entre trabajo, salud y medio ambiente determinada por la posibilidad de brindar aspectos protectores para la salud y el medio ambiente, mediante unas condiciones de trabajo adecuadas, o por el contrario, de brindar unas condiciones de riesgo, precarias, inseguras y contaminantes que los deterioran. Sin embargo, es inevitable la aparición de elementos que pueden alterar la salud, por lo tanto, los determinantes de la salud en el entorno se concretan en los *factores de riesgo* conceptualizados éstos 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 agresivo”¹⁸.

Estos factores de riesgo, a su vez, están formados por *Riesgos* definidos estos 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”¹⁹. A continuación se hace una clasificación de éstos riesgos²⁰.

¹⁸ Factores de Riesgo Ocupacionales. Salud Ocupacional. Definiciones. Vicerrectoría de Bienestar Universitario. Universidad del Valle. Cali – Colombia. [citado el 30 de octubre de 2009]. Disponible en: <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>.

¹⁹ *Ibíd.*

²⁰ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC). Guía Técnica Colombiana, GTC 45. Guía para el diagnóstico de condiciones de trabajo o Panorama de factores de riesgo, su identificación y valoración. Clasificación de factores de riesgos de acuerdo a la clasificación que hacen referencia. 34 p.

Cuadro 1. Clasificación de factores de riesgo²¹.

FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACION	FUENTE GENERADORA	CONSECUENCIAS
FÍSICO	VIBRACIONES	Prensas, Martillos neumáticos, Alternadores, Fallas en maquinaria	Afecciones Osteomusculares, síndrome del túnel carpiano, problemas de circulación sanguínea.
	TEMPERATURAS	Calor: Hornos, ambiente.	Alteraciones vasculares (dolores de cabeza, baja de presión, deshidratación, pérdida de peso, etc.)
		Frío: Refrigeradores, congeladores, ambiente.	Alteraciones vasculares y nerviosas, problemas cardiovasculares.
	RADIACIONES	IONIZANTES: Rayos X, Rayos Gamma, Rayos Beta, Rayos Alfa y neutrones.	Alteraciones en piel, ojos, sangre, Cambios celulares
FISICO		NO IONIZANTES Radiaciones Ultravioleta: Sol, lámparas de vapor de mercurio, lámpara de gases, arcos de soldadura, lámparas de tungsteno, y halógenas.	Irritabilidad, ansiedad, sueño. Piel: Dermatitis, quemaduras y cáncer de piel Ojos: Cataratas, lesiones de conjuntiva y córnea.
	ILUMINACION	Deficiente iluminación. Deslumbramientos. Percepción de algunas sombras	Fatiga visual, disminución del rendimiento laboral.
BIOLÓGICOS	ANIMALES: Vertebrados, invertebrados, derivados de animales.	Pelos, plumas, excrementos, larvas de invertebrados.	HONGOS : Infecciones en la piel por ambientes húmedos Virus, Bacterias, Protozoos.
	VEGETALES: Musgos, helechos, semillas, derivados de vegetales	Polvo vegetal, polen, madera, esporas fúngicas, sustancias.	OTROS SERES VIVOS: Roedores, Serpientes, etc.

Fuente: Guía Técnica Colombiana, GTC 45.

²¹ Ibíd.

Cuadro 1. Clasificación de factores de riesgo (Continuación).

FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACION	FUENTE GENERADORA	CONSECUENCIAS
CONDICIONES ERGONÓMICAS	CARGA ESTÁTICA: De pie, sentado	- Diseño del puesto de trabajo: altura de planos de trabajo, ubicación de controles, sillas, aspectos espaciales, equipos. - Organización del trabajo: organización de la secuencia productiva, organización del tiempo de trabajo. - Peso y tamaño de los objetos.	Diseño Puesto de trabajo: Incomodidad, fatiga, malas posturas, problemas circulatorios, lumbagos. Sobreesfuerzos musculares. Por movimientos repetitivos: lesiones por trauma acumulativo. Peso y carga estática: tensión, espasmo, dolores osteomusculares.
	CARGA DINÁMICA: - Esfuerzos: Por desplazamientos, al levantar cargas, visuales, otros grupos musculares. - Movimientos: Cuello, extremidades superiores, extremidades inferiores, tronco.		
CONDICIONES DE SEGURIDAD	MECÁNICOS	Herramientas manuales, equipos y elementos de presión, manipulación de materiales.	Daños Físicos y materiales: golpes, amputaciones, caídas, accidentes.
	ELECTRICOS - ALTA TENSION - BAJA TENSION - ESLECTRICIDAD ESTÁTICA	Conexiones eléctricas. Tableros de control.	Electrización. Electrocutión. Contracciones musculares.
	LOCATIVOS	Superficies de trabajo. Sistemas de almacenamiento	Caídas a ras de piso o de alturas, cortadas, abrasiones, se potencian riesgos colectivos.
	ALMACENAMIENTO	Sistemas de almacenamiento	Contusiones de diversa gravedad (incluso aplastamientos).
	INCENDIO Y EXPLOSION	Uso de sustancias o materiales inflamables	Quemaduras, pérdidas materiales, contaminación ambiental.

Fuente: Guía Técnica Colombiana, GTC 45.

A su vez, estos riesgos mencionados, son priorizados en las organizaciones mediante la elaboración del *Panorama de Riesgos* definido por la Norma Técnica colombiana GTC-45 como: “diagnóstico de las condiciones laborales de la empresa, estableciendo los puntos críticos de riesgos donde existe un potencial para la ocurrencia de los accidentes de trabajo y/o la generación de enfermedades profesionales”²². Para finalizar es importante resaltar la participación de Trabajo Social en los procesos de Conservación y desarrollo teniendo en cuenta la formación humanística en pro de la articulación de los objetivos y expectativas personales con los de la organización y el ambiente más sano y agradable para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.

1.4 EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El concepto de Vigilancia ha variado dependiendo de los tiempos y de los desarrollos alcanzados, sin embargo, el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades CDC, propuso en forma integral el concepto de vigilancia²³ en salud pública definiéndolo como:

“La Vigilancia consiste en el proceso de recolección sistemática y continua, análisis e interpretación de los datos de la salud, esenciales para la planificación, ejecución y evaluación de la práctica de la salud pública. El eslabón final de la cadena de vigilancia es la aplicación de estos datos a la prevención y el control: Información para la acción”.

²² *Ibíd.*

²³ Centros para el Control y la Prevención de las Enfermedades. Vigilancia en Salud Pública. Citado en: DUQUE, Nicolás. Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de lesiones musculares. Congreso de seguridad y salud laboral. Abril de 2009. [citado el 1 de noviembre de 2009]. Disponible en: <http://www.pancanal.com/salud2009/ppt/nduque-02-colombia.pdf>.

De la misma forma, la Organización Mundial de la Salud propuso el siguiente concepto: “es el escrutinio permanente y la observación activa de la distribución y propagación de las infecciones y de factores relacionados con suficiente exactitud en cantidad y calidad para un control eficaz”²⁴.

Bajo éstos conceptos, la Vigilancia Epidemiológica entendida como la “información para la acción” constituye un instrumento para identificar y analizar los problemas y condicionantes de la salud. Bajo esta perspectiva, es considerada un proceso lógico y práctico de evaluación permanente sobre la situación de salud de un grupo humano, que permite utilizar la información para tomar decisiones de intervención a nivel individual y colectivo, con el fin de disminuir los riesgos permitiendo la comprensión de la dinámica interna de los problemas de salud en la población. El propósito de accionar estos sistemas de vigilancia consiste en contribuir a la reducción de los riesgos para mejorar la situación de salud, mediante la evaluación y control permanente sobre la ocurrencia de eventos, acciones de prevención y el impacto logrado.

Actualmente, en el ámbito laboral, la vigilancia epidemiológica es razonada como un sistema dinámico de observación utilizado en forma permanente para ver y analizar la ocurrencia, distribución de la enfermedad, de los factores de riesgo y de las condiciones que incrementan el riesgo de enfermar o morir²⁵. Tiene como finalidad la prevención y el control de los problemas de salud que pueden afectar la integridad física de empleados expuestos a riesgos en los ambientes de trabajo. El impacto que este tipo de sistemas pueda presentar se torna reflejado en el diseño de estrategias preventivas y de control que contribuyen en el bienestar y calidad de vida.

²⁴ D LEMUS. Jorge. Manual de Vigilancia Epidemiológica. Publicaciones. OPS/OMS. Fundación WK. Kellogg. 2000. [citado el 1 de noviembre de 2009]. Disponible en: <http://www.cepis.ops-oms.org/bvsea/e/fulltext/manual/manual.html>

²⁵ *Ibíd.*

No obstante, para que el sistema funcione de manera asertiva y positiva, se requiere de un *Sistema de Información*, mediante el cual, la población sujeta a vigilancia epidemiológica identifique con claridad los aspectos sujetos a atención y contribuya con información oportuna e integral sobre el estado de salud de los actores sociales que participan del sistema organizacional quienes cumplen un rol elemental en el desarrollo del proceso de vigilancia. En este escenario es imprescindible dar vigilancia a los eventos y riesgos existentes que pueden afectar la salud laboral de quienes se encuentran expuestos a los mismos. De manera general, los eventos a vigilar dentro del contexto organizacional se agrupan en los siguientes factores:

- Factores de Riesgo Físico
- Factores de Riesgo Químico
- Factores de Riesgo Biológico
- Factores de Riesgo Psicolaboral
- Factores de Riesgo Ergonómico

Las fuentes generadoras de dichos factores y los efectos que las mismas producen fomentan la implementación de estos sistemas de vigilancia en las organizaciones, el cual requiere de un trabajo multidisciplinario activo, permanente y participativo. Sumado a lo anterior, dicho sistema constituye una excelente opción para mejorar la salud laboral de los empleados, puesto que permite obtener una visión global de las condiciones de salud de éstos sujetos. Es de resaltar la importancia de la Vigilancia epidemiológica como parte del Programa de Salud Ocupacional en pro de los procesos de Conservación y Desarrollo de Talento Humano. Desde Trabajo Social en esta experiencia, el actuar profesional está inmerso en la *vigilancia de los riesgos* que pueden determinar la salud y el bienestar del Recurso humano eje fundamental de la productividad organizacional.

2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El sector terciario de la economía específicamente en el campo de la prestación de servicios en los últimos tiempos se ha ido vigorizando en la medida que la situación social y económica lo ha requerido; esta novedad en la organización laboral ha permitido el auge de esta actividad como una alternativa naciente de trabajo y a modo de complemento a los demás sectores de la economía. Bajo esta perspectiva, a continuación se aborda de manera general algunos aspectos relacionados con el sector terciario en pro de dar una mirada al contexto general que enmarca la práctica profesional desarrollada en Frigorífico Metropolitano organización prestadora de servicios de congelación y conservación de alimentos perecederos.

2.1 SECTOR TERCIARIO DE LA ECONOMIA

De manera general, el sector terciario de la economía agrupa aquellas actividades que no son destinadas a la producción de bienes materiales de forma directa, pero que, contribuye a la formación del ingreso y del producto nacional. Es considerado el último sector de la economía, no por ser el menos importante, sino por estar encargado de la etapa final de la senda productiva, es decir, de la distribución de productos en el mercado incluyendo variados ámbitos de acción. En Colombia este sector se ha ido fortaleciendo y se encuentra en continuo crecimiento en la medida que la situación social y económica demanda mayores servicios al querer aumentar el nivel de bienestar y como respuesta a las necesidades del ser humano dentro de la sociedad.

2.1.1 La prestación de servicios y su importancia. En primera medida es necesario hacer una aproximación al concepto de servicios entendido este como el “cambio en la condición de una persona o de un bien perteneciente a una unidad económica, que es llevado a cabo como resultado de la actividad de otra

unidad económica”²⁶, esto caracteriza la heterogeneidad sectorial de actividades dependientes de otras en el desarrollo de los procesos. Por tal motivo, la prestación de servicios, sin ser productiva, es sin embargo absolutamente necesaria en la sociedad actual con el objeto de organizar, dirigir y controlar todas las actividades humanas. El sector servicios en rápida expansión contribuye al crecimiento económico y la creación de empleo, coordinado por el talento humano más idóneo y estratégico en el progreso de estos asuntos.

En concordancia con ello, este sector aporta en gran medida al Producto Interno Bruto de acuerdo al desarrollo económico y social de los países. Por ejemplo, en países desarrollados el aporte que realiza el sector servicios está entorno al 50 – 70% del total; en contraste en los países subdesarrollados, ésta cifra se encuentra por debajo del 50% del total.²⁷. De igual manera, es de resaltar dentro de éste, la suma de personas que se encuentran empleadas en el sector servicios donde en los países desarrollados es superior al 50%.²⁸. Estas cantidades demuestran las diferentes divergencias entre países de acuerdo al bienestar humano y crecimiento de la economía. Específicamente en Colombia, el sector servicios ha presentado cambios estructurales, según señala Maya:

Para el caso colombiano, el desempeño del sector durante la segunda mitad de la década de los noventa, estuvo caracterizado por los bajos índices de rentabilidad, con alguna recuperación para el año 2000, como fruto de la desaceleración y crisis de la economía colombiana, evidenciada en la reducción de las variables de actividad y valor agregado subsectorial, lo ha acelerado el proceso de tercerización de la economía.²⁹.

²⁶ MATTOS Hill. Revista de Salud. 1997. Citado en: MAYA ARANGO. Juan. ORTIZ CORREA. Javier. Análisis de la varianza de los beneficios empresariales en el sector servicios en Colombia. Ecos de Economía N° 17. Medellín. Octubre 2003. P. 96.

²⁷ El sector terciario. Guía educativa. Disponible en: <http://www.geohistoarteducativa.org/terciario/Definiciones.htm>

²⁸ *Ibíd.*

²⁹ MAYA ARANGO. Juan. ORTIZ CORREA. Javier. Análisis de la varianza de los beneficios empresariales en el sector servicios en Colombia. Ecos de Economía N° 17. Medellín. Octubre 2003. P. 107.

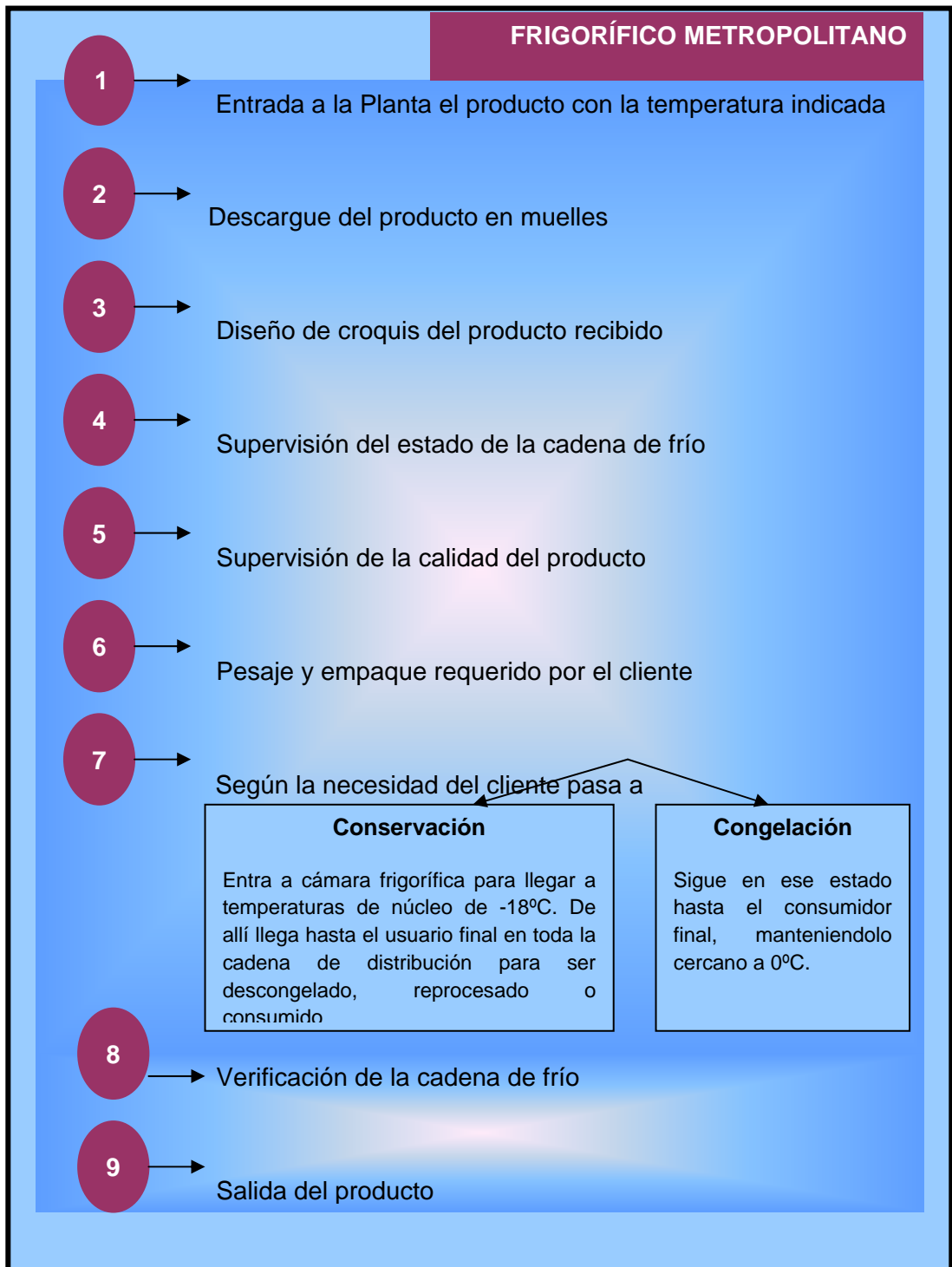
Esto denota, la presencia de nuevas actividades que se han desarrollado de acuerdo a los cambios en la economía del país afectada por mecanismos de crisis mundial.

2.1.2 Servicios de congelación y conservación de alimentos

Para el contexto específico en el cual estuvo inmersa la intervención profesional tuvo escenario en la organización Frigorífico Metropolitano empresa dedicada a la prestación de servicios de congelación y conservación de alimentos perecederos. En funcionamiento de ello, se implementan dentro de la empresa ciertos procesos que permiten la realización de la actividad económica; uno de ellos está relacionado intrínsecamente con la calidad del producto que es conservado y congelado en bodegas refrigeradas a ciertas temperaturas que varían entre los 10°C y -18°C, para preservar la calidad, seguridad y mantener determinadas condiciones físicas y químicas de los alimentos según las necesidades requeridas por los clientes. Allí se almacenan diversos productos, tales como pollo, pescado, carnes rojas, pulpa de fruta, papa y yuca precocida, entre otros.

A continuación, se muestra mediante un diagrama de flujo la prestación del servicio de congelación y conservación en las bodegas refrigeradas.

Figura 2: Diagrama de flujo – Prestación del servicio de congelación y conservación en Frigorífico Metropolitano.



Fuente: Diagramado por la autora.

Este servicio se caracteriza por la implementación de la cadena de frío, puesto que, los alimentos que almacena son perecederos y necesitan ciertas condiciones de tratamiento, conservación y manipulación, además del contraataque a ciertos microorganismos (bacterias, levaduras y mohos) que habitan en las bajas temperaturas. La organización avanza en la dirección correcta en pro de la optimización de la cadena de frío en cuanto a renovación tecnológica y cumplimiento de parámetros normativos como las buenas prácticas de manufactura proceso monitoreado a fin de poder verificar con una documentación de respaldo que el producto no haya interrumpido la cadena de frío.

En este sentido las políticas de trazabilidad son extremas, los procesos son verificados constantemente a través del sistema de gestión de la calidad que permite verificar el cumplimiento de la norma estandarizada y certificada en la organización en mérito de la satisfacción de las necesidades de los clientes. Resulta pues fundamental resguardar la calidad y prolongar la vida de los productos en condiciones de seguridad y confiabilidad cuyo fiel cumplimiento resulta ser una suerte de salvoconducto a los exigentes mercados del cual forma el sistema dinámico económico.

Esto no podría ser una realidad sin el apoyo y gestión directa de quienes forman la organización, los cuales cada día son más consciente mediante los procesos de conservación y desarrollo que se tejen desde los aportes de Trabajo Social de la importancia de mantener la inocuidad de los alimentos en aras de conservar el equilibrio productivo de la organización y por ende el mejoramiento de la condiciones de vida del recurso humano. La organización, en aras de dar cumplimiento a las premisas anteriores, vela por la salud laboral de los empleados, la higiene y la seguridad industrial en pro de ambientes de trabajo saludables y otorga mecanismos que motivan y reconocen la labor realizada por el talento humano que conforma la dinámica sistémica: la organización.

2.2 RECURSO HUMANO Y PROTECCIÓN SOCIAL

En el marco específico que justifica la experiencia, es importante hacer referencia a algunas políticas que fundamentan la intervención en el ámbito de las organizaciones y la salud ocupacional, la cual apunta a mejorar el medio ambiente laboral determinando éste, la integridad física y mental de quienes son sujetos partícipes del mismo. En los últimos años, en el mundo, y de manera particular en América, se han adoptado modelos de desarrollo orientados a la reestructuración económica, la reorganización de la producción, la innovación tecnológica, el crecimiento económico, basado en una reorganización técnica y social del trabajo inmerso en un mundo globalizado. Estas configuraciones productivas, han provocado cambios en la estructura y composición de la fuerza laboral, en la organización del trabajo y en las relaciones laborales. Estos procesos de cambio han originado factores de riesgo y tienen un profundo impacto sobre las condiciones de trabajo presentes en los ambientes de trabajo, se derivan accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Asimismo, con el surgimiento de nuevos modelos productivos, se ha dado la innovación y la reconversión de tecnologías, las cuales han ampliado el uso de técnicas de punta, equipos modernos, entre otros, que han conducido por un lado, a una mayor productividad, y por el otro, a mayores y complejos problemas de salud y contaminación ambiental deteriorando la calidad de vida de los seres humanos.

Cabe destacar que la forma de trabajo físico-muscular de los sectores industriales se ha venido transformando con la utilización de herramientas tecnológicas, pero, aún así, en países subdesarrollados, en algunos sectores de producción la afectación a la salud de los trabajadores y el incremento de condiciones laborales inseguras son notorios y ocupan un lugar importante en las estadísticas de salud pública.

Por ejemplo, como lo cita la Organización Internacional del Trabajo³⁰ (OIT), cientos de millones de personas en todo el mundo trabajan bajo condiciones inseguras. Cada año, 1,1 millones de personas en todo el mundo mueren a causa de lesiones y enfermedades. Sumado a esto, de 250 millones de accidentes que ocurren en los lugares de trabajo cada año, 300.000 son mortales y/o han dejado como consecuencia incapacidades para trabajar y generar ingresos. En Colombia esta cifra está alrededor de los 220.000 accidentes de trabajo por año y 1.170 de ellos provocan la muerte del trabajador³¹.

Adicionalmente, según el Reporte de la OIT, cada año se presentan 160 millones de casos nuevos de enfermedades ocupacionales en todo el mundo, incluidas las enfermedades cardiovasculares y trastornos osteomusculares. Se calcula que solo 5 a 10% de los trabajadores en países en desarrollo y 20 a 50% en países desarrollados tienen acceso a servicios adecuados de salud ocupacional. También, el reporte de la 13ª Sesión del Comité Conjunto de OIT y OMS de diciembre 2003, informa que se estima que cada año ocurren entre 1.9 y 2.3 millones de muertes relacionadas con el trabajo, de las cuales 355.000 se podrían atribuir a accidentes de trabajo y 1.574.000 a enfermedades ocupacionales³².

En ese sentido, específicamente en Colombia con base en el análisis de los informes de enfermedad profesional de los periodos 2003 – 2005, se evidenció que en los diagnósticos, la primera causa de morbilidad profesional son los desórdenes músculo esqueléticos, entre ellos el síndrome del túnel del carpo, lumbagos, sinovitis, dolor de espalda, síndrome de rotación dolorosa del hombro y epicondilitis, entre otros.

³⁰ OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. OIT. Takkala, Jukka.. Reporte Introductorio de la OIT en el XV Congreso Mundial de Seguridad y Salud en el Trabajo OIT/AISS. Sao Paulo, Brasil, Mayo 1999.

³¹ *Ibíd.*

³² Organización Panamericana de la Salud. La salud y la seguridad en el trabajo en la Región de la Américas. Alianza estratégica entre los Ministros de Trabajo y Salud. Representación de Colombia. Bogotá. Julio de 2004. [Citado el 4 de Noviembre de 2009] Disponible en: www.sedi.oas.org/.../espanol/.../CONSULTORESINFORMEOPSCIMTVERSIONFINAL.doc.

Del mismo modo, en la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y de Trabajo, efectuada en 2007 se evidenció, que entre los factores de riesgo laborales más reportados por los trabajadores se encuentra en todas las actividades económicas, las siguientes: posiciones que pueden producir cansancio o dolor (72.5%), movimientos repetitivos (84.5%), oficios con las mismas posturas (80.2), levantamiento y/o movilización de cargas (41.2%)³³.

Por consiguiente, el impacto económico y social total causado por enfermedades y lesiones ocupacionales son cuantiosas, representan una pesada carga para el desarrollo. Por lo tanto, además de los aspectos de salud, el mejoramiento de las condiciones de trabajo se constituye en una inversión económica. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha calculado, que en 1997, las pérdidas económicas debido a enfermedades y lesiones ocupacionales, representaron aproximadamente 4% del producto bruto interno en el nivel mundial, cifra que ha aumentado en los últimos años³⁴.

Con base en esto, se puede concluir que los registros mundiales de las muertes, los accidentes y las enfermedades relacionadas con el trabajo se han incrementado puesto que no existe una vigilancia de los riesgos y las empresas no se han comprometido en la prevención de los mismos en los lugares de trabajo.

Trabajar bajo condiciones seguras y sanas, la razón de ser de la salud ocupacional, beneficia tanto a los trabajadores, empleadores y gobiernos como a la sociedad en general. Aunque parezca sencillo, este tópico aún no ha logrado la aceptación y el reconocimiento generalizado que debiera tener. Las razones son numerosas y complejas entre ellas se pueden mencionar: por un lado, las organizaciones carecen de una verdadera cultura de prevención de riesgos tanto en empleadores como en los mismos trabajadores, por otro lado, las estadísticas

³³ *Ibíd.*

³⁴ *Ibíd.*

de accidentalidad y morbilidad si se realizan al interior de las organizaciones, son desviadas de la realidad, fundamentalmente por el subregistro de los accidentes relacionados con el trabajo, así como de las enfermedades profesionales. La OMS calcula que en América Latina, por ejemplo, sólo se reportan entre 1 y 4% de todas las enfermedades ocupacionales³⁵. Incluso en países industrializados, los sistemas de reporte se encuentran algunas veces fragmentados. Como resultado, hay un alto subregistro de la carga de morbilidad debido a exposiciones ocupacionales.

Por éstas y otras razones la salud ocupacional no se ha incluido dentro de las estrategias organizaciones, puesto que es vista como un costo y no como el ente para proveer de seguridad, atención y protección a los trabajadores. Comprender la compleja relación salud - trabajo, permite a las organizaciones, pensar en el desarrollo de políticas y estrategias para alcanzar un estado de bienestar individual y colectivo óptimo en el trabajo. Sin embargo, se observa que hoy en día el mantenimiento de la salud en el trabajo se relaciona a la capacidad del sujeto para resistir todo tipo de presiones. No obstante, a pesar de éstas problemáticas en el ámbito laboral, en el contexto nacional, Colombia a partir de Junio de 2006 junto con otros países concretó y firmó un convenio con la Organización Internacional de Trabajo (OIT) con el propósito de establecer políticas encaminadas a los riesgos laborales y vigilancia periódica a la salud con enfoque de cultura preventiva en las organizaciones.

Como eje de este informe, Frigorífico Metropolitano mediante la relación contractual con los empleados encuentra la oportunidad de ofrecer servicios de congelación y conservación de alimentos perecederos a clientes potenciales en respuesta al sector avícola en el Departamento de Santander. Esto lo ejecuta bajo

³⁵ ROZOV, Igor. Salud Ocupacional. Éticamente correcta. Éticamente adecuada. Fact Sheet N° 84 [Citado el 5 de Noviembre de 2009] Disponible en: http://www.redproteger.com.ar/Grote/Seguridad_I/Salud_Ocupacional_Eticamente_correcta.pdf.

los parámetros de la cadena de frío, la implementación de el Decreto 3075 de 1997 en el manejo de buenas prácticas de manufactura y da cumplimiento al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 procesos que contribuyen al fortalecimiento productivo y a la conservación y desarrollo de los trabajadores. Adicionalmente, en pro de la relación salud – trabajo la organización implementa las disposiciones vigentes en Protección Social y Salud Ocupacional como medio para fomentar y mantener la seguridad laboral.

Por tal razón, en correspondencia con la legislación en Salud Ocupacional en Colombia la Ley 9ª de 1979³⁶, establece las normas para preservar, conservar y mejorar la salud de las personas en las ocupaciones laborales y establece normas tendientes a: prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo; proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo; eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo; proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública.

Seguidamente el Decreto 614 de 1984 de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, fundamenta las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país. El artículo noveno de éste Decreto determina las actividades que comprende el campo de aplicación de la Salud Ocupacional³⁷. Éstas son:

³⁶ Ley 9ª de 1979. Título III. Artículo 80 – 89. Congreso de Colombia. Bogotá. [Citado el 6 de Noviembre de 2009] Disponible en:

<http://www.minproteccion-social.gov.co/vBecontent/library/documents/DocNewsNo15080DocumentNo1810.PDF>

³⁷ Decreto 614 de 1984. Artículo 9. [Citado el 6 de Noviembre de 2009] Disponible en: http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf

Higiene Industrial: comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los agentes y factores del ambiente de trabajo que puedan afectar la salud de los trabajadores.

Seguridad Industrial: comprende el conjunto de actividades enfocadas a la identificación y control de las causas de los accidentes de trabajo.

Medicina del Trabajo: grupo de actividades médicas y paramédicas, destinadas a promover y mejorar la salud del trabajador; evaluar la capacidad laboral y ubicarlo en un lugar de trabajo de acuerdo a las condiciones psicobiológicas.

Estos a su vez, desarrollan actividades de prevención y promoción basadas en la implementación de cultura preventiva y el diseño de Sistemas de Vigilancia Epidemiológica que permita proteger y conservar la salud de los trabajadores. De igual manera, la resolución 1016 de 1989 reglamenta los Programas de Salud Ocupacional en las empresas en el Artículo 2 define el Programa de Salud Ocupacional como:

“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 las ocupaciones y que deben ser desarrollados en los sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria”³⁸.

Es de vital importancia mencionar que en garantía a estos componentes la ley se ampara en la Constitución Política de Colombia en los Artículos 48 y 49, así:

³⁸ Resolución 1016 de 1989. Artículo 2. Bogotá. [Citado el 7 de Noviembre de 2009] Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>

Artículo 48: La *seguridad social es un servicio público* de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la ley.

Artículo 49: La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. *Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.* Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. [...] *toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.*

Por otro lado, en Colombia los antecedentes de la Ley 100 de 1993 circunscriben dos leyes: La Ley 10 de 1990 relacionada con la Descentralización, la cual proporcionó autonomía a las instituciones locales y municipales de servicios de salud. Y la Ley 60 de 1992, que otorgó independencia financiera a los sistemas de salud en búsqueda del fortalecimiento y autosostenimiento. En el año 1993 se expidió la ley 100 con el objetivo de organizar la estructura de la seguridad social en Colombia.

El preámbulo de la ley 100 define el Sistema de Seguridad Social Integral:

El conjunto de instituciones, normas y procedimientos, que disponen las personas y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad³⁹.

³⁹ Ley 100 de 1993. Libro I. Preámbulo. Bogotá. 1993

Las Normas, los Reglamentos, las Leyes de Seguridad Social establecidos en el modelo vigente de Seguridad Social Integral son ejecutados en tres componentes:

- El Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- El Sistema General de Riesgos Profesionales.
- El Régimen de Pensiones.

Cada elemento mencionado contempla su propia legislación para llevar a cabo las funciones. Pero, para el avance de éste informe es de interés el componente Sistema General de Riesgos Profesionales, para el cual se plasma un breve análisis.

El objetivo del Libro III de la Ley 100 de 1993 contienen las disposiciones del Sistema General de Riesgos Profesionales definido como:

El conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos enfocados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de los accidentes y las enfermedades que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollen, además de mantener la vigilancia para el cabal cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional⁴⁰.

Este sistema se aplica a todas las empresas que funcionen en el territorio nacional, de los sectores públicos en todos sus órdenes y el sector privado en general a excepción de lo previsto en el Artículo 279 de la Ley de 100 de 1993.

El fortalecimiento de estos mandatos legislativos es el Decreto Ley 1295 de 1994 el cual determina la organización y administración del Sistema de Riesgos Profesionales, este a su vez, de conformidad con el artículo 2º tiene los siguientes objetivos⁴¹:

⁴⁰ Ley 100 de 1993. Libro III. Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá. 1993.

⁴¹ Decreto Ley 1295 de 1994. Artículo 2. Bogotá. 1994

- Establecer actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora.
- Fijar las prestaciones de atención en salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por incapacidad temporal a que haya lugar frente a las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- Reconocer y pagar a los afiliados las prestaciones económicas por incapacidad que se deriven de las contingencias de accidente de trabajo o enfermedad profesional y muerte de origen profesional.
- Fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgos ocupacionales.

Este sistema de Riesgos profesionales está dirigido, orientado, controlado y vigilado por el Estado. Este a su vez, otorga a las Administradoras de Riesgos profesionales la afiliación al sistema y la administración del mismo. Los empleadores deben afiliar obligatoriamente a todos los trabajadores y será responsable de las prestaciones asistenciales, económicas, que otorga este decreto. La selección de las entidades que administren el sistema es libre y voluntaria por parte del empleador, él asume la cotización de pago establecida según la actividad laboral en la relación contractual con los trabajadores.

Estos últimos pasan la mayor parte del tiempo en el lugar de trabajo. Las condiciones que éste le ofrezca a aquél se pueden convertir en factores promotores de la salud y bienestar o, por el contrario, en agresores de su integridad física y mental. Por tal motivo, este Decreto enmarca responsabilidades tanto a empleadores como a empleados con el fin de alcanzar el propósito del Programa de Salud Ocupacional. En concordancia con el Artículo 21 del Decreto en mención, el empleador será responsable⁴²:

⁴² *Ibíd.* Artículo 21.

- Afiliar a todos los trabajadores al Sistema de Riesgos Profesionales.
- Del pago de la totalidad de la cotización de los trabajadores contratados.
- Trasladar el monto de las cotizaciones a la entidad administradora de riesgos profesionales correspondiente.
- Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo.
- Elaborar e implementar el programa de salud ocupacional para las empresas.
- Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de salud ocupacional de la empresa, y procurar la financiación.
- Notificar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
- 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 cargo.

De igual forma, en conformidad con el Artículo 22, son deberes de los trabajadores⁴³:

- Procurar el cuidado integral de la salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre el estado de salud.
- Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
- Cumplir las normas, reglamentos del programa de salud ocupacional.
- Participar en la prevención de los riesgos profesionales.

Sumado a lo anterior, el Decreto 1530 de 1996 reglamentó la ley 100 de 1993 y el Decreto 1295 de 1994. En el artículo 14 del presente Decreto se establece la obligación de hacer el reporte de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional para los efectos del cómputo del Índice de Lesiones Incapacitantes y la evaluación del programa de salud ocupacional. En vista de carecer de información

⁴³ *Ibíd.* Artículo 22.

de las contingencias de origen profesional se legisló la Resolución 1401 de 2007 en la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo como mecanismo que contribuya a prevenir nuevos eventos; además la importancia de los resultados que arroje son factibles de ser aplicados en el desarrollo de sistemas de vigilancia epidemiológica, en la recolección y análisis de información estadística.

Actualmente en Colombia, como lo afirma el cuadro 2 a Enero de 2008 se encuentran vinculados 5.983.066 empleados al Sistema de Riesgos Profesionales así:

Cuadro 2: Estadísticas Sistema de Riesgos Profesionales a Enero de 2008.

CONCEPTO	TOTAL 2007	ENERO DE 2008	TOTAL 2008
Trabajadores afiliados	5.945.653	5.983.066	5.983.066
Empresas afiliadas	418.620	417.819	417.819
Pensiones de invalidez pagadas	418	98	98
Muertes calificadas como profesionales	761	45	45
Muertes ocurridas	888	48	48
Incapacidades permanentes parciales pagadas	7.493	792	792
Enfermedades calificadas como profesionales	4.041	448	448
Accidentes calificados como profesionales	328.382	29.132	29.132
Presuntos accidentes de trabajo	467.814	38.613	38.613
Tasa de accidentes calificados como profesionales X 100	5.52	0.49	
Tasa de enfermedades calificadas como profesionales X 100,000	67.97	7.49	
Tasa de muertes calificadas X 100,000	12.80	0.75	
Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales	997.126.047.777	91.620.748.503	91.620.748.503

Fuente: Administradora de Riesgos Profesionales Fiduciaria La Previsora

El monto total de cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales llega a unos \$ 91.620.748.503 cifra que frente a la protección de los empleados no otorga total equilibrio, las razones son varias, pero se puede destacar que las empresas asumen estos compromisos legislativos por evitar sanciones y no como mecanismos de protección.

En otro sentido, en cumplimiento a la legislación mencionada y a las actividades de vigilancia que deben ejecutar las organizaciones, el Estado mediante el Decreto 3518 de 2006, crea y reglamenta el Sistema de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA) con el objeto de proveer y obtener sistemática y oportunamente información sobre la dinámica de los eventos que afecten la salud de la población. Este proceso es función esencial del Estado y de los ciudadanos. El Decreto define dicho sistema de vigilancia como:

“Conjunto de usuarios, normas, procedimientos, recursos técnicos, financieros y de talento humano, organizados entre sí, para la recopilación, análisis, interpretación, actualización, divulgación y evaluación sistemática y oportuna de la información sobre eventos en salud, para la orientación de las acciones de prevención y control en salud pública”⁴⁴.

El Sistema de Información para la Vigilancia en Salud Pública, constituye un apoyo tecnológico fundamental en el ejercicio de la vigilancia, que resuelve la problemática generada por la falta de información oportuna y veraz de los datos recolectados. En conclusión, las organizaciones están llamadas a ejercer control y vigilancia de las situaciones y factores de riesgo que puedan afectar la integridad física de los trabajadores y de la sociedad en general mediante actividades que promuevan la salud y bienestar de los mismos en cumplimiento a la legislación nacional e internacional vigente.

⁴⁴ Ministerio de la Protección Social. Decreto 3518 de Octubre de 2006. Bogotá. 2006.

3. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

En este apartado se presentan características generales y particulares de la organización donde se llevaron a cabo los procesos de intervención profesional en Trabajo Social. En primera instancia se hace un abordaje a la evolución histórica de la organización y algunos datos de interés de identificación. Seguidamente se ubica la práctica profesional desde la estructura empresarial y se hace un breve análisis al rumbo corporativo de la organización. Luego, se realiza una descripción de la estructura demográfica de los sujetos de intervención. Finalmente, se determina el rol profesional en Trabajo Social Organizacional.

3.1 CARACTERIZACIÓN DE FRIGORÍFICO METROPOLITANO

Frigorífico Metropolitano, es una empresa dedicada a la prestación de servicios de congelación y conservación de alimentos perecederos, se encuentra localizada en Girón, Santander, sobre el Anillo Vial Predio 2-46 desde 18 de Agosto de 1992 como un eslabón más de la cadena de frío, tiempo desde el cual ha mantenido su funcionamiento en los diecisiete años de trayectoria de servicio. Constituida inicialmente por la familia Díaz Becerra, quienes visualizaron una oportunidad de negocio, como una respuesta al crecimiento de los alimentos en la región y en especial al gran desarrollo del sector avícola en el Departamento de Santander. Actualmente, la organización tiene una capacidad diaria de congelación de 70.000 kilogramos y 1.400 posiciones de capacidad en conservación, posee túneles de congelación y refrigeración de gran tecnología que alcanzan temperaturas menores a los 18°C, excelente recurso humano comprometido en lograr los objetivos organizacionales.

En cumplimiento de los mismos, la empresa implementa el programa de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) que pretende mantener la inocuidad de los alimentos que se almacenan tanto en el proceso de congelación como de conservación, logrando así que la organización tenga altos índices de ocupación en aras de mantener y conseguir nuevos clientes⁴⁵.

Hoy en día, quien figura como Representante legal es el Dr. Gonzalo Díaz Becerra y Gerente Administrativo el Dr. Reinaldo Herrera. La organización tiene por objeto social “la producción, fabricación, transformación y conservación de carnes y de derivados cárnicos; servicio de arrendamiento de bodegas refrigeradas; almacenamiento de productos perecederos a bajas temperaturas en sus modalidades de congelación rápida, conservación y refrigeración. También presta servicios de transporte y manipulación de carga refrigerada a diferentes lugares del país o del exterior; procesamiento, almacenamiento y comercialización de productos que requieren refrigeración para el proceso de producción⁴⁶.”

Por otro lado y ante el éxito empresarial, Frigorífico Metropolitano en Agosto de 2007 abrió sus puertas al mercado en Cartagena, Bolívar, consolidándose como una organización sólida, competitiva y de gran escogencia a los clientes por la calidad de los servicios que presta. Esto lo logró con el esfuerzo y sentido de pertenencia de los empleados que conforman la organización quienes cuentan con perfiles calificados para cada cargo, disponibilidad de realizar las labores encomendadas y comprometido en lograr los objetivos organizacionales. De igual manera y en mérito de lo anterior, para finales de 2009, la organización se prepara física, estructural y económicamente para un cambio de infraestructura, caracterizado por la implementación de tecnología de punta en pro de la mejora de los procesos desarrollados y la calidad de vida de los empleados.

⁴⁵ FRIGORIFICO METROPOLITANO. Manual de Calidad. Recurso Humano. Documento interno de la empresa. Girón, Santander. Abril 2009. P.3

⁴⁶ Cámara de Comercio. Bucaramanga. P. 2.

3.1.1 Direccionamiento estratégico. Frigorífico Metropolitano en su plataforma estratégica presenta los siguientes aspectos que sustentan y guían su actuación en los procesos que desarrolla al interior de la misma.

3.1.1.1 Misión. “Prestar los servicios de congelación y de conservación de alimentos perecederos, manteniendo y controlando las características de calidad recibidas de los productos almacenados con el fin de lograr la satisfacción del cliente”⁴⁷.

3.1.1.2 Visión. “Hacer del Frigorífico Metropolitano la organización más competitiva y sólida de Colombia por la calidad de nuestros servicios prestados de congelación y conservación de alimentos perecederos, utilizando tecnología de punta y el más calificado recurso humano”⁴⁸.

3.1.1.3 Valores Corporativos. Frigorífico Metropolitano cuenta con ocho valores establecidos fundamentalmente, los cuales son:

“DINAMISMO: Característica propulsora de energía, que poseen los empleados en todas las áreas de la organización para el desarrollo normal y consciente de las actividades de la empresa.

HONRADEZ E INTEGRIDAD: Valor que se reflejan cada día, no solo en el trabajo sino en la vida personal, buscando que el cliente lo reconozca en la organización y le dé tranquilidad en el momento de solicitar un servicio.

RESPECTO Y LEALTAD: Los empleados merecen respeto y ellos reconocen en ella el apoyo para lograr sus objetivos personales y laborales.

ORDEN Y PULCRITUD: La imagen de la organización es muy importante, se ha distinguido por tener las instalaciones en buenas condiciones y los empleados por realizar sus trabajos en orden y pulcritud.

⁴⁷ FRIGORIFICO METROPOLITANO. Manual de Calidad. Departamento de Recurso Humano. Documento interno de la empresa. Girón, Santander. Abril 2009

⁴⁸ *Ibíd.*

RESPONSABILIDAD: las personas que laboran en la organización merecen un surgimiento y mejor estilo de vida y que está en nuestras manos brindarles esa oportunidad a los empleados”⁴⁹.

3.1.1.4 Política de Calidad. Frigorífico Metropolitano tiene como política de calidad: “Prestar servicios de congelación y conservación de productos perecederos, buscando siempre eficiencia en nuestros servicios, mediante un proceso de capacitación del personal, alta tecnología, implementación de Buenas Prácticas de Manufactura, mejoramiento continuo logrando así que la organización tenga altos índices de ocupación en aras de mantener y conseguir nuevos clientes⁵⁰”.

En la Plataforma Estratégica de Frigorífico Metropolitano se pueden identificar claramente aspectos que orientan el accionar de la misma. A la hora de realizar un análisis del rumbo estratégico que guía la organización se pueden destacar diferentes elementos:

En primera medida, como función característica de la organización, se resalta la especialización de la misma en la prestación de servicios de congelación y conservación de alimentos perecederos, con enfoque hacia la calidad, acción que beneficia notablemente el sector avícola del Departamento de Santander y a pequeños artesanos⁵¹ que requieren de éste servicio. Estos procesos son desarrollados bajo la implementación de buenas prácticas de manufactura, paso riguroso que requiere de la capacitación constante y el entrenamiento de quienes son sujetos partícipes de la productividad y del mejoramiento continuo de la organización. Para dar cumplimiento a esto, desde el Departamento de Recursos

⁴⁹ *Ibíd.*

⁵⁰ *Ibíd.*

⁵¹La organización denota como Artesano a los clientes que no requieren frecuentemente de los servicios de congelación y conservación de productos. Ocasionalmente, estos servicios son contratados y requeridos por organizaciones pequeñas que comercializan productos limitados y con proscripciones determinadas, tales como pescado, tamales, carnes empacadas, entre otros.

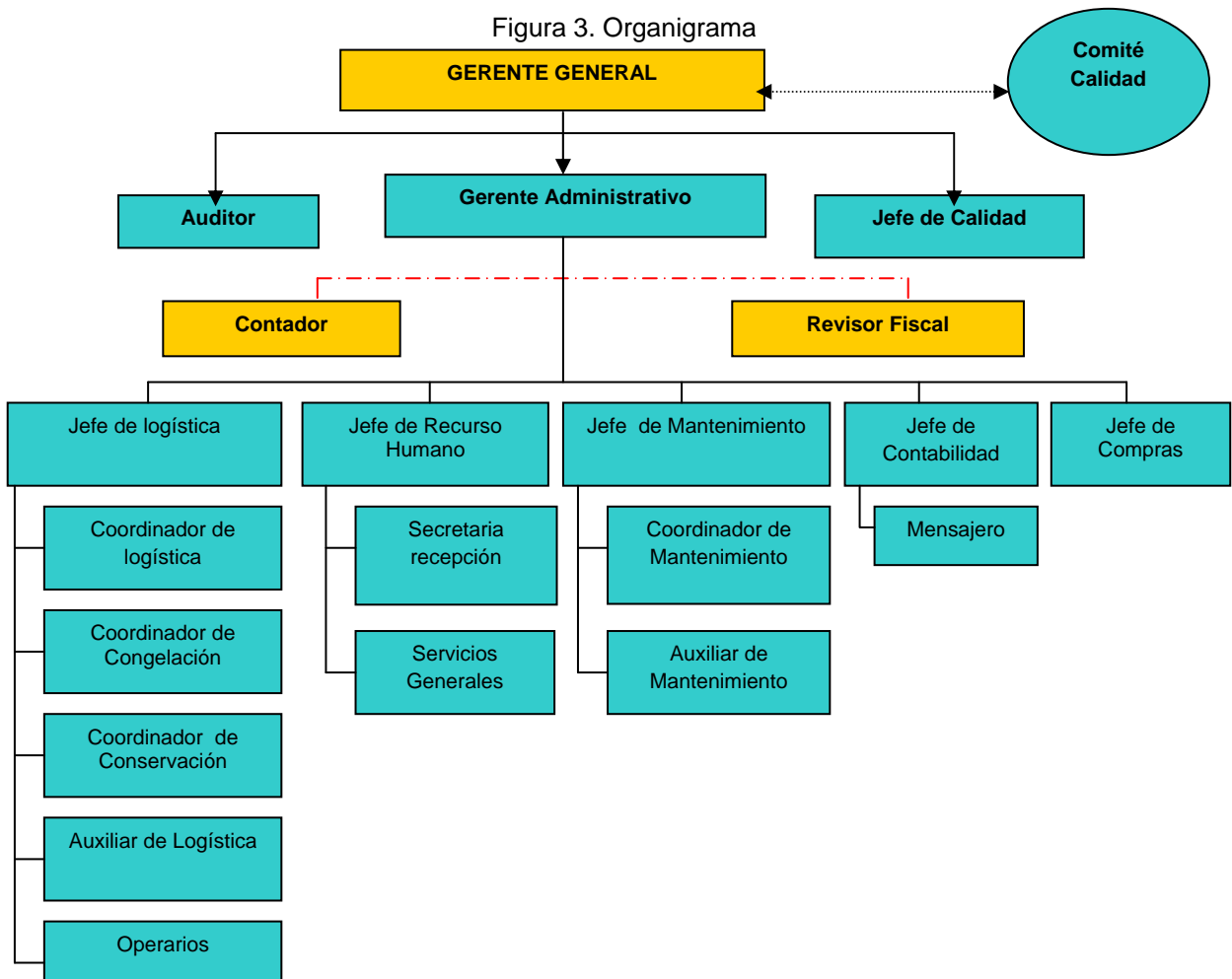
Humanos se tejen estrategias que promueven la creatividad y la participación en aras de despertar el potencial del recurso humano para el mejoramiento no solo de las condiciones de salud y seguridad, sino también de la calidad y la productividad.

Por tales razones, la organización en los diecisiete años de funcionamiento, ha tenido gran acogida y ha logrado expandir sus servicios a diferentes lugares del país, logrando satisfacción en el cliente interno eje clave e imprescindible de los procesos, y el cliente externo; dando cumplimiento a los parámetros del direccionamiento estratégico estandarizado al contar con excelente prestación de servicios, tecnología de punta y el más calificado recurso humano.

Del mismo modo, es notorio que Frigorífico Metropolitano, al percibirse como un sistema dinámico, abierto y en continua interrelación con los demás subsistemas y en base a los valores corporativos elementos distintivos de su funcionamiento, muestra en sus lineamientos que lo rige de manera explícita la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad como ente dinamizador de los procesos que se desarrollan al interior de la misma en pro de la satisfacción de las necesidades de los clientes, el mantenimiento de la inocuidad de los alimentos y la conservación y desarrollo de los empleados.

Por tal motivo, y de gran importancia para la organización, en abril de 2009 logró certificarse en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 lo que le ha permitido consolidar negocios a nivel local, nacional e internacional en respuesta al sector de los alimentos. Sumado a esto, en concordancia con las prácticas profesionales en Trabajo Social y Calidad, la organización se está preparando para la implementación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Sistemas de Gestión de Inocuidad Alimentaria.

Para el cumplimiento de los lineamientos estipulados anteriormente, la organización expresa su estructura organizacional bajo un organigrama figura 3, donde se distinguen las respectivas líneas de mando y de responsabilidad, así como también los jefes de cada proceso y los canales de comunicación que acoplan las diversas partes del componente organizacional. Este tipo de organigrama distingue notoriamente la pirámide jerárquica existente puesto que las unidades se desplazan de forma descendente, articuladas por líneas verticales sin interrupciones indicando relación de autoridad formal sobre las horizontales.



Fuente: FRIGORÍFICO METROPOLITANO. Manual de Calidad. Departamento de Recurso Humano. Documento interno de la empresa. Girón, Santander. Abril 2009. P. 5.

La estructura organizacional como lo ilustra la figura 3, fue diseñada para dar respuesta técnica y profesional a los lineamientos de la organización. La alta dirección está representada por el Gerente Administrativo. La organización crea un comité de calidad que se reúne con una frecuencia programada; está conformado por cada dueño de proceso, la alta dirección y su representante. Además, los jefes de procesos sujetos de la dirección administrativa como el Jefe de Calidad y Recursos Humanos por la objetividad de la intervención se crearon para involucrar la calidad y las personas en la incidencia económica que genera crecimiento y desarrollo organizacional. Estos Departamentos están comprometidos con la protección integral de los empleados y direccionan los esfuerzos a favor del bienestar social de los empleados propendiendo en una mejor calidad de vida laboral; teniendo como lineamiento básico la legislación de calidad, seguridad y salud ocupacional vigente.

Por otro lado, los procedimientos que se administran desde el Departamento de Recursos Humanos se encuentran⁵²:

Los procedimientos de selección de Personal se desarrollan de acuerdo a las necesidades de contratación que surjan internamente en la empresa. Es ejecutado por un profesional externo en Trabajo Social que presta estos servicios a la organización. La práctica profesional tiene gran participación en este escenario y se involucra directamente en la aplicación de pruebas psicotécnicas, verificación de referencias, ejecución de entrevista y concepto profesional de admisión. En ausencia de la misma, la organización realiza este procedimiento mediante la contratación con bolsas de empleo. Seguidamente, terminado el proceso de selección se da inicio al proceso de contratación, el cual consiste en hacer un contrato legal en donde se estipulan los términos y acuerdos entre la empresa y la persona; se hacen las afiliaciones a la seguridad social en la EPS y en el fondo de

⁵² FRIGORIFICO METROPOLITANO. Manual de Recurso Humano. Recurso Humano. Documento interno de la empresa. Girón, Santander. Abril 2009.

Pensiones que el trabajador desee. De igual manera se vincula al sistema de Riesgos Profesionales y a la caja de Compensación Familiar en donde la empresa se encuentre afiliada. La empresa se compromete a pagar todas las prestaciones legales, y si su oficio lo amerita dotará al empleado con el equipo necesario para la realización de las funciones.

Después de la contratación inicia la conservación y desarrollo mediante el ciclo de inducción en donde el empleado conoce lo referente a la labor, el Manual de Actividades y lo relacionado con las políticas internas de la empresa, el sistema de Gestión de Calidad y Buenas prácticas de manufactura. Este aspecto es de gran importancia, puesto que se involucran los objetivos personales con los organizacionales, creando sentido de pertenencia en pro de ambientes de trabajo saludables.

En concordancia con lo anterior, el Departamento de Recursos Humanos es la unidad administrativa donde la Universidad Industrial de Santander ha hecho presencia en la organización desde Agosto de 2008, la práctica profesional apoya constante al Departamento, fortaleciendo áreas de intervención como provisión de Talento Humano (aplicación y calificación de pruebas psicotécnicas, implementación de entrevista, verificación de referencias, ejecución de inducción y reinducción al personal); Conservación y desarrollo (promoción de la salud ocupacional, prevención de accidentalidad, capacitación constante, motivación); procesos evaluativos (evaluación de desempeño, ambiente de trabajo), con el fin profesional de brindar un clima organizacional seguro y sano, mediante acciones estratégicas, que permitan disminuir riesgos ocupacionales en pro de la calidad de vida de los empleados.

Con el desarrollo de estas acciones se observa una alineación de los objetivos estratégicos de la organización con los propios de Trabajo Social en el quehacer organizacional. En gran medida se denotó la importancia para Frigorífico

Metropolitano, la vinculación de profesionales en esta área por su carácter humanístico en la optimización de procesos de desarrollo organizacional. A partir de esto, es de resaltar que el Departamento aún está en etapa de conformación y son pocos los beneficios que hasta el momento gozan los empleados. Entre estos, se pueden mencionar los estipulados por la ley y otros beneficios de carácter económico para educación tanto para empleados como para el núcleo familiar. De igual manera, se hace un reconocimiento a los empleados por el buen desempeño laboral que consiste en un día remunerado de descanso o un bono de efectivo. También, la organización cuenta con diferentes convenios empresariales, existe el Fondo de Empleados como ente de ahorro y crédito permanente, auxilios educativos, funerarios y de recreación.

Por otro lado, la organización en pro de la legislación de su constitución diseña y ejecuta un Reglamento interno de trabajo regido por las normas legales establecidas por el Ministerio de Trabajo y por las cláusulas que la organización considera son necesarias para el buen desarrollo del mismo.

También, es importante señalar algunos aspectos a tener en cuenta en el proceso de vinculación del trabajador, tales como⁵³: el mantenimiento adecuado de la apariencia personal, el establecimiento de apropiada relación entre jefes y compañeros de trabajo, los canales de comunicación. Esto resume en gran medida la importancia que otorga la organización hacia la implementación de ambientes de trabajo agradables en pro del desempeño productivo de quienes laboran en la misma.

A continuación se realiza un esbozo del Recurso Humano que conforma la organización, en función de conocer aspectos sociodemográficos que permitan comprender la dinámica del campo de intervención en Trabajo Social.

⁵³ *Ibíd.*

3.2 EL TALENTO HUMANO DE FRIGORÍFICO METROPOLITANO

La organización empresarial ubicada geográficamente en Girón (Santander), por su dinámica y natural sinergia, se encuentra conformada por 62 personas⁵⁴, hombres y mujeres, en su parte operativa y administrativa. Todos los mencionados son capacitados y acreditados en BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) como requisito de ingreso y como conocimiento legislativo indispensable en la elaboración, producción, almacenamiento y comercialización de productos alimenticios, con el objetivo de mantener la calidad sanitaria para asegurar una inocuidad alimentaria.

Frigorífico Metropolitano presenta un tipo de dirección participativo y centralizado en todos sus procesos como elemento dinamizador en los cambios organizativos. Se beneficia de una Gerencia General, una Gerencia Administrativa y una Gerencia Comercial. Además de los Jefes de Procesos (Jefe de Gestión Gerencial y Comercial dirigido por el Gerente Administrativo economista de profesión, Jefe de Gestión de Mantenimiento asumida por un Ingeniero Mecánico, Jefe de Logística liderado por uno de los pioneros en los inicios de apertura de la empresa, Jefe de Gestión de Calidad y Jefe de Gestión Humana coordinada por una Ingeniera de Alimentos y Jefe de Compras orientada por una Tecnóloga en administración de empresas).

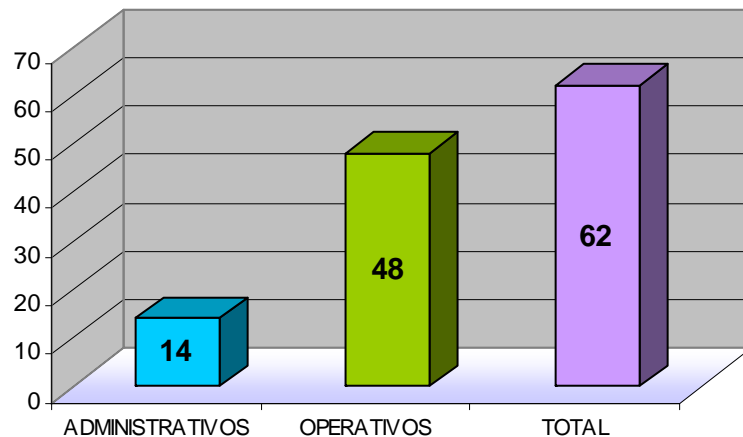
Basados en ello, el personal se clasifica en dos grupos:

- **ADMINISTRATIVOS:** Gerente General, Gerente Administrativo y Comercial, Jefes de Procesos (Gerencial y Comercial, Mantenimiento, Logística, Calidad y Gestión Humana y Compras) tres Secretarías y una Auxiliar.

⁵⁴ Esta información es obtenida del informe mensual correspondiente al mes de Julio de 2009 que realiza la encargada de nómina.

- **OPERATIVOS:** Es el grupo más extenso, son los encargados de los procesos de producción, conservación y congelación de productos perecederos.

Gráfico 1. Empleados Frigorífico Metropolitano – Julio 2009

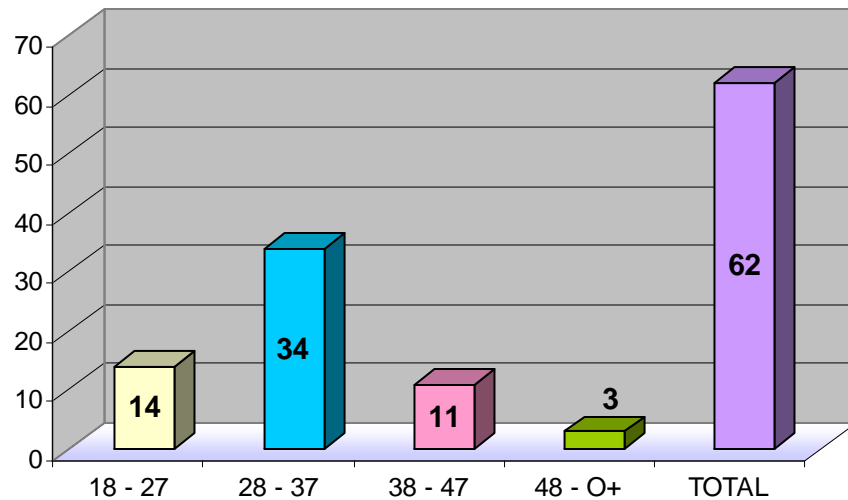


Fuente: Registro de datos administración de personal Frigorífico Metropolitano. Informe mensual correspondiente al mes de Julio de 2009. Girón.

Como se puede observar en el gráfico 1, el personal en Frigorífico Metropolitano se clasifica en dos grupos: el personal administrativo en menor rango con 14 empleados y el personal operativo en mayor rango con 48 empleados. Por lo tanto, 62 personas forman el recurso Humano de la organización a Julio de 2009. Ellos, se identifican con los valores corporativos y realizan las laborales con entusiasmo y disciplina. Se capacitan constantemente, el trabajo se realiza en equipo y se manejan adecuadas relaciones interpersonales en el ámbito laboral caracterizando un pertinente clima organizacional.

Inicialmente, al plasmar la caracterización sociodemográfica de los sujetos de intervención, es menester considerar las siguientes variables. En primera medida, la clasificación por edad de la población analizada distingue diferentes grupos etáreos que se pueden denotar de la siguiente manera:

Gráfico 2. Estadísticas de Edad en años

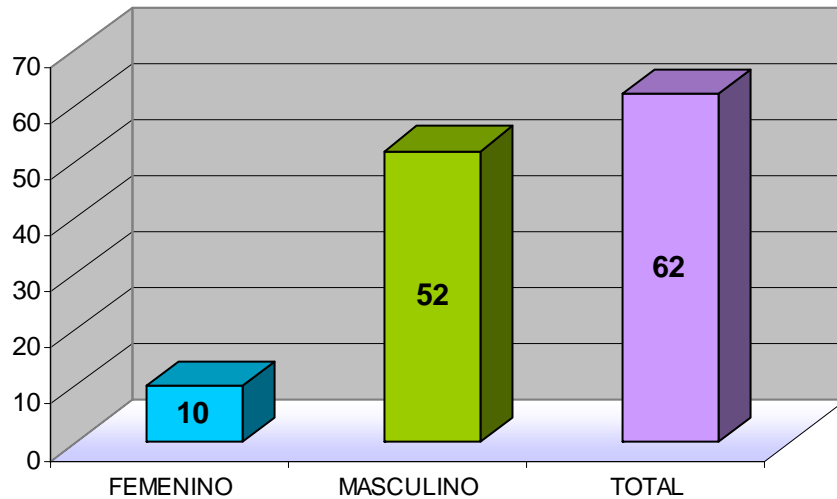


Fuente: Registro de datos administración de personal Frigorífico Metropolitano. Informe mensual correspondiente al mes de Julio de 2009. Girón.

En el gráfico 2, según grupos etáreos, se denota que la mayoría se encuentran en el rango de edad 28 a 37 años, etapa productiva y funcional para el ser humano. Para recalcar se observa que en Frigorífico Metropolitano, el personal mayor de 48 años, posee el menor porcentaje de participación de la población.

Seguidamente, luego de tener conocimiento de la distribución por edad es importante destacar el tipo de género en la organización. Se puede delimitar así:

Gráfico 3. Estadísticas de Género



Fuente: Registro de datos administración de personal Frigorífico Metropolitano. Informe mensual correspondiente al mes de Julio de 2009. Girón.

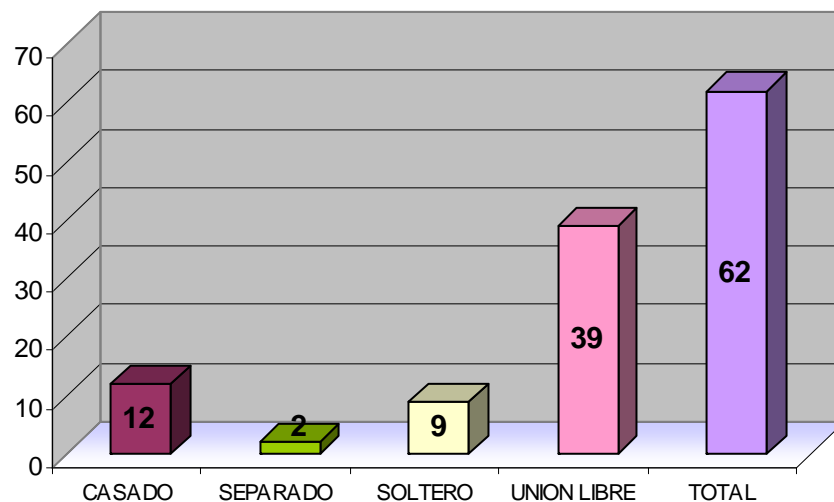
Como se observa en el gráfico 3, el género que predomina en Frigorífico Metropolitano es el masculino con un total de 52 hombres y en un menor porcentaje las mujeres con un total de 10. El personal femenino está distribuido en todas las áreas de la estructura organizacional, interviene desde cargos de dirección y planeación, hasta cargos específicos y de ejecución, donde la participación de la mujer es activa y polivalente. Pero, aunque la contribución laboral de las mujeres es creciente en cada peldaño, el incremento en el margen es inferior al de la tasa de actividades, es decir, día a día las mujeres van ganando campo laboralmente pero desafortunadamente, el desgaste físico y la fuerza de trabajo exige competencias laborales, que en el caso de las mujeres pueden implicar grandes riesgos y jornadas arduas de trabajo.

En contraste, el personal masculino se ubica en el área operativa. Éste género predomina por la labor que realiza, el trabajo requiere de esfuerzo físico y movilidad de carga pesada. El proceso operativo es ejecutado por 52 operarios encargados de la conservación y congelación de los productos perecederos. El

alto porcentaje de hombres fortalece la organización en el sentido dinámico de la actividad, es decir, los riesgos propios de la labor.

Por otra parte, el estado civil de los empleados de Frigorífico Metropolitano se expresa de la siguiente forma:

Gráfico 4: Estado civil



Fuente: Registro de datos administración de personal Frigorífico Metropolitano. Informe mensual correspondiente al mes de Julio de 2009. Girón.

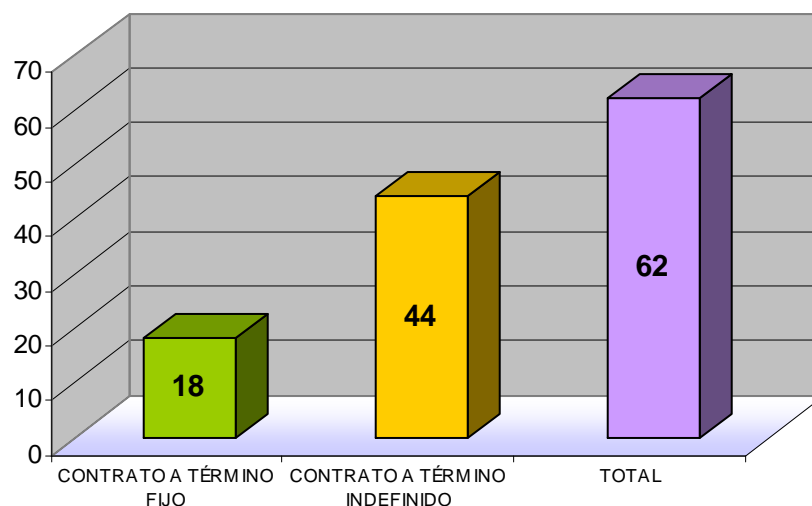
Esta variable da a conocer el nivel de compromiso familiar y social que tienen los empleados que hacen parte de la población de Frigorífico Metropolitano sujetos a análisis. Como se observa la unión libre es el estado civil de mayor proporción con un 63% de participación sobre el total de trabajadores. Le siguen las parejas casadas con un 19%. Así mismo, hay un grupo pequeño de personas solteras con un 14.2%, y con un menor porcentaje las personas separadas con un 3.2 %.

El mayor número de personas que labora en la empresa se constituyen en pareja casadas o en unión marital, denotando esto estabilidad familiar y emocional, siendo de gran importancia tanto para el trabajador en la responsabilidad por el

puesto de trabajo para cumplir con su hogar, como para la empresa en contar con personal comprometido en la realización de sus labores.

De igual forma, en términos de clase de vinculación laboral y la posible relación que existe entre esta variable y el comportamiento del recurso humano en la organización, muestra lo siguiente:

Gráfico 5. Tipo de Contrato



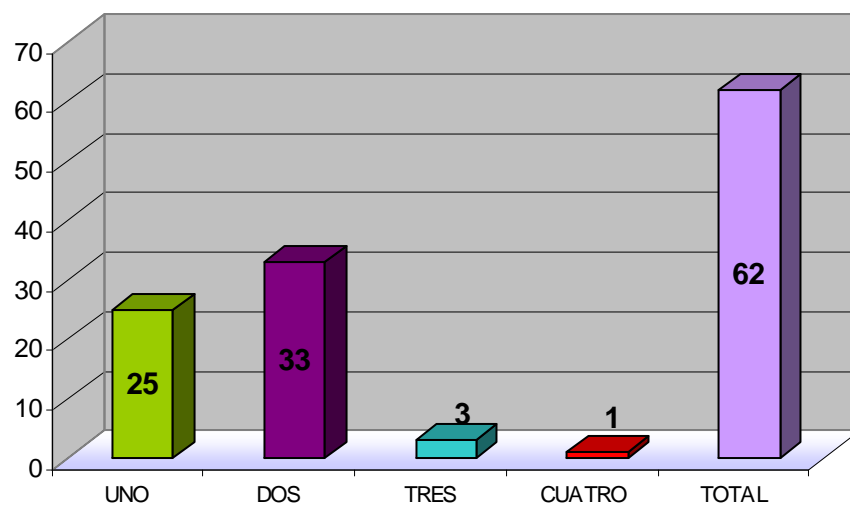
Fuente: Registro de datos administración de personal Frigorífico Metropolitano. Informe mensual correspondiente al mes de Julio de 2009. Girón.

En el gráfico 5, el contrato laboral predominante es a término indefinido en un total de 44 contratos. En menor rango el contrato laboral a término fijo en un total de 18 contratos de este tipo. El tipo de vinculación laboral predominante en Frigorífico Metropolitano es el Contrato a Término Indefinido lo cual representa un aspecto positivo en términos de estabilidad laboral que la organización ofrece a los empleados. Según un sondeo de opinión realizado, se percibe un clima laboral satisfactorio lo que resalta el sentido de pertenencia a la empresa y ésta a su vez vela por la mejora de la calidad del personal vinculado a la misma. Los empleados resaltan esta cualidad de la organización puesto que las tendencias actuales

laborales en contratación no ofrecen estabilidad y se presenta una tercerización del trabajo con el fin de minimizar costos de prestaciones sociales y seguridad social.

De otro modo, es necesario conocer la estratificación social del personal vinculado, esta se denota así:

Gráfico 6. Estrato social



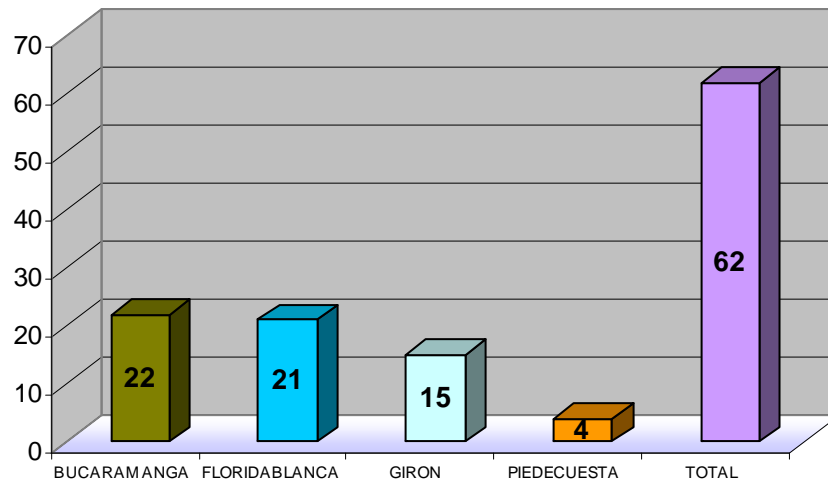
Fuente: Registro de datos administración de personal Frigorífico Metropolitano. Informe mensual correspondiente al mes de Julio de 2009. Girón.

Según el comportamiento del gráfico 6, se observa que el nivel de estratificación de los empleados se ubica en mayor proporción en los estratos 1 con un 46% y en el estrato 2 con un 48%.

Este es el reflejo del comportamiento económico y laboral de los empleados, quienes a través de su trabajo, desempeño laboral y por ende estabilidad, han mejorado su nivel y calidad de vida y bienestar social tanto en campo económico como en el profesional.

Finalmente, la localización geográfica de los empleados de la organización se muestra así:

Gráfico 7. Municipio de residencia



Fuente: Registro de datos administración de personal Frigorífico Metropolitano. Informe mensual correspondiente al mes de Julio de 2009. Girón.

Los límites de extensión social, dentro de los cuales se encuentra la población de Frigorífico Metropolitano, se siguen manteniendo con alta presencia en la zona metropolitana.

Bucaramanga representada por un 35% del total de la población, cuyos límites están: Barrio Bucaramanga, provenir, Gaitán, san Francisco, San Rafael, Villa Rosa, Coaviconsa, Real de Minas, Antonia Santos, entre otros.

Floridablanca representada en un 33% cuyos límites están: Trinidad, Alares, Lagos, Bellavista, Bucarica, Cumbre, Carmen, Santana, Caldas, Caracolí, entre otras.

Girón que alcanza un 24%, cuyos límites se encuentran: Poblado, Villas de San Juan, Rincón de Girón, el Consuelo, entre otros.

Piedecuesta representada en un 8%, cuyos límites son: Tejaditos, Refugio, San Rafael, Centro, Candelaria, Campo verde, entre otros.

Al realizar un análisis de los gráficos anteriores es importante mencionar en base en la intervención profesional la atención directa y en gran proporción a los empleados operarios quienes con su labor apoyan la productividad organizacional. Así mismo, a ellos es retribuido económicamente y benéficamente estos esfuerzos mediante acciones encaminadas a la salud ocupacional, el desempeño laboral, los espacios de recreación y la capacitación constante, entre otros.

Basados en la identificación de los sujetos de intervención, anteriormente esbozada, es elemental realizar una caracterización de la interacción entre ellos. Evidentemente, al definir la organización como un sistema en la que interactúan diversos sistemas y entre éstos las personas, mediante la combinación de capacidades, recursos, interrelacionan con la estructura empresarial y por ende con el trabajo que desarrollan, contribuyen no solo al desarrollo personal sino también al crecimiento de la empresa con el objetivo de lograr alcanzar una equifinalidad entre ellos. Del mismo modo, estas personas como un sistema abierto al interactuar con otras dentro de Frigorífico Metropolitano recibe inputs que están determinados por factores internos que le son propios (personalidad, cultura, educación, proyecto de vida) y por factores externos proporcionados por la dinámica organizacional (trabajo bajo presión y en cadena, condiciones del ambiente, focos de motivación, relaciones entre jefes y compañeros) con conocimiento, creatividad y trabajo en equipo transforma estas entradas en pro del beneficio personal y organizacional.

En contraste por aspectos de la actividad económica que se desarrolla, estos factores pueden provocar desequilibrio. De igual forma estos factores pueden afectarlo, por lo que tiende a la entropía y al desgaste por razones de rutina, monotonía, y riesgos propios del trabajo. A razón de esto, entes encargados como la Salud Ocupacional diseñan e implementan acciones que tienden a la estabilidad y a procesos de retroalimentación que contribuyen a la eliminación de dichos factores. Es de resaltar la autonomía otorgada por la organización a la profesional en formación en Trabajo Social, puesto que, es quien coordina y liderada este tipo de procesos desde las acciones estratégicas planteadas ante la notable ausencia de unidades funcionales contratadas que velan por el desarrollo de ello.

Desde otro punto de vista y enfocados hacia la interacción de las personas en la organización, destaca la integración de todo el grupo mediante relaciones amistosas que establecen. En las llamadas pautas de descanso las personas aprovechan para establecer contacto con las otras, traspasando lo laboral a un ámbito de amistad. Esto muestra un alto nivel de cohesión al interior del grupo lo que permite que la actividad laboral sea desarrollada en un ambiente de trabajo agradable y armónico. Aunque existan límites las relaciones se caracterizan por el respeto y buen trato al otro. Internamente, las personas puedan ser tipificadas como un grupo heterogéneo al presentar gran variedad en cuanto a edad, estado civil, estrato social y localización geográfica, se considera importante resaltar la alta sinergia presente en el grupo producto de las relaciones laborales e interpersonales establecidas.

En este sentido, la comunicación observada al interior de la organización es de tipo formal (administrativo-empleados). Por lo general, el personal administrativo cuenta con el tiempo y espacio para clarificar dudas o inconvenientes del personal operario. En otros casos, estos aspectos son divulgados por medio de cartas en las que solicitan o comunican las situaciones presentadas. En cambio la

comunicación entre operarios es de tipo informal, puesto que existe una mayor sinergia entre los mismos.

Dentro de la organización se percibe una atmósfera de trabajo bajo presión por la actividad y los riesgos propios de la labor. Ciertos días son mas agitados y pesados dado al cumplimiento de metas en comparación con otros donde el trabajo se desarrolla con tranquilidad. En algunas ocasiones, las largas jornadas de trabajo contribuyen al desgaste físico y mental de los operarios quienes solicitan a los jefes directos mayor atención a la salud laboral de los mismos.

Por otra parte, desde el establecimiento de la relación contractual y mediante la realización de la inducción a las personas que se vinculan se da a conocer las normas, sanciones y los niveles jerárquicos de quienes componen la estructura organizacional. Los primeros se encuentran contenidos en el reglamento interno de trabajo el cual es socializado y diseñado bajo los parámetros del Código Sustantivo del Trabajo y propios de la organización.

El liderazgo al interior de la misma es ejercido por los Jefes de proceso quienes supervisan y coordinan constantemente las actividades desarrolladas por los operarios. A su vez, son los directos responsables de la toma de decisiones al interior de la organización, la cual se realiza semanalmente donde se planean el desarrollo de actividades en pro de la efectividad de la labor.

Lo anterior demuestra el comportamiento y situación actual del personal objeto de análisis vinculado a la empresa. Estos lineamientos dan pauta para la creación y planeación de estrategias que fomenten el ejercicio de actividades de capacitación, planes de fomento, fundamentos de valores sociales y familiares, actividades de prevención y promoción de la salud, que enriquezcan profesional y personalmente a cada uno de los empleados y promuevan calidad al Talento Humano de Frigorífico Metropolitano.

3.3 ROL PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN

La administración de recursos humanos en las organizaciones se convirtió en un ente para mejorar las contribuciones productivas del personal a la empresa en pro de la máxima responsabilidad desde lo estratégico a lo ético y social. Este ente no es un fin en sí mismo, sino que, se convierte en un medio a través del cual el empleado puede lograr su bienestar personal mediante la articulación de expectativas y objetivos personales con los propios de la organización. En mérito de ello, desde Trabajo Social se analiza la dinámica organizacional, la visión del hombre dentro de la organización y los procesos que desarrolla. Además, impulsa la importancia de reconocer el trabajador como eje y foco de la organización, como el aliado de los procesos y la sostenibilidad de la misma en búsqueda del impacto sobre el direccionamiento estratégico y las políticas administrativas.

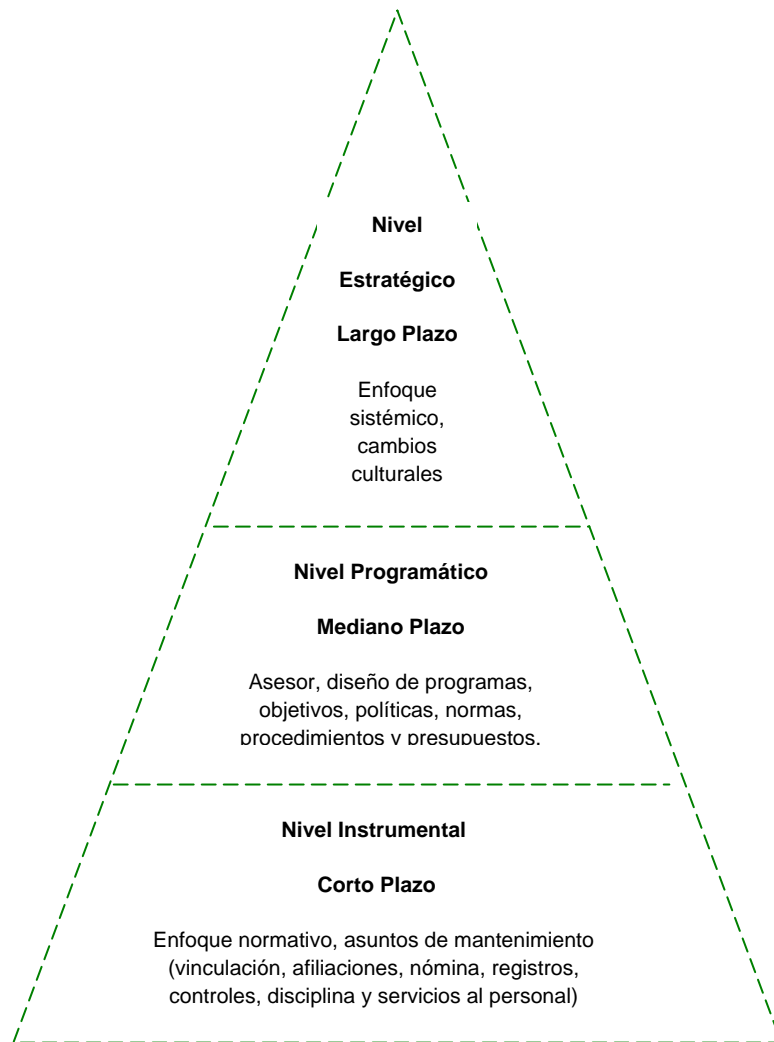
En concordancia con esto, la organización como sistema y el hombre como sistema intrínsecamente del primero, desde Trabajo Social interacciona de manera circundante como lo reza la profesión en su visión “gerenciamos procesos de desarrollo humano integral, articulando las expectativas y objetivos personales de quienes trabajan con la empresa y los propios de la organización”⁵⁵ enfocada hacia una visualización integral de la realidad objeto de intervención. Esta a su vez como aliada de los procesos hace parte fundamental del sistema de administración de recursos humanos, puesto que está en capacidad de diseñar, planear, coordinar y dirigir la ejecución de propuestas holísticas y procesos de administración que propendan por el desarrollo humano integral.

Sumado a ello, la formación profesional involucra un valioso bagaje teórico que permite abordar diferentes contextos desde la visión sistémica de la realidad. Esto denota la importancia de Trabajo Social en las organizaciones visto como uno de

⁵⁵ 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

los sistemas administrativos dentro de la misma. En vista de lo anterior, es elemental mencionar los niveles de funcionamiento del sistema de administración de recursos humanos, tal como lo ilustra la figura 4.

Figura 4: Niveles de funcionamiento del Sistema de Administración de Recursos Humanos.

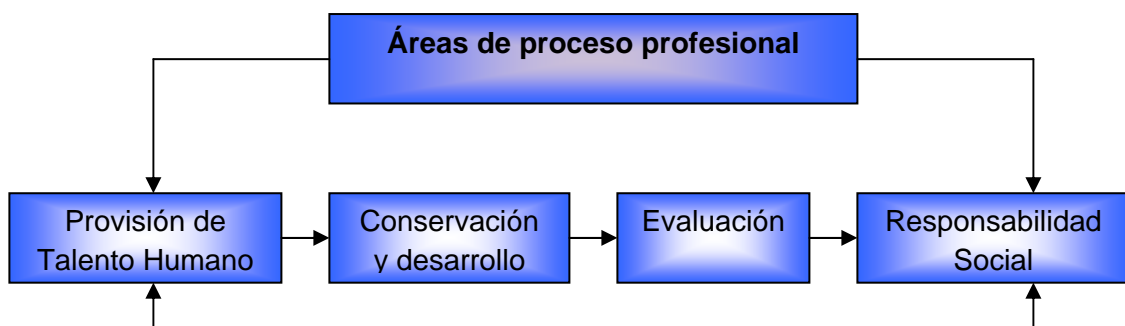


Fuente: Castillo & Aponte. Administración del Personal. Citado por: TORRES SANCHEZ. Carlos Eduardo. Trabajo Social en las organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En Revista Colombiana de Trabajo Social - CONETS 2005 – Nº 19. P.117.

El primer nivel de funcionamiento de administración de recursos humanos es instrumental, orientado a cumplir con mínimos organizacionales la labor es operativa en cumplimiento de lo legalmente estipulado. El siguiente aspecto se ubica en un nivel programático, donde la misión del Trabajador Social se centra en la asesoría continua a los directivos. Está orientado a la solución de situaciones a mediano plazo a través de la formulación y ejecución de programas de bienestar que fomenten el desarrollo de la persona en la organización. Como último Nivel en la administración se denota el Estratégico “caracterizado por el enfoque sistémico de la gestión de personal y la misión estratégica de ésta área es crear nuevas condiciones organizacionales que propicien el desarrollo de la empresa, del trabajador y la mejora de la calidad de vida de los integrantes”⁵⁶. Este nivel tiene una visión hacia los cambios a largo plazo, Trabajo Social se involucra en él para incidir en la organización partiendo de propuestas de desarrollo humano.

Desde otro punto de vista, es importante mencionar las áreas de desempeño profesional del Trabajador Social (Ver figura 5), las cuales se componen de estrategias y acciones estratégicas como lo ilustra el cuadro 3.

Figura 5. Áreas de proceso profesional para el desarrollo humano 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

⁵⁶ *Ibíd.* Pág. 116.

Cuadro 3. Áreas de proceso profesional

AREA DE PROCESO PROFESIONAL	ESTRATEGIA	ACCIONES ESTRATÉGICAS
Provisión del talento humano	Análisis ocupacional	Identificación de cargos
		Análisis anual de cargos
	Reclutamiento	Fuentes internas de candidatos
		Suministro externos de candidatos
	Selección	Pruebas de habilidades
		Entrevista
	Inducción	Proceso general de inducción
		Revisión anual
Entrenamiento	Conocimiento del puesto de trabajo	
Conservación y desarrollo	Salud Ocupacional	Medicina preventiva
		Higiene y Seguridad industrial
		Disminución de riesgos psicosociales
		Capacitación técnica
		Capacitación en crecimiento personal
		Mecanismos de rotación
		Métodos eficientes de competencia
	Motivación	Gestión participativa
		Comunicación organizacional
		Ambiente laboral adecuado
	Mejoramiento laboral	Prestaciones sociales y servicios
		Proceso de pensión - Ahorro
		Orientación familiar
Diseño de Balance social		
Evaluación	Evaluación para el desarrollo humano	Formulación de objetivos
		Asesoría en el diseño de instrumentos
	No administrativa	Evaluación de cumplimiento
		Diseño de plan de carrera
Responsabilidad Social	Obligación moral	Diseño de Informe social

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.122-124.

Teniendo en cuenta las áreas de Trabajo Social expuestas es meritorio denotar que la intervención profesional desarrollada estuvo marcada en las cuatro áreas de proceso profesional así: Provisión de talento humano en cuanto a reclutamiento, selección, inducción como estrategias para proveer a la organización del personal más idóneo que genere altos niveles de calidad; Conservación y desarrollo, en lo concerniente a salud Ocupacional, capacitación y desarrollo en pro de la calidad de vida humana y laboral de los sujetos de intervención; Evaluación de procesos tales como desempeño laboral y ambiente de trabajo, con el fin de optimizar la labor y mejorar el ambiente; Protocolo de Responsabilidad Social con el respectivo informe demográfico, como guía para iniciar la implementación de éste deber corporativo. Esto resume la intervención desarrollada en la organización de acuerdo a las áreas de intervención profesional.

Para cerrar, el Trabajador Social Organizacional interviene en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de quienes son sujetos partícipes de las organizaciones, puesto que es el profesional que conoce y analiza la dinámica del desarrollo de la persona, diseña y formula políticas de bienestar social y asesora en gran medida los diferentes entes administrativos que interactúan sistémicamente dentro de la organización. En esta experiencia se asume el rol profesional en Trabajo Social como el administrador de recursos humanos en lo concerniente a la provisión de Talento humano, conservación y desarrollo, evaluación de procesos y Responsabilidad Social Empresarial. A su vez, actúa como gestor, educador y coordinador de actividades de prevención y promoción de la salud en el trabajo, aspectos que engloban desde la intervención la gerencia de procesos de desarrollo humano integral dentro del escenario organizacional.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El proceso de práctica de Trabajo Social en el Área Organizacional desarrollado en el primer semestre académico de 2009, permitió evidentemente la articulación entre el conocimiento aprendido en la academia y el ejercicio práctico de la experiencia, en la cual se desarrollaron habilidades respecto al rol profesional que contribuyeron a definir el perfil de la profesión a nivel organizacional, donde se interviene como administrador de recursos humanos, gestor, educador, coordinador de procesos, entre otros aspectos que sustentan la intervención ejecutada. Dentro de ello y como fin de este capítulo, es significativo resaltar, a través de una descripción, las siguientes etapas que dan cuenta de la intervención desarrollada.

Como primera medida, la intervención profesional inició con la presentación formal a la organización de la estudiante en formación en compañía de la asesora de práctica Adriana Vega Martínez. Este proceso de introducción a la empresa fue llevado a cabo en una reunión de la que participaron los directos encargados del desarrollo de la práctica con el claro objetivo de establecer las condiciones que permitirían la vinculación a la organización y la intervención dentro de la misma en pro del proceso enseñanza-aprendizaje. Este espacio fue aprovechado para socializar las inquietudes presentadas, también para dar a conocer la condición de estudiante dentro de la organización, teniendo en cuenta los compromisos académicos que aún se desarrollaban dentro de la Universidad sumados a las responsabilidades propias del campo de práctica. Finalmente, se debatieron las diferentes expectativas y el quehacer profesional dentro de la organización puesto que para el momento representaba un elemento de gran interés debido a la reciente vinculación de profesionales en formación de ésta área en la empresa.

Seguidamente, se inició la ubicación institucional con la finalidad de conocer a fondo la dinámica organizacional, elementos como los inicios de la empresa, el rumbo corporativo, programas, funciones, roles y procesos de intervención en recurso humano, configuraron el interés en el desarrollo de esta fase. Además, la ubicación dentro de la organización delimitó dos elementos claves: por un lado, representó un reto para la estudiante en formación, puesto que los procesos que se desarrollaban hacia el recurso humano al momento de ingreso a la organización, no arrojaban mayores resultados, es decir, ante la ausencia de unidades funcionales que se encargaran de estos procesos se encontró un Departamento estático, no generador ni gestor de acciones en pro del recurso humano, función y responsabilidad que fue asumida por la estudiante en formación quien coordinó bajo la supervisión de la Gerencia Administrativa acciones encaminadas a la optimización del mismo. Por otro lado, el campo de práctica significó un espacio enriquecedor puesto que desde el mismo era factible diseñar acciones enfocadas a las áreas de Trabajo Social Organizacional, aspecto que al final del proceso cumplió con las expectativas de la organización al dejar conformado el Departamento de Recurso Humano.

Del mismo modo, dentro del proceso de ubicación en la organización se tuvo la oportunidad de conocer y participar directamente durante el lapso de 10 días de FRIOCOL LTDA., otra de las organizaciones del grupo empresarial del cual hace parte Frigorífico Metropolitano. Este momento fue importante en la ubicación puesto que permitió por un lado, conocer los procedimientos que desde Recurso humano se implementaban, y, por otro lado, liderar durante este tiempo la coordinación de recursos humanos de la organización mencionada en ausencia de la persona encargada. Simultáneamente, este paso continuó efectuándose los días sábados a lo largo del proceso de práctica, desde allí se ejecutó todo lo referente a provisión de Talento humano y se planearon las actividades a desarrollar en el transcurso de la semana, lo que demostró el trabajo en equipo, la pertinente comunicación asertiva y las relaciones horizontales establecidas.

Posteriormente, terminado el proceso de ubicación se inició la fase de diagnóstico, la cual se encaminó hacia la metodología de planeación estratégica como herramienta gerencial que articulara y orientara acciones para el logro de los objetivos estratégicos, mediante la visualización ambiental, social, económica del entorno futuro de interés de la organización, para ello, se plasmó un diagnóstico inicial que permitió tomar decisiones en pro del diseño de proyectos que contribuirían al desarrollo de la organización.

En primera medida, se realizó un análisis situacional (Matriz DOFA) con la finalidad de conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas teniendo en cuenta que:

- Las Fortalezas y Debilidades son condiciones internas de la organización, responden a los desafíos del entorno, es decir, las primeras son elementos que se evalúan como aspectos positivos que ayudarían a lograr los objetivos, y las segundas son las deficiencias que dificultan el logro de los mismos.
- Por el otro lado, las Amenazas y Oportunidades son situaciones externas de la organización que pueden influir sobre ella de manera negativa o positiva, es decir, las oportunidades influyen positivamente. Y en contraste, las amenazas como situaciones externas y/o acciones de otros sujetos, afectan la organización de manera negativa.

Este diagnóstico refleja la situación inicial de Frigorífico Metropolitano. A través de un análisis DOFA se diferenció las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas en pro de de generar acciones estratégicas encaminadas al logro de los objetivos individuales y organizacionales. (Ver cuadro 4). Dicho análisis requirió el cruce de variables con la finalidad de construir las estrategias a seguir. (Ver cuadros 5-6).

Cuadro 4. Matriz DOFA del Departamento de Recursos Humanos

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de una unidad funcional que se encargue de los procesos de Gestión Humana 2. Inexistencia del sistema de vigilancia epidemiológica ocupacional 3. La entrevista social y/o entrevista de comprobación de datos familiares no hace parte del proceso de selección de personal 4. Las Hojas de Vida del personal contratado no cumplen con todos los requisitos de ingreso y estadía exigidos por la organización. 5. No se ha realizado una tabulación clara de la Prueba de Evaluación de Desempeño. 6. La organización no reconoce ni estimula en el trabajador el buen desempeño laboral. 7. Los empleados en su mayoría no conocen la planeación estratégica ni el rumbo corporativo de la organización. 8. Falta de compromiso en el proceso de inducción y reinducción en el personal vinculado a la organización 9. Desconocimiento de políticas y programas de la empresa por parte del personal contratado 10. El programa de salud ocupacional no es conocido por todos los empleados 11. Desactualización del Programa de Salud Ocupacional 12. Desactualización del Panorama de Riesgos 13. Las acciones orientadas a mantener la Salud Ocupacional han estado en stanby por varios meses 14. La organización no le realiza a los empleados los exámenes periódicos ocupacionales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen corporativa "Good Will". 2. Posicionamiento y reconocimiento en el mercado 3. Empresa certificada por la Norma Técnica Colombiana: ISO 9001-2000 4. Trayectoria de 17 años de servicio en congelación y conservación de alimentos perecederos 5. Expansión geográfica de servicios (Sucursal Cartagena) 6. Personal calificado para cada cargo. Recurso humano ágil y cálido 7. Existencia de reglamento interno de trabajo, normas, principios, políticas, manuales de funcionamiento, descripción de cargos y perfiles ocupacionales. 8. Los diferentes programas y subprogramas que existen en la organización 9. Programa de Salud Ocupacional y está disponible para las partes interesadas y el público en general 10. Funcionamiento del COPASO como grupo de apoyo para el desarrollo de actividades de Salud Ocupacional 11. Ejecución semanal de reuniones de Calidad y Copaso en la organización 12. Disponibilidad de Recursos financieros, físicos, materiales y humanos que permiten el desarrollo de las actividades planeadas 13. Implementación de medidas preventivas y correctivas de disminución de riesgos ocupacionales 14. Cumplimiento de medidas de prevención y protección en ambientes laborales

Fuente: Autora del proyecto.

Cuadro 4. Matriz DOFA del Departamento de Recursos Humanos (Continuación).

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>15. Alto porcentaje de accidentes de trabajo por Riesgo Ergonómico</p> <p>16. Alto grado de ausentismo laboral por enfermedad general.</p> <p>17. Identificación de no conformidades en Gestión Humana y Salud Ocupacional como resultado de auditorías internas</p> <p>18. Falta de compromiso en el proceso de reinducción en el personal vinculado a la organización</p> <p>19. Inexistencia de Cronograma de Actividades de Capacitación del Departamento de Gestión Humana</p> <p>20. Ausencia de información visual y escrita de Cronograma de Actividades de promoción y prevención que ofrecen las EPS, ARP, AFP</p> <p>21. Nivel de endeudamiento del personal que labora en la empresa</p> <p>23. Ausencia de la cultura de auto cuidado en los empleados</p> <p>24. El personal operativo percibe las recomendaciones y medidas de prevención y protección como una obligación y no como un benéfico para el mantenimiento de la salud</p> <p>25. Ausencia de caracterización socio familiar de los empleados</p> <p>26. Inexistencia de Proyectos ocupacionales para las familias</p> <p>27. La actividad laboral exige la programación de horarios, que afecta la realización de actividades y la participación de los funcionarios en las mismas.</p>	<p>15. Implementación del programa de Pausas activas</p> <p>16. Apoyo que brinda la Administradora de Riesgos Profesionales</p> <p>17. Auditorias lideradas por el INVIMA e INCONTEC</p> <p>18. La infraestructura física brinda condiciones adecuadas en el desarrollo de actividades laborales</p> <p>19. Clima laboral favorable, amplio espacio físico, buena iluminación, ventilación y equipos tecnológicos</p> <p>20. Tecnología avanzada facilita el desarrollo de procesos</p> <p>21. Implementación constante de procedimientos de limpieza y desinfección para las instalaciones y los equipos que hacen parte de los diferentes procesos de la organización</p> <p>22. Definición clara de productos químicos utilizados para el aseo, concentraciones, modo de aplicación, empleo y rotación de los mismos</p> <p>23. Equipos e implementos de seguridad en funcionamiento y bien ubicados (extintores, barandas)</p> <p>24. Disposición de los funcionarios por mejorar la atención y servicio al cliente</p> <p>25. Apoyo de la practicante de Trabajo Social UIS en los procesos de Gestión Humana y Salud Ocupacional</p>

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 4. Matriz DOFA del Departamento de Recursos Humanos (*Continuación*).

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>A. Oferta de capital humano calificado</p> <p>B. Expansión y crecimiento de la organización a nivel nacional</p> <p>C. Auge OUTSORSING (prestación de servicio de congelación y conservación de alimentos perecederos)</p> <p>D. Aumento de empresas privadas que requieren servicios de congelación y conservación de alimentos perecederos.</p> <p>E. Apoyo institucional para desarrollar programas de Salud Ocupacional (ARP), programas de Prevención y Promoción (EPS, AFP y Cajas de Compensación)</p> <p>F. Posibilidad de nuevos mercados por certificación</p> <p>G. Posicionamiento de Frigorífico Metropolitano como una organización sólida y grande lo cual la hace apetecible a sus Stake Holders</p> <p>H. Solvencia económica de la organización</p> <p>I. Procesos de auditoría interna y externa</p> <p>J. Frigorífico Metropolitano es miembro de la membresía de la Organización Mundial de logística WFLO-IARW para el fortalecimiento de la cadena de frío</p> <p>K. Tecnología de información y comunicación como soporte de los procesos misionales</p>	<p>A. Competitividad en precios que ofrece otras cadena de fríos a nivel Nacional</p> <p>B. Proliferación en servicios de congelación y conservación de alimentos perecederos informales</p>

Fuente: Autora del proyecto

A continuación se realiza una *interpretación diagnóstica* inicial que visualizará los objetivos profesionales de intervención.

Frigorífico Metropolitano ubicado en Girón Santander, en los 17 años de trayectoria de servicio, se define como una organización sólida y de gran solvencia económica apetecible a los Stake Holders. Como miembro de la Membresía de la Organización Mundial de Logística WLFO-IARW para el fortalecimiento de la cadena de frío, ha logrado expandirse geográficamente a nivel nacional (sucursal Cartagena) a través de la prestación de servicios de congelación y conservación de alimentos perecederos mediante el auge outsourcing y el aumento de empresas privadas que requieren de estos servicios. Es de resaltar el reconocimiento de ésta organización a nivel local y nacional y la Certificación en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000. Sumado a lo anterior, Frigorífico Metropolitano cuenta con Capital Humano calificado para cada cargo, quienes desempeñan los procesos, procedimientos y labores encomendadas. En mérito de esto, la organización ha diseñado políticas y programas en pro del bienestar biopsico-social, físico y ambiental de los empleados.

A pesar de éstas iniciativas solo plasmadas en el papel y no ejecutadas en totalidad, se observa una falta de compromiso desde la Gerencia y las partes encargadas en el cumplimiento de acciones orientadas al Capital Humano, eje clave e imprescindible en el desarrollo productivo, aliado fundamental de los procesos y la sostenibilidad de la organización. Esta situación se evidencia en el último año, principalmente en la ausencia de una unidad funcional que se encargue de los procesos de Gestión Humana y Salud Ocupacional, dejados en standby por decisiones directivas al considerar que este proceso puede ser coordinado por el Jefe de Calidad, asumiendo éste dos responsabilidades y cumpliendo con labores operativas necesarias para el funcionamiento de los mismos, quedándose en un nivel instrumental y no en el creador, asesor y gestor de procesos de conservación y desarrollo de la organización y su Talento Humano.

En lo que respecta a Recurso Humano, éste ha delimitado su labor a actividades operativas y activismo organizacional (hacer y realizar acciones orientadoras del bienestar social del empleado sin generar cuestionamientos, propuestas y sin toma de decisiones sobre la administración del Recurso Humano) generando en él insatisfacción y falta de sentido de pertenencia con la organización. Por la ausencia notable de un Gestor de Recursos Humanos se tornan grandes debilidades en los procedimientos que deberían ser coordinados satisfactoriamente en pro del bienestar de los empleados. Entre ellos se pueden destacar:

A partir de una visualización al Departamento de Recursos Humanos, se observa el no cumplimiento de mínimos organizacionales y/o requisitos en las Hojas de Vida de los empleados. Éstas se encuentran desactualizadas y carecen de documentos de ingreso y estadía exigidos por la organización. Es de vital importancia la actualización de las Hojas de Vida, en especial al cumplimiento del Examen Anual de las Buenas Prácticas de Manufactura teniendo en cuenta la actividad económica de la organización respecto a la Manipulación de los Alimentos Perecederos en pro de conservar la inocuidad de los mismos. También, es elemental considerar dentro del Procedimiento de Gestión Humana, la inexistencia de un Formato y Registro de Visita Familiar y que éste, no forme parte del proceso de Provisión de Talento Humano contemplado por la organización. A razón de esto, no hay una clara caracterización e identificación de la dinámica familiar del personal vinculado a la organización y por tal motivo no es posible evaluar las condiciones externas que pueden, o no, afectar el desempeño laboral del empleado, sin contribuir de alguna manera en la mejora de las condiciones de vida de los mismos.

Adicionalmente, la organización tiene desactualizado el Programa de Salud Ocupacional y el Panorama de Riesgos, lo que demuestra un incumplimiento a la Resolución 2346 de 11 de Junio de 2007 y Resolución 1016 de 1989 del Ministerio

de la Protección Social. Por ende, se carece de constante evaluación de factores de riesgo presentes en los lugares de trabajo como principal forma de buscar medidas de control y prevención de los mismos. También, el Programa de Salud Ocupacional no contempla un Cronograma de Actividades ni un registro pormenorizado de planes de acción. Éstos se coordinan ocasionalmente, creando desmotivación en el empleado en la realización de la labor, olvidando los procedimientos, falta de cultura de autocuidado y acato de medidas de prevención como una obligación y no como un benéfico para el mantenimiento de la salud. Así mismo, visualizando las tasas de accidentalidad, se evidencia un alto número de accidentes de trabajo por Riesgo Ergonómico lo que determina la inexistencia de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica que de prevención, seguimiento y control a éste factor de riesgo. También, se denota con alta frecuencia la presencia de Ausentismo Laboral por enfermedad general.

De igual modo, los exámenes ocupacionales como principal actividad del Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo no se ejecutan, por lo tanto, no existe un diagnóstico de las condiciones de salud de los empleados lo que implica el no seguimiento a posibles patologías de origen profesional, accidentes e incidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales. A pesar de la existencia del Comité Paritario de Salud Ocupacional y la disponibilidad de recursos financieros, físicos y materiales, éste no se torna como veedor ni como organismo de promoción y vigilancia de las actividades plasmadas en el Programa de Salud Ocupacional.

Por otro lado, la organización a finales de Diciembre de 2008, calificó el desempeño laboral de los empleados, pero a Abril 2009 no se conocían los resultados ni la tabulación correspondiente, lo que demuestra un desinterés en lo que respecta a los procesos que se desarrollan hacia el Recurso Humano visto como máquina para ejecución de labores y no como eje fundamental e inalienable dentro de la organización.

Por tal motivo, basados en los objetivos de intervención profesional en Trabajo Social, tales como Provisión de Talento Humano, Conservación y Desarrollo, Evaluación de Desempeño y Salud Ocupacional se busca contribuir de manera proactiva en la gestión y cumplimiento de los procedimientos de Recurso Humano. Por ello, la organización Frigorífico Metropolitano solicitó a la Universidad Industrial de Santander una Profesional en Formación en Trabajo Social con el objetivo de brindar apoyo y fortalecimiento al Departamento de Gestión Humana y Salud Ocupacional en pro de propuestas que contribuyan de manera activa y participativa el mejoramiento continuo de los procesos.

A continuación, se hace lectura y cruce de las estrategias consideradas los grandes caminos, que en su conjunto permiten alcanzar la misión y los objetivos de la intervención de Trabajo Social - Organizacional en Frigorífico Metropolitano.

Cuadro 5. Estrategias DO y FO

ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS FO
<p>Apoyo y fortalecimiento del proceso de Provisión de Talento Humano en Frigorífico Metropolitano. (1, 3, 4, 17, 22, A, C, D, I)</p> <p>Diseño e implementación del Formato de Visita de Comprobación familiar (1, 3, 25, 26, I)</p> <p>Reestructuración e implementación del Programa de Inducción al personal nuevo vinculado a la organización (1, 7, 8, 9, 10, 24, B, G, I)</p> <p>Coordinación interinstitucional para el desarrollo de actividades de capacitación de prevención y promoción de la salud (1, 2, 11, 15, 16, 17, 19, 20, 23, 24, 27, E, K, B, G)</p> <p>Diseño del Programa de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional en la organización (1, 2, 11, 12, 13, 14, 15, B, E, I, H, F, K)</p> <p>Fortalecimiento y desarrollo del programa de Salud Ocupacional en Frigorífico Metropolitano (1, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 23, 24, 26, 27, E, H, I, J, B, F, G, K)</p> <p>Diseño, propuesta, homologación y manejo del perfil ocupacional (1, 4, A, C, D, K)</p> <p>Recopilación y actualización de la base de datos del recurso humano de la organización (1, 4, 22, K)</p>	<p>Integración horizontal (hacia adelante) mediante convenios, generando valor agregado. (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, A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K)</p>

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 6. Estrategias DA y FA

ESTRATEGIAS DA	ESTRATEGIAS FA
Diseño, reestructuración y/o implementación de Programas de Desarrollo Personal a los empleados de Frigorífico Metropolitano (1, 2, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 16, 18, 21, 23, 24, 26, 27, A, B)	Integración horizontal (hacia atrás) mediante convenios, generando valor agregado. (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, A, B)
Participación e implementación del proceso de evaluación de Desempeño. (1, 5, 6, 9, 10, 13, 15, 16, 17, 18, 21, 23, 24, 27, A, B)	Penetración en nuevos mercados. (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, A, B)
Diseño y realización de informe social del personal vinculado a la organización. (1, 3, 4, 22, 25, 26, A, B).	

Fuente: Autora del proyecto

Teniendo en cuenta lo relacionado anteriormente y bajo el conocimiento de las características particulares del proceso de práctica se priorizan las siguientes estrategias para el desarrollo de la misma.

- Apoyo y fortalecimiento del proceso de Provisión de Talento Humano.
- Diseño e implementación del Formato de Visita de Comprobación familiar.
- Reestructuración e implementación del Programa de Inducción.
- Coordinación interinstitucional para el desarrollo de actividades de capacitación de prevención y promoción de la salud.
- Diseño del Programa de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional en la organización.
- Fortalecimiento y desarrollo del programa de Salud Ocupacional.

- Recopilación y actualización de la base de datos del recurso humano de la organización.
- Diseño, reestructuración y/o implementación de Programas de Desarrollo Personal a los empleados de Frigorífico Metropolitano.
- Participación e implementación del proceso de evaluación de Desempeño.
- Diseño y realización de informe social del personal vinculado a la organización.

Bajo este análisis diagnóstico se hace pertinente plasmar como objetivo general de intervención en Trabajo Social el apoyo y la coordinación constante y rigurosa del Departamento de Recursos Humanos con miras de brindar un ambiente de trabajo sano y lograr la gestión integral - administrativa del Talento humano que conforma la organización, mediante el ejercicio profesional encaminado en las cuatro áreas de Trabajo Social Organizacional: Provisión de talento humano, Conservación y desarrollo, Evaluación de procesos y Responsabilidad social empresarial en la organización Frigorífico Metropolitano.

Seguidamente, luego de plasmar la visualización de estrategias a desarrollar y el objetivo general de intervención, se presenta la planeación tipo operativo, programada para la intervención profesional en Trabajo Social a 4 meses. (Ver Cuadro 7).

4.1 PLANEACION OPERATIVA PRÁCTICA PROFESIONAL II. 6 DE ABRIL DE 2009 - 6 DE AGOSTO DE 2009. FRIGORÍFICO METROPOLITANO

Cuadro 7. Objetivo Estratégico 1.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: <i>Aportar elementos técnicos y/o operativos, que permitan el mejoramiento del proceso de provisión de talento humano de acuerdo con las especificaciones y exigencias de la organización.</i>			
ESTRATEGIA 1: Apoyo y fortalecimiento del proceso de Provisión de Talento Humano en Frigorífico Metropolitano			
ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Participación en la Provisión de Talento humano mediante: Aplicación de pruebas Psicotécnicas	Entre Abril 17 de 2009 a Agosto de 2009, aplicar pruebas Psicotécnicas al personal que se presente a proceso de selección	(# Pruebas Psicotécnicas aplicadas / # Pruebas Psicotécnicas por aplicar) X 100 (31/31) * 100 = 100%	Esta acción estratégica se desarrolló desde inicio de la Práctica, en total se aplicaron 31 pruebas psicotécnicas.
Elaboración de un informe con los resultados de las pruebas Psicotécnicas aplicadas	Se realizará entre Abril 17 de 2009 a Agosto de 2009	(# Informes presentados / # Total de Pruebas aplicadas) X 100 (31/31) * 100 = 100%	A partir de la aplicación y calificación de las Pruebas Psicotécnicas se plasmó un informe ejecutivo con los resultados de las mismas. En total se realizaron 31 informes.
Diseño de Formato de Verificación y Confirmación de Referencias personales y laborales	Se realizará el día 6 de Mayo de 2009	Formato Diseñado (Ver Anexo A) 100%	Se diseñó un Formato de Verificación y Confirmación de Referencias aprobado por la organización.
Aplicación del Formato de verificación y confirmación de referencias personales y laborales	Se llevará en el periodo comprendido de Mayo a Agosto de 2009	(# Referencias confirmadas / # Referencias por confirmar) X 100 (6/6) * 100 = 100%	El formato aprobado se aplicó en seis oportunidades según contratación de personal vinculado a la organización.

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 7. Objetivo Estratégico 1. (Continuación).

ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Revisión de las Hojas de Vida del personal vinculado a la organización	Se realizará del 18 al 21 de Mayo de 2009	$\left(\frac{\# \text{ Hojas de Vida revisadas}}{\# \text{ Hojas de Vida planeadas por revisar}} \right) \times 100$ $\left(\frac{62}{62} \right) \times 100 = 100\%$	Se realizó una revisión minuciosa a las Hojas de vida basada en requerimientos de ingreso y estadía de la organización. En total se revisaron 62 Hojas de Vida.
Elaboración de informe de observaciones de la revisión a las Hojas de Vida	Se llevará a cabo el 27 y 28 de Mayo de 2009	Informe elaborado 100%	Según la revisión a las Hojas de Vida, se elaboró un informe con observaciones encontradas en cada empleado.
Socialización de informe de revisión de Hojas de Vida	Se hará en Reunión de Calidad el día 9 de Junio de 2009	$\left(\frac{\text{Reunión de Calidad ejecutada}}{\text{Reunión de Calidad planeada}} \right) \times 100$ $\left(\frac{1}{1} \right) \times 100 = 100\%$	La socialización de observaciones encontradas se realizó en reunión de Calidad
Diligenciamiento de Formato de Entrevista Personal	Se realizará entre Abril 17 de 2009 a Agosto de 2009	$\left(\frac{\# \text{ Formatos de Entrevista diligenciados}}{\# \text{ Formatos de Entrevista Planeados por realizar}} \right) \times 100$ $\left(\frac{6}{6} \right) \times 100 = 100\%$	El formato de Entrevista se diligenció en seis ocasiones para el personal nuevo vinculado a la organización. En este se indaga sobre habilidades y aspectos de personalidad

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

Con el objetivo de aportar elementos que permitan la mejora en los procesos de provisión de talento humano de acuerdo a lo estipulado en la organización, se dio definición a una serie de acciones estratégicas en pro de este objetivo. Éstas se ejecutaron de la siguiente forma:

Según se mencionó en líneas anteriores, los procesos de provisión de talento humano se desarrollaron desde el momento que inició la práctica profesional. Estas actividades fueron coordinadas desde las instalaciones de Friocol Ltda., los días sábados en conjunto con la Coordinadora de Recursos Humanos de dicha organización. En primera medida, desde la gerencia se instauraba la orden para iniciar la contratación de personal, bajo la misma se comenzaba la recepción de hojas de vida, se alimentaba la base de datos y se hacía un análisis minucioso, el cual arrojaba los candidatos más idóneos para el cargo de acuerdo al perfil establecido.

Mediante la intervención en Trabajo Social se logró la participación directa en los procesos de selección mediante la aplicación y calificación de pruebas psicotécnicas tales como Wartegg, 16 PDF y Naipes. La frecuencia de aplicación de las mismas, era inducida según las necesidades de contratación en la organización. En total se participó en la aplicación y evaluación de 31 pruebas psicotécnicas de personal que se presentó tanto a cargos administrativos como para operativos. Finalmente, para cierre de este proceso, se plasmaba un informe detallado de los aspectos encontrados en la calificación de las pruebas. Este consistía en la descripción de los aspectos medidos, como apoyo a ello, se implementa un software el cual arroja ciertos porcentajes cuantitativos referentes a la personalidad, habilidades, razonamiento abstracto, entre otros aspectos, que al ser analizados se concluían con el concepto profesional.

En la misma dinámica seguida de la evaluación de las pruebas, se procedía a la respectiva verificación de referencias tanto laborales como personales y familiares. Para mejora de este proceso y ante la ausencia de un formato estandarizado, desde la intervención profesional, se diseñó un Formato de verificación y confirmación de referencias que satisfactoriamente fue aprobado por la organización e incluido en los procedimientos de Recurso humano (Ver anexo A). Estas se ejecutaron vía telefónica proporcionando respuestas a preguntas del desempeño laboral y personal de los aspirantes en los procesos de selección. De igual manera, fueron útiles a la hora de comprobar la información contenida en la hoja de vida, las afirmaciones dichas en la entrevista y para verificar posibles omisiones de información. Estos aspectos favorecieron efectivamente la decisión de contratación de personal.

Finalmente, ante previa socialización de la evaluación de las pruebas con la Coordinadora de recursos humanos mencionada, se define los candidatos con mayor acercamiento al perfil establecido y por consiguiente son citados a la entrevista final. Esta se desarrolla en dos fases: por un lado la profesional en formación diligencia un formato de entrevista personal y seguidamente el candidato pasa a entrevista final.

Es pertinente resaltar que las personas que se presentaron a los procesos de selección, se caracterizaron por ser un grupo heterogéneo, se observó la presencia de personas entre los 18 a los 40 años de edad con una variada caracterización demográfica en cuanto a sexo, grado de escolaridad, estratificación económica y municipio de residencia.

En otro sentido, como acción estratégica planeada dentro de este objetivo, se llevó a cabo la revisión exhaustiva de las hojas de vida del personal vinculado a la organización y se efectuó la actualización de documentos en las mismas. De esto

surgió un informe detallado con las observaciones y anomalías encontradas, donde se abordaron aspectos de no cumplimiento a perfiles de cargos, certificación en Buenas Prácticas de Manufactura, documentación personal y familiar de los empleados el cual fue socializado en una reunión de Copaso. Como medidas correctivas de los faltantes en las hojas de vida se planeó una reorganización de las mismas basada en los requisitos de ingreso y estadía en la organización y en los perfiles de cada cargo ante previa revisión del manual de funciones.

La consolidación de los procesos de provisión de talento humano mediante las actividades desarrolladas da cuenta del trabajo que se desarrolló durante el tiempo de la práctica; las acciones estratégicas fueron ejecutadas según lo planeado según lo evidencia las metas. Los indicadores respecto a diseño de documentos hacen parte de los procedimientos que se implementan desde el Departamento de recursos humanos. Es de resaltar el valor agregado que otorgó las acciones estratégicas planteadas, puesto que mediante la coordinación de ellas se desarrolló una nueva competencia en la profesional en formación.

Cuadro 8. Objetivo estratégico 2

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: <i>Identificar las características de la dinámica familiar del personal contratado con el fin de corroborar datos suministrados por el mismo en la entrevista preliminar.</i>			
ESTRATEGIA 2 : Caracterización de la dinámica familiar del empleado			
ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Diseño del formato de Visita Familiar	Se llevará a cabo el 17 de Abril de 2009	Formato diseñado (Ver Anexo B) 100%	El formato de visita familiar se diseñó
Aprobación e inclusión del Formato de Visita familiar en el proceso de selección de Talento Humano	Se gestionará el 12 de Mayo de 2009	Aprobación de Formato 100%	El formato diseñado es aprobado e incluido en el procedimiento de Provisión de Talento Humano, se dio inicio a la implementación del mismo

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 8. Objetivo estratégico 2 (Continuación).

ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Implementación del formato de Visita familiar	Se realizará entre Julio y Agosto de 2009	$\left(\frac{\# \text{ Formatos diligenciados}}{\# \text{ Total de Formatos planeados por realizar}} \right) \times 100$ $\left(\frac{62}{62} \right) \times 100 =$ <p style="text-align: center;">100%</p>	Este formato se diligenció a 62 empleados como soporte de información personal y familiar. Se anexó a la Hoja de Vida correspondiente.
Informe de caracterización socio familiar de aspectos medidos en el Formato de Visita familiar	Se llevará en el periodo comprendido de Mayo a Agosto de 2009	$\left(\frac{\# \text{ Informes de comprobación de datos realizados}}{\# \text{ Total de informes de comprobación de datos planeados}} \right) \times 100$ $\left(\frac{62}{62} \right) \times 100 =$ <p style="text-align: center;">100%</p>	Se contextualizó en prosa los datos obtenidos del Formato de Visita familiar y se realizó una caracterización socio familiar por empleado

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

En el momento de ingreso a la organización y tras una revisión de los procedimientos que desde el Departamento de Recursos Humanos se desarrollaban se evidenció por parte de la profesional en formación la necesidad de contar con un instrumento que permitiera conocer la dinámica familiar del personal vinculado a la organización. En contribución a ello, se planteó ante la Dirección Administrativa el desarrollo de una propuesta de Diseño de Formato de visita familiar con la finalidad de obtener un conocimiento de la realidad familiar en la que se encuentra inmerso los empleados, posibilitar un acercamiento, orientar y apoyar en temas puntuales las necesidades de las familias. Ante este interés de intervención en Trabajo Social y posterior aprobación de inclusión en el procedimiento de Recursos Humanos se diseñó el formato mencionado dando énfasis a variables como: identificación del trabajador, áreas y estado de la vivienda, domicilios anteriores, conformación de la familia, aspectos familiares,

salud y seguridad, aspectos sociales, actividades extralaborales, apreciaciones y aspectos generales. (Ver anexo B).

Inicialmente, la implementación del formato se llevó a cabo mediante un proceso de prueba piloto en empleados antiguos y nuevos escogidos al azar. En vista de los resultados positivos que aportaron los informes de caracterización familiar elaborados en base al diligenciamiento del formato de visita familiar fueron evaluados como satisfactorios ante la dirección la cual permitió la organización a mediano plazo de proyectos ocupacionales para las familias. Es necesario retomar por parte del profesional que llega este tema como un aspecto fundamental en la intervención en Trabajo Social. Así se da cumplimiento a un 100% a las metas e indicadores señalados en este objetivo estratégico.

Cuadro 9. Objetivo estratégico 3

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: <i>Suministrar al personal nuevo vinculado a la organización la información necesaria para darle a conocer la cultura, planeación estratégica y ubicación organizacional de Frigorífico Metropolitano</i>			
ESTRATEGIA 3: Reestructuración e implementación del Programa de Inducción al personal nuevo vinculado a la organización			
ACCIONES ESTRATÉGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Modificación del Programa de Inducción	Será modificado entre el 8 y 12 de Julio de 2009	Programa modificado 100%	El programa se revisó siendo considerable modificar aspectos e incluir aportes importantes para el desarrollo del mismo.
Diseño del Procedimiento de Inducción a través de un medio visual	Se realizará el 2 de Junio de 2009	Presentación Corporativa en Power Point diseñada 100%	Se realizó una presentación corporativa en Power Point donde se ilustra la plataforma estratégica, políticas y programas de la organización.
Implementación del Programa de Inducción al personal nuevo vinculado a la organización	Se desarrollará entre Mayo de 2009 a Agosto de 2009	(# Personas que recibieron la inducción / # Total de Personas dadas para la realización de la	Esta acción estratégica es realizada en equipo, se desarrolló en seis ocasiones que ingresó personal a la

		inducción) X 100 $(6/6) * 100 =$ 100%	organización
--	--	--	--------------

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

En primera medida y como parte del proceso de ubicación, se llevó a cabo la revisión del Programa de Inducción que hasta el momento se estaba desarrollando en la organización. Ante la falta de elementos claves que apuntaran hacia la orientación del empleado en el ambiente de trabajo se planteó la necesidad de modificación del programa con la finalidad de incluir elementos que permitieran la integración efectiva de éstas personas en la empresa teniendo en cuenta que el propósito del mismo consiste en lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en las que el buen desempeño de parte de él incidirá directamente sobre el logro de los objetivos organizacionales.

Ésta acción estratégica pretendía facilitar y disponer de condiciones e información necesaria para la socialización y ubicación de la cultura institucional. Ante esto, se modificó el procedimiento estipulado en el Programa de Inducción de acuerdo a los aportes de la profesional en formación y las políticas de la organización. Para ello, se creó la nueva presentación corporativa basada en la plataforma estratégica de la organización (antecedentes, misión, visión, objetivos corporativos, organigrama, reglamento interno de trabajo, salud ocupacional, panorama de riesgos, evaluación de Desempeño y otros aspectos).

Esta presentación se ilustró y se socializó con los empleados que ingresaron a la organización. Luego, se realizaba un recorrido por las instalaciones, se ejecutaba la presentación oficial a jefes y compañeros de trabajo y terminaba la inducción en una retroalimentación final de la actividad. Durante el proceso de práctica el programa de Inducción fue implementado en su totalidad de acuerdo al personal

nuevo que se vinculó a la misma. Las acciones estratégicas se desarrollaron según la planeación realizada. Los indicadores al 100% dan cuenta de la efectividad del objetivo estratégico planteado.

Cuadro 10. Objetivo estratégico 4

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: <i>Fomentar el sentido de pertenencia y el amor al trabajo con el fin de lograr el mantenimiento y desarrollo del empleado, teniendo en cuenta los objetivos, las políticas y los valores de la empresa</i>			
ESTRATEGIA 4: Diseño, reestructuración y/o implementación de Programas de Desarrollo Personal a los empleados de Frigorífico Metropolitano			
ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Revisión y/o modificación al Programa de Reinducción	Se llevará a cabo la primera semana de Junio de 2009	Programa Modificado 100%	Se dieron aportes indispensables para el desarrollo del mismo.
Utilización de los medios de comunicación empresariales-intranet para dinamizar la información	Enviar vía intranet mensajes, reflexiones o test de desarrollo personal.	(# Mensajes, reflexiones o test enviados / # Mensajes, reflexiones o test realizados) X 100 (5/5) * 100 = 100%	Se utilizó el sistema de Intranet para el envío de mensajes positivos de motivación. En total se enviaron 5 mensajes
Actualización de la cartelera principal de información con contenidos positivos.	De Abril a Agosto de 2009 se actualizará la cartelera principal de información, de manera semanal	(# Actualizaciones realizadas / # Actualizaciones posibles por realizar) X 100 (16/16) * 100 = 100%	Se realizó constantemente, se incluyeron datos de cultura general, test de salud, mensajes positivos, filminas de citación, entre otros.

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

Bajo el objetivo planeado de lograr el mantenimiento y desarrollo de los empleados, se llevaron a cabo una serie de acciones estratégicas enfocadas a la conservación de los mismos. Como primera medida, se efectuó una revisión al Programa de Reinducción encontrando favorable la inclusión de actividades y elementos, desde la intervención en Trabajo Social surgieron aportes significativos que motivaron a la Gerencia Administrativa en la modificación de ciertos aspectos. Dentro de ello, es de resaltar, la metodología participativa que se instauró dirigida

a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional mediante la socialización espontánea de los cambios y nuevas disposiciones en materia de recursos humanos que han surgido al interior de la organización en pro de una mejor comunicación bilateral empleado – empresa. La meta establecida para esta acción estratégica cumplió cabalmente con lo planeado respecto a la modificación del Programa de Reinducción. Cuantitativamente, el indicador de medición se cumplió en un 100%.

En concordancia con la siguiente acción estratégica, se dio utilización al sistema empresarial Intranet para la dinamización de la información al interior de la organización. Se destacó el envío de mensajes positivos, reflexiones y test de desarrollo personal que contribuyeron a fomentar el sentido de pertenencia y el amor al trabajo.

De igual forma, se actualizó constantemente la cartelera principal de información con contenidos positivos y de importancia de conocimiento en los empleados quienes ante cualquier cambio en la misma demostraban aceptación y gusto por el manejo que se le daba. También se aprovechó este medio para la publicación mediante filminas de las personas que obtuvieron reconocimiento laboral por excelente desempeño.

Ante la aceptación de las propuestas planteadas por parte de la dirección, la profesional en formación obtuvo un destacado lugar en los procesos que desde Recursos Humanos se tejían. Como resultado de esto se da cumplimiento a las metas e indicadores en un 100%, lo que demuestra el trabajo de intervención desarrollado, caracterizado por el interés expresado y la aplicación de los principios éticos de la profesión.

Cuadro 11. Objetivo estratégico 5

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: <i>Coordinar procesos de prevención de accidentes, incidentes y/o enfermedades profesionales en los empleados con el fin de mantener un favorable desempeño laboral.</i>			
ESTRATEGIA 5 : Fortalecimiento y desarrollo del programa de Salud Ocupacional			
ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Revisión y actualización del Programa de Salud Ocupacional	Se hará la revisión el día 10 de Junio de 2009	Revisión realizada 100%	El Programa de Salud Ocupacional fue actualizado.
Actualización del Panorama de Riesgos	Se actualizará del 22 al 24 de Junio de 2009	Panorama de Riesgos actualizado 100%	El Panorama de Riesgos se actualizó en conjunto con la ARP.
Divulgación del Plan de Emergencia de la organización	Se ejecutará el día 1 de Julio de 2009	(# Empleados que asistieron a la actividad de capacitación / # Total de Empleados) X 100 (62/62) * 100 = 100%	En la Divulgación del Plan de Emergencias se dio a conocer los procedimientos a seguir en caso de emergencias
Coordinación con las Administradora de Riesgos Profesionales actividades de capacitación en Salud Ocupacional	Gestión que pueda realizarse con las ARP, se programa según agenda de las misma	(# Actividades de capacitación realizadas / # Actividades de capacitación planeadas) X 100 (3/3) * 100 = 100%	Se coordinó con la Arp tres actividades de Capacitación: Identificación y control de los factores de riesgo, Emergencias, el cuerpo como instrumento de trabajo.
Convocar al personal a la participación de las actividades programadas	Se llevará a cabo según cronograma de capacitaciones con la ARP	(# Participantes a la actividad de Capacitación / # Total empleados) X 100 (62/62) * 100 = 100%	La Convocatoria a Capacitaciones se realiza de manera verbal y mediante filminas que son publicadas en la cartelera principal de información
Diseño de cartilla que contenga técnicas para el manejo del stress	Se realizará en Julio de 2009	Cartilla Diseñada 100%	Éstas se diseñaron para brindar información y recomendaciones a los empleados.
Difusión de cartillas a los empleados de Frigorífico Metropolitano	Se hará efectiva entre el 3 y 5 de Agosto de 2009	(# Cartillas difundidas / # cartillas planeadas para la difusión) X 100 (62/62) * 100 = 100%	Las cartillas se entregaron a todo el personal quienes mostraron buena aceptación de la misma

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 11. Objetivo estratégico 5 (Continuación).

ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Diseño del formato de Inspecciones de orden, seguridad y aseo	Se diseñará el 16 de Junio de 2009	Formato Diseñado (Ver Anexo C) 100%	El formato de Inspecciones fue diseñado y abarcó aspectos de limpieza, seguridad y orden
Ejecución de las Inspecciones de orden, seguridad y aseo en los puestos de trabajo	Se llevará a cabo el 21 de Julio de 2009	(# Puestos de trabajo inspeccionados / # Total de puestos de Trabajo) X 100 (19/19) * 100 = 100%	Se realizaron 19 inspecciones a puestos de trabajo y fueron ejecutadas en totalidad.
Tabulación de la Inspección realizada	Se realizará a mediados de Julio de 2009	(# Puestos de trabajo inspeccionados / # Total de puestos de Trabajo) X 100 (19/19) * 100 = 100%	Se realizó cuantitativamente una tabulación de las Inspecciones de Seguridad en los Puestos de Trabajo
Informe ejecutivo de la Inspección de orden, seguridad y aseo ejecutada en los puestos de trabajo	Se realizará a mediados de Julio de 2009	Informe ejecutivo realizado 100%	Se presentó un informe ejecutivo con las recomendaciones de mejora para el funcionamiento adecuado de cada puesto de trabajo
Reporte de accidentes e incidentes de trabajo	Se desarrollará entre Abril y Agosto de 2009	(# Reporte de accidente realizado / # Reporte de accidente ocurrido) X 100 (21/21) * 100 = 100%	Los reportes de accidentalidad han sido realizados oportunamente
Realización de investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo	Se llevará a cabo entre Abril y Agosto de 2009	(Investigación de accidente realizada / # Investigación de accidente planeada por realizar) X 100 (28/28) * 100 = 100%	Las investigaciones de accidentes de trabajo han sido realizadas al 100% Se realizó la actualización de las investigaciones desde Enero de 2009 a Abril de 2009.
Diseño de Formato de Permiso para Trabajo Seguro en Alturas	Se diseñará el 3 de Agosto de 2009	Formato Diseñado (Ver Anexo D) 100%	Se diseñó el permiso para Trabajo en Alturas en cumplimiento a la Legislación vigente,
Diseño e implementación de Formato de lista de chequeo de Inspecciones de uso de Elementos en Trabajo en Alturas	Se elaborará el 13 de Julio de 2009	Formato Diseñado 100% (Ver Anexo E)	Las inspecciones se realizan tres veces a la semana con la implementación del Formato diseñado Ésta labor se lleva a cabo en la construcción de las nueva infraestructura.

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

En cumplimiento a la coordinación de procesos de prevención de accidentes, incidentes y/o enfermedades profesionales se planteó el fortalecimiento del Programa de Salud Ocupacional. En consecución a este objetivo se desarrollaron una serie de acciones estratégicas que permitieron la actualización y el rediseño de procedimientos necesarios en el funcionamiento de la salud ocupacional con el objetivo de preservar, mantener y mejorar la salud de los empleados en el ambiente de trabajo de forma integral e interdisciplinaria.

Desde la intervención en Trabajo Social fue pertinente en primera medida, realizar una revisión al programa de salud ocupacional en conjunto con los documentos y registros que hacen parte del mismo. Bajo esta revisión se evidenció la desactualización del programa respecto a la legislación vigente, información básica, cronograma de actividades y procedimientos propios. Además desconoce particularidades que en términos de la salud en el trabajo son importantes desarrollar. En concordancia con ello, se realizó una revisión bibliográfica, y, en conjunto con la administradora de riesgos profesionales SURA se logró la actualización de dicho programa y en especial se ajustó el Panorama de riesgos, lo que permitió dar cumplimiento a los parámetros establecidos, mediante la gestión desarrollada de estas acciones estratégicas.

También como soporte del programa de Salud Ocupacional, se llevaron a cabo y en forma ordenada los reportes de Accidentes de Trabajo en el tiempo estipulado por la ARP, de acuerdo a sucesos repentinos ocurridos por la actividad laboral mediante el diligenciamiento del Formato único para reporte de accidente de trabajo y líneas salvavidas lo cual permitió la atención oportuna de los empleados que presentaron accidentes de trabajo.

Seguido a ello, desde la intervención se lideró la elaboración de las Investigaciones de Accidentes de Trabajo de abril a agosto de 2009, mediante una metodología participativa tanto con los empleados afectados como con el Comité Paritario de Salud Ocupacional donde se identificaron las causas, condiciones y actos que dieron lugar a los accidentes de trabajo. Éstas se realizaron según la ocurrencia de accidentalidad. Es importante mencionar que al inicio de este proceso se evidenció la ausencia de investigaciones de accidentes de trabajo de enero a marzo de 2009. En consecuencia, esta actividad se retomó por la profesional en formación, dejando actualizado y desarrollado este ítem.

Por otro lado, la divulgación del Plan de Emergencias como procedimiento del Programa de salud ocupacional fue planeada como una de las acciones estratégicas. En vista de la desactualización del plan y el desconocimiento del mismo, según un sondeo de opinión efectuado a los empleados, se hizo menester desarrollar esta actividad con la finalidad de socializar el protocolo de emergencias que previamente se había actualizado en pro de la protección a los riesgos que se encuentran expuestos los empleados. Para ello, se llevó a cabo una actividad de capacitación participativa liderada por la profesional en formación y el asesor de la administradora de riesgos profesionales. Esta acción estratégica fue ejecutada en un 100%. De ella surgieron acciones correctivas que seguidamente fueron enmendadas contribuyendo en los factores protectores existentes dentro de la dinámica organizacional.

En otro sentido y ante los factores de riesgos psicolaborales existentes, se presentó ante el Comité Paritario de salud ocupacional una propuesta de diseño de cartilla de técnicas y manejo del estrés ocasionado éste por la propia actividad económica y el desgaste físico en los empleados, la cual contenía información, ejercicios y recomendaciones que pretendían ser una guía de conocimiento ante estas situaciones. En posterior aprobación de la misma se logró el desarrollo y la aceptación satisfactoria de la Gerencia Administrativa.

Desde otro punto de vista, se planteó ante el Comité Paritario la necesidad de programar y ejecutar inspecciones de orden, aseo y seguridad que permitieran constantemente verificar el cumplimiento en cuanto a higiene, seguridad ocupacional y buenas prácticas de manufactura en acatamiento a las disposiciones legales y convencionales del trabajo. Para ello, desde Trabajo Social se diseñó el Formato Inspecciones de orden, aseo y seguridad para ser ejecutado en los puestos de trabajo. (Ver anexo C). Tras presentación del mismo ante el Comité se programó la jornada de inspecciones y los responsables a cargo de la actividad conformado por: un miembro del Copaso y la profesional en formación fueron quienes lideraron esta inspección. A partir de la ejecución de la misma se elaboró un informe detallado de las observaciones encontradas en dicha inspección, de donde surgieron iniciativas y planes de mejora en pro de la protección y mejora de las condiciones de trabajo de los empleados partiendo de la concertación y compromiso empleado – empresa. En términos de ésta acción estratégica se dio cumplimiento a la meta y el indicador programado en un 100%.

Por otra parte, fue importante revisar lo referente a trabajo seguro en alturas en concordancia con el Decreto 3673 de 2008. Esta acción estratégica se planteó teniendo en cuenta que en el tiempo de la práctica profesional, la organización adelantaba la construcción de la nueva infraestructura, lo que requirió la intervención de Trabajo Social en función de la conservación y mantenimiento de los empleados que hacían parte de esta misión. Por tal motivo, la organización le proporcionó a la profesional en formación por medio de la Arp una capacitación en el tema, la cual permitió entender la dinámica planteada. En razón de ello y tras una revisión bibliográfica se diseñó el permiso para trabajo seguro en alturas, el cual empezó a ser ejecutado luego de su aprobación. (Ver anexo D).

De igual manera y bajo la preocupación ocupacional en cuanto a autocuidado como factor individual de seguridad, se elaboró un Formato de inspección de uso de elementos de trabajo seguro en altura. (Ver anexo E). En el momento de iniciar

la labor, era necesario implementar la inspección con el objetivo de controlar los riesgos asociados al trabajo a realizar en pro de la minimización de accidentes de trabajo que se presentan en este tipo de actividades de alto riesgo. En términos de metas e indicadores, se puede decir que hay un cumplimiento al 100% de lo planteado en este objetivo estratégico, el cual proporcionó conocimiento valioso e imprescindible de los procesos de conservación y desarrollo que desde Trabajo Social se ejecutan.

Cuadro 12. Objetivo estratégico 6

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6: <i>Fomentar estilos de vida saludables y actitudes preventivas ante la actividad laboral con el fin de promocionar la salud y prevenir accidentes, incidentes y enfermedades profesionales en el personal que labora en Frigorífico Metropolitano</i>			
ESTRATEGIA 6 : Coordinación interinstitucional para el desarrollo de actividades de capacitación de prevención y promoción de la salud			
ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Coordinar con las Entidades Promotoras de Salud y Administradoras de Fondo de Pensiones actividades de capacitación en estilos de vida saludable	Gestión que pueda realizarse con las EPS, se programa según agenda de las mismas	(# Actividades de capacitación realizadas / # Actividades de capacitación planeadas) X 100 (3/3) * 100 = 100%	Se coordinaron diversas actividades de Capacitación hasta Octubre de 2009. A la fecha se realizaron tres actividades de capacitación tales como: Cuidado de la espalda, Jornada de Salud Visual, Jornada de Spa.
Convocar al personal a la participación de las actividades programadas	Se llevará a cabo según cronograma de capacitaciones	(# Participantes a la actividad de Capacitación / # Total empleados) X 100 (62/62) * 100 = 100%	Se convocó al personal a las Actividades de Capacitación en un 100% de cumplimiento

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

Bajo el objetivo de fomentar estilos de vida saludables y actitudes preventivas en el ambiente de trabajo, se gestionó constantemente la coordinación interinstitucional de actividades de prevención y promoción de la salud. Empero a esta acción estratégica es importante mencionar que no todas las entidades que prestan servicios a la organización están comprometidas en este deber estipulado en la legislación nacional. No obstante, desde la intervención y con persistencia se lograron concretar diferentes actividades de capacitación y jornadas de salud propiciando espacios de conservación del recurso humano.

Dentro de las metodologías utilizadas se realizaron talleres, jornadas de salud y actividades de capacitación. La convocatoria efectuada para dichas actividades superó las expectativas e integró al personal que asistió a ellas. Resultó además muy importante fomentar en los empleados la sensación de que la realización y participación de las actividades programadas “sirven para algo” logrando su total implicación.

Cuadro 13. Objetivo estratégico 7.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 7: <i>Inspeccionar los riesgos de los accidentes de trabajo que afectan al trabajador por la actividad laboral que realizan</i>			
ESTRATEGIA 7: Diseño del Programa de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional en la organización			
ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Diseño del Programa de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional	Se diseñará en Julio de 2009	Programa Diseñado 0%	Ésta acción estratégica será desarrollada posteriormente al proceso de Práctica según un contrato Laboral establecido con la organización.
Creación del Comité de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional	Se conformará en Agosto de 2009	Acta de Copaso 0%	El Comité no se conformó.

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 13. Objetivo estratégico 7. (Continuación).

ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Socialización de propuesta para realizar exámenes periódicos	Se realizará el 26 de Mayo de 2009 en Reunión de Copaso	(Reunión de Copaso realizada / Reunión de Copaso Planeada) X 100 (1/1) * 100 = 100%	Ésta socialización se llevó a cabo en Reunión de Copaso siendo aprobados para ejecución por la Gerencia.
Programación de empleados para la ejecución del examen periódico	Se llevará a cabo del 16 al 18 de Junio de 2009	Programación de la Jornada de Examen Periódico 100%	Para la ejecución de Exámenes se elaboró la respectiva programación.
Especificar el evento epidemiológico a vigilar	Se utilizará la base de datos de Sura, se analizará a en Julio de 2009	Factor de Riesgo Identificado Riesgo Ergonómico de mayor Probabilidad de Ocurrencia 100%	El factor de Riesgo a vigilar es el RIESGO ERGONÓMICO
Delimitar la población de empleados a vigilar	Se llevará a cabo en Julio de 2009	Población delimitada para monitoreo 100%	Se tendrán en cuenta todos los empleados expuestos a éste factor de Riesgo. En total 62 empleados.
Coordinación con la ARP Sura para el desarrollo del Programa	Se gestionará la implementación del Programa a inicios de Agosto de 2009	Solicitud de Asesoría 100%	Se envió a la ARP solicitud de asesoría en la conformación del Programa de Vigilancia Epidemiológica

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

Teniendo en cuenta la ausencia de procedimientos de inspección que velaran por la prevención de riesgos se planteó en primera medida la creación del Programa y Comité de Vigilancia Epidemiológica ocupacional. Esto se evidenció en antelación a una revisión que se desarrolló respecto a la vigilancia en riesgos que efectuaba la organización.

Evidentemente y posterior a una revisión bibliográfica esta acción estratégica se consideró no viable debido a la rigurosidad que requiere el diseño del sistema de vigilancia. Pero, a su vez, la intervención en ello, arrojó importante información que permitió mediante la gestión de una propuesta al Comité Paritario de salud ocupacional, el conocimiento del estado de salud del recurso humano. Por ende y bajo la aprobación de la gerencia administrativa, se coordinó la programación de los exámenes periódicos ocupacionales que arrojaron el diagnóstico de las condiciones de salud de los empleados.

Seguidamente, en conjunto con la ARP, el Comité Paritario, la profesional en formación y basados en el diagnóstico mencionado, se concretaron los eventos epidemiológicos y se delimitó la población expuesta a vigilar. Estas acciones estratégicas se efectuaron en un 90% en cumplimiento a la meta e indicador estipulado.

Cuadro 14. Objetivo estratégico 8

OBJETIVO ESTRATÉGICO 8: <i>Propiciar procesos de evaluación adecuados, con el fin de obtener información de las fortalezas y debilidades del desempeño y así crear estrategias de mejoramiento.</i>			
ESTRATEGIA 8: Participación e implementación del proceso de evaluación de Desempeño.			
ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Diseñar el manual de procedimiento sobre evaluación de desempeño.	Se diseñará en Junio de 2009 teniendo en cuenta los objetivos y políticas de la empresa.	Procedimiento Diseñado. 100%	El manual de Evaluación de Desempeño fue diseñado y cumplió con las expectativas de la organización.
Tabulación de Prueba de Evaluación de Desempeño aplicada en Diciembre de 2008.	Se llevará a cabo a finales de Abril de 2009.	(# Pruebas de Evaluación de Desempeño / # Total de Pruebas de Evaluación de Desempeño aplicadas) X 100 (42/42) * 100 = 100%	La tabulación de Prueba de Evaluación de Desempeño fue realizada totalmente. En total se tabularon 42 pruebas calificadas por Jefes y Gerentes.

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 14. Objetivo estratégico 8 (Continuación).

ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Elaboración de Informe Ejecutivo de Prueba de Evaluación de Desempeño aplicada en Diciembre de 2008	Se llevará a cabo la segunda semana de Mayo de 2009	Informe Ejecutivo Elaborado 100%	Se elaboró un informe ejecutivo con los resultados de la Prueba de Evaluación de Desempeño
Socialización de Informe Ejecutivo de Prueba de Evaluación de Desempeño	Se realizará en Reunión de Calidad día 26 de Mayo de 2009	(Reunión de Calidad realizada / Reunión de Calidad Planeada) X 100 (1/1) * 100 = 100%	Se realizó la socialización del informe de Tabulación de Prueba de Evaluación de Desempeño aplicada
Diseño de plan de mejoramiento de desempeño laboral	Se hará efectivo el día 26 de Mayo de 2009	Plan diseñado y aprobado (Ver Anexo F) 100%	Se diseñó un Plan de Mejoramiento Laboral en pro de contribuir al mejoramiento continuo laboral.
Propuesta de Reconocimiento y estímulos al buen desempeño	Se presentará el día 2 de Junio de 2009	Aprobación de Estímulos 100%	Se presentó a la Gerencia una propuesta de Reconocimiento y estímulos al buen desempeño siendo aprobada
Elaboración de Reconocimiento al buen desempeño laboral	Se elaborarán el 7 de Julio de 2009	Diplomas elaborados 100%	Se elaboraron 5 diplomas de Reconocimiento Laboral
Diseño de Formato de Evaluación de Ambiente de Trabajo	Se diseñará en Julio de 2009	Instrumento de Evaluación de Ambiente de Trabajo Diseñado (Ver Anexo G) 100%	El instrumento ha sido diseñado y se basó en variables como: Claridad en los objetivos organizacionales, procesos que manejan, trabajo en equipo, comunicación interna, recursos e infraestructura, significado del trabajo y motivación.

Fuente: La autora

PROCESO METODOLÓGICO

Con la finalidad de propiciar procesos de evaluación adecuados, desde la intervención en Trabajo Social se desplegaron las siguientes acciones estratégicas.

En lo que respecta a este objetivo, es necesario señalar que el desarrollo de esta actividad fue retomada por la profesional en formación puesto que era necesario contar con los resultados cuantitativos y cualitativos del proceso evaluativo del desempeño laboral que hasta el momento no había arrojado resultados. En vista del interés demostrado, se otorgó autonomía en el cumplimiento de esta función; para la cual, en primera instancia, fue necesaria diseñar el manual de procedimiento sobre evaluación de desempeño laboral. En función de ello se generó una revisión bibliográfica y se realizó un análisis al manual de funciones estandarizado en la organización, con el fin de verificar y dar un concepto profesional del modelo de evaluación implantado a petición de la gerencia administrativa.

Seguidamente y bajo el procedimiento estandarizado en el manual, se dio paso a la calificación y posterior tabulación de las pruebas de evaluación de desempeño aplicadas por la organización en diciembre de 2008. El informe presentado y la socialización de este, arrojó información importante para la toma de decisiones respecto al mejoramiento laboral, compensaciones, ascensos, planes de mejora, errores en diseño de puestos de trabajo, necesidades de capacitación y desarrollo, entre otros, en pro del buen desempeño laboral.

Del mismo modo, como incentivo al buen desempeño se aprobó una propuesta de reconocimiento y estímulo laboral como herramienta de motivación presentada desde la intervención profesional. Este incentivo toma gran importancia desde la

perspectiva de los empleados, puesto que, al gozar de el, se procura el mantenimiento y sentido de pertenencia a la organización a la hora de cumplir las labores encomendadas y como consecuencia de ello la obtención de rendimiento productivo al interior de la empresa.

Otra acción estratégica desarrollada se encaminó hacia el diseño e implementación del Plan de mejoramiento laboral, el cual se realizó con cada empleado, dando énfasis a las fortalezas y compromisos del empleado y la organización en pro del mejoramiento continuo. (Ver anexo F).

Desde otro ángulo y dentro de los procesos evaluativos se diseñó el Formato de evaluación de ambiente de trabajo bajo el concepto de satisfacción del empleado y percepciones compartidas en el entorno organizacional respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales, entre otros aspectos. (Ver anexo G). Este formato reposa en el departamento de recursos humanos de la organización. Se recomendó la implementación del mismo, por un lado, porque por el tiempo de la intervención no se planeó la ejecución de este procedimiento y, por otro, para determinar el nivel de motivación es sumamente importante puesto que el ambiente laboral va a influir de manera determinante en los resultados económicos de la organización. Resulta de vital valor, una vez realizada la evaluación al ambiente de trabajo, una correcta gestión de los resultados obtenidos.

En términos de metas e indicadores este objetivo estratégico cumplió con lo planeado en un 100%.

Cuadro 15. Objetivo estratégico 9

OBJETIVO ESTRATÉGICO 9: Realizar el informe demográfico con el fin de que la organización conozca el personal que conforma la organización			
ESTRATEGIA 9 : Diseño y realización de informe demográfico del personal vinculado a la organización			
ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Identificación de variables a medir	Se realizará el 21 de Julio de 2009	Variables identificadas 100%	Se contemplaron las variables a medir.
Elaboración de informe demográfico del personal contratado	Se llevaran a cabo del 22 al 29 de Julio de 2009	(Informe demográfico realizado / Informe demográfico planeado por realizar) X 100 $(1/1) * 100 = 100\%$	El informe demográfico fue elaborado, basado en información de los empleados y contempló las variables identificadas a medir.
Elaboración de Protocolo de Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo a los Objetivos del Milenio	Se elaborará en Julio de 2009	Protocolo realizado 100%	Se elaboró un protocolo de RSE basado en los Objetivos del Milenio como primer paso en el cumplimiento del deber corporativo de la RSE
Ejecución de Evaluación del grado de Responsabilidad Social Empresarial según instrumento de la ACOPI y CINSET para las PYMES	Se llevará a cabo el 30 de Julio de 2009	Evaluación aplicada 100%	Se aplicó el instrumento de evaluación de la RSE, el cual arrojó aspectos importantes a desarrollar por la organización en cumplimiento a los Objetivos del Milenio.

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

Este objetivo estratégico se planteó como base del Programa de Responsabilidad social empresarial y ante la necesidad de plasmar un informe demográfico que permitiera distinguir el personal que conforma la organización. Como primer paso en la elaboración del informe, se identificaron las variables a medir, las cuales contemplaron aspectos como rangos de edad, género, estrato social, escolaridad,

estado civil, tipo de familia y municipio de residencia. En el mismo sentido, se elaboró el protocolo de responsabilidad social empresarial basado en los Objetivos del Milenio. En los procedimientos de la organización reposa la documentación teórica práctica (lineamientos) como primer paso en el diseño del Programa mencionado. En contribución a este se ejecutó la Evaluación del grado de Responsabilidad Social Empresarial según instrumento de la ACOPI y CINSET para las PYMES, el cual contribuyó a fomentar iniciativa en el desarrollo de este deber corporativo. Se cumplió en un 100% en el desarrollo de este objetivo en cuanto a metas e indicadores propuestos.

Cuadro 16. Objetivo estratégico 10.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 10: <i>Actualizar la base de datos con el fin de tener una referencia específica del recurso humano de la empresa</i>			
ESTRATEGIA 10 : Recopilación y actualización de la base de datos del recurso humano			
ACCIONES ESTRATEGICAS	META	INDICADOR DE LOGRO	AVANCE DEL PROCESO
Elaboración de fichas con datos personales de los empleados.	De Junio a Agosto se elaboraran fichas de todo el personal contratado	(# Ficha de datos personales elaboradas / # Personal contratado) X 100 (62/62) * 100 = 100%	Se diseñó una ficha con información actualizada del empleado.

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

En cuanto al objetivo estratégico 10, el desarrollo de éste se encuentra fundamentado en una estrategia de retroalimentación cuyo fin es recopilar y actualizar la base de datos del personal perteneciente a la organización. Para el cumplimiento a un 100% de ésta acción estratégica, se diseñaron unas fichas con información que contenían datos personales del recurso humano. Esto con el objetivo de obtener datos actualizados y a la hora de requerir los mismos cumpla lo establecido.

4.2 EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

En concordancia con las premisas planteadas, los planes operativos propuestos para la intervención en Frigorífico Metropolitano se basaron en cuatro objetivos profesionales en Trabajo Social Organizacional: Provisión de Talento Humano, Conservación y Desarrollo, Evaluación de Procesos y Responsabilidad Social Empresarial, para los cuales se trazaron las estrategias mencionadas anteriormente, encaminadas para la obtención de éstos fines.

Las acciones impulsadas desde la intervención en Trabajo Social han sido adecuadas a las necesidades de la organización. De manera general, en relación con las metas e indicadores propuestos en la planeación operativa planteada para la práctica profesional se observan puntajes en los indicadores que superan el 90%, lo que indica el compromiso y la disciplina otorgados al proceso de aprendizaje teniendo en cuenta la exigencia de la dinámica del área organizacional en cuanto a rendición de informes académicos y el cumplimiento de funciones y labores operativas en la organización.

El proceso de práctica desarrollado en Frigorífico Metropolitano permitió organizar un método de trabajo encaminado hacia el avance integral del ser humano dentro de la organización como factor primordial e imprescindible de los procesos que desde allí se ejecutan; la visualización diagnóstica a la organización constituyó un elemento importante a la hora de plantear acciones estratégicas que contribuyeran satisfactoriamente en el diseño de los procesos de intervención. En el tiempo estipulado para la realización de la práctica se logró la participación activa y continua en los procesos de Provisión de Talento Humano a través de la aplicación y calificación de Pruebas Psicotécnicas, concepto profesional, verificación y confirmación de referencias laborales y personales, entrevista, Inducción y Reinducción al personal.

De igual forma, la intervención tuvo su fuerte en Salud Ocupacional donde se coordinaron acciones estratégicas que permitieron el fortalecimiento del área, mediante la prevención y promoción de la salud en el trabajo, en pro de ambientes de trabajos sanos que permitieran mantener un favorable desempeño laboral.

Del mismo modo, se participó activamente en el diseño y tabulación de procesos evaluativos, se diseñaron planes de mejora y se gestionó la aplicación de incentivos al buen desempeño laboral. También, se plantearon lineamientos en cuanto a la responsabilidad social empresarial y se elaboró el primer Informe Socio demográfico en la organización. De igual manera se elaboraron fichas de información con datos personales de los empleados. Los avances y logros fueron de acuerdo a las estrategias y metas previstas.

La intervención profesional permitió delimitar la importancia hacia la vigilancia de los riesgos a los cuales están expuestos los empleados por consecuencia de la actividad laboral que desarrollan, es importante intervenir en la disminución de accidentes y enfermedades profesionales que a causa del trabajo propician el deterioro de la salud, por esta razón es trascendental establecer una propuesta de intervención que conlleve al mejoramiento de los procesos mencionados en cuanto a vigilancia en riesgos, aspecto determinante del siguiente capítulo.

5. PROPUESTA HACIA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGO ERGONÓMICO COMO ENTE CLAVE EN LOS PROCESOS DE RECURSO HUMANO EN FRIGORÍFICO METROPOLITANO

5.1 JUSTIFICACIÓN

El ejercicio profesional en Trabajo Social desarrollado en Frigorífico Metropolitano estuvo fundamentado en los aportes que desde la profesión se tejen con un enfoque sistémico y humanístico hacia el bienestar y la salud laboral del Recurso humano en pro de la conservación y el mantenimiento de los empleados; este proceso se llevó a cabo durante 4 meses ajustados al primer semestre académico de 2009, donde la intervención profesional logró basarse de acuerdo a los niveles de funcionamiento del sistema de administración de recursos humanos en el nivel programático lo que permitió la puesta en marcha de objetivos y acciones estratégicas que apuntaron de manera positiva y con gran impacto percibido en las respuestas de los sujetos de intervención ante las propuestas planteadas contribuyendo en gran medida en el desarrollo de los mismos dentro de la organización.

Bajo ésta dinámica, se identificó, a través de la intervención, la notable carencia de sistemas de vigilancia epidemiológica que velaran y vigilaran los factores de riesgos ergonómicos derivados del puesto de trabajo y presentes en el ambiente laboral, teniendo en cuenta el aumento en las tasas de accidentalidad y de enfermedad profesional generadas por los mismos. En fin de esto, se inquiera reunir la información indispensable que permita conocer la historia natural de la accidentalidad y enfermedad, las intervenciones que se realicen, detectar o prever cambios y por último recomendar las medidas preventivas que lleven a prever y

controlar el efecto productivo indeseable en la salud de los empleados como eje clave de la organización y aliado fundamental de los procesos.

Para el contexto y como fin de esta propuesta, se hará vigilancia a los desórdenes acumulativos entendidos éstos como las lesiones originadas por factores de riesgo ergonómicos en la exposición prolongada y repetida a la acción de fuerzas externas y que interfiere con la función de músculos, ligamentos, tendones⁵⁷, lo que influye en la salud de los empleados de Frigorífico Metropolitano afectando la calidad de vida de los mismos. Además, vigilará todos los trabajadores que estén expuestos a factores de riesgo por exigencias organizacionales, biomecánicas y ergonómicas en las diferentes actividades. Es importante mencionar que la implementación de este sistema, será de gran utilidad para la organización respecto al conocimiento riguroso del diagnóstico y las condiciones de salud de quienes forman parte de la empresa como salida indispensable a la disminución de accidentes y enfermedades profesionales y la imprescindible toma de decisiones en pro de la salud laboral como parte de las estrategias organizacionales. Por tal motivo, se hace pertinente, ante todo lo mencionado, estimular la ejecución de trabajo en condiciones ergonómicas y biomecánicas adecuadas que permitan la conservación del recurso humano, propicien el desarrollo de la empresa, de los empleados y la mejora de la calidad de vida.

Así pues, surge la enunciación de la propuesta correspondiente hacia la *Implementación de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de Riesgos Ergonómicos*, en el se hará énfasis al compromiso y participación de los Directivos y como ejes pilares se adaptará a la dinámica de la organización, la información, la educación para la salud, el empoderamiento y la participación de los empleados.

⁵⁷ Instituto Nacional para la Seguridad y la Salud Ocupacional (NIOSH).Temas de Salud y Seguridad. Ergonomía. Desórdenes acumulativos traumáticos. Actualizado a Noviembre de 2009. Disponible en: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/topics/ergonomia.html>.

5.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO

Vigilar en el ambiente laboral y en los empleados de Frigorífico Metropolitano la presencia de factores de riesgo ergonómico en actividades como: fuerza, movimientos repetitivos, esfuerzos, levantamiento y manipulación manual de carga pesada, postura estática, posturas ambientales, psicosociales y de organización del trabajo, con el fin de prevenir esos riesgos en los empleados, a través de la recolección sistemática, continua y oportuna de información que conlleve a realizar diagnóstico, educación, evaluación, seguimiento a la población expuesta.

5.2.1 Objetivos estratégicos.

- Determinar los lineamientos que guiaran la implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica por riesgo ergonómico como ente imprescindible de la Salud Ocupacional
- Conocer las condiciones de salud de la población trabajadora y los riesgos ergonómicos inherentes a cada puesto de trabajo.
- Ejecutar la Vigilancia Epidemiológica Ocupacional por riesgo ergonómico en Frigorífico Metropolitano.
- Establecer el impacto de la implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional en la disminución de eventos ergonómicos indeseables en el ambiente y en los empleados.

5.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para dar objetividad al avance de esta propuesta se plantean las siguientes fases del proceso a llevar a cabo, enfocado en la lógica de la planeación estratégica, que a su vez está compuesta por objetivos, estrategias, acciones estratégicas, metas, indicadores que plantean los aspectos a alcanzar en el desarrollo de la propuesta.

Fase 1. Fase Preparatoria al Sistema de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional. (SIVEO). Esta primera fase establece las siguientes estrategias:

Estrategia 1: Definición de aspectos necesarios en el accionar del sistema de vigilancia. A partir del planteamiento de esta estrategia se pretende vincular la vigilancia epidemiológica ocupacional a los intereses de la organización mediante la sensibilización y planeación previa de aspectos a seguir como: creación de Comité de SIVEO, asignación de presupuesto, responsables, actividades de capacitación a desarrollar, indicadores de gestión, todo ello será contemplado en reunión gerencial y administrativa como entes validantes del proceso a llevar a cabo.

Estrategia 2: Empoderamiento educativo en la población trabajadora en cuanto a prevención y promoción de la salud. Una vez lograda la alienación de los objetivos organizacionales con los de la Salud Ocupacional y establecido el compromiso desde la Gerencia en la vinculación e implementación del SIVEO se procede a la difusión a los empleados del direccionamiento estratégico de la organización y a la formación en Salud Ocupacional con miras a lograr el empoderamiento individual y colectivo del sistema social organizacional.

Estrategia 3: Diseño y funcionamiento de sistemas de información. Esta estrategia es fundamental en el desarrollo del SIVEO, lo que se pretende con ella es contar con información del personal que permita la funcionalidad del sistema y arroje el conocimiento de la situación de salud de un área y labor específica necesaria para la intervención y toma de decisiones. Para ello, se propone los siguientes formatos diagramadas por la autora de este informe así: En primer lugar y para lograr la sistematización de la información obtenida es importante realizar la codificación de áreas por las que está compuesta la organización. Seguidamente se plantea meritorio realizar la categorización de ocupaciones, diligenciamiento de información personal y finalmente aplicación del Sistema de Información de los Factores de Riesgo Ergonómico (S.I.F.R.E.). Esta codificación es importante realizarse en contribución a la confidencialidad de los datos encontrados así:

Cuadro 17. Codificación de Áreas

CODIFICACIÓN DE ÁREAS	
CÓDIGO DE ÁREA⁵⁸	ÁREA
10	Gerencia General
20	Gerencia Administrativa
30	Área de Recurso Humano
40	Área de Calidad
50	Área de Contabilidad
60	Área de Nómina
70	Área de Compras
80	Área de Mantenimiento
90	Área de Digitación
100	Área de Servicios Generales
110	Área de Logística y Operarios

Fuente: Diagramado por la autora.

⁵⁸ Hace referencia a la codificación asignada a cada área de la organización de manera aleatoria.

Cuadro 18. Categorías de Ocupación

CATEGORÍAS DE OCUPACIÓN		
ÁREA PROPUESTA	CATEGORÍAS DE OCUPACIÓN ⁵⁹	CÓDIGO S.I.P. ⁶⁰
Gerencia General	Gerente	11
Gerente Administrativo	Gerente Administrativo	21
Jefe de Recurso Humano	Jefe de Recurso Humano	31
Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	41
Auxiliar Contable	Auxiliar Contable I	51
	Auxiliar Contable II	52
Jefe de Compras	Jefe de Compras	71
Jefe de Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento	81
Auxiliar de Mantenimiento	Auxiliar de Mantenimiento I	82
	Auxiliar de Mantenimiento II	83
Digitadora	Digitadora I	91
	Digitadora II	92
	Digitadora III	93
Servicios Generales	Servicios Generales I	101
	Servicios Generales II	102
Jefe de Logística	Jefe de Logística	111
Operarios de Logística ⁶¹	Operario I	112
	Operario II	113
	Operario III	114
	Operario IV	115
	Operario V	116

Fuente: Autora del proyecto.

⁵⁹ Denota los diferentes puestos de trabajo objeto de vigilancia dentro del sistema organizacional.

⁶⁰ Hace referencia al Código de identificación asignado a cada empleado para el Sistema de Información Personal (S.I.P.) en pro de la confidencialidad de la información del SIVEO.

⁶¹ Las categorías de ocupación de los Operarios de Logística continúa hasta el Operario XLVI que contempla el total de Operarios objeto de Vigilancia Ocupacional. De igual forma el Código del S.I.P., continúa la secuencia hasta el número 134 de identificación del personal.

Cuadro 19. Sistema de Información personal (S.I.P.)

SISTEMA DE INFORMACIÓN PERSONAL DEL EMPLEADO			
<i>NOMBRE DEL EMPLEADO:</i>			
VARIABLES	VALOR Y SIGNIFICADO	FUENTE	OBSERVACIONES
Número de registro	Código del empleado asignado por el Dpto. de Recurso Humano	S.I.P	
Tipo de Contrato	A término Fijo Indefinido	S.I.P	Se requiere sea suministrada por el Dpto. de Recursos Humanos
Edad	Años de vida	S.I.P.	
Género	Masculino Femenino	S.I.P	Permite establecer el porcentaje de presencia de población masculina en relación con la femenina
Nivel Educativo	Primaria completa Primaria Incompleta Secundaria completa Secundaria Incompleta Técnica Profesional	S.I.P	Es importante la actualización constante para quienes adelantan estudios académicos
Antigüedad en la empresa	Expresada en años	S.I.P	Debe calcularse a partir de la fecha de ingreso
Área	Espacio de trabajo donde realiza la labor	S.I.P	
Oficio u ocupación	Clasificación de la empresa agrupada por categorías de oficio	S.I.P	
Tiempo en el oficio	Cantidad de años que el empleado lleva en el desempeño de determinada labor	S.I.P	La codificación del S.I.P. tiene en cuenta el oficio, hay que integrar esta información con el archivo histórico del personal, hacer la suma de años desempeñado en cada uno de ellos.

Fuente: Autora del proyecto.

Cuadro 20. Sistema de Información de los Factores de Riesgo Ergonómico

VARIABLES	SIGNIFICADO	FUENTE	OBSERVACIONES
Grado de exposición a factor aplicación de fuerza en la ocupación	Alto Moderado Bajo	S.I.F.R.E.	Según actualización del S.I.F.R.E., con panorama de riesgos según la ocupación y con base en inspecciones desarrolladas.
Grado de exposición a factor tipo de movimiento en la tarea	Alto Moderado Bajo	S.I.F.R.E.	Según actualización del S.I.F.R.E., con panorama de riesgos según la ocupación y con base en inspecciones desarrolladas.
Grado de exposición a movimientos repetitivos en la tarea	Alto Moderado Bajo	S.I.F.R.E.	Según actualización del S.I.F.R.E., con panorama de riesgos según la ocupación y con base en inspecciones desarrolladas.
Grado de exposición a esfuerzos en la tarea	Alto Moderado Bajo	S.I.F.R.E.	Según actualización del S.I.F.R.E., con panorama de riesgos según la ocupación y con base en inspecciones desarrolladas.
Grado de exposición en la manipulación y levantamiento de carga pesada en la tarea	Alto Moderado Bajo	S.I.F.R.E.	Según actualización del S.I.F.R.E., con panorama de riesgos según la ocupación y con base en inspecciones desarrolladas.
Grado de exposición a prensión manual en la tarea	Alto Moderado Bajo	S.I.F.R.E.	Según actualización del S.I.F.R.E., con panorama de riesgos según la ocupación y con base en inspecciones desarrolladas.
Grado de exposición a posturas estáticas y ambientales en la ocupación	Alto Moderado Bajo	S.I.F.R.E.	Según actualización del S.I.F.R.E., con panorama de riesgos según la ocupación y con base en inspecciones desarrolladas.
Grado de exposición a factores psicosociales y de organización del trabajo en la ocupación	Alto Moderado Bajo	S.I.F.R.E.	Según actualización del S.I.F.R.E., con panorama de riesgos según la ocupación y con base en inspecciones desarrolladas.

Fuente: Autora del proyecto

Fase 2. Fase Diagnóstica. Esta fase se caracteriza por el desarrollo de dos estrategias así:

Estrategia 1. Intervención diagnóstica del estado de salud de los empleados. Esta estrategia se plantea con el objetivo de contribuir en el conocimiento de las condiciones de salud de la población trabajadora. El presente informe plantea la aplicación de un cuestionario que deberá emplearse en cada trabajador de manera mensual para conocer si está presentando síntomas u signos que pueden estar afectando la salud y la actividad laboral.

Cuadro 21. Cuestionario de signos y síntomas.

CUESTIONARIO DE SIGNOS Y SÍNTOMAS							
FECHA _____	HORA _____	TURNO _____	CODIGO DE AREA _____		CÓDIGO DE S.I.P _____		
NOMBRE _____			ÁREA _____				
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA							
< a 3 meses __ 3 Meses - 1 Año __ 1 Año - 5 Años __ 5 a 10 años __ > a 10 años __							
¿Ha sentido algún dolor o molestia en el cuello, el hombro, el codo, la muñeca, los dedos o la espalda, durante el último año, sobre el cual usted piensa que está relacionado con el trabajo? SI ____ NO ____							
En caso de contestar si al pregunta anterior, indicar el tipo de molestia experimentada y completar la información de la siguiente tabla.							
Dolor ____		Adormecimiento ____			Rigidez ____		
Ardor ____		Inflamación ____			Otra ____		
PREGUNTAS	CUELLO	HOMBRO	CODO	MUÑECA	DEDOS	ESPALDA	OTRO
Que lado molesta	Izquierdo Derecho Ambos	Izquierdo Derecho Ambos	Izquierdo Derecho Ambos	Izquierdo Derecho Ambos	Izquierdo Derecho Ambos	Parte alta Parte baja	
Fecha aproximada en que comenzó la molestia							
Duración aproximada de cada episodio	Minutos Horas Días	Minutos Horas Días	Minutos Horas Días	Minutos Horas Días	Minutos Horas Días	Minutos Horas Días	

Fuente: Autora del proyecto.

Cuadro 21. Cuestionario de signos y síntomas (Continuación).

Ocurrencia de episodio en el último año	Constante Diario Semanal	Constante Diario Semanal	Constante Diario Semanal	Constante Diario Semanal	Constante Diario Semanal	Constante Diario Semanal	
¿A qué causa le atribuye el problema?							
¿Interfiere el problema con la habilidad para el trabajo?	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	
Nivel de molestia en el día de hoy	Ninguna Ligera Moderada	Ninguna Ligera Moderada	Ninguna Ligera Moderada	Ninguna Ligera Moderada	Ninguna Ligera Moderada	Ninguna Ligera Moderada	
Días perdidos por causa del problema el último año	Número total	Número total	Número total	Número total	Número total	Número total	
Días de trabajo restringido por causa del problema en el último año	Número total	Número total	Número total	Número total	Número total	Número total	
Sugerencias para mejorar el trabajo							

Fuente: Autora del proyecto

Estrategia 2. Elaboración de evaluación inicial de los riesgos ergonómicos en el ambiente de trabajo. La ejecución de esta estrategia contribuirá en el conocimiento valorativo de la exposición a los riesgos ergonómicos. Los riesgos valorados como altos y medios serán intervenidos de manera prioritaria y los restantes serán evaluados 6 meses después de la estimación actual.

Se puede realizar así:

Cuadro 22. Evaluación de los Factores de Riesgo Ergonómicos.

<p>Grado de exposición a Factores de Riesgo Ergonómico</p>	<p>Alto: Considera los que tienen al menos dos factores altos en Fuerza, Postura, Movimientos, Esfuerzos, Manipulación y levantamiento de carga, prensión manual, psicosocial y de organización del trabajo</p> <p>Moderado: Considera los que tengan un riesgo alto o medio en Fuerza, Postura, Movimientos, Esfuerzos, Manipulación y levantamiento de carga, prensión manual, psicosocial y de organización del trabajo.</p> <p>Bajo: Considera los que presenten un riesgo medio o bajo en Fuerza, Postura, Movimientos, Esfuerzos, Manipulación y levantamiento de carga, prensión manual, psicosocial y de organización del trabajo</p>	<p>S.I.F.R.E.</p>	<p>Según las actualizaciones del S.I.F.R.E., con panorama de riesgos y con base en inspecciones desarrolladas</p>
--	--	-------------------	---

Fuente: Autora del proyecto

Fase 3. Fase de Implantación

Estrategia 1. Implementación del SIVEO. Dentro de la ejecución se tendrá especial atención al procesamiento y análisis de la información recolectada. Se define en gran medida los aspectos de gran relevancia que sustentaran las propuestas de intervención y control.

Estrategia 2. Planteamiento de medidas de control para los factores de riesgo ergonómicos detectados. Es imprescindible dentro de esta estrategia la elaboración de propuestas que indicarán el funcionamiento del SIVEO como ente propulsor de la conservación y el mantenimiento de los empleados del sistema organizacional.

Fase 4. Fase de Evaluación y retroalimentación

El desarrollo de esta fase representa un elemento importante para el desarrollo y ejecución de las acciones que desde el Sistema de Vigilancia se realicen fundamentados en la retroalimentación de la información recolectada y las intervenciones perpetradas en cumplimiento de la funcionalidad de dicho sistema.

5.5 FASES DEL PROCESO

Cuadro 23. Fase de Preparación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: <i>Determinar los lineamientos que guiaran la implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica por riesgo ergonómico como ente imprescindible de la Salud Ocupacional</i>		
ESTRATEGIA 1: Definición de aspectos necesarios en el accionar del sistema de vigilancia		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Organizar reunión con el grupo gerencial y administrativo.	Se realizará con el grupo gerencial y administrativo la primera semana del mes 1	Acta de reunión.
Alinear la Salud Ocupacional con los objetivos organizacionales.	Se efectuará durante el primer mes	Actas y compromisos de la Gerencia
Creación del Comité de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional impulsado por el Copaso	Se llevará a cabo la creación del Comité la segunda semana del mes 1	Acta de Constitución
Asignación de presupuestos y responsables.	100% de las actividades programadas	Acta de reunión
Coordinación con la ARP el desarrollo del Sistema de Vigilancia Epidemiológica.	Se gestionará la implementación del Programa la tercera semana del mes 1	Solicitud y programación de Asesoría
Organizar con los entes de Seguridad Social Integral actividades de capacitación en Salud Ocupacional.	Se gestionará durante el primer mes	(# Actividades de capacitación realizadas / # Actividades de capacitación planeadas) X 100.
Acompañamiento gerencial y administrativo en las actividades de Capacitación programadas	Se hará acompañamiento a todas las actividades planeadas	(# Actividades de Capacitación asistidas / # Total de Actividades de capacitación planeadas) X 100.

Fuente: Autora del proyecto.

Cuadro 23. Fase de Preparación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica (Continuación).

ESTRATEGIA 2: Empoderamiento educativo en la población trabajadora de Frigorífico Metropolitano en cuanto a prevención y promoción de la salud.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Difusión del direccionamiento estratégico de la organización a los empleados	Se llevara a cabo la primera semana del mes 2	Acta de capacitación realizada
Diagnóstico preliminar de los trabajadores según la vivencia de ellos en el ambiente de trabajo	Se desarrollará la segunda semana del mes 2 mediante la metodología árbol de problemas.	Diagnóstico elaborado
<p>Programación de actividades de capacitación: Información para la acción.</p> <p>Promoción de un ambiente de trabajo sano: trabajadores sanos son más productivos.</p> <p>Gestión de una cultura Preventiva</p> <p>Autocuidado</p>	<p>Se efectuará la tercera semana del mes 2</p> <p>Se realizará la cuarta semana del mes 2</p> <p>Se desarrollará la primera semana del mes 3</p> <p>Será programada para la segunda semana del mes 3</p>	<p>(# Empleados que asistieron a la actividad de capacitación / # Total de Empleados) X 100</p> <p>(# Empleados que asistieron a la actividad de capacitación / # Total de Empleados) X 100.</p> <p>(# Empleados que asistieron a la actividad de capacitación / # Total de Empleados) X 100</p> <p>(# Empleados que asistieron a la actividad de capacitación / # Total de Empleados) X 100</p>
Planteamiento de compromisos individuales y colectivos	Retroalimentación en cada actividad planteada del mes 1 al mes 3	Acta de capacitación realizada.
Coordinación interinstitucional para la formación en Salud Ocupacional al personal	Gestionar la formación académica y práctica en Salud Ocupacional la tercera semana del mes 3	Formación realizada y aprobada.
Socialización de derechos y deberes laborales como reconocimiento de sujetos de derecho	Se llevará a cabo la cuarta semana del mes 3	Acta de capacitación realizada

Fuente: Autora del proyecto.

Cuadro 23. Fase de Preparación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica (*Continuación*).

ESTRATEGIA 3: Diseño y funcionamiento de sistemas de información.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Conformar el equipo de trabajo para recolección de información	Se conformará la primera semana del mes 3. 1 equipo de trabajo de 4 personas operativos y administrativos	Acta de constitución de equipo de trabajo
Disposición oportuna de dos fuentes de información: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de información Personal y de la situación de Salud • Sistema de Información de los factores de riesgos ergonómicos 	100% del funcionamiento de los sistemas de información descritos, durante la primera y segunda semana del mes 3.	Informe consolidado del funcionamiento de los sistemas de información
Aprobación y/o ajustes de las variables a medir en cada sistema de acuerdo al planteado en esta propuesta	Se definirá en reunión la cuarta semana del mes 3	Acta de reunión
Recolección de información personal y de factores de riesgo ergonómico por parte del equipo de trabajo	Se desarrollará entre el mes 4 y 5 de manera continua	Informe detallado
Utilización de los medios de comunicación empresariales para divulgar información	100% de acuerdo a las actividades planeadas	Manejo planeado de los medios de comunicación

Fuente: Autora del proyecto.

PROCESO METODOLÓGICO

La fase preparatoria requiere de tres estrategias elementales para el desarrollo de la misma, la primera de ellas consiste por un lado, en definir los lineamientos a seguir e importancia de la implementación del SIVEO como estrategia organizacional ante los entes administrativos y por otro lado, en la disposición por parte de la Gerencia de recursos humanos, físicos, financieros que se requieran para la ejecución de dicho sistema. Bajo estas acciones estratégicas se deberá realizar una reunión con el grupo gerencial en la que se coordinen aspectos indispensables para el desarrollo de la propuesta. Es un quehacer con enfoque

persuasivo y convincente liderado por el profesional en Trabajo Social quien a su vez requiere que exprese y comunique claramente los beneficios, responsabilidades y funciones en la ejecución del mismo. Seguido a la realización de esta reunión se espera la enunciación de la creación del Comité de Vigilancia, la coordinación interinstitucional de apoyo, la asignación de presupuesto y responsables, liderado por el Departamento de Recursos Humanos y el compromiso gerencial en la implementación del sistema. Es de resaltar que para el funcionamiento del mismo es oportuno vincular todas las áreas de la organización, es decir, en la escogencia de dichos responsables se debe incluir la participación y gestión de todo el componente organizacional quienes deben actuar como multiplicadores del proceso.

Seguidamente, terminado este proceso, -segunda estrategia-, se da inicio al trabajo de campo con los empleados de la organización, el cual se caracterizará por el desarrollo de actividades de capacitación participativas que permitirán empoderar al recurso humano como sujeto activo y participe del sistema. Dentro de la programación de estas actividades cabe la pena resaltar el aprovechamiento de este espacio para plasmar, desde la perspectiva de los empleados, el diagnóstico de las condiciones salud de ellos según la vivencia laboral presentada.

De igual forma, será necesario realizar una pequeña reinducción al personal enfocado en el direccionamiento estratégico y en los procedimientos que desde el Programa de Salud Ocupacional se coordinan. A partir de estas actividades es importante ejecutar una oportuna retroalimentación de las mismas con la finalidad de concretar los compromisos individuales y colectivos del equipo humano.

Por último, como tercera estrategia, se plantea el diseño de sistemas de información que brinden el conocimiento sobre la situación de salud de los empleados, permita identificar las variaciones que presente y proporcione los elementos necesarios para la toma de decisiones. La información requerida debe

ser completa, actualizada, objetiva, veraz, dinámica y referirse a las personas en las que suceden los eventos, al lugar y al tiempo en que se presentan, a las condiciones diagnósticas que confirman o descartan determinados riesgos en el ambiente de trabajo. Este proceso se desarrollará con los formatos planteados anteriormente donde se tendrá en cuenta el Sistema de Información Personal, el Sistema sobre los Factores de Riesgo Ergonómico, el Panorama de riesgos (vigilancia en el ambiente), las confirmaciones diagnósticas de eventos indeseables de salud entre otros. Esta información pasa a ser procesada en la implementación del SIVEO a través de los respectivos responsables en la fase posterior.

Cuadro 24. Fase Diagnóstica del Sistema de Vigilancia Epidemiológica

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: <i>Conocer las condiciones de salud de la población trabajadora y los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo.</i>		
ESTRATEGIA 1: Intervención diagnóstica del estado de salud de los empleados		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Socialización individual de exámenes periódicos realizados	Se realizará la primera semana del mes 6	Acta de reunión
Aplicación del Cuestionario: signos y síntomas por trabajador	100% de las variables establecidas, ejecutar la segunda semana del mes 6	Cuestionario aplicado
ESTRATEGIA 2: Elaboración de evaluación inicial de los riesgos ergonómicos en el ambiente de trabajo		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Evaluación de los puestos de trabajo y los factores de riesgo ergonómico expuestos en los empleados	Se desarrollará entre la segunda y cuarta semana del mes 6	Panorama de Riesgo evaluado
Verificación de los registros del Programa de Salud Ocupacional (Ausentismo, accidentalidad)	Se realizará continuamente entre la segunda y tercera semana del mes 6	Informe de Seguimiento al Programa de Salud Ocupacional
Retroalimentación de las actividades desarrolladas (Inspecciones, registros)	Se llevarán a cabo en reunión la cuarta semana del mes 6	Acta de reunión

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

Esta segunda fase consta de dos estrategias, una se encuentra orientada hacia el conocimiento de las condiciones de salud de los empleados y la otra enfocada en la evaluación de los riesgos existentes en el puesto de trabajo. La primera requerirá la socialización a cada empleado de las recomendaciones y situación diagnóstica actual estipulada en los resultados de los exámenes periódicos realizados y como aporte adicional de esta propuesta se empleará el cuestionario de signos y síntomas presentes en los trabajadores para ser más dinámico dicho sistema de vigilancia.

La siguiente estrategia requerirá efectuar una revisión minuciosa a los riesgos presentes en el ambiente de trabajo. Esto se desarrollará mediante la evaluación completa al Panorama de riesgos con énfasis en el factor de riesgo ergonómico. Sumado a ello, se presentará constantemente la realización de inspecciones de seguridad que permitirán aportar información valiosa en el desarrollo del sistema de vigilancia.

Como aspecto fundamental de estas actividades se concluirá este accionar estratégico en la retroalimentación de lo desarrollado, estos datos se anexan directamente en los sistemas de información para efectuar dicha vigilancia en riesgos.

Cuadro 25. Fase de Implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Ejecutar la Vigilancia Epidemiológica Ocupacional en Frigorífico Metropolitano		
ESTRATEGIA 1: Implementación del Sistema de Vigilancia		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Diseño de protocolo del Sistema de Vigilancia Epidemiológica en la prevención de riesgos ergonómico	Será diseñado bajo los resultados de las condiciones de salud de los empleados la primera semana del mes 7	Protocolo diseñado
Recolectar la información de acuerdo a las responsabilidades asignadas	Para la primera semana del mes 7 estarán recolectados en un 100% los datos necesarios	Informe de cumplimiento de responsabilidades
Procesamiento de la recolección de información	Se realizará entre la primera y segunda semana del mes 7	Reporte detallado de la información
Interpretación de la información para la toma de decisiones	Se tendrá la segunda semana del mes 7	Informe interpretativo consolidado
ESTRATEGIA 2: Planteamiento de medidas de control para los factores de riesgo ergonómicos detectados		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Socialización de resultados	Presentación por parte del profesional en Trabajo Social de la información procesada y analizada.	Acta de Reunión
Priorización de la información recolectada para la intervención	Se priorizará la tercera semana del mes 7	Escala de prioridades a desarrollar
Formulación de propuestas y medidas de control señalando los recursos para el desarrollo de las mismas	Se efectuará la tercera semana del mes 7	Propuestas y medidas de control diseñadas
Socialización de propuestas	Esta socialización se formalizará la tercera semana del 7	Acta de reunión
Aprobación de propuestas y presupuesto respectivo	Serán aprobadas la tercera semana del mes 7	Acta de reunión y compromiso de responsabilidades
Implementación de las propuestas planteadas	Se ejecutarán entre la segunda y tercera semana del mes 8	Propuestas realizadas
Seguimiento a los empleados con confirmación diagnóstica por riesgo ergonómico	Deberá practicarse durante todo el proceso	Informe de seguimiento

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

En la implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica se pretenderá plasmar el protocolo de sustentación de dicho sistema con base en lo encontrado en la ejecución de las fases anteriores. Se tendrá en cuenta los Sistemas de Información planteados y ejecutados en la recolección y procesamiento de la información de la cual surgirá un informe interpretativo de los datos encontrados. Seguido a ello, se coordinarán reuniones con los grupos responsables para socializar y priorizar la información recolectada con el objetivo final de plantear, ejecutar y dar seguimiento a propuestas durante el proceso de funcionamiento del SIVEO a los eventos ergonómicos encontrados en la población trabajadora.

Cuadro 26. Fase de Evaluación y Retroalimentación

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: <i>Establecer el impacto de la implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional en la disminución de eventos ergonómicos indeseables en el ambiente y en los empleados.</i>		
ESTRATEGIA 1 : Revisión del funcionamiento del Sistema de Vigilancia		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Medición del funcionamiento del Sistema de Vigilancia	Medir al 100% el sistema de vigilancia de acuerdo a los indicadores establecidos	Informe detallado de los indicadores
Interpretación de la medición realizada al sistema	100% de los datos analizados	Informe detallado de interpretación
Generar informe de retroalimentación de los resultados obtenido del sistema	Se desarrollará finalizando la cuarta semana del mes 8	Informe mensual de retroalimentación
Socialización del informe	Se llevará a cabo la cuarta semana del mes 8 con los grupos responsables	Acta de reunión
Planteamiento de ajustes según las propuestas desarrolladas.	Ajustar al 100% las propuestas presentadas	Informe ejecutivo Acta de reunión

Fuente: Autora del proyecto

PROCESO METODOLÓGICO

Dentro de esta fase evaluativa es importante conocer el impacto de las acciones desarrolladas en cumplimiento a los objetivos propuestos, los indicadores contribuirán en gran medida en la revisión que se hará al Sistema de Vigilancia lo

Cuadro 27. Cronograma de trabajo. (Continuación).

ACCIONES ESTRATÉGICAS	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				MES 8			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento de compromisos individuales y colectivos					■	■	■	■	■	■	■	■																				
Coordinación interinstitucional para la formación en Salud Ocupacional												■																				
Socialización de derechos y deberes laborales como reconocimiento de sujetos de derecho dentro de la organización												■																				
Conformar el equipo de trabajo para recolección de información											■																					
Disposición oportuna de dos fuentes de información:																																
1. Sistema de información Personal y de la situación de salud											■	■																				
2. Sistema de Información sobre factores de riesgos ergonómicos											■	■																				
Aprobación de variables a medir en cada sistema de acuerdo al planteado en este informe												■																				
Recolección de información personal y de factores de riesgo ergonómico por parte del equipo de trabajo													■	■	■	■	■	■	■	■												
Utilización de los medios de comunicación empresariales para divulgar la información					■	■	■	■	■	■	■	■																				

Fuente: Autora del proyecto

5.6.2 Presupuesto

Cuadro 29. Rubro presupuestal

RUBRO PRESUPUESTAL	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
Honorarios profesionales*	1.200.000=	13.200.000=
Útiles, papelería, fotocopias*	9.000=	72.000=
Complementarios*	50.000=	400.000=
Total	1259.000=	13.672.000=

Fuente: Autora del proyecto

* Denota la cancelación de los servicios prestados por los profesionales en Trabajo Social durante ocho meses y Médico Laboral por 3 meses, durante el tiempo en que se desarrolle la implementación de la propuesta.

* Hace referencia a los gastos relacionados con útiles, papelería, fotocopias, impresiones, papel, cartulina necesarios para el desarrollo de las acciones estratégicas propuestas.

* Indica los gastos relacionados con las actividades de capacitación, refrigerios, trasportes e insumos varios.

CONCLUSIONES

- Las tendencias actuales de administración de personal le exige a las organizaciones la inclusión del ser humano en ellas no solo para suplir necesidades básicas sino para conducir a un proceso de autorrealización y autogestionamiento mediante condiciones de trabajo merecedoras. El actuar profesional en Trabajo Social interviene en diferentes contextos que permite el conocimiento de heterogéneas realidades. En el ámbito específico de las organizaciones el rol cumple un papel destacable en el aporte de herramientas de gestión y administración del recurso humano que conllevan a plantear acciones en búsqueda de ampliar las oportunidades de las personas, brindar bienestar y mejorar la calidad de vida de los mismas, a través de la gerencia de procesos de desarrollo humano integral.
- Internamente, el progreso de la persona en las organizaciones se potencia al desarrollar actitudes de autonomía, responsabilidad, compromiso, honestidad, pertenencia y lealtad con lo que hace, permitiéndole crecer y cumplir su propósito de proyección social, orientado al pleno desarrollo personal y laboral. En estos términos se considera el recurso humano como factor decisivo y un activo importante. La naturaleza humana implanta una especial complejidad en el manejo de las organizaciones, por esta razón el Área de Recurso Humano posee suficientes habilidades y conocimientos para la conducción exitosa del mismo, a través de la ejecución de las acciones necesarias para seleccionar, proveer, mantener, conservar motivado a su personal y evaluar su actuación.
- Los procesos que se coordinen desde la intervención en Trabajo Social en pro de la Conservación y el desarrollo de las personas apunta directamente dentro de este informe al mantenimiento de la salud ocupacional específicamente la vigilancia de los riesgos laborales como espacio en auge de aprovechamiento

del actuar profesional, donde dirige las acciones hacia la promoción de ambientes de trabajo saludables y dignos para el ser humano.

- La conservación de la salud en el ambiente laboral está directamente relacionada con los procesos que se tejen desde la Salud Ocupacional y la vigilancia de riesgos ocupacionales, relación sistémica que procura la protección y mejoramiento de la salud física, mental y social de los empleados, repercutiendo positivamente en la actividad laboral.
- La implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de riesgos ergonómicos es una estrategia trascendental en la consolidación de una cultura preventiva que contribuya en la disminución de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales, donde la participación activa de los sujetos de intervención se constituye en el ente informativo de sustento de dicho sistema, en el cual no solo se verán beneficiado el contexto productivo sino, a su vez, mejorará las condiciones de trabajo y salud de quienes son miembros participes del proceso organizacional.
- El mejoramiento de las condiciones de trabajo y salud del Recurso Humano de Frigorífico Metropolitano solo se logrará con el compromiso y participación activa de todos los niveles del sistema organizacional.

RECOMENDACIONES

- Se considera importante dar continuidad a los procesos que se dejaron planteados con el desarrollo de la práctica, puesto que contribuyen en la conservación y desarrollo de la persona dentro de la organización. Es indispensable continuar esta labor en la implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional basado en el conocimiento y procesamiento real de la información que permite intervenir y proteger las condiciones de salud del Recurso Humano. En aras del fortalecimiento de dicho sistema de vigilancia se recomienda realizar un continuo seguimiento que posibilite realizar ajustes en búsqueda del mejoramiento continuo.
- Conservar el posicionamiento del ejercicio profesional al interior de la empresa, teniendo en cuenta que este sólo se logra con la calidad de los procesos realizados y con la formación que se recibe constantemente.
- Se requiere que los procesos emprendidos sean desarrollados con un alto grado de compromiso, no sólo de crecimiento personal, sino de la organización, lo cual permite enriquecer los conocimientos y brindar soporte a las necesidades de la empresa.
- En pro del apoyo y fortalecimiento al Departamento de Recurso Humano es significativo que la organización asigne la responsabilidad de direccionamiento de éste a un profesional con conocimientos en Administración de Recursos Humanos y Salud Ocupacional en búsqueda de mejoramiento continuo y eliminación de procesos estancados.

- Se recomienda a la Escuela de Trabajo Social mayor profundización desde la academia en temáticas relacionadas con la Salud Ocupacional, la Responsabilidad Social Empresarial y su legislación vigente.
- Es indispensable continuar en la búsqueda de espacios de intervención y apoyo del Trabajador Social en el Área de Gestión Humana, para que además de soporte operativo instrumental se convierta en un profesional Estratégico basado en el enfoque sistémico, cuyo principal objetivo sea crear nuevas condiciones organizacionales que propicien el desarrollo de la empresa, del trabajador y la mejora de la calidad de vida de su capital humano como socio estratégico fundamental para la sostenibilidad, viabilidad y competitividad de la organización, en un mundo abierto y cambiante.

BIBLIOGRAFÍA

ADMINSITRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES SURA. Gestión Riesgos Profesionales. Programa de Salud Ocupacional [citado el 30 de octubre de 2009]. Disponible en: http://www.arpsura.com/index.php?option=com_simplefaq&task=display&Itemid=&catid=132.

Centros para el Control y la Prevención de las Enfermedades. Vigilancia en Salud Pública. Citado en: DUQUE, Nicolás. Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de lesiones musculares. Congreso de seguridad y salud laboral. Abril de 2009. [Citado el 1 de noviembre de 2009]. Disponible en: <http://www.pancanal.com/salud2009/ppt/nduque-02-colombia.pdf>.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de Administración. Quinta Edición – Santa fe de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Segunda Edición. Santa Fé de Bogotá. Editorial McGraw Hill, 1994.

D LEMUS. Jorge. Manual de Vigilancia Epidemiológica. Publicaciones. OPS/OMS. Fundación WK. Kellogg. 2000. [citado el 1 de noviembre de 2009]. Disponible en: <http://www.cepis.ops-oms.org/bvsea/e/fulltext/manual/manual.html>.

Decreto 614 de 1984. Artículo 9. [Citado el 6 de Noviembre de 2009] Disponible en: http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf.

Decreto Ley 1295 de 1994. Artículo 2. Bogotá. 1994.

Factores de Riesgo Ocupacionales. Salud Ocupacional. Definiciones. Vicerrectoría de Bienestar Universitario. Universidad del Valle. Cali – Colombia. [Citado el 30 de octubre de 2009]. Disponible en: <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>.

FRIGORIFICO METROPOLITANO. Manual de Calidad. Recurso Humano. Documento interno de la empresa. Girón, Santander. Abril 2009.

GOMEZ María Angélica. Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS). Monitoreo y Análisis de los Procesos de cambio de los Sistemas de Salud. Panel 1: Contexto del Sistema de Salud Presentación: Determinantes de la Salud. Taller. Puerto Rico. Agosto 2005. [Citado el 27 de octubre de 2009]. Disponible en: www.lachealthsys.org/documents/events/puertorico05/8-magomez-determsalud-pur05.pdf.

Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación (ICONTEC). Guía Técnica Colombiana, GTC 45. Guía para el diagnóstico de condiciones de trabajo o Panorama de factores de riesgo, su identificación y valoración. Clasificación de factores de riesgos de acuerdo a la clasificación que hacen referencia.

Ley 9ª de 1979. Título III. Artículo 80 – 89. Congreso de Colombia. Bogotá. [Citado el 6 de Noviembre de 2009] Disponible en: <http://www.minproteccionsocial.gov.co/vBecontent/library/documents/DocNewsNo15080DocumentNo1810.PDF>.

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

Ley 100 de 1993. Libro III. Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá. 1993.

MATTOS Hill. Revista de Salud. 1997. Citado en: MAYA ARANGO. Juan. ORTIZ CORREA. Javier. Análisis de la varianza de los beneficios empresariales en el sector servicios en Colombia. Ecos de Economía N° 17. Medellín. Octubre 2003.

MAYA ARANGO. Juan. ORTIZ CORREA. Javier. Análisis de la varianza de los beneficios empresariales en el sector servicios en Colombia. Ecos de Economía N° 17. Medellín. Octubre 2003. Pág. 107.

MENDOZA PLAZA. Alejandro. Cómo implementar la cultura preventiva en la empresa. Consiga cero accidentes. Método AMep Safe-Pro. ISBN: 8496169189. Fundación Confemetal Editorial. Madrid. 2004.

MILLES. Robert. Macro Comportamiento Organizacional. 1980. Citado en: LEON BLACK. La Organización. Fundamentos de administración. Universidad de Colombia. Bogotá. 2006. [En línea]. Disponible en: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006086/lecturas/tema_2/organizacion_decisiones/concepto.html.

Organización Panamericana de la Salud. La salud y la seguridad en el trabajo en la Región de la Américas. Alianza estratégica entre los Ministros de Trabajo y Salud. Representación de Colombia. Bogotá. Julio de 2004. [Citado el 4 de Noviembre de 2009] Disponible en: www.sedi.oas.org/.../espanol/.../CONSULTORESINFORMEOPSCIMTVERSIONFINAL.doc.

PIEDROLA GIL, Gregorio. El concepto de salud. [citado el 27 de octubre de 2009]. Disponible en: <http://pochicasta.files.wordpress.com/2009/03/concepto-de-salud.pdf>.

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 entró en vigor el 7 de abril de 1948.

Resolución 1016 de 1989. Artículo 2. Bogotá. [Citado el 7 de Noviembre de 2009] Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>.

ROZOV, Igor. Salud Ocupacional. Éticamente correcta. Éticamente adecuada. Fact Sheet N° 84 [Citado el 5 de Noviembre de 2009] Disponible en: http://www.redproteger.com.ar/Grote/Seguridad_I/Salud_Ocupacional_Eticamente_correcta.pdf.

Takkala, Jukka. Oficina Internacional del Trabajo OIT. Reporte Introductorio de la OIT en el XV Congreso Mundial de Seguridad y Salud en el Trabajo OIT/AISS. Sao Paulo, Brasil, Mayo 1999.

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

URREGO Díaz, Wilfredo. Curso Básico en Salud Ocupacional. [En línea] Cartilla N° 1: Salud y Trabajo. Servicio Nacional de Aprendizaje Sena. Centro de Servicios a la Salud – Centro Nacional Agropecuario La Salada Antioquia. [Citado el 24 de


Octubre de 2009] Disponible en:
www.everyoneweb.com/WA/DataFilelessaludocu/Cartilla1.pdf.

_____. El sector terciario. Guía educativa. Disponible en:
<http://www.geohistoarteducativa.org/terciario/Definiciones.htm>.

_____. Visión sistémica del hombre en la organización. En: Revista
UIS – Humanidades. Vol. 27, Nº 2 (julio – diciembre de 1998) Editorial UIS
Bucaramanga.

ANEXOS

Anexo A. Formato de Verificación y Confirmación de Referencias

	FORMATO DE VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES	FECHA ACTUALIZACIÓN MAYO 2009	
	GH-FT-00	Versión 0	Pág. 1 de 1

DATOS PERSONALES

NOMBRE DEL ASPIRANTE _____ CEDULA N° _____

CARGO AL QUE ASPIRA _____ EDAD _____

INFORMACIÓN DEL REFERENCIANTE

REFERENCIANTE _____ CARGO _____

REFERENCIA LABORAL

4. Sobresaliente Se destaca y es considerado excepcional en su trabajo	3. Satisfactorio Alcanza un buen rendimiento, está de acuerdo con el nivel requerido	2. Aceptable Su rendimiento es el mínimo necesario para el trabajo	1. Deficiente Su desempeño está por debajo de lo esperado				
Desempeño laboral	Habilidades generales para el trabajo						
Desempeño laboral	Orden y cumplimiento en la presentación del trabajo						
Asistencia y puntualidad	Cumple con los horarios de trabajo						
Asistencia y puntualidad	Muestra disponibilidad adicional						
Eficacia	Propone mejoras en su labor						
Eficacia	Maneja la información con prudencia y reserva						
Responsabilidad y Honestidad	Maneja un vocabulario adecuado						
Responsabilidad y Honestidad	Realiza acciones y comportamientos transparentes						

MOTIVO DEL RETIRO: SIN JUSTA CAUSA CON JUSTA CAUSA

RENUNCIA VOLUNTARIA ROTACIÓN DE PERSONAL


¿VOLVERÍA A CONTRATAR ÉSTA PERSONA? SI NO ¿PORQUE? _____

REFERENCIA PERSONAL

REFERENCIANTE _____ RELACIÓN CON EL EVALUADO _____

CONCEPTO PERSONAL: _____

Anexo B. Formato de visita Familiar

	FORMATO DE VISITA FAMILIAR	FECHA ACTUALIZACION ABRIL 2009	Versión 0
	GH-FT-00	Pág. 1 - 3	

Datos de Identificación del Trabajador

Nombres y apellidos: _____
 Lugar de Nacimiento: _____
 Dirección: _____
 Persona que atendió la visita: _____
 Estado civil: Solt. ___ Cas. ___ Sep. ___ UL. ___ Viudo ___

Tipo de Vivienda (Del trabajador y familia)
 Casa Terminada Propia Valor \$ _____
 Casa lote Obra negra Arriendo Valor \$ _____
 Apartamento Familiar Valor \$ _____
 Otra ¿Cuál? _____


Número de familias que habitan esta vivienda
 Número de personas que conforman el núcleo familiar

Áreas y estado de la vivienda (Hábitat del trabajador y núcleo familiar)

Área	tiene		Estado		Aseado		Orden		Aireado		Iluminado	
	SI	NO	B	M	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Sala												
Comedor												
Alcobas												
Baños												
Cocina												
Terraza												
Patio												
Otro												

Domicilios Anteriores

Departamento, Municipio y Barrio	Telefono	Tipo de Vivienda	Pertenencia	Tiempo de pertenencia

	FORMATO DE VISITA FAMILIAR	FECHA ACTUALIZACION ABRIL 2009	Versión 0
	GH-FT-00	Pág. 1 - 3	

Conformación de la familia (Con la que comparte hábitat el trabajador)

Aspectos familiares

Parentesco	Nombre	Edad	Nivel educativo					Estado civil	Ocupación	Aporta \$ Económicamente
			P	S	T	U	Otro			

Salud y Seguridad (Trabajador y núcleo familiar)

¿Posee servicio médico? SI NO ¿Cuál y a quiénes cubre? _____
 ¿Alguien de la familia sufre alguna enfermedad? SI NO ¿Quién? _____ Clase de enfermedad _____

Actividades extralaborales

¿Qué actividad realiza cuando no tiene trabajo fijo? _____
 ¿Realiza alguna actividad en su tiempo libre? SI NO ¿Cuál? _____
 ¿Con el grupo familiar? SI NO ¿Cuál? _____

Situación financiera

Aspecto Social (Se indaga por el trabajador)

¿Pertenece a alguna organización o comunidad religiosa? SI NO ¿Cuál? _____
 ¿Es socio de alguna organización, Club social o Deportivo? SI NO ¿Cuál? _____
 ¿Posee un círculo de amigos? SI NO ¿Cuál? _____
 ¿Quiénes son y qué actividades realizan? _____

Cuentas Bancarias Ahorro Corriente Nómina
 Tarjetas de Crédito _____
 Finca Raíz _____
 Vehículos _____
 Deudas pendientes _____
 El trabajador responde económicamente por: _____

Aspectos generales

¿El trabajador ha progresado económicamente? SI NO ¿Cómo? _____
 ¿Con su núcleo familiar tiene proyectos a futuro o inmediatos? SI NO ¿Cuál(es)? _____



FORMATO DE VISITA FAMILIAR

FECHA
ACTUALIZACION
ABRIL 2009

Versión
0

GH-FT-00

Pág. 1 - 3

Apreciaciones del Examinado (Concepto del entrevistador frente al trabajador y núcleo familiar)

N° Personas entrevistadas

Actitud de los entrevistados frente a la visita

Conducta personal del trabajador

Conducta familiar del trabajador

Concepto del vecindario

Ponderación (Evaluación cuantitativa y cualitativa del trabajador y el núcleo familiar)					
	1	2	3	4	5
A. Aspectos familiares					
b. Aspectos de vivienda					
C. Aspectos Social					
D. Valores					
E. Aspecto Financiero					
f. Proyección					
G. Amistades					
H. Vecindario					

¿Motivación para el cargo? Alta Media Baja

¿Qué concepto tiene de la empresa?

Jenyffer Lozano Velandia - Profesional en Trabajo Social – UIS

Anexo C. Formato de Inspecciones de Orden, Seguridad y Aseo

INSPECCIONES A PUESTOS DE TRABAJO			
FECHA:	PUESTO DE TRABAJO:		
INDICADOR	ASPECTO	CALIF	OBSERVACIONES
ORDEN	1 Buena disposición de sillas, escritorios y equipos de oficina.		
	2. Disposición de información, equipos de oficina ordenados		
	3. Cajones, archivadores y planos de trabajo en orden		
	4. Ubicación de elementos decorativos dispuestos con estética.		
	5. Disposición correcta de elementos personales.		
	6. No existen elementos que no pertenecen al área.		
	TOTAL		
SEGURIDAD	1. Luminarias en perfecto estado y bien ubicadas.		
	2. Toma de corrientes con identificación y en buen estado.		
	3. Escritorios sin vidrios, sin salientes y nivelados al suelo.		
	4. Sillas ergonómicas y en buen estado.		
	5. Los pisos están en buen estado libre de riesgos de caídas.		
	6. Los archivadores, muebles y closets no presentan riesgo de accidentes		
	7. Se tiene señalización de información y prevención		
	8. Existen extintores señalizados y en buen estado.		
	TOTAL		
LIMPIEZA	1. Escritorios y sillas limpias		
	2. Ventanas, paredes, puertas		
	3. Archivadores, teléfono		
	4. Computadores		
	5. Equipos de oficina en general dispuestos en el área		
	TOTAL		
PROMEDIO GENERAL			

Jenyffer Lozano Velandia - Profesional en Trabajo Social – UIS

Anexo D. Permiso para Trabajos en alturas

PERMISO PARA TRABAJOS EN ALTURAS

FECHA DE EXPEDICIÓN _____

VÁLIDO DEL: DIA __ MES __ AÑO ____ AL: DIA __ MES __ AÑO ____



Permiso concedido

NOMBRE	CARGO

Descripción del trabajo

_____.

Descripción de los elementos de protección personal requeridos

_____.

Tiempo estimado de realización del trabajo

_____.

Ubicación específica del sitio al realizar el trabajo

_____.

Diligenció el permiso _____.

Nombre de la persona responsable de ejecutar la labor _____.

Jenyffer Lozano Velandia - Profesional en Trabajo Social – UIS

Anexo E. Lista de chequeo para Trabajo Seguro en Alturas

LISTA DE CHEQUEO PARA TODO TRABAJO SEGURO EN ALTURAS

RESPONSABLE _____

FECHA DE REALIZACIÓN _____



TIPO DE TRABAJO	SI	NO	NO APLICA
Arnés limpio			
Hebillas, reatas, eslingas y costuras del arnés sin averías			
Casco con barboquejo y dialéctico sin perforaciones adicionales			
Líneas de vida sin talladuras ni desperfectos			
Anclajes o amarres de líneas de vida asegurados			
Escalera con peldaños completos y estructura firme			
Poleas con movimiento, sin fisura, ajustadas			
Frenos de línea de vida ajustados y operativo			
Herramienta de trabajo asegurada			
Área señalizada con cintas y conos de seguridad			
Personal del área informado			
Riesgo eléctrico controlado			
Insectos peligrosos controlados			
Estado de salud seguro para iniciar trabajos en altura			
Se tiene en el sitio equipo de primeros auxilios completos			
La zona de trabajo o el carro cuenta con extintor, libre de obstáculos			
Está listo para instalar el equipo para salvamento y rescate			
Las áreas de circulación de vehículos y personas se encuentra despejada			
El techo, las columnas y muros están seguro sin fisuras y vigas resistentes			
Se encuentra en sitio con otra persona certificada en alturas			
El procedimiento cumple con las condiciones seguras para la tarea			

OBSERVACIONES _____.

FIRMA RESPONSABLE _____.

Jenyffer Lozano Velandia - Profesional en Trabajo Social – UIS

Anexo F. Plan de Mejoramiento de Desempeño Laboral



PLAN DE MEJORAMIENTO
DE DESEMPEÑO LABORAL

NOMBRE DEL EMPLEADO:

FECHA INICIO:

RESPONSABLE :



FORTALEZAS DEL EMPLEADO	ASPECTOS A MEJORAR	COMPROMISOS PERSONALES	COMPROMISOS DE LA ORGANIZACIÓN	SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTIPULADOS


OBSERVACIONES

FIRMA EMPLEADO

FIRMA RESPONSABLE

Jenyffer Lozano Velandia - Profesional en Trabajo Social – UIS

Anexo G. Instrumento de Evaluación de Ambiente de Trabajo

	AMBIENTE DE TRABAJO	Recurso Humano	Instrumento de Evaluación			
FECHA: _____ RESPONSABLE: _____ Solicitamos que asignen un valor entre 1 a 5 de cada pregunta, de acuerdo a sus experiencias y conceptos. Es importante que usted sea objetivo y manifieste la mayor sinceridad.						
5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo la mayoría de las veces 3 Parcialmente de acuerdo 2 Bajo grado de acuerdo 1 Totalmente en desacuerdo						
CLARIDAD EN LOS OBJETIVOS.		1	2	3	4	5
1. Usted conoce la Misión, Visión y la Política de Calidad de la Empresa.						
2. Conoce los objetivos de Calidad de la Empresa y se preocupa por Llevarlos a cabo.						
3. La visión de la empresa lo motiva a lograr los objetivos propuestos.						
4. Visualiza usted la importancia que tiene para la Empresa el proceso para el cual usted trabaja.						
PROCESOS QUE MANEJAN.		1	2	3	4	5
1. Se realizan los procesos de acuerdo a los documentos estipulados						
2. La Empresa ha manifestado interés en los procesos revisando y aprobando las actividades en la medida exacta o apropiada.						
3. Todas las tareas que usted realizan son necesarias o fundamentales.						
4. Se actualizan los manuales de los procedimientos						
TRABAJO EN EQUIPO.		1	2	3	4	5
1. El trabajo es distribuido en forma equitativa dentro de su equipo.						
2. Cada miembro de su equipo de trabajo desempeña las funciones encomendadas						
3. Usted se siente en un ambiente agradable de trabajo con sus Compañeros.						
COMUNICACIÓN INTERNA.		1	2	3	4	5
1. Considera que los medios de comunicación son esenciales para mantener una apropiada y eficaz comunicación.						
2. Cuando su Jefe delega funciones a otra persona usted encuentra apoyo y orientación en ella como lo encuentra en su Jefe.						
3. Los informes que usted presenta son tenidos en cuenta.						

