

SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PRÁCTICA PROFESIONAL VIVIDO
POR ESTUDIANTES DE TRABAJO SOCIAL EN LA REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL DURANTE AGOSTO DE 2011 A JUNIO DE 2012

ANGIEE ROCIO BUITRAGO BAYONA
ASTRID CAROLINA ROMERO MUÑOZ
FLORALBA JIMÉNEZ OLIVERA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
BOGOTÁ D.C

2012

SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PRÁCTICA PROFESIONAL VIVIDO
POR ESTUDIANTES DE TRABAJO SOCIAL EN LA REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL DURANTE AGOSTO DE 2011 A JUNIO DE 2012

ANGIEE ROCIO BUITRAGO BAYONA
ASTRID CAROLINA ROMERO MUÑOZ
FLORALBA JIMÉNEZ OLIVERA

TRABAJO DE GRADO TÍTULO PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL

TUTORA
ANDREA HERNÁNDEZ LEON
TRABAJADORA SOCIAL – MAGISTER EN CIENCIA POLITICA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
BOGOTÁ D.C

2012

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

En primera instancia queremos dar gracias a Dios por ser nuestra guía, y por brindarnos la oportunidad de culminar nuestra carrera profesional en Trabajo Social.

A nuestra familia que son el motor de nuestra vida, y que sin su apoyo incondicional no habiéramos logrado alcanzar una de las etapas más importantes que dan inicio a uno de los caminos que tenemos que recorrer en el transcurso de nuestras vidas.

De igual forma, agradecemos el apoyo de la profesora Andrea Hernández quien con su conocimiento y apoyo estuvo presente en nuestro proceso de aprendizaje y nos brindo las pautas para desarrollar nuestra sistematización.

Resaltamos el apoyo de nuestros docentes, y compañeros de clase que durante nuestro proceso académico estuvieron presentes, con enseñanzas que han permitido nuestro crecimiento profesional y personal.

RESUMEN

El sistematizar la práctica profesional permitió realizar un ejercicio descriptivo, reflexivo y de aprendizaje, ya que el analizar críticamente los procesos ya vividos generan futuros cambios que servirán de transformación para reconstruir y mejorar las futuras prácticas, teniendo en cuenta aspectos positivos y negativos que reflejen la visión amplia de la sistematización.

La sistematización de la práctica profesional en una institución tan importante para el país, como lo es la Registraduría Nacional del Estado Civil amplió los conocimientos acerca de la labor del Trabajador Social en el área organizacional.

ABSTRAC

CONTENIDO

1. Introducción.....	6
2. Justificación.....	8
3. Objetivos.....	11
3.1 Objetivo General.....	11
3.2 Objetivo Específicos.....	11
4. Experiencia a Sistematizar.....	12
4.1 Gerencia de Talento Humano.....	17
4.2 La Coordinación de Desarrollo Integral del Desempeño.....	18
4.2.1 Bienestar laboral.....	20
4.2.2 Salud Ocupacional.....	23
4.2.3 Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (Capacitación).....	24
4.4 Trabajo Social Organizacional.....	27
4.5 Clima Organizacional.....	29
5. Ruta Metodológica según Antonio Sandoval.....	31
5.1 Objetivos.....	31
5.2 Justificación.....	31
5.3 Contextualización y reconstrucción de la práctica.....	32
5.4 Descripción.....	33
5.4 Interpretación.....	33
6. Aprendizajes disciplinares.....	34
6.1 Aprendizajes teóricos y prácticos.....	34
6.2 Aprendizajes personales y profesionales.....	42
7 Bibliografía.....	46
Anexos	

INTRODUCCIÓN

La práctica en la Registraduría Nacional del Estado civil, inicia como un nuevo campo de práctica profesional para veinticinco estudiantes de Trabajo Social de Uniminuto en el II semestre del 2011 y el I semestre del 2012, siendo este un reto para el quehacer profesional del Trabajo Social organizacional, teniendo como objetivo principal ofrecer alternativas de superación de los factores que afectan el clima organizacional.

El sistematizar la experiencia en la Registraduría aportó positivamente a la formación profesional, ya que permitió realizar una reflexión a través de una mirada crítica del proceso de práctica profesional, por ello es primordial partir de la teoría que explica la importancia que tiene sistematizar estas experiencias; Según Oscar Jara [1] "Sistematizar experiencias significa entender por qué ese proceso se está desarrollando de esa manera, además de ello entender e interpretar lo que está aconteciendo, a partir de un ordenamiento y reconstrucción de lo que ha sucedido en dicho proceso; por lo tanto, en la sistematización de experiencias, partimos de hacer una reconstrucción de lo sucedido y un ordenamiento de los distintos elementos objetivos y subjetivos que han intervenido en el proceso, para comprenderlo, interpretarlo y así aprender de nuestra propia práctica"¹.

De acuerdo con lo anterior podemos entender que el proceso de sistematización que el lector encontrara al interior de este documento le permitirá conocer lo que aconteció a partir de un ordenamiento de la experiencia y del proceso de práctica vivido, a través de la descripción del contexto del campo de práctica, de acuerdo con su ubicación geográfica, su contenido institucional, su marco legal, conceptual y el desempeño que alcanzaron los estudiantes de Trabajo Social dentro de la

¹ JARA, Oscar. La concepción de la sistematización. En Dilemas y Desafíos de la Sistematización de Experiencias. [en línea]. (2001). [consultado 02 de febrero de 2012]. Disponible en <http://www.grupochorlavi.org/webchorlavi/sistematizacion/oscarjara.PDF>.

institución, no solo para quedarnos en la reconstrucción de lo sucedido, sino para realizar una interpretación crítica de lo ocurrido y así mismo rescatar los aprendizajes que posean una utilidad para el futuro.

El siguiente documento contiene información necesaria que da muestra de la interpretación que se le dio a la experiencia bajo una mirada crítica dándola a conocer de manera detallada y de forma integral, resaltando así aspectos relevantes que tuvieron importancia dentro del proceso de práctica, adicionalmente se encontrarán los diferentes acercamientos que se dieron entre los estudiantes de Uniminuto y la Registraduría de acuerdo a las reuniones que se acordaron, también las diferentes actividades que se realizaron en el campo de práctica, los conocimientos adquiridos tanto teóricos como prácticos que permitieron la construcción de un perfil del trabajador social en el área organizacional, y la reflexión que permitió a los estudiantes identificar los aprendizajes, y logros obtenidos durante la práctica.

Finalmente dentro de este trabajo también se evidenciarán las diferentes dificultades que cambiaron el rumbo de los acuerdos establecidos entre Uniminuto y la Registraduría, situaciones que a pesar de afectar el objetivo de la práctica dieron paso a reflexiones y análisis positivos que aportaron al aprendizaje profesional y personal de cada uno de los estudiantes, y a los futuros procesos de práctica profesional de Uniminuto.

JUSTIFICACIÓN

El presente documento se realiza inicialmente porque la Sistematización hace parte del plan de estudios del programa de Trabajo Social de Uniminuto, como una de las opciones para elaboración del proyecto de grado contemplado como requisito indispensable del proceso de formación; adicionalmente es importante reconocer el valor de las prácticas académicas que permiten llevar a replantear la formación de profesionales con la capacidad de reflexionar sobre su quehacer en cualquier campo de actuación redimensionando sus alcances como seres críticos. Lo anterior indica que las prácticas profesionales y la finalización del proceso académico no solo hacen parte del análisis, la reconstrucción de los saberes, sino que favorecen el desarrollo y las destrezas de profesionales íntegros. Se elige como opción de grado la sistematización porque facilita la reconstrucción del proceso vivido y visualiza e identifica los aprendizajes obtenidos en la práctica profesional de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

La siguiente sistematización comienza desde el análisis de la práctica en la Registraduría Nacional Del Estado Civil, pasando por la reconstrucción ordenada de la experiencia y su interpretación crítica, porque a través de estos pasos se crea la base fundamental para la construcción de propuestas claras, útiles, significativas y transformadoras, todas en pro de aprendizajes demostrativos de la experiencia sistematizada que contribuirán a la transformación de realidades y de contextos, políticos, sociales, educativos y culturales.

La práctica profesional es la fuente de aprendizaje más importante y la más cercana a una realidad laboral, como aprender de ella no es solo un desafío metodológico y técnico, sino que también se convierte en un construir de capacidades y potencialidades, es por eso que esta sistematización es importante porque da muestra de la experiencia vivida, a través de cada uno de los procesos,

actividades, y diferentes situaciones que se presentaron a lo largo de la práctica profesional.

De igual manera se identifica el porqué fue necesaria la participación y el quehacer del Trabajador Social en espacios como la Registraduría Nacional del Estado Civil, teniendo en cuenta que siendo una entidad pública, única en el proceso electoral y de identificación del ciudadano, tenían una visión errada de dicha profesión, y es allí desde nuestra acción donde se permite reconocer la importancia de la profesión en las organizaciones convirtiéndose en un nuevo reto para los estudiantes y para el programa de Trabajo Social.

Nuestra sistematización evidencia una revisión y evaluación del proceso de la práctica profesional en el campo de la Registraduría Nacional del Estado Civil que ofrece el programa de Trabajo Social de la Universidad Minuto de Dios, a través de una descripción de fortalezas y debilidades, para así optimizar el proceso de formación académica de los estudiantes de Trabajo Social que cursan séptimo y octavo semestre, el porqué de la importancia de esta descripción se basa en que cada uno de los estudiantes se proyecte de manera satisfactoria y que además cumpla con todo lo propuesto para desarrollar su labor profesional; teniendo en cuenta que las prácticas profesionales no son solo el prestar un servicio, sino un proceso educativo que posibilita el análisis de diferentes problemáticas sociales, permitiendo que el estudiante intervenga a través de la aplicación y construcción de metodologías, técnicas de intervención e intervención social facilitando así el cambio social.

El producto final de nuestra sistematización, sus contenidos y resultados reflejan las principales reflexiones críticas y observaciones por parte de los diferentes actores participantes de la práctica que a la vez fueron partícipes de la sistematización, es ahí donde podemos hablar de una sistematización participativa porque se convirtió en un proceso colectivo donde cada participante aportó desde

su experiencia individual, para construir una visión colectiva de la experiencia realizada, así como un nuevo conocimiento para cada una de nosotras, Y para la institución participante como lo fue la Registraduría Nacional del Estado Civil. En este sentido independientemente del resultado obtenido este se convierte en un aprendizaje para todos los participantes porque no se centra en resultados obtenidos o en impactos logrados, sino en el proceso mismo, su dinámica avances y reflexiones.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar el proceso de práctica profesional de Trabajo Social Uniminuto en la Registraduría Nacional del Estado Civil entre el período agosto de 2011 a junio de 2012

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Reflexionar bajo una mirada crítica el proceso de práctica profesional para la construcción de un ordenamiento de la experiencia vivida
- Reconocer las fortalezas y debilidades evidenciadas durante la experiencia de la práctica profesional
- Potenciar el quehacer profesional de Trabajo Social a través de los aprendizajes obtenidos en la práctica profesional.

4. EXPERIENCIA A SISTEMATIZAR

La práctica profesional de acuerdo a los lineamientos de la vicerrectoría académica de Uniminuto, se define como “la actividad complementaria a la formación del estudiante, a través de la vinculación a una organización para realizar una labor específica en el área disciplinar que satisfaga la carrera que adelanta, con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso de su formación académica”².

La organización a la cual se vincula el estudiante se denomina campo de práctica y requiere de un convenio específico que efectúa la Universidad con alguna entidad, esta puede ser dentro de las mismas unidades administrativas de Uniminuto, como fuera de ella con entidades públicas y privadas u organizaciones sin ánimo de lucro; la facultad debe realizar el respectivo acompañamiento de control, asesoría y seguimiento del estudiante, como así mismo velar para que los acuerdos establecidos y las condiciones necesarias se cumplan por parte del campo de práctica.

El campo de práctica en la Registraduría Nacional del Estado Civil, inicia en el II semestre de 2011, como una nueva opción para veinticinco estudiantes de Trabajo Social de VII y VIII semestre de Uniminuto, siendo un reto para los estudiantes de Trabajo Social en el área organizacional, ya que se empiezan a generar procesos de apoyo al área de Talento Humano, Bienestar Laboral, Salud Ocupacional, entre otros, mediante la propuesta y ejecución de procesos tanto individuales, como grupales de los funcionarios a nivel Central, Distrital Auxiliar.

² Tomado de
<http://chs.uniminuto.edu/texto/documentos_institucionales/lineamientos_practica_profesional.pdf> 04 de febrero de 2012.

En la Registraduría, el accionar de la práctica profesional en Trabajo Social esta dirigida por la Coordinación de Desarrollo Integral y Desempeño, coordinación sujeta a la Gerencia de Talento Humano de la Registraduría a nivel Central, donde el Trabajo Social tiene como objetivo dar a conocer la concepción de Trabajo Social organizacional, definir el rol del profesional, articular su actuar con las diferentes disciplinas como: Psicología, Terapia ocupacional, Ingeniería industrial, entre otras, para realizar un trabajo interdisciplinar que a su vez posicione y establezca la profesión como eje temático primordial para el fortalecimiento de la Coordinación de Desarrollo Integral de desempeño y en general de la institución.

La sede principal de la Registraduría Nacional del Estado Civil se encuentra ubicada en Bogotá, la capital de Colombia en el centro del país en la Avenida Calle 26 No 51-50, en la localidad 13 de Teusaquillo, la cual es un territorio completamente urbanizado, sin embargo aun así tiene muchas zonas verdes en sus parques metropolitanos, y en algunas avenidas principales, también cuenta con varios canales de ríos, sus limites se encuentran identificados por entidades importantes para el país como lo son la Gobernación de Cundinamarca, la Superintendencia de Sociedades y el Invima; entre las vías de acceso se encuentran comprendidas entre la Calle 63 al norte, la Calle 26 y la Calle 22 al sur, desde la Carrera 14 hasta la Avenida Caracas al oriente, y la Avenida 68 al occidente.

La Registraduría se divide en 1.934 sedes a nivel nacional, 43 Registradurías especiales, 1.102 municipales y 36 auxiliares ubicadas en Bogotá y sus alrededores, 1 distrital, ubicada en la Carrera 8 No. 13 – 31 en el centro de la capital y 20 Registradurías auxiliares distribuidas en cada una de las diferentes localidades de la ciudad, adicionalmente el CAIC Centro de Atención e

Información Ciudadana y el Archivo alfabético hacen parte también de la atención a los ciudadanos³.

Los orígenes de la Registraduría Nacional del Estado Civil, como entidad llamada a responder por la elaboración de la cédula de ciudadanía, se remontan al año 1.934, cuando se designó a la Sección Electoral para encargarse de las funciones relacionadas con la cedulación; más tarde, en 1.935, en atención a que el volumen de trabajo se hacía cada vez mayor, se dispuso que en el Ministerio de Gobierno funcionara la Oficina Nacional de Identificación Electoral, con tarjetas dactiloscópicas decadactilares, negativos fotográficos de los ciudadanos, archivo alfabético, numérico y dactiloscópico⁴.

La Registraduría Nacional del Estado Civil es una institución pública esencial para el desarrollo del país, ya que garantiza el derecho a que tienen todas las personas Colombianas a su identificación como se encuentra consagrado en la Constitución Política de Colombia de 1.991; además uno de los objetivos principales es organizar y garantizar los procesos electorales, los derechos civiles, políticos y sociales, promoviendo la democracia y la participación social; donde la institución fundamenta que garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, estén sujetos a la neutralidad y objetividad; así mismo se proyecta como una Institución con alta credibilidad, siendo reconocida por la excelencia en la prestación de los servicios a su cargo, facilidad de acceso a toda la población y atención humanizada, mediante la utilización de las más modernas tecnologías y el desarrollo integral y compromiso de sus funcionarios⁵. **(Ver Cuadro 1)**

³ Tomado de la Cartilla presentación de Inducción de la Registraduría Nacional del Estado Civil (PDF) 13 de Marzo 2012.

⁴ Tomado de <http://www.registraduria.gov.co/-Historia,218-.html> 13 de marzo de 2012.

⁵ Tomado de la Cartilla presentación de Inducción de la Registraduría Nacional del Estado Civil (PDF) 13 de Marzo 2012.

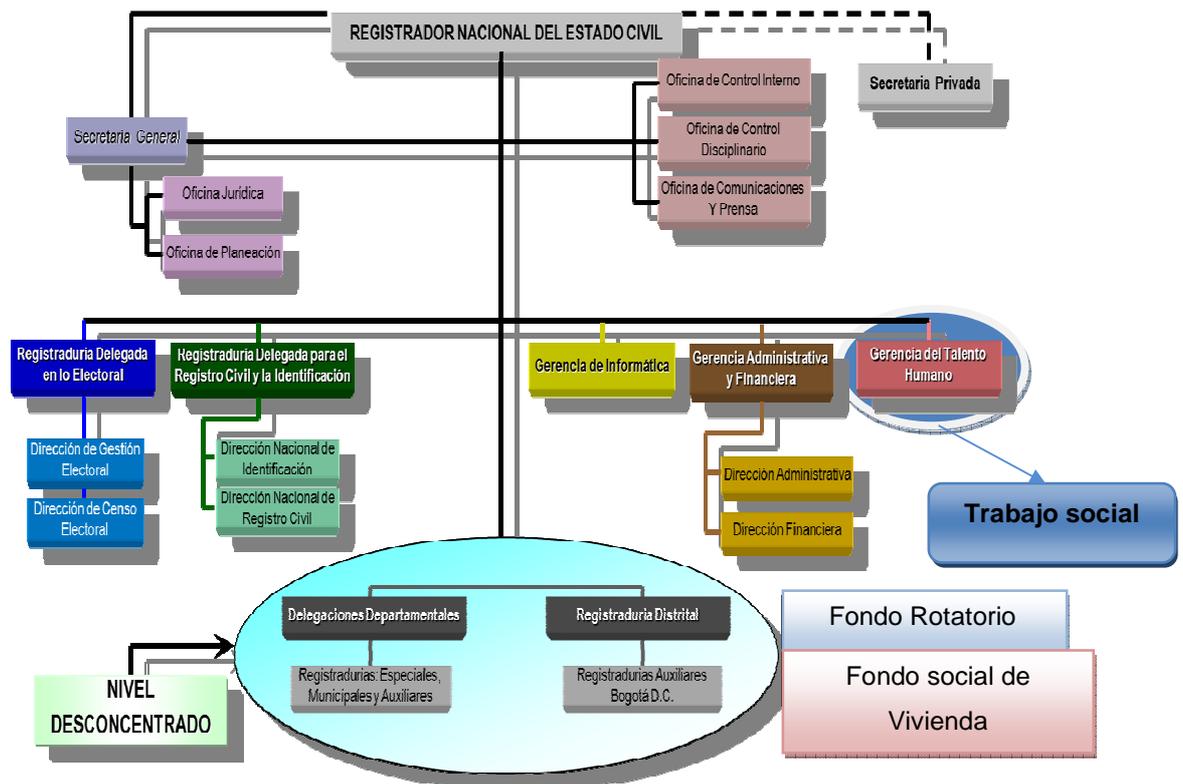
Algunas de las principales funciones que desempeña la Registraduría Nacional Del Estado Civil son:

- Proponer las iniciativas sobre proyectos de ley y presentarlos a consideración del Consejo Nacional Electoral por conducto del Registrador Nacional.
- Adoptar las políticas del Registro Civil en Colombia y atender lo relacionado con la adopción, ejecución y control de los planes y programas propios del registro civil.
- Garantizar en el país y el exterior, la inscripción confiable y efectiva de los hechos, actos y providencias sujetos a registro.
- Difundir las normas y procedimientos a seguir dentro del proceso de registro civil y adelantar campañas, programas de capacitación en la materia.
- Proteger el ejercicio del derecho al sufragio y otorgar plenas garantías a los ciudadanos.
- Organizar y dirigir el proceso electoral y demás mecanismos de participación ciudadana y elaborar los respectivos calendarios electorales.
- Llevar el Censo Nacional Electoral.
- Llevar las estadísticas de naturaleza electoral relacionadas con los resultados.
- Responder las solicitudes de personas naturales o jurídicas y organismos de seguridad del Estado o de la rama judicial en cuanto a identificación de necrodactilias.
- Expedir y elaborar las cédulas de ciudadanía de los colombianos, en óptimas condiciones de seguridad⁶.

⁶ Tomado de <http://www.registraduria.gov.co/-Funciones-de-la-Registraduria-.html> 13 de marzo de 2012.

Cuadro 1

Estructura organizacional de la Registraduría Nacional de Estado Civil



Como se indicó anteriormente la Registraduría es una institución única, principal e importante para el funcionamiento y organización del país, por lo cual integra múltiples dependencias y cuenta con más de 1.500 servidores públicos entre los que se encuentran personal de planta, supernumerarios, contratistas y outsourcing vinculados a nivel Central y Distrital, lo cual hace fundamental el bienestar del recurso humano con el que cuenta la institución, estando bajo la dirección de la Gerencia de Talento Humano y de la Coordinación de Desarrollo Integral de Desempeño.

4.1 Gerencia de Talento Humano

Dentro de las principales dependencias que componen la Registraduría, se encuentran la Gerencia de Talento Humano a cargo del Doctor Julián Murcia, encargada de dirigir y diseñar, de acuerdo con lo que disponga el Registrador Nacional del Estado Civil electo al respecto, las políticas, planes y programas que se deben implantar en materia de Talento Humano para su desarrollo integral, además de ello vigila el cumplimiento de las normas que debe respetar la administración del personal, finalmente elaborar la nómina y liquidación de prestación de servicios entre otros factores de remuneración⁷. **(Ver cuadro 2)**

Conceptualmente la Gerencia de Talento Humano es la responsable de la dimensión humana en la organización, esto incluye contratación de personal que cumpla las competencias necesarias para ejercer un cargo, identificar las necesidades de los funcionarios para encaminar los programas, capacitación a los empleados, y proporcionar ambientes necesarios que generen motivación y productividad en la organización.⁸

La Gestión del Talento Humano es una área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones, es contingente y situacional, depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada como las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

⁷ Tomado de http://www.registraduria.gov.co/Información/regs_dist_cont.htm 17 de marzo del 2012.

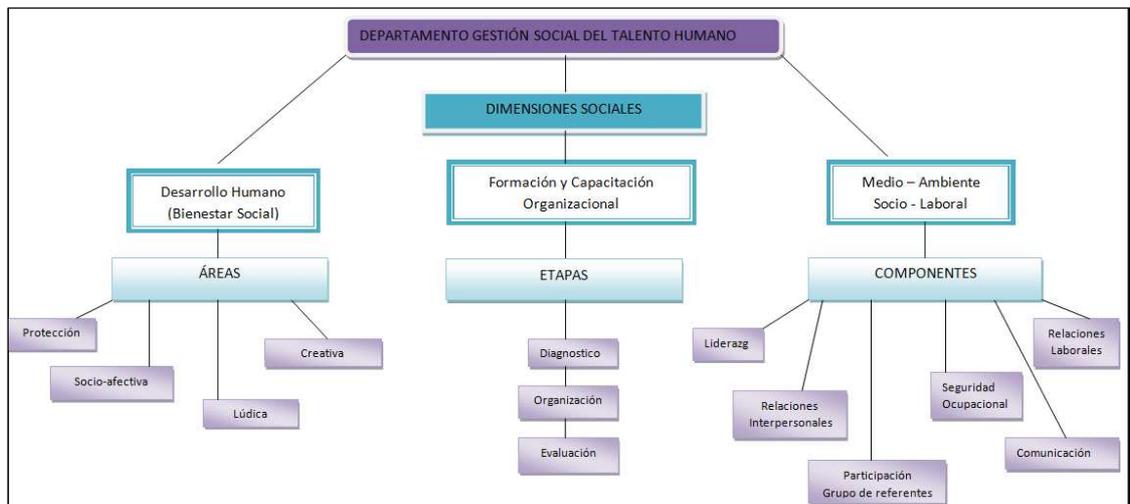
⁸ Tomado de <http://www.slideshare.net/jcfdzmxmanag/gestin-del-talento-humano> 17 de marzo del 2012.

Existen seis procesos que la Gerencia de Talento humano de la Registraduría Nacional de Estado Civil considera importantes en su proceso de dirección y planeación:

- Contratación del personal
- Capacitación al personal
- Orientación al personal
- Re inducción al personal
- Evaluación y desempeño del personas

Cuadro 2

Estructura Organizacional de la Gerencia de Talento humano



4.2 La Coordinación de Desarrollo Integral del Desempeño

Esta Coordinación a cargo del Doctor Rafael Villalba, es la encargada de crear y mantener las condiciones que favorezcan el desarrollo de los funcionarios, el

mejoramiento de nivel de vida y de su grupo familiar, incrementando sus niveles de satisfacción e identificación con su trabajo para el logro de la misión y visión de la Institución.

El Desarrollo Integral es un nuevo enfoque de gestión empresarial que busca desarrollar en las organizaciones la capacidad de descubrir el valor agregado de sus actividades y definir estrategias de innovación que incorporen los requisitos ambientales y sociales; así mismo procura minimizar la cantidad de recursos utilizados mientras que maximiza la creación de valor económico, social, ambiental y a su vez se satisfacen necesidades⁹.

Si bien se ha dicho, el desarrollo no es una evolución totalmente económica porque no garantiza una mejor calidad de vida, ya que depende y requiere del desarrollo integral que orienta ampliando la opción al hombre, es decir le da la posibilidad de identificar lo que socialmente desea y considera importante para su realización.

El desarrollo integral consiste concretamente en la realización sus dimensiones, y no solo del hombre considerado como individuo, sino de todos los hombres, y del mundo como campo en el cual se ejerce la acción humana, articulándose así con el desarrollo humano ya que va mucho más allá del crecimiento o caída de los ingresos, este busca garantizar el ambiente necesario para que las personas y los grupos humanos puedan desarrollar sus potencialidades y así llevar una vida creativa y productiva conforme con sus necesidades e intereses.¹⁰

Adicionalmente la Registraduría Nacional del Estado Civil o cualquier entidad pública o privada, en este caso, la Coordinación de Desarrollo Integral de Desempeño debe lograr reconocer a los funcionarios como seres integrales, que

⁹ Tomado de http://www.disostenible.org/DIS_Definicion.htm 17 de marzo de 2012.

¹⁰ GILBERT Rist. El Desarrollo una creencia occidental. editorial los libros de la catarata año 2002.

tienen derechos y deberes que cumplir, por otra parte dejarlo de ver como una maquina de ingresos, y empezar a identificarlo como una persona socialmente activa que cuenta con capacidades que generan un bienestar empresarial, pero a su vez esto no quiere decir que se siga viendo al funcionario como una persona más de la compañía sino que se le permita a este, empezar a escalar académica y laboralmente para que así crezca su nivel de vida.

Es así como el desarrollo integral se centra en ampliar las opciones que tienen los funcionarios dentro de los diferentes ámbitos que integran su vida, es decir, en aumentar el conjunto de posibilidades que los funcionarios pueden obtener y hacer en sus vidas; así el desarrollo se convierte en uno de los componentes más importantes para expandir las opciones de la personas.

La Coordinación de Evaluación y Desempeño se encuentra conformada por tres áreas sujetas al bienestar integral del funcionario, que son el área de Bienestar Social, Salud Ocupacional y Educación para el Trabajo y Desarrollo ó capacitación.

4.2.1 Bienestar Social

Esta área se basa en generar estrategias que promuevan un proceso participativo constante, a fin de mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo de los funcionarios, su nivel de vida y el de su familia; de forma que se incremente un nivel de satisfacción, eficiencia y de identificación con la institución.

Todo lo anterior a través de:

- Identificación de necesidades reales de los funcionarios.
- Diseño e implementación de programas de motivación e identidad con el trabajo.

- Fortalecer la motivación de los funcionarios de tal modo que puedan insertar dentro de su cultura organizacional el valor del servicio a la comunidad.
- Empezar acciones orientadas a la participación de los funcionarios en distintas actividades.
- Propiciar actividades encaminadas a mejorar la comunicación entre los funcionarios.
- Promover la unidad familiar a través de espacios formativos y recreativos con el fin de que el funcionario logre un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral.
- Orientación individual frente a situaciones personales, familiares y sociales que afecten al funcionario; ya que esto puede influir en su desempeño laboral.¹¹

Fundamentalmente el Bienestar Social dentro de la concepción de desarrollo a escala humana, compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece, en este caso la Registraduría Nacional de Estado Civil, reconociendo además que forma parte de un entorno social. Resulta aquí importante tomar en conclusión la estrecha vinculación con la misión institucional de la organización como espacio para el desarrollo del hombre.

Es imprescindible considerar que son las personas quienes dinamizan y agregan valor a los recursos materiales y económicos, quienes generan ideas, capacidad y cambios culturales, constituyéndose en el más valioso de los recursos al servicio de cualquier organización. Se reconoce además que los funcionarios públicos son la imagen misma del servicio a la comunidad y son quienes están

¹¹ MAX-NEEF, Manfred. Desarrollo a Escala Humana. Una opción para el futuro. Centro de alternativas para el desarrollo, Fundación Dag Hammarskjold. Medellín. 2000.

permanentemente en contacto directo con los usuarios, que puedan lograr el verdadero acercamiento del Estado al Ciudadano.

La gestión del Bienestar Social Laboral ha redefinido su perfil, al adoptar una visión alternativa que supere los enfoques bajo los que se ha aplicado y por los que se ha caracterizado; es necesario, entonces, replantear las concepciones tradicionales ligadas únicamente a servicios asistenciales y a actividades ocasionales ofrecidas al funcionario en forma individualizada en las que el funcionario aparece como sujeto pasivo o receptor de servicios.

Es por eso que el bienestar se concibe como parte fundamental de la Gerencia de Talento Humano y su objetivo se orienta en garantizar el desarrollo integral de los funcionarios y de la entidad, teniendo en cuenta que el factor humano es el principal activo de una organización y que la eficiencia y la efectividad de ella dependen, en gran medida, de la contribución de las políticas de la Gerencia del Talento Humano para el logro de los objetivos propuestos.¹²

El Bienestar Social se entiende así, como un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del servidor público, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades estatales.

¹² TIRADO MEJÍA, Álvaro, BANQUERO, Harold. Comisión presidencial para la reforma del Estado Colombiano. Las obligaciones del Estado frente al Bienestar Social de la comunidad. Relatorías sobre las ponencias presentadas 1990.

4.2.2 Salud Ocupacional

La finalidad de esta área es proteger la salud física y mental en los puestos de trabajo de los funcionarios a través del Sistema General de Riesgos Profesionales, ya que este, de acuerdo con el Ministerio de trabajo “Es un conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirles como consecuencia del trabajo que desarrollan, además de mantener la vigilancia para el estricto cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional”.¹³

La salud ocupacional como actividad multidisciplinaria promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo; sin embargo no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, también puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales.

Cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para los gobiernos, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo. Para eso suele realizar

¹³ LOPEZ LUNA, Emilia y CHAPARRO MALDONADO Melba. Competencias laborales del trabajador social vistas desde el mercado laboral. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. [en línea]. Bogotá Colombia (2006) [consultado 16 de marzo de 2012] Disponible en. <http://www.revistatabularasa.org/numero_cinco/luna.pdf>.

inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.¹⁴

Es importante tener en cuenta que la precariedad del empleo incide en la salud ocupacional de sus funcionarios. La Registraduría Nacional de Estado Civil tiene como ARP asignada a la Institución Positiva antes Seguro Social, de acuerdo a la clasificación de factores de riesgo las actividades de trabajo desempeñadas por los funcionarios de la Registraduría se encuentran en la clase 1, la cual contempla actividades consideradas de riesgo mínimo ya que son labores de trabajos administrativos de oficina, entre otros se encuentran, la mayor parte de actividades comerciales, actividades financieras, centros educativos, y restaurantes.

Debido al incremento de los accidentes de trabajo, los cambios tecnológicos, la poca capacitación de los empleados, la manipulación de materiales de uso delicado, infraestructuras inadecuadas y en alguna medida por fallas humanas, hacen necesario que toda empresa pueda contar con un manual que sirva de guía para minimizar estos riesgos. Adicionalmente existen programas de salud ocupacional que cuentan con elementos básicos, que incluyen información importante acerca de la prevención de accidentes, evaluación médica de los empleados, investigación de los accidentes que ocurren con mayor frecuencia con estrategias de divulgación para evitarlos.

4.2.3 Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (Capacitación)

En Colombia el término Capacitación fue modificado por nombre de educación para el trabajo y el desarrollo humano, según la ley 1064 de Julio 26 de 2006 por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el

¹⁴ Tomado de <http://definicion.de/salud-ocupacional/> 17 de marzo de 2012

trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación.

Mediante la ley 1064 del 2006 “el Estado reconoce la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano como factor esencial del proceso educativo de la persona y componente dinamizador en la formación de técnicos laborales y expertos en las artes y oficios. En consecuencia las instituciones y programas debidamente acreditados, recibirán apoyo y estímulo del Estado, para lo cual gozarán de la protección que esta ley les otorga”.¹⁵

A partir de lo anterior, la capacitación se define como “el cambio planeado en la conducta de las personas hacia las metas, objetivos y actividades organizacionales, la capacitación es producto del cambio y en ocasiones la causa de éste.” De igual forma se refiere a ella como formación y perfeccionamiento, lo cual la define como: “Cualquier esfuerzo por mejorar el rendimiento actual o futuro mediante la mejora de las capacidades del empleado a través del aprendizaje. Puede lograrse cambiando las actitudes del empleado o mejorando sus habilidades y conocimientos”.¹⁶

La capacitación además se convierte en uno de los aspectos fundamentales que se tienen dentro de la organización, puesto que permite que los funcionarios fortalezcan sus potencialidades y destrezas, así mismo reforzar las debilidades o falencias que estén presentando, facilitando de manera considerable, el desempeño laboral en cuanto a funciones o tareas a desempeñar, lo cual es favorable para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

¹⁵ PEINADO Hemel y RODRIGUEZ José. Formación para el trabajo y el desarrollo humano, guía de gestión y administración. 1ª.ed. Magisterio de Colombia. Bogotá 2009.

¹⁶ BARRENTES, Dolan y CASTILLO, Jackson. Capital Humano y capacitación en las empresas 2008.

De esta manera se generan acciones educativas las cuales van a encaminadas a mejorar la calidad de vida de los funcionarios, con seminarios teórico- prácticos en temas como sexualidad, nutrición, salud, recreación y práctica deportiva etc; aspectos que generan un sentido de identidad con la organización, mayor autoestima y mejoran sustancialmente el perfil de motivación de los funcionarios.

Cabe resaltar que el papel del Trabajador Social es fundamental porque mediante los programas y las acciones realizadas se pretende que los funcionarios desarrollen competencias de varios tipos entre las que se pueden mencionar la competencia intelectual, creatividad, la solución de problemas, competencias interpersonales, comunicación, trabajo en equipo, como también liderazgo, manejo de conflictos con lo cual se busca que los funcionarios tengan una formación integral que les permita un desarrollo no solo a nivel laboral si no también personal.

El campo de práctica de la Registraduría Nacional del Estado Civil abrió sus espacios en la Gerencia de Talento Humano para fortalecer el equipo de la Coordinación de Desarrollo Integral y Desempeño articulando así el Trabajo Social con las otras áreas, siendo importante definir el rol y las funciones de los estudiantes para posicionar el Trabajo Social dentro de la Institución.

En tal sentido es importante teorizar el rol del Trabajador Social en el área organizacional, y adicionalmente en cada una de las áreas en las que tendrían lugar, para realizar un trabajo interdisciplinar con las oficinas de Bienestar Social, Salud Ocupacional y Educación para el Trabajo y el Desarrollo (Capacitación).

4.4 Trabajo Social Organizacional

En cuanto a su perfil el trabajador social establece las realizaciones profesionales y los criterios que lo definen, a través de las competencias que se entienden como la interacción dinámica entre distintos conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes movilizados según la característica del contexto en el que se encuentre el profesional.

Según Angélica Herrera Loyo, argumenta que el “Trabajo Social organizacional centra su atención en problemas y necesidades de la empresa, de la organización de empleados y trabajadores desde una perspectiva integral, englobando aspectos económicos, psicológicos, sociales, relaciones productivas y relaciones humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente propicio y satisfactorio por lo que su objetivo es conocer los factores y demandas sociales del grupo trabajador”.¹⁷

Esto implica que el Trabajador Social promueve el mejoramiento de las condiciones de trabajo en que se desarrollan los diferentes grupos que integran el personal de la empresa, lo que contribuye al mejoramiento de las relaciones laborales; teniendo como objetivo generar procesos de desarrollo que impacten en una mayor productividad, por medio del conocimiento de factores socio – culturales de la organización y de sus funcionarios, así como la puesta en práctica de programas de atención social.

Adicionalmente por esto la participación del profesional en Trabajo Social dentro de una empresa se hace necesaria, ya que propicia cambios que promuevan el bienestar social y laboral que rigen el funcionamiento de las organizaciones, buscando un sentido de compromiso y pertenencia hacia la compañía,

¹⁷ .HERRERA LOYO, Angélica. Manual de trabajo Social: Trabajo Social en Empresas. ENTS UNAM México 2005.

contribuyendo al mismo tiempo a elevar el nivel de satisfacción laboral del mismo, propiciando un clima organizacional favorable a la productividad, eficiencia, eficacia y calidad de sus servicios.

El Trabajo Social hoy en día ha tenido una transformación, debido a que la dinámica social esta en constante cambio y consigo ha traído diferentes situaciones, que han generan un impacto en la salud, en lo político, económico, social, cultural y en general en varios aspectos que complementan la vida de las personas; por esta razón el Trabajador Social se enfrenta a nuevos desafíos y con miras a una transformación social, para esto el profesional debe responder a las necesidades sociales que tenga determinada organización, interviniendo en las situaciones ó problemas que se presenten, siendo parte en la toma decisiones de la formulación de políticas sociales, contribuyendo así al empoderamiento y defensa de los derechos humanos.¹⁸

Un Trabajador Social para una organización como la Registraduría Nacional del Estado Civil debe contribuir a que las personas de la organización desarrollen destrezas personales e interpersonales, generando motivación para que proporcione resultados óptimos, siendo tenidos en cuenta como personas a las cuales se les debe respetar sus derechos y el entorno social en el que cada uno vive; además el Trabajador Social debe realizar diagnósticos que sean lo suficientemente completos y profundos para poder conocer la población en un sentido amplio y de esta manera tener la capacidad de formular estrategias, que puedan ayudar a mejorar ciertos procesos en que se detecten falencias; así mismo crear estrategias de prevención y promoción generando valores tales como lo son la igualdad, la equidad, el trabajo en equipo, el respeto, la tolerancia, responsabilidad, compromiso, el respeto por los derechos humanos entre muchos otros, y por último apoyar las áreas de Bienestar Social, Salud Ocupacional,

¹⁸ COMISIÓN MIXTA DEL PERFIL PROFESIONAL. (Consejo General, y aéreas de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Perfil del Trabajador Social siglo XXI. [en línea]. (2003). [consultado 05 de febrero]. Disponible en <http://webs.uvigo.es/educacion-ou/archivos/PERFIL-PROFESIONAL-TS.pdf>.

Educación para el trabajo y el desarrollo humano (Capacitación) a través de la gestión de redes de apoyo tanto internas como externas que agilicen , faciliten y proporcionen el cumplimiento de las diferentes actividades , programas y objetivos que favorecen el bienestar integral de los funcionarios dentro de las que se encuentran hábitos saludables, educación y vivienda, medio ambiente, riesgos profesionales, pausas activas, brigadas de salud, celebración de fechas especiales, entre otras que propongan las diferentes áreas.

Dentro de los aspectos más importantes el clima organizacional es primordial para el Trabajo Social ya que le permite tener un amplio campo de acción, contribuyendo así en la manera en la que el profesional de Trabajo Social ve al funcionario de forma integral.

4.5 Clima organizacional (CO)

Se refiere a la forma en como los funcionarios perciben su relación con el ambiente de trabajo y que determina su comportamiento dentro de la entidad, dentro de esta percepción se ponen en juego las experiencias personales de cada uno de los funcionarios, sus necesidades, sus motivaciones, deseos, expectativas y valores, cuyo conocimiento es indispensable para que los funcionarios puedan entender dichos comportamientos y modificarlos.

Existen una serie de aspectos que influyen en el clima laboral de los empleados, entre los que se encuentran los estilos de liderazgo, la claridad en la definición de objetivos, como se gestiona la toma de decisiones, los procesos de comunicación, y la estructura, propios de una organización que influyen en el comportamiento laboral de un empleado y que se asocian normalmente como incidentes en el CO.

En este sentido, conocer y comprender la forma en cómo los empleados de una entidad perciben su realidad laboral mediante un apropiado diagnostico que

identifique aquellas aéreas de conflicto, constituye una herramienta esencial para implementar la intervención necesaria de manera que se realice un cambio planificado que conduzca a un mayor bienestar y a una mayor productividad.¹⁹

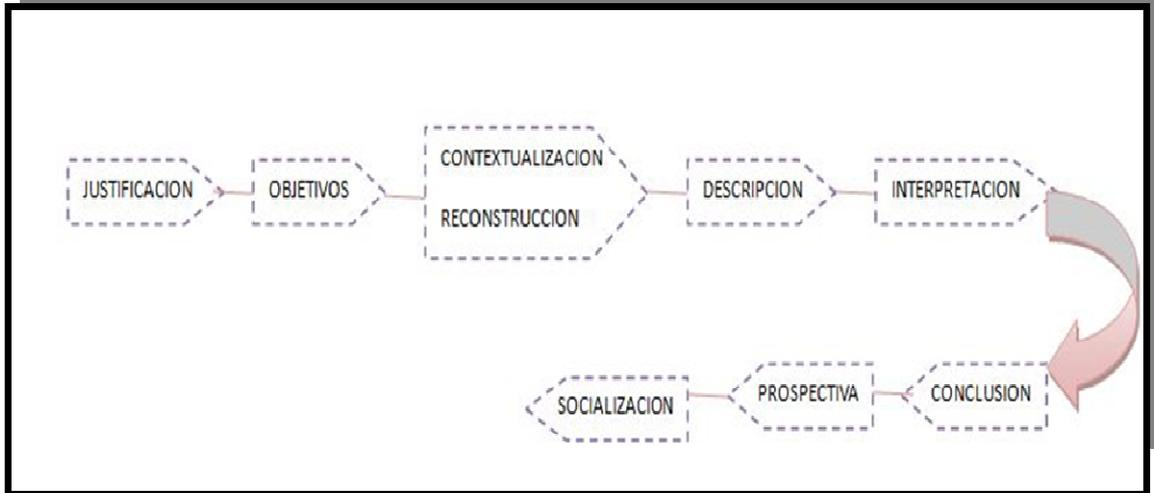
Este toma lugar dentro del ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales, los estados de ánimo y como estas variables pueden afectar al desempeño de los trabajadores, además forma parte de la cultura de la empresa es decir su personalidad y varía de acuerdo al comportamiento y temperamento de cada persona que trabaja dentro de la institución. Cada empresa tiene su propio clima y desde el punto de vista del desarrollo, se espera que se facilite la consecución de los objetivos de la organización brindando la oportunidad a sus miembros para alcanzar simultáneamente sus metas personales. La importancia de este punto se valora cuando existen tensiones, gran inestabilidad en las organizaciones o cambios repentinos y bruscos en las legislaciones que acarrear necesariamente la modificación de objetivos o procedimientos.

De esta manera el clima organizacional se puede ver afectado por falencias dentro las áreas que componen la Coordinación de Desarrollo Integral para el Desempeño (Bienestar Social, Salud Ocupacional, Educación para el trabajo y el desarrollo Humano); es decir si los funcionarios no están bien, en cuanto a sus condiciones laborales y familiares, en su salud física como mental y en su capacitación laboral para desempeñar sus funciones laborales, esto traerá como consecuencia inconvenientes en el trabajo en equipo, en relaciones personales jefe - empleados y viceversa, estrés laboral, falta de comunicación, e incluso en las relaciones familiares aspectos de productividad, satisfacción y funcionamiento laboral; situaciones que son responsabilidad de solventar para cada uno de las áreas de apoyo que fortalecen el bienestar laboral.

¹⁹ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. El Clima Organizacional. [en línea]. Abril (2001). [consultado el 01 de mayo de 2012] Disponible en. <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Clima%20Organizacional.pdf>.

5. RUTA METODOLÓGICA “ANTONIO SANDOVAL”

La siguiente ruta metodológica tiene como énfasis las acciones y necesidades del proceso de práctica profesional Registraduría Nacional del Estado Civil, así mismo orienta los procesos desarrollados por parte de los estudiantes de trabajo social en la organización.



5.1 Justificación

Para tener una comprensión más profunda del proceso vivido en la práctica profesional, con el fin de aportar enseñanzas surgidas y optimizar el proceso de esta, y del quehacer del estudiante en el campo de práctica.

5.2 Objetivos

Presentar el proceso de práctica profesional de Trabajo Social de Uniminuto en la Registraduría Nacional del Estado Civil.

5.3 Contextualización y Reconstrucción de la Práctica

Nuestra experiencia en la Registraduría nacional del estado civil, inicia el 13 de junio de 2011, teniendo como primer acercamiento con los diferentes funcionarios del área de Gerencia de Talento Humano la inducción donde cada profesional se hacía responsable de dar a conocer las potencialidades y situaciones no resueltas dentro de la Registraduría, es decir, una visión general donde el Trabajador Social tendría que proponer.

Los estudiantes obtuvieron un segundo acercamiento, donde se conocieron las instalaciones de la Registraduría central, facilitando el ingreso a varias dependencias y el tener contacto con la mayoría de los funcionarios de la Registraduría Central.

Después se inició un trabajo teórico en donde se realizó el perfil profesional del Trabajador Social, de acuerdo a las necesidades que se encontraron en la Registraduría, reconociendo la labor que cada uno de los estudiantes iba a desempeñar. Se construyeron una herramienta de observación y un perfil socio demográfico que lograron, acercarnos un poco más a nosotras como estudiantes a la realidad que se vivía en ese momento en la Registraduría.

Se elaboraron los marcos referenciales, que facilitaron, comprender y apropiarse de diferentes términos, conceptos y vocablos, totalmente desconocidos, y así mismo que ampliaron el conocimiento hacia la organización situándose en diferentes aspectos demográfico, conceptual, legal.

Posteriormente se permitió, aplicar el estudio socio demográfico en la Registraduría Central y en las diferentes Registradurías Auxiliares, teniendo más contacto con los funcionarios y a su vez facilitó el desplazamiento a cada una de

estas para realizar la construcción de la herramienta de observación, siendo esta una experiencia de reflexión y de reconocimiento.

De igual forma se identificaron por medio de la tabulación del estudio socio demográfico todas las necesidades de las diferentes Registradurías; posterior a ello se crearon grupos que desarrollarían diferentes estrategias, para el fortalecimiento y mejoramiento de las necesidades encontradas a través de las herramientas.

Después de trabajar tres meses en trabajos teóricos y teniendo solo tres visitas al campo de práctica, se comienza a evidenciar la limitación que existe para los estudiantes al desarrollar su trabajo en dicho campo, debido a la cancelación de las diferentes reuniones, y el no cumplimiento de lo acordado tanto por la Registraduría Nacional como por Uniminuto, condujo a estar dos meses fuera del campo de práctica, realizando únicamente trabajos teóricos.

5.4 Descripción

Desde el trabajo de sistematización realizado se logro un ordenamiento de la experiencia desde una mirada crítica, lo que permitió resaltar las fortalezas y debilidades del proceso realizado y en pro a esos aprendizajes obtenidos se pudo identificar el quehacer profesional del Trabajador Social en una institución como la Registraduría Nacional del Estado Civil.

5.6 Interpretación

A través del proceso realizado y observando los planes de acción elaborados por los estudiantes para el campo de práctica, los cuales no se ejecutaron se logro realizar un seguimiento que contribuyo a ver la viabilidad del campo de practica identificando fortalezas y debilidades, generando un análisis de los ejes críticos

que condujo a un cambio favorable para los practicantes, el programa y el campo de práctica.

5.7 conclusiones

- Reconocimiento de concepto de Trabajo Social Organizacional
- La creación y ejecución de diferentes planes de acción enfocados en las diferentes áreas del Talento Humano
- Creación e implementación del Perfil del Trabajador Social en La Registraduría Nacional Del Estado Civil
- La viabilidad de las prácticas profesionales en uniminuto

5.8 prospectiva

- Fortalecimiento del quehacer profesional
- Seguir lineamientos en las prácticas profesionales
- Contar con un interlocutor en las prácticas profesionales
- Construcción de una propuesta de intervención, orientada a la implementación de un espacio virtual como estrategia de comunicación para el fortalecimiento del clima organizacional

6. APRENDIZAJES PERSONALES, PROFESIONALES, TEÓRICOS Y PRACTICOS

6.1 Aprendizajes teóricos y prácticos

Los conocimientos teóricos son un referente que fundamenta el ejercicio profesional, al contraponer lo escrito con la realidad la información adquirida pasa a la acción. El llevar este proceso a la acción fue el desafío más importante que

como estudiantes se logro ya que se fortalecieron las capacidades al momento de producir resultados y cambios concretos en realidades como las de la Registraduría Nacional Del Estado Civil.

Para poder adquirir el reto de la implementacion del Trabajo Social como área fundamental de la Gerencia del Talento Humano en la Registraduría Nacional Estado Civil, se inicia con la importancia de conocer el concepto de Trabajo Social, en este caso en el Código de Ética de la FITS.²⁰ Para identificar el rol de este profesional en la Registraduría, “El Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de Derechos Humanos y Justicia Social son fundamentales para el trabajo social.”²¹

Este concepto permite reconocer al Trabajador Social, como un profesional capaz de participar activamente en la gestion de planes y proyectos en aspectos laborales, además permite relacionarlo con el objetivo que tiene la Gerencia del Talento Humano en la Registraduría Nacional del Estado Civil “Dirigir y diseñar, de acuerdo con lo que disponga el Registrador Nacional del Estado Civil al respecto, las políticas, planes y programas que se deban implantar en materia de talento humano para su desarrollo integral”²², es allí donde se propone un espacio para el Trabajador Social, dado que debe responder al los objetivos, fomentando el bienestar laboral, a partir de la identificación de problemáticas, de proponer alternativas de solución dentro de este campo , pues actualmente en el siglo XXI el trabajador(a) social desarrolla las competencias según la identidad que este obtenga en la academia y en la práctica, enfrentándose al reto y al cambio

²⁰ Tomado de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

²¹ Tomado de http://www3.unileon.es/ce/ets/ficheros/Codigo_FITS.pdf. 25 de marzo de 2012.

²² SAAVEDRA Luisa y CASTRO Gloria - Profesionales Grupo de Desarrollo y Evaluación del Desempeño. cartilla de inducción de la Registraduría Nacional del Estado Civil. P.18.

constante de la sociedad, es por eso que el perfil profesional no debe ser un modelo a seguir estándar, cada profesional lo construye a partir del objetivo de la Organización a la que cual pertenece en este caso la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Al haber reconocido la importancia del Trabajador Social en la institución, se inicia como un reto el crear e implementar el perfil del trabajador social en la Registraduría, ya que no existía el área de Trabajo Social como tal, pero se evidencia la necesidad de establecerlo en pro del bienestar de la organización y de sus diferentes funcionarios.

Por medio de un trabajo colectivo se inicia la construcción del perfil profesional del Trabajador Social de la Registraduría Nacional Del Estado Civil y sus diferentes funciones en las áreas como: Bienestar Social, Salud Ocupacional y Educación para el desarrollo (capacitación). En el cual se establece que:

El profesional en Trabajo Social posee un conjunto de competencias técnicas como conocimiento, metodologías, habilidades, cualidades y actitudes que permiten al trabajador social acceder a una determinada organización en la que desarrollara una función concreta, así mismo el trabajador social descubre y reconoce las diferentes problemáticas sociales y diseña estrategias de acción que le permitan modificar la realidad social a través de la relación con las personas, en un proceso de empoderamiento y prevención de disfunciones y la dinamización de recursos institucionales y comunitarios con la finalidad de aumentar el bienestar.

Se identificaron ocho áreas en las cuales puede intervenir el trabajador social: área administrativa, de bienestar laboral, salud ocupacional, capacitación, asesorías individuales, responsabilidad social empresarial, gestión de servicios,

promoción y diagnóstico social, entre las funciones y acciones que puede realizar en ellas se encuentran:

Administrativa: donde el profesional diseña, propone, ejecuta y evalúa, en coordinación con los jefes de otras dependencias, los programas de Bienestar Social, Capacitación y Salud Ocupacional, que promueven el desarrollo integral de los funcionarios, así mismo propone las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección, capacitación, remuneración, control y desarrollo del personal de la entidad; gestiona la afiliación del personal a la seguridad social (Administradora de Riesgos profesionales ARP, Empresa promotora de salud EPS, Administradora de Fondo de Pensiones AFP) y realiza las visitas domiciliarias y su respectivo informe de las personas que se encuentran en proceso de selección con el fin de complementar los datos sociales y familiares del funcionario.

En cuanto a las funciones en el área de *Bienestar Laboral* el Trabajador Social promueve la unidad familiar a través de espacios formativos y recreativos con el fin de que el funcionario logre una estabilidad entre su vida personal, familiar y laboral, trabaje el área recreativa, lúdica y artística con los hijos de los funcionarios que faciliten su desarrollo y acercamiento con la empresa. Participa en el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas y proyectos de Bienestar Social para funcionarios y pensionados de acuerdo con las normas vigentes. Planea, dirige y coordina las actividades sociales, artísticas, deportivas y culturales para los funcionarios y su familia y Genera espacios de apoyo y asesoría a nivel social, económico y personal para mejorar la calidad de vida del empleado y su familia

En *Salud Ocupacional* coordina con la ARP el levantamiento del panorama de riesgos y el diseño del programa de salud ocupacional, realiza actividades orientadas a la prevención y control de riesgos profesionales, participa en la

coordinación de las actividades relacionadas con seguridad e higiene industrial, medicina, preventiva y del trabajo y el comité de emergencias y realiza los trámites ante las EPS y la ARP en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

El trabajador social tiene como función en el área de *Capacitación* organizar y coordinar talleres, seminarios, conferencias orientados a tratar temas familiares, personales y de superación, dirigidos a los colaboradores de igual manera coordinar con la EPS las charlas de promoción y prevención en salud, jornadas de capacitación para dar a conocer los servicios de la caja de compensación familiar y realiza junto con el área de psicología talleres y círculos de prevención de salud mental.

En cuanto a su labor en las *Asesorías Individuales* brinda orientación profesional frente a situaciones de dificultad como crisis personales, conflictos con la pareja, duelos, pautas para la orientación de los hijos entre otros, hace seguimiento a los funcionarios en lo relacionado a situaciones laborales y personales y realiza la remisión de los casos que no son de la competencia profesional a las instancias pertinentes.

El Trabajo Social en el área de *Responsabilidad Social* empresaria facilita actividades que contribuyan al bienestar y desarrollo de la comunidad y a la creación de un entorno favorable para el crecimiento de la empresa. Participa en programas de acción social a través de los productos y servicios que están relacionados con la empresa y apoya proyectos de infraestructura para mejorar los espacios sociales de los funcionarios.

Por otro lado en la Gestión de Servicios coordina la gestión interinstitucional para apoyar proyectos que fortalezcan el ambiente laboral y gestiona recursos para el fortalecimiento de los programas de redes de apoyo.

Finalmente en cuanto a Promoción y Diagnostico social, desarrolla funciones como el diseño y elaboración de material divulgativo de los proyectos a su cargo y establece y mantiene relaciones interinstitucionales con entidades a fines a los programas, de igual manera realiza estudios sociales, visitas domiciliarias e investigaciones socio familiares para definir la situación del usuario y su entorno, lleva la sistematización de los estudios e investigaciones realizadas por el área de Trabajo Social, para que sirvan como línea base para otros proyectos de desarrollo de la institución.

Como estudiantes de Trabajo Social elaboramos propuestas de acción a partir del estudio socio demográfico y la herramienta de observación aplicados en el segundo semestre del 2011. Estas propuestas fueron diseñadas para el fortalecimiento de la calidad de vida del funcionario en la Registraduría, basadas en diferentes sub áreas del talento humano como lo son Salud Ocupacional, Capacitación, Bienestar Laboral y con la proyección de ejecutarlas en el primer semestre de 2012.

Nuestra propuesta se oriento a la implementación de un espacio virtual como estrategia de capacitación hacia el fortalecimiento del clima organizacional de los funcionarios de la registraduria distrital.

Dicha propuesta virtual tenía como objetivo crear un espacio de comunicación entre los funcionarios de la Registraduría Distrital dentro del ámbito laboral con la implementación de un espacio educativo virtual donde se reconozca la importancia del clima organizacional.

Esta propuesta se centro en los funcionarios, tanto de planta como supernumerario, ya que debido a la carga laboral y a las funciones administrativas desempeñadas al interior de la institución, como estrategia didáctica, educativa e innovadora para afianzar y fortalecer los procesos comunicativos de los

funcionarios respecto al trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y familiares y que a su vez esto no interfiriera ni fuera un limitante respecto a la carga laboral que ellos desarrollan es decir que no obstruya dentro de sus funciones y actividades laborales , pero que tampoco sea un obstáculo para no establecer relaciones interpersonales que contribuyan a un clima laboral.

A partir de lo propuesto se pretendía lograr la creación de un canal de comunicación, a través de un espacio virtual, que sirviera como punto de relajación dentro de su mismo entorno laboral sin que esto interfiera dentro de las funciones y diferentes actividades que ellos deben cumplir a diario, de esta manera se contribuirá a que su trabajo no se convierta en algo mecánico, sino mas bien que estos pequeños espacios virtuales de relajación, y de interacción contribuyeran a mejorar sus capacidades de relacionarse con otros, de hacer su trabajo mas ameno, mucho mas dinámico, y de interacción donde pudieran generarse encuentros para compartir y expresar sentimientos.

La propuesta del espacio virtual se presento como una opción nueva en el área de capacitaciones para que los funcionarios, fortalecieran y afianzaran sus vínculos de una manera estratégica, divertida y educativa enfocado a sus relaciones interpersonales. Esta estrategia virtual se implementaría mes a mes, con una temática distinta para interactuar, conocer y aprender, además donde los funcionarios podrán tener la posibilidad de comunicarse en espacios virtuales con sus demás compañeros de área jefes y de las diferentes dependencias de la Registraduría Distrital.

Esto también permitiría que los funcionarios se sintieran más identificados y comprometidos con la institución para la cual trabajan, ya que se les estaría prestando mayor atención y así mejorar el clima laboral, por medio de esta generando motivación y buen desempeño dentro de las funciones laborales.

Esta propuesta y las de los demás compañeros del campo de práctica, no fueron ejecutadas debido a condiciones que se presentaron en la práctica como: la falta de interlocutor institucional, no contar con un espacio físico para la realización de las prácticas profesionales ni con las herramientas necesarias para desarrollarla, el cambio de tutor de práctica dos veces, la postergación constante de las reuniones donde se establecerían acuerdos operativos de la práctica entre otras: esto no solo transformo la dinámica del proceso, sino que además nos condujo a crear planes de acción para ejecutar en cada una de las Registradurías como una estrategia coyuntural para afrontar estas dificultades .

La presentación de planes de acción en el segundo semestre de práctica profesional fueron enfocados en diferentes sub áreas del talento humano como salud ocupacional, capacitación, bienestar laboral entre otros, dependiendo el sitio en el que nos encontrábamos ubicadas, uno de estos planes de acción tenía como objetivo Descentralizar los beneficios y oportunidades que tienen los funcionarios en la sede Central de la Registraduría Nacional del Estado Civil hacia los funcionarios de las Registradurías Auxiliares, el plan de acción fue diseñado pensando en la importancia de movilizar recursos que llegan a nivel central hacia las Registradurías auxiliares, orientados al bienestar de los funcionarios, para que todos se encontraran en las mismas condiciones dentro de la entidad.

Otro de nuestros planes de acción tenía como finalidad asesorar y gestionar el nivel gerencial en lo que respecta a políticas sociales dirigidas a los empleados de la organización, por medio de los conocimientos de políticas de bienestar a nivel institucional, capacitación y políticas en salud ocupacional, dando a conocer las ventajas de su aplicación en la formación del capital humano ampliando el nivel de desempeño de los funcionarios y la competitividad de la organización.

Y el otro de nuestros planes de acción , creado a partir de las necesidades identificadas, se enfocaba a crear ambientes sanos para los funcionarios, y en pro

a esto se diseñó el programa para fortalecer el plan de gestión ambiental en la registraduría utilizando como estrategia la educación ambiental para ampliar e integrar las registradurías, siguiendo las estrategias de acción del Plan Integral Gestión Ambiental sobre educación, participación, fortalecimiento institucional; con el cual se buscó promover en los funcionarios, pertenecientes a esta entidad, la responsabilidad y el compromiso para cuidar y proteger el ambiente.

Estas situaciones presentadas en el campo de práctica profesional conllevaron la adaptabilidad como condición requerida para dar respuesta a los actores involucrados en el proceso y como una competencia necesaria de reconocer y desarrollar en los espacios no solo de formación sino también laborales en los cuales pueden presentarse circunstancias como las antes mencionadas.

6.2 Aprendizajes personales y profesionales

Durante el tiempo de práctica en la Registraduría se vivenciaron situaciones que obstaculizaban el objetivo de la práctica, como los diversos incumplimientos de los acuerdos establecidos por Uniminuto y la Registraduría; la cancelación de más de seis veces de las reuniones acordadas, la no contratación del profesional de enlace en este caso un Trabajador social, no contar con un espacio físico disponible para las estudiantes de Trabajo Social y la falta de constancia por parte de la institución por más de dos meses, para poder ejecutar las propuestas elaboradas por las estudiantes, entre otras, fueron las razones por las cuales los estudiantes se vieron obligados a asumir una posición razonable y profesional, ya que sin tener mayor responsabilidad en de estas situaciones, esto enriqueció de alguna u otra forma, la manera de adaptarse a los cambios, generar estrategias de solución con responsabilidad, tolerancia, liderazgo, compromiso, perseverancia y

madurez, siendo estos aspectos importantes para la formación profesional y personal.

El trabajo en equipo, la habilidad para articular ideas, la tolerancia, el respeto, la responsabilidad, la autonomía, la dedicación entre muchos otros aspectos fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo, porque paso a paso se fueron fortaleciendo, formando y concretando para nuestro crecimiento personal que debe ser lo primero en lo que se trabaje para no solo ser profesionales, sino profesionales íntegros, contribuyendo a nuestra carrera y a los futuros colegas, lo que nos llena de satisfacción, ya que fortalecerán su actuar profesional.

El sentirse y actuar como un profesional hace parte de entender y relacionarse con el quehacer, esto se refiere fundamentalmente a conocer y a aportar al proceso vivido, los estudiantes desde su experiencia e información, deben participar en proyectos de planificación institucional, como también en la producción de nuevos conocimientos referidos al sector donde ejecutan su acción, es decir como a partir de intervenciones puntuales se pueden dinamizar procesos que fortalecen las capacidades del estudiante, que consolida las practicas universitarias y que finalmente contribuyen al desarrollo institucional, en este caso de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

La práctica profesional en la Registraduría Nacional del Estado Civil, como se menciono al inicio de este documento, comenzó como un reto para los estudiantes de Trabajo Social, por ser una institución tan importante en el país, por las diferentes situaciones que ameritaban la necesidad de Trabajo Social como un área fundamental dentro de la institución y por ser una nueva alternativa de campo de práctica; debido a estas razones el grupo seleccionado para esta práctica se mostro interesado, motivado, con muchas expectativas para iniciar con las funciones asignadas.

Los primeros acercamientos con la Registraduría fueron bastante positivos y prometía ser un campo satisfactorio para el aprendizaje que se deseaba obtener por parte de los estudiantes; además de ello, se tenía conocimiento de las diferentes falencias que se presentan en los campos de práctica por los diversos actores involucrados, pero esto no fue un limitante para continuar con los procesos de formación profesional, ya que los estudiantes continuaban motivados y adelantando sus respectivas propuestas y planes de acción; sin embargo estas fallas dentro de la práctica son también aprendizajes para los estudiantes ya que permiten valorar la manera en que los estudiantes enfrentan estas situaciones tanto a nivel personal como profesional, generando una formación integral y un acercamiento a la realidad laboral a la cual se verán enfrentados; adicionalmente estas situaciones permiten fortalecer las futuras prácticas profesionales.

Los aprendizajes profesionales obtenidos durante el tiempo de práctica en la Registraduría, crearon sentido de pertenencia ya que el Trabajo Social no estaba establecido como tal en la institución, además de ello no era clara la concepción del Trabajo Social, por lo cual se tendía a confundir repetitivamente con otras disciplinas afines como Psicología, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, situación que fue identificada de inmediato y se pensó más como una oportunidad que como un problema, debido a que esto permitiría generar más propuestas que dieran a conocer en qué consistía el Trabajo Social y su función dentro de una organización como la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Adicionalmente como profesionales la parte teórica del Trabajo Social Organizacional, y del Trabajo Social del siglo XXI fueron fundamentales para el logro y el desarrollo de las diferentes propuestas, y actividades que se postularon frente a los directivos de la Registraduría; dando así paso a la evolución y al desarrollo de la formación profesional de cada uno de los estudiantes que construyeron a partir de múltiples investigaciones el quehacer del Trabajador Social en las organizaciones.

Finalmente cabe resaltar que las situaciones coyunturales que se presentaron durante la práctica como el proceso electoral en el segundo semestre de 2011, y la falta de un profesional de enlace durante todo el año de práctica, perjudicaron la práctica profesional ya que como consecuencia se retrasaron varios procesos y actividades por parte de los estudiantes que con plena seguridad hubiesen sido satisfactorios tanto para los estudiantes de Uniminuto como para la Registraduría.

BIBLIOGRAFÍA

1. BARRENTES, Dolan y CASTILLO, Jackson. Capital Humano y capacitación en las empresas. Academy of Management Executive 2008. 2 p.
2. COMISIÓN MIXTA DEL PERFIL PROFESIONAL. (Consejo General, y aéreas de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Perfil del Trabajador Social siglo XXI. [en línea]. (2003). [consultado 05 de febrero de 2012]. Disponible en <<http://webs.uvigo.es/educacion-ou/archivos/PERFIL-PROFESIONAL-TS.pdf>>. p. 7 – 16.
3. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. El Clima Organizacional. [en línea]. Abril (2001). [Consultado el 01 de mayo de 2012] Disponible en <<http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Clima%20Organizacional.pdf>>. p. 11 - 15.
4. GILBERT, Rist. El Desarrollo una creencia occidental: Los libros de la catarata. Madrid, 2002. 20 p.
5. HERRERA LOYO, Angélica. Manual de Trabajo Social: Trabajo Social en Empresas: ENTS UNAM México 2005. p. 150 - 151.
6. JARA, Oscar. La concepción de la sistematización. En Dilemas y Desafíos de la Sistematización de Experiencias. [en línea]. (2001). [consultado 02 de febrero de 2012]. Disponible en

<http://www.grupochorlavi.org/webchorlavi/sistematizacion/oscarjara.PDF>. p. 1- 4.

7. LOPEZ LUNA, Emilia y CHAPARRO MALDONADO, Melba. Competencias laborales del trabajador social vistas desde el mercado laboral. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. [en línea]. Bogotá Colombia (2006) [consultado 16 de marzo de 2012] Disponible en. <http://www.revistatabularasa.org/numero_cinco/luna.pdf>.p 275 - 276.
8. MAX-NEEF, Manfred. Desarrollo a Escala Humana. Una opción para el futuro. Centro de alternativas para el desarrollo, Fundación Dag Hammarskjöld. Medellín: Proyecto 20 Editores, 2000. 74 p.
9. PEINADO, Hemel y RODRIGUEZ, José. Formación para el trabajo y el desarrollo humano, guía de gestión y administración. 1ª.ed. Magisterio de Colombia. Bogotá 2009. 93 p.
10. SAAVEDRA Luisa y CASTRO Gloria: Profesionales Grupo de Desarrollo y Evaluación del Desempeño. Cartilla de inducción de la Registraduría Nacional del Estado Civil. 18p.
11. TIRADO MEJÍA, Álvaro, BANQUERO, Harold. Comisión presidencial para la reforma del Estado Colombiano. Las obligaciones del Estado frente al Bienestar Social de la comunidad. Relatorías sobre las ponencias presentadas. 1990. 240 p.
12. Toma de
http://chs.uniminuto.edu/texto/documentos_institucionales/lineamientos_practica_profesional.pdf. 04 de febrero de 2012.

13. Tomado de la Cartilla presentación de Inducción de la Registraduría Nacional del Estado Civil (PDF). 13 de Marzo 2012.
14. Toma de <http://www.registraduria.gov.co/-Historia,218-.html>. 13 de marzo de 2012.
15. Tomado de <http://www.registraduria.gov.co/-Funciones-de-la-Registraduria-.html>. 13 de marzo de 2012.
16. Tomado de http://www.registraduría.gov.co/Información/regs_dist_cont.htm. 17 de marzo del 2012.
17. Tomado de <http://www.slideshare.net/jcfdezmxmanag/gestin-del-talento-humano>. 17 de marzo del 2012.
18. Tomado de <http://definicion.de/salud-ocupacional/>. 17 de marzo de 2012.
19. Tomado de <http://www.slideshare.net/jcfdezmxmanag/gestin-del-talento-humano> 17 de marzo del 2012.
20. Tomado de http://www3.unileon.es/ce/ets/ficheros/Codigo_FITS.pdf. 25 de marzo de 2012.
21. Tomado de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales. 25 de marzo de 2012.

ANEXOS

Anexo 1



ENCUESTA DIAGNÓSTICO SOCIODEMOGRÁFICO

Estimado colaborador de la Registraduría Nacional del Estado Civil:

Es para nosotros de suma importancia que usted se haga participe en el proceso de Diagnóstico sociodemográfico de nuestra entidad por medio de la realización de esta encuesta. Es fundamental resaltar que los datos que usted ingrese en este documento serán de total confidencialidad; por esta razón requerimos de su colaboración para que las respuestas consignadas en esta encuesta sean verídicas y claras.

El procedimiento a seguir es seleccionar una sola opción; en caso de que la respuesta no se ajuste el 100% a su contexto, elija la opción que más se aproxime a su realidad.

Esta encuesta es ANÓNIMA y no debe tener tachones ni enmendaduras

I. INFORMACIÓN PERSONAL Y ESCOLARII. INFORMACIÓN ACERCA DE SU ECONOMÍA

1. Edad: _____
2. Lugar de Nacimiento: _____

Marque con una X

3. Género: Masculino___ Femenino___
4. Estado Civil: Soltero(a)___ Casado(a)___ Unión Libre___
Divorciado(a)___ Viudo(a)___
5. Indique con unaX la localidad en la que se encuentra ubicado su lugar de residencia:

1Usaquén	6Tunjuelito	11 Suba	16 Puente Aranda
2Chapinero	7 Bosa	12 Barrios Unidos	17 La Candelaria
3 Santafé	8 Kennedy	13 Teusaquillo	18 Rafael Uribe U.
4S. Cristóbal	9 Fontibón	14 Los Mártires	19 Ciudad Bolívar.
5 Usme	10Engativá	15 Antonio Nariño	20Sumapaz.

Otro Municipio _____ Departamento _____

6. Marque con unaX el último estudio cursado:

Primaria ___ Secundaria: ___

Educación Superior:

Técnico___ Tecnólogo___ Profesional___

Especialización___ Maestría___ Doctorado___

otro ___ ¿Cuál? _____ Completo___

Incompleto

7. Forma de Tenencia de Vivienda:
Propia___ Arriendo___ Sub arriendo___
Por posesión ___ Familiar___

8. Tipo de vivienda:
Casa___ Apartamento___ Casa lote___ Finca___
Habitación___ Otro___
¿Cuál? _____

9. ¿En qué estrato socioeconómico se encuentra su lugar de residencia?

Estrato 1___ Estrato 2___ Estrato 3___ Estrato 4___
Estrato 5___ Estrato 6___

10. ¿Qué obligaciones financieras tiene?
Crédito bancario___ Tarjetas de crédito___
Crédito Hipotecario___ Préstamos de Particulares___
Otro___
¿Cuál? _____

11. ¿Cuál es el rango que se ajusta a la suma de sus salarios mínimos mensuales legales vigentes?

\$535.600-\$1'071.200___ \$3'749.200-\$4'284.800___

\$1'606.800-\$2'142.400___ \$4'820.400-\$5'356.000___

\$2'678.000-\$3'213.600___ \$5'891.600- \$6'427.200___

Más de \$6'962.800___

12. ¿Cuánto suma en dinero sus gastos mensuales?
\$ _____

13. ¿Cuánto suman los ingresos mensuales de su núcleo familiar?
\$ _____

14. ¿Cuánto suman los egresos de su núcleo familiar?
\$ _____

16. A Continuación relacione los datos de las personas con las que usted convive.

	Edad	Género		Parentesco	Escolaridad	Ocupación
		Masculino(M)	Femenino(F)			
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Si no tiene hijos por favor pasar a la pregunta numero 19

17. Mientras usted labora ¿Quién se encarga del cuidado de su(s) hijo(s)?

Niñera___Institución___ Algún familiar___
Otros___¿Quién?_____

18. ¿Usted es Padre o Madre cabeza de hogar? Si___ No___

19. ¿Existen personas Discapacitadas en su núcleo domestico?
No___ Si___ ¿Cuántas?_____

20. ¿Dependen de usted económicamente las personas discapacitadas de su hogar? Si___ No___

21. E.P.S a la que se encuentra afiliado:

22. Fondo de pensiones al que se encuentra afiliado:

23. ¿En el último año ha asistido a consulta con el médico?
Si___ No___

24. ¿Sufre usted de alguna enfermedad crónica o degenerativa?

No___

Si___¿Cuál?_____

25. ¿Usted presenta alguna discapacidad? No___ Si___
¿Cuál?_____

26. ¿En el último año ha recibido capacitaciones de salud ocupacional en la Entidad? Si___ No___

27. ¿Qué capacitación le gustaría que se realizaran en la entidad?

28. ¿Usted informa a la Entidad de los posibles riesgos en su lugar de trabajo? Si___ No___

29. ¿Con qué frecuencia aplica usted las Pausas Activas en su lugar de trabajo? A diario___ Semanal___ Mensual___ Nunca las aplica___ No sabe que son pausas activas___

A continuación se realizarán unas preguntas de salud Sexual y Reproductiva, usted tiene la opción de responder o dejar el espacio en blanco.

30. ¿Ha asistido en el último año al médico para tratar específicamente temas asociados con su salud sexual y reproductiva? Si___ No___

31. ¿Tiene claro el conocimiento acerca de enfermedades de transmisión sexual? Si___ No___

32. ¿Utiliza algún método de planificación familiar?
No___ Si___
¿Cuál?_____

33. ¿Ha sufrido alguna infección de transmisión sexual?
No___ Si___
¿Cuál?_____

34. ¿Conversan con confianza temas de sexualidad dentro de su entorno familiar? Si___ No___

Trabajosocial@registraduria.gov.co ;SEGUIMOS TRABAJANDO POR SU BIENESTAR!

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 2



FORMATO OBSERVACIÓN REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	FORMATO 1
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS TRABAJO SOCIAL	HOJA 2 DE 2

LISTA DE VARIABLES A CALIFICAR				Asigne un valor numérico de 1 a 5 a cada uno de los criterios; siendo 5 la calificación más alta y 1 la más baja
VARIABLE		CRITERIO	VALOR NUMÉRICO	OBSERVACIONES
I. ESPACIO LABORAL				
	I.I	HACINAMIENTO		
	I.II	VENTILACIÓN		
	I.III	ILUMINACIÓN		
	I.IV	ASEO		
	I.V	TEMPERATURA		
	I.VI	RUIDO		
	I.VII	HERRAMIENTAS DE TRABAJO		
	I.VIII	ZONAS DE ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
	I.IX	ORGANIZACIÓN EN EL SITIO DE TRABAJO		
II. SEGURIDAD				
	II.I	SEÑALIZACIÓN		
	II.II	RUTAS DE EVACUACIÓN		
	II.III	PUNTOS DE ENCUENTRO		
	II.IV	SALIDAS DE EMERGENCIA		
III. ATENCIÓN AL USUARIO				
	III.I	LENGUAJE VERBAL		
	III.II	LENGUAJE NO VERBAL		
	III.III	CONOCIMIENTO DEL CARGO		
VARIABLE		CRITERIO	VALOR NUMERICO	OBSERVACIONES

IV. FACTORES EXTERNOS				
	IV.I	ZONAS VERDES		
	IV.II	ZONAS DE ESPARCIMIENTO		
	IV.III	VÍAS DE ACCESO		
	IV.IV	AREAS RESTRINGIDAS		
	IV.V	MOVILIDAD		
VARIABLE		CRITERIO	VALOR NUMÉRICO	OBSERVACIONES
VI. RELACIONES INTERPERSONALES				
	VI.I	TRATO HACIA LOS USUARIOS		
	VI.II	TRATO ENTRE LOS FUNCIONARIOS		
	VI.III	TRABAJO EN EQUIPO		
	VI.IV	RELACION JEFE - SUBALTERNO		