

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**FORMACIÓN PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL**

**NOVENO SEMESTRE**

**EJERCICIO DE SISTEMATIZACIÓN COMO PROYECTO DE GRADO**

**“Propuesta de intervención en el área de bienestar laboral del centro educativo José  
Gregorio Hernández”**

**ESTUDIANTE**

**ELIANA NIETO YEPES**

**DOCENTE ASESOR**

**NIDIA RODRÍGUEZ**

**BELLO**

**2015**

**SISTEMATIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DEL ÁREA DE  
BIENESTAR LABORAL DURANTE LA REALIZACIÓN DE LA PRACTICA  
PROFESIONAL INTENSIVA EN EL CENTRO EDUCATIVO JOSÉ GREGORIO  
HERNÁNDEZ DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL PRIMER SEMESTRE  
DEL 2015**

**CENTRO EDUCATIVO JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Teléfono: 262 63 63**

**Dirección: N°113-120**

**UNIMINUTO Seccional Bello, Antioquia**

**Dirección Web (URL): [www.bello.uniminuto.edu](http://www.bello.uniminuto.edu)**

**Teléfono: 4669200**

**Dirección Cr 45 22D – 25**



## CONTENIDO

<b>Índice .....</b>	<b>8</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>11</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>12</b>
<b>1. Fase del ver.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Contextualización.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Intencionalidades .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. Descripción de la Institución.....</b>	<b>24</b>
<b>1.2.1 Antecedentes Programa de bienestar laboral. ....</b>	<b>26</b>
<b>1.2.2 Diagnostico. ....</b>	<b>30</b>
<b>1.2.3 Narrativa.. ....</b>	<b>31</b>
<b>1.2.4 El Eje Conductor. ....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.2.5 Preguntas Rectoras.....</b>	<b>35</b>
<b>1.2.6 Formulación de la Pregunta o Enunciado.....</b>	<b>36</b>
<b><i>1.6.1.1 Subpreguntas.....</i></b>	<b><i>36</i></b>

1.3 Objetivo General .....	36
1.4 Objetivos Específicos. ....	37
2. Fase del Juzgar .....	38
2.1. Marco Teórico, Referencial y Conceptual .....	38
2.1.1 Marco Referencial. ....	38
2.1.2 Marco Conceptual. ....	42
2.1.3 Categorías y Subcategorías.....	46
2.1.3.1 <i>Bienestar Social</i> .....	46
2.1.3.2 <i>Calidad de Vida</i> . ....	49
2.2 Estrategias, técnicas y herramientas de intervención social, .....	52
2.2.3 Técnicas. ....	52
2.3 Tipo de Investigación.....	53
2.4 Enfoque metodológico.....	54
2.4.1 Sistémico. ....	54
2.5 Enunciados - Hipótesis de Acción.....	55

<b>2.6 Interpretación Hermenéutica - triada.....</b>	<b>55</b>
<b>2.6.1 Hallazgos y Recomendaciones.....</b>	<b>60</b>
<i>2.6.1.1 hallazgos.....</i>	<i>60</i>
<b>2.6.1.2 Recomendaciones.....</b>	<b>61</b>
<i>2.6.1.2.1 En la categoría de bienestar.....</i>	<i>61</i>
<i>2.6.1.2.3 En la categoría de calidad de vida.....</i>	<i>65</i>
<b>3 Fase del Actuar .....</b>	<b>68</b>
<b>3.1 Proyecto: Fortalecer el área de bienestar laboral.....</b>	<b>68</b>
<b>3.1.1 Justificación.....</b>	<b>68</b>
<b>3.1.2 Problema.....</b>	<b>68</b>
<b>3.1.3 Causas del Problema.....</b>	<b>70</b>
<b>3.1.4 Efectos del problema.....</b>	<b>70</b>
<b>3.1.5 Los actores.....</b>	<b>70</b>
<b>3.2 Descripción de la situación actual y la situación esperada.....</b>	<b>71</b>
<b>3.2.1 La situación actual sin intervención.....</b>	<b>71</b>

3.2.2 situación esperada con intervención. ....	71
3.2.3 Recursos y propósitos de las actividades a desarrollar. ....	72
3.2.4 ¿Qué pasa si no hay intervención?.....	72
3.2.5 Metodología.....	72
3.2.5.1 Método. ....	72
3.2.5.2 Paradigma. ....	72
3.2.5.3 Principios éticos. ....	73
3.2.6 Modelo Proceso administrativo. ....	74
3.2.7 Cronograma de actividades.....	75
3.2.8 Indicador.....	76
4 Fase de la Devolución Creativa .....	77
5. Bibliografía.....	81
5.1 Leyes y Decretos.....	82
5.2 Cibergrafía.....	82

<b>6. Anexos.....</b>	<b>85</b>
<b>6.1 Anexo A. Encuesta para el fortalecimiento de las áreas de bienestar laboral del Centro Educativo José Gregorio Hernández.....</b>	<b>85</b>
<b>6.2 Anexo B. Verificación de referencias .....</b>	<b>87</b>
<b>6.3 Anexo C. Entrevista por competencias .....</b>	<b>88</b>

## **Índice**

Palabras claves: Bienestar laboral, calidad de vida, estímulos, necesidad, valores, familia, salud, educación, recreación, motivación, procesos, programas.

## Tabla de Tablas

Tabla 1. Personal Administrativo. ....	25
Tabla 2. Personal docente. ....	25
Tabla 3. Categorías y Subcategorías. ....	46
Tabla 4. Plan de acción - Fase del Actuar. ....	69
Tabla 5. Cronograma de actividades. ....	75
Tabla 6. Indicadores. ....	76

## **Tabla de Ilustración**

Ilustración 1. Organigrama. ....	26
Ilustración 2. Árbol de problemas Institución Educativa José Gregorio Hernández.....	30

## **Introducción**

La propuesta de intervención del área de bienestar laboral del Centro Educativo José Gregorio Hernández, es un proyecto de tipo social, ya que se encuentra en la categoría del mejoramiento de los niveles y calidad de vida de los colaboradores del centro educativo.

La presente propuesta, está enfocada a promover la dinámica integral de los empleados del centro Educativo José Gregorio Hernández a través de estrategias sociales que mejoren sus condiciones de vida.

Dichas propuestas manejarán una línea ejecutoria de tiempo por medio de procesos aplicados a corto, mediano y largo plazo; los cuales, le permitan encaminar, fortalecer, sensibilizar, generar espacios y brindar herramientas a los colaboradores para posibilitarles una mejor calidad de vida, tanto en su crecimiento personal como en su proyecto familiar.

Al mejorar el proceso de esta manera; la institución obtendrá colaboradores más efectivos, dinámicos, satisfechos y comprometidos con su labor institucional; ya que desde una visión empresarial, un empleado satisfecho aumenta significativamente su desempeño laboral y coadyuva en el desarrollo armónico de su entorno, generando con ello importantes factores de crecimiento y de generación de satisfactores tanto personales, como comunitarios.

## **Justificación**

Las razones que dan surgimiento a la elaboración y ejecución del proyecto de fortalecimiento del área de bienestar laboral del centro educativo José Gregorio Hernández, radican en que los resultados obtenidos por medio de los talleres, las encuestas, las entrevistas y las evaluaciones de desempeño realizadas a los colaboradores de la institución, arrojan una evidente y notoria debilidad en el programa de bienestar laboral.

En este orden de ideas, se desea fortalecer el área de bienestar y recrear una serie de estrategias que motiven a los colaboradores de la institución a aumentar su eficiencia personal y laboral, y a actuar con eficacia en su diario acontecer.

Para el área de bienestar laboral, se pretende diseñar un grupo de estrategias que ayuden a motivar a los colaboradores, por medio de diversos proyectos y actividades, tales como: la celebración de fechas especiales, la creación y el desarrollo de encuentros para detectar falencias y dar soluciones, la recreación y los deportes en espacios saludables y el acompañamiento familiar constante; para así lograr que los colaboradores disminuyan los impactos negativos que los desmotivan en su vida diaria laboral al interior de la institución.

Es importante la realización de dicho proyecto, porque así, los colaboradores se sentirán apoyados y motivados en pro del bienestar institucional y personal. También es importante para el centro educativo José Gregorio Hernández, porque dichas condiciones propician de manera notable una garantía de bienestar que se traduce en buen nombre de la institución y en mejoras en el rendimiento laboral, lo que a su vez se convierte en una mejor educación para los alumnos.

Para toda la realización del proyecto, es necesario contar con el apoyo de la junta administrativa, puesto que este proyecto necesitará de recursos físicos, económicos, materiales y humanos para lograr desarrollarse en su totalidad y lograr así el éxito.

## **1. Fase del ver**

La fase del ver, corresponde a una visualización, observación y recopilación de: políticas institucionales, principios, misión, visión, valores corporativos y política social institucional, entre otros elementos que componen la estructura de la organización; también se debe aclarar el rol del trabajador social en la organización y, posteriormente, la construcción o el conocimiento del plan de intervención.

### **1.1 Contextualización**

Para concluir los estudios y profesionalizarse como trabajador social la Universidad Minuto de Dios, requiere que los alumnos ejecuten una práctica profesional y realicen un informe escrito donde se informe sobre las actividades a efectuar en dicha institución, usando para ello el modelo praxeológico el cual se desarrolla de manera guiada por parte de un asesor de la misma universidad todos aquellos conocimientos aprendidos y adquiridos durante el desarrollo del pregrado y poder así optar al título de trabajador/ra social.

Todo esto nos lleva a la línea del tiempo del primer semestre del año 2015 en donde por medio de una serie de conversaciones con la directora de Institución Educativa José Gregorio Hernández, se estableció coadyuvarse de acuerdo a los requerimientos de la institución y a los de la práctica profesional, la prestación de los servicios profesionales de un trabajador social.

Era necesario aclarar que por el hecho de no haberse aprobado los recursos financieros para ese año lectivo, se hacía necesario realizar una prueba piloto en donde se demostrara la labor

del nuevo profesional en trabajo social y como ayudaría este a mejorar la institución y si además se justificaba el costo-beneficio en relación al nuevo colaborador.

Por tal motivo y luego de que la practicante y la institución aceptaran como iba hacer el proceso, el Centro Educativo José Gregorio Hernández solicitó de manera formal a la Universidad Minuto de Dios los servicios de la trabajadora social en proceso de formación con carácter remunerado, la universidad dio la autorización para iniciar esta gran experiencia.

Una vez iniciada la práctica en una institución, entendía que no existía la figura del trabajador social y que la plataforma era totalmente teórica e intimidante, lo que me hizo empezar a usar la investigación acción participativa I.A.P., con lo cual hallaría material para empezar a implementar el área de trabajo social.

Las sorpresas fueron muchas al descubrir que mis conocimientos teóricos podían aplicarse a dicha práctica, además el recibimiento que obtuve por parte de las personas que colaboran en la institución y de los niños, que son educados en la misma, fue grato, puesto que me hicieron sentir un alto nivel de confianza y la tranquilidad, que en un principio, estaba muy lejos de entender.

Pensé en un principio que la tarea habría de ser mucho más difícil, ya que los recursos con los que se contaba, eran muy escasos, pero también comprendí que a través de una buena administración, es posible realizar cambios de cierta envergadura, sin la capacidad de poder manejar una gran cantidad de recursos tanto financieros, técnicos, tecnológicos, materiales, humanos, etcétera y que de hecho, una buena planeación de la administración adecuada de los pocos recursos, es perfectamente capaz de subsanar muchas de las dificultades que pueden encontrarse la práctica laboral.

Por tal motivo siento que experiencia ha resultado totalmente enriquecedora y muy gratificante en el desarrollo de la práctica profesional.

En cuanto al campo y perfil estudiante en práctica, el Trabajador Social cumple un papel muy importante en el Centro educativo José Gregorio Hernández, ya que su labor es fortalecer el área de bienestar laboral, por medio de herramientas y conocimientos encaminados en la motivación, y de esta forma puedan afrontar de una mejor manera los colaboradores, el sentido de pertenencia, el mejoramiento de su calidad de vida laboral y personal, buscando así empleados más productivos en su labor y contribuyendo en ellos el crecimiento, rentabilidad, liderazgo e innovación del centro educativo.

Por medio de sus conocimientos teóricos el Trabajador Social crea y aplica estrategias que le permitan enseñar a los colaboradores las diferentes formas de afrontar situaciones adversas de la vida, y así mismo la importancia de pertenecer a este gremio y los aportes significativos que este hará a cada una de sus vidas.

- **Funciones:**

- Realizar el diagnóstico de área de gestión laboral.
- Realizar talleres con los colaboradores mes a mes.
- Presupuesto.
- Cronograma.
- Formatos propuestos (entrevistas de colaboradores, dotación, incapacidades).
- Informes de gestión mes a mes.
- Realizar acompañamiento a los colaboradores parte del proceso.

- Brindar asesoría individual y familiar enfocada en los valores del mes a los colaboradores.
- Realizar talleres cada ocho días a los estudiantes de la institución sobre el valor del mes.
- Realizar escuela de padres cada 3 meses dirigidos a los padres de familias.
- Sujetos:

Un total de 239 personas divididas en: 5 docentes, 2 administrativas, 1 directora, 1 fundadora, estudiantes 230.

## **1.2 Intencionalidades**

- **Institucional.**

La intencionalidad del Centro Educativo José Gregorio Hernández es que los colaboradores reconozcan a los niños, niñas y jóvenes como sujetos activos en la construcción de su propio proyecto de vida, capaces de consolidarlo y proyectarlo hacia un futuro.

También obtener más herramientas que les permitan conocer a los colaboradores los principios, valores, políticas, propósitos y metas.

- **Profesional.**

Fortalecer el área de bienestar laboral del centro educativo José Gregorio Hernández. Por medio de estrategias orientadas a la motivación de los colaboradores, tales como el sentido de pertenencia, el mejoramiento de su calidad de vida laboral y personal, buscando así colaboradores más productivos en su labor y contribuyendo así al crecimiento, rentabilidad, liderazgo e innovación del centro educativo.

- **Visión institucional.**

“El Centro Educativo José Gregorio Hernández, desea formar hombres y mujeres íntegros; con un grado de madurez, que les permita la realización personal, motivados por su libre elección y decisión, para ser personas de bien en la sociedad a la cual pertenecen, y buscando asumir responsabilidades, recuperar y promover los valores, y ser capaces de construir su propio proyecto de vida”. (P.E.I.) proyecto educativo institucional Centro Educativo José Gregorio Hernández.

- **Misión institucional.**

“Nuestra razón de ser es la formación de hombres y mujeres con la capacidad de reconocerse a sí mismos, a los demás y a su entorno; fundamentados en los valores religiosos, éticos, morales y sociales. Un ser capaz de demostrar su inteligencia ante las expectativas y dificultades que se presentan en la vida; un ser íntegro, crítico y analítico capaz de tener dominio sobre sí mismo, competente y consciente, capaz de actuar y transformar la sociedad, construyendo nuevas relaciones humanas, justas e igualitarias, tanto en su vida personal como profesional de modo que pueda llegar a alcanzar una sana convivencia”. (P.E.I.) proyecto educativo institucional Centro Educativo José Gregorio Hernández.

- **Filosofía institucional.**

“El Centro Educativo José Gregorio Hernández propone la educación como un conjunto coherente de los principios básicos mínimos para orientar el qué hacer diario de directivas,

docentes, alumnos y personal al servicio de la comunidad educativa que defiende e identifica a la institución.

Basada la educación en esta filosofía, el Centro Educativo José Gregorio Hernández, se propone despertar en los estudiantes el interés por el saber, por medio de las diferentes disciplinas, descubriendo así valores espirituales, humanos y culturales adquiriendo una formación integral, inculcando el desarrollo y perfeccionamiento de dichos valores con el fin que sean verdaderos ciudadanos capaces de responder a las exigencias y cambios de la época en beneficio de sí mismos y de las personas que le rodean.

Nuestros alumnos son el pilar, el centro y la meta de todo proceso educativo donde se trabaja para que nuestra sociedad tenga pautas de comportamiento y valores que le permitan definirse encontrando su propia identidad.

El Centro Educativo José Gregorio Hernández, desea ser una afirmación del valor de la Educación Integral, bajo los principios de calidad y excelencia como también en la convivencia pacífica, intelectual y moral, como agente transformador de la sociedad.

Impulso de un proceso Educativo que haga a nuestra Sociedad más justa, libre, humana, fraterna, solidaria y participativa, que integre la Fe y la cultura, la Fe y la Vida, la ciencia y la técnica, el arte y la cultura, la ética como exigencia de un auténtico desarrollo. Un descubrir y apreciar en cada persona el valor de su vida, desde la niñez hasta la ancianidad.

Alternativa que brinde al educando las respuestas a su necesidad de dar y recibir amistad y dando sentido a su existencia y canalizando sus potencialidades.

Un proyecto que abre a los estudiantes los horizontes de la solidaridad, la gratuidad y la tolerancia. Que sea humanizado, dinámico, orientador, innovador, participativo, formativo, pedagógico, investigativo y personalizante”. (P.E.I.) proyecto educativo institucional Centro Educativo José Gregorio Hernández.

- **Infraestructura.**

El Centro Educativo José Gregorio Hernández, se encuentra edificado sobre un terreno otorgado en comodato por el Municipio de Medellín; ubicado en la zona norte de la ciudad, con un área de 2500 metros cuadrados de los cuales 656.25 metros cuadrados están construidos. La construcción está dividida en dos plantas que comprenden 4 aulas de clase, un aula múltiple, donde se encuentra ubicada la biblioteca y la sala de cómputo; que a su vez es utilizada para la realización de eventos, ésta aula tiene una capacidad aproximada para 220 personas.

Se cuenta con dos oficinas administrativas, una sala de ayudas dotada de equipos tecnológicos y una sala de profesores. En caso de presentarse algún tipo de accidente se cuenta con un cubículo donde funciona un recinto para primeros auxilios, dotado de camilla y botiquín; además dos unidades sanitarias, una para cada género. En cuanto a las instalaciones deportivas, se tiene una cancha de baloncesto demarcada, y que a su vez es utilizada como cancha para microfútbol.

En área de 1873345 mts<sup>2</sup> está destinado para escenarios deportivos, recreativos y zona verde.

A finales del año 1975, llega al barrio Boyacá-Las Brisas, la Señora Luz Helena Saldarriaga Escobar, con el propósito de fundar una institución educativa, que recibiera niños y niñas para el grado preescolar, nivel educativo que no funcionaba en las escuelas oficiales de aquel entonces.

Con la ayuda del Sacerdote Samuel Álvarez, algunos amigos y varios vecinos del barrio, se toma una casa en calidad de arrendamiento, y a comienzos de 1976, se inician labores con los grados: preescolar, primero y segundo de básica primaria, en vista de que fueron solicitados cupos para estos grados.

Por una devoción especial de la señora Luz Helena Saldarriaga Escobar al Doctor José Gregorio Hernández, y por el cariño hacia la población infantil, se registra esta institución bajo el nombre de “Corporación Escuela Hogar José Gregorio Hernández”.

En el mismo año, se adquiere la personería jurídica y la licencia de iniciación de labores para los grados de preescolar y básica primaria. Su primera Directora fue la Señora Nelly Vélez, y se contó con la colaboración de las docentes que residían en el sector.

Esta institución fue creada como corporación sin ánimo de lucro, conformando así la Junta Administrativa, en cabecada por la Señora Luz Helena Saldarriaga Escobar como Presidente y Representante Legal.

La institución se sostuvo en un principio, por medio de donaciones de algunos benefactores y con una módica cuota que empezaron a pagar los padres de los alumnos matriculados.

Hasta el presente, la cuota o pensión mensual se ha ido incrementando anualmente de acuerdo al porcentaje de las normas establecidas por el Gobierno Nacional y la Secretaría de Educación, y aún continúa siendo el principal y único ingreso para el sostenimiento de la misma.

Según el acuerdo 36 del 13 de diciembre de 1977, el Municipio de Medellín, cede en ese año a la Corporación Escuela Hogar José Gregorio Hernández, un lote de terreno situado en el Barrio las Brisas, contiguo a la parroquia San Gregorio Magno, destinado para la construcción de la escuela con ayuda del mismo municipio y otras ayudas particulares.

En agosto de 1979 se inauguró el local donde funciona la institución actualmente y allí en noviembre del mismo año sale la primera promoción del grado quinto. En este mismo año se obtuvo la primera aprobación de estudios mediante visita del Ministerio de Educación Nacional.

En 1985, se consigue la aprobación de estudios hasta el grado quinto de básica primaria.

Se espera que en un futuro próximo, se pueda crear la básica secundaria asegurando así la continuidad académica de sus alumnos.

- **Poblaciones Meta y Áreas Geográficas.**

La gestión administrativa del Centro Educativo José Gregorio Hernández, con base a su Plan Educativo Institucional (P.E.I.), busca desarrollar un trabajo en equipo fortalecido en las relaciones interpersonales con la calidad humana y la intervención desde los siguientes ámbitos:

- **Directivo.**

Garantizar estabilidad emocional al personal que labora dentro del Centro Educativo. Dado que se pueden presentar tensiones, presiones o estrés a causa del mismo entorno se debe tener un acercamiento continuo con el personal de la institución, observando falencias, dificultades en su aspecto emocional o mental e igualmente de salud, manteniendo un acompañamiento permanente e interés por los mismos en pro de un mejor clima laboral.

- **Escolar.**

Promover actividades relacionadas con el fortalecimiento de las potencialidades personales, donde el docente no sólo se preocupe por transmitir conocimientos a sus estudiantes, si no que incentive en ellos, los estilos de vida saludables que le permitan construir su propio proyecto de vida, adecuado no solo a sus propios gustos y expectativas, sino también acorde con sus capacidades reales.

- **Familiar.**

Incentivar constantemente la cercanía afectiva ente los padres de familia de los alumnos y el Centro Educativo, garantizando así un buen acompañamiento y desempeño académico de los alumnos.

La escuela debe Generar espacios de participación, por medio de las Escuelas de Padres, donde se les oriente sobre la importancia del amor y la entrega de vínculos emocionales, para que en sus hijos se despierte la sensación de ser amados, valorados y respetados dentro de su entorno, generando así tranquilidad y transparencia en el proceso pedagógico.

- **Comunitario.**

La comunidad es un factor preponderante en la vida de los alumnos, y es en ella donde se tejen entornos que favorecen la participación sana del individuo y colectivos en un proyecto compartido. Por esta razón se ofrece a la comunidad un Centro Educativo lleno de valores.

- **Metas.**

La gestión administrativa debe proyectarse hacia el crecimiento, mantenimiento y permanencia del establecimiento, gestionando recursos económicos y auxilios para mejorar la infraestructura física del Centro Educativo y visionar la creación e implementación de la secundaria.

El personal administrativo y docente con el que cuenta actualmente el Centro Educativo es el siguiente:

## **1.2. Descripción de la Institución**

Nombre: CENTRO EDUCATIVO JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ.

Dirección: Carrera 65 N°113-120.

Municipio: Medellín.

Teléfono: 4626363.

- **Personal administrativo.**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Luz Helena Saldarriaga Escobar	Fundadora
María Del Carmen Ramírez Muñoz	Auxiliar administrativa
Lucila Ocampo Ocampo	Auxiliar administrativa
Sandra Taborda Balvin	Directora

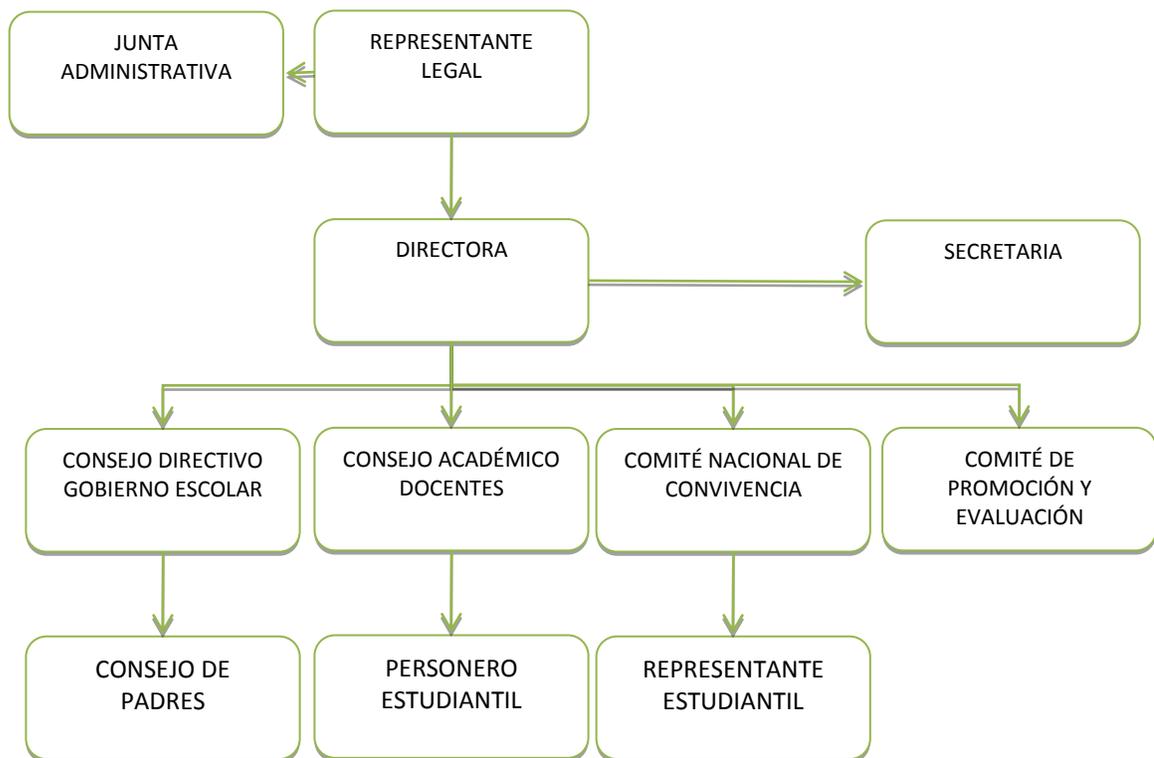
**Tabla 1. Personal Administrativo.**

- **Personal docente educativo.**

<b>Nombre</b>	<b>Grado escalafón</b>	<b>Título</b>
	<b>2779</b>	
Alba Luz Agudelo Hincapié	7	Licenciada en Educación Básica Primaria con Énfasis en Matemática.
Amanda Cecilia Atehortua Escobar	5	Tecnóloga Preescolar.
Gladys Elena Arroyave Tapias	7	Licenciada en Educación Básica Primaria con Énfasis en Matemática.
Gladys Elena Villegas Gómez	2	Normalista Superior.
Marcela Bustamante	7	Licenciada en Educación Infantil.

**Tabla 2. Personal docente.**

- **Organigrama institución educativa José Gregorio Hernández**



**Ilustración 1. Organigrama.**

### **1.2.1 Antecedentes Programa de bienestar laboral.**

Hasta el momento anterior a la intervención de un trabajador social en la Institución, los programas de bienestar laboral existentes mostraban marcadas falencias desde el punto de vista del desarrollo armónico tanto de los alumnos como de los colaboradores, así como el de sus respectivos núcleos familiares; puesto que solamente se celebraban institucionalmente algunas fechas en especial, con el objeto de buscar el acercamiento entre los colaboradores de la institución, los padres de familia y los niños, podría decirse que esto fortalecía los encuentros grupales y lúdicos pero no han logrado aumentar realmente la motivación.

Las fechas a celebrar por la institución son hasta ahora las siguientes:

- **Marzo de 2015**

08 Día Internacional de la Mujer.

21 Día mundial de la poesía.

22 Día mundial del agua.

- **Abril de 2015**

01 Día del Niño.

22 Día mundial de la tierra.

23 Día mundial del libro y del derecho de autor.

- **Mayo de 2015**

10 Día de las Madres

15 Día del maestro

25 Día internacional de la familia

- **Junio de 2015**

05 Día mundial del Medio Ambiente.

21 Día del Padre.

- **Julio de 2015**

20 Día de la Independencia de Colombia.

- **Agosto de 2015**

07 Batalla de Boyacá.

- **Septiembre de 2015**

13 Día del amor y la amistad en Colombia.

21 Día internacional de la paz.

- **Octubre de 2015**

05 Día mundial de los docentes.

12 Día del descubrimiento de América.

31 Halloween.

Es importante tomar en consideración que a través de la participación activa del trabajo social, algunos de los paradigmas institucionales habrán de cambiar o cuando menos, ser fortalecidos por medio de la implementación de nuevos planes y programas de bienestar laboral, tomando en cuenta que la administración de la institución no está en condiciones o no planea en el momento, asumir nuevos gastos administrativos, por consiguiente será necesario desarrollar un

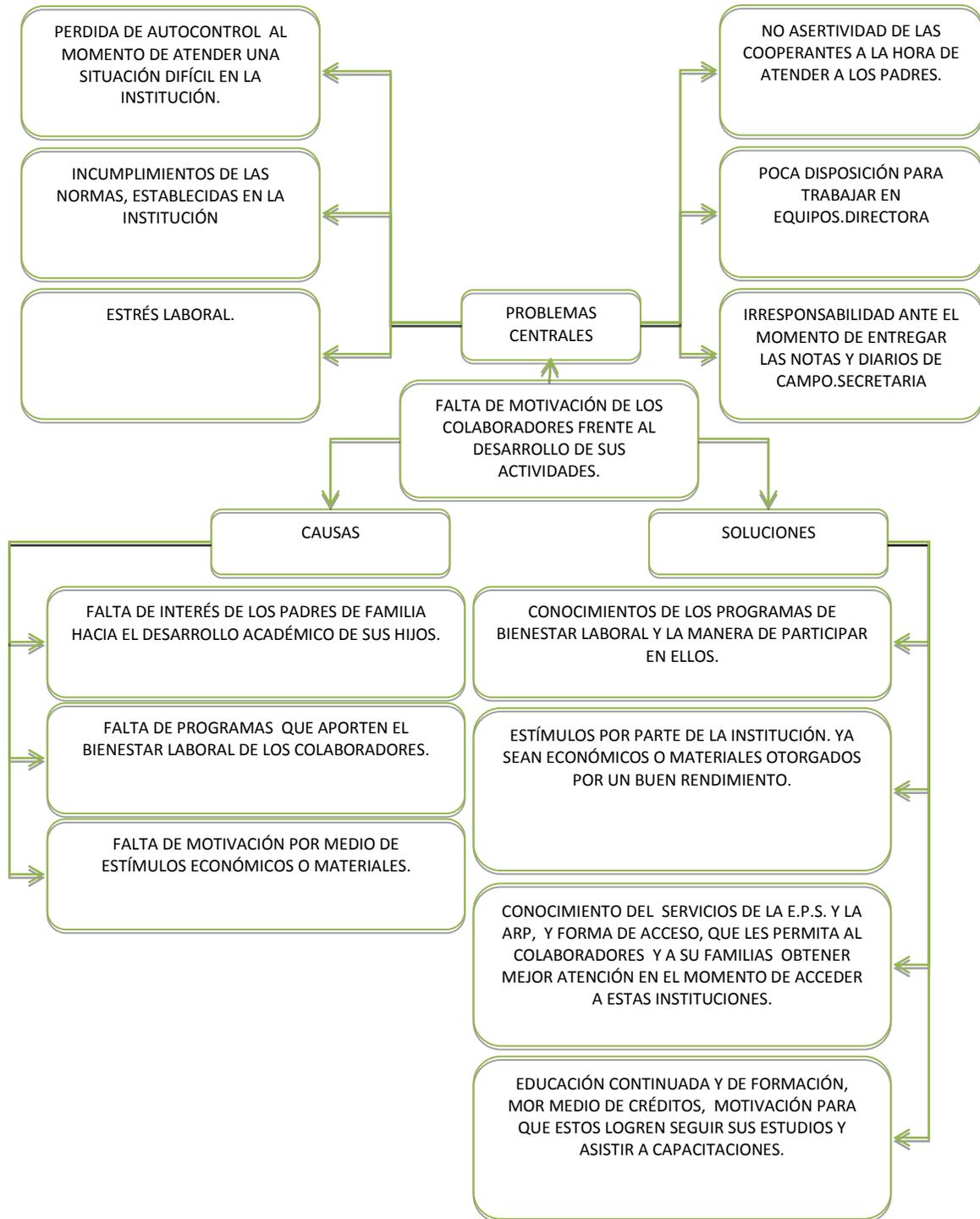
sistema de evaluación que reconozca y apoye a los colaboradores que más se destaquen en la consecución de los objetivos institucionales.

El fortalecimiento del área de bienestar laboral del Centro Educativo José Gregorio Hernández, es un proyecto que parte de la elaboración de un diagnóstico de la población en el cual se obtiene información sobre sus perspectivas frente al programa de bienestar laboral propuesto, sus fortalezas y debilidades, así mismo se indaga sobre las necesidades puntuales de las docentes.

Así bien, luego de obtener esta información, se pasa a realizar un fortalecimiento de los programas existentes y a elaborar nuevos programas que den respuesta a las necesidades mencionadas por los colaboradores.

De esta forma, entonces, es como se crea un proyecto para fortalecer el área de Bienestar Laboral y por medio de éste mejorar la calidad de vida de los colaboradores tanto a nivel laboral como personal y familiar.

### 1.2.2 Diagnostico.



**Ilustración 2. Árbol de problemas Institución Educativa José Gregorio Hernández.**

### **1.2.3. Narrativa.**

Ingresa a la institución educativa José Gregorio Hernández como practicante en formación de trabajo social se concreta con la directora del institución que es de vital importancia fortalecer el área de bienestar laboral de los colaboradores de la institución, se comienza a desarrollar una investigación de acción participativa I.A.P., en donde se evidencia que el bienestar de los colaboradores en el desarrollo de procesos, motivación, estímulo está lejos de las verdaderas necesidades que estos requieren por lo que su calidad de vida tanto en los docentes, como en la familia, en la institución y los programas sociales se están viendo afectados.

Es así como se reconoce la vital importancia de la labor del trabajador social como investigador y sus fundamentos teóricos prácticos para desarrollar una plataforma sistemática que fortalezca toda el área de bienestar laboral de manera pedagógica.

Debido a que la información hallada es delicada por aquello del manejo respetuoso que se le debe dar la privacidad de los datos, se procedió a focalizar los grupos realizando encuestas y entrevistas cerradas en donde colaboradores e institución comenten su situación sin que se viera comprometido el buen nombre de ambas partes.

Durante la fase de acercamiento y evaluación en el Centro Educativo José Gregorio Hernández, hemos encontrado las siguientes situaciones.

Primero que resulta importante fortalecer el área de bienestar laboral, ya que durante la fase del diagnóstico, nos pudimos percatar que las condiciones laborales no son las más acertadas para los colaboradores desde el punto de vista de la obtención de diversos tipos de

satisfactores laborales, tales como: un mejor ingreso económico, una mayor participación en la toma de decisiones y un más fácil acceso a estudios complementarios.

Segundo, encontramos que no es precisamente una reticencia por parte de los directivos en la inversión de capital para el mejoramiento de las condiciones laborales, sino una verdadera programación del manejo de los recursos financieros.

Tercero, Pudimos percatarnos que hay inconsistencias en algunos materiales y equipos educativos, pero muy en referencia con el punto anterior, en el momento actual, la administración requiere programar las condiciones económicas con el fin de invertir la cantidad de capital que podría llegar a ser necesario para la implementación de adquisición de tales materiales y equipos educativos.

El objetivo principal de la gestión administrativa, es la de proyectar a la comunidad educativa una visión futurista con alcances y logros pedagógicos concretos, y que estén al alcance real de los alumnos; para que de esta manera, los alumnos puedan tener un desarrollo integral y una formación armónica. El área administrativa es el puente de comunicación entre los administrativos, docentes, alumnos y padres de familia, notificando y velando para que cada uno de los requerimientos legales establecidos en la Ley General de Educación, se cumpla con eficiencia en el Centro Educativo.

El propósito fundamental del Centro Educativo José Gregorio Hernández, es participar efectivamente en el proceso educativo de la sociedad colombiana en general, y del entorno comunitario en particular; para ello, es importante que su director se convierta en un ser oportuno y efectivo en la dirección administrativa del institución, y lograr de esta manera, que la

institución alcance la excelencia, generando espacios de participación activa tanto para docentes, como para el personal administrativo, estudiantes y padres de familia. Esta eficiencia administrativa, se logrará en la acción, teniendo presente las siguientes acciones a desarrollar:

- Mejorar las relaciones interpersonales.
- Mejorar el vocabulario, expresión y forma de dirigirnos a los diferentes estamentos institucionales.
- Ser puntual y oportuna en la entrega de informes manejando una adecuada comunicación.
- Ser precisa en la revisión de los diferentes cuadernos evaluativos de cada docente.
- Desarrollar cada una de las actividades programadas en las fechas y horas establecidas.

Es importante por ello desarrollar esta práctica profesional porque demuestra de manera significativa como la labor del trabajador social es una parte importante dentro de cada entorno poblacional y ente administrativo privado o público. En la institución educativa José Gregorio Hernández, ha logrado comprender que el profesional de trabajo social cumple un rol preponderante en el desarrollo y en el manejo los procesos que allí se evidencian y que este a su vez conjuga adecuadamente todos los sujetos pro de fomentar y mejorar el bienestar laboral y la calidad de vida tanto de los colaboradores como de la institución.

#### **1.2.4 El Eje Conductor.**

Es importante tomar en consideración que la administración del centro educativo debe de ser el producto de su momento y contexto histórico, político y social y; por lo tanto la gestión administrativa del institución, deberá de ser el resultado de las propias necesidades de su

comunidad educativa, al mismo tiempo que se ajusta al cuadro normativo legal vigente, el cual mana de la Ley General de Educación.

Ahora bien, si se toma en cuenta que el propósito fundamental del Centro Educativo José Gregorio Hernández, es el de participar efectivamente en el proceso educativo de la sociedad colombiana, resulta imperativo que a través de una gestión administrativa coherente, se pueda llegar a lograr la excelencia que beneficie a la comunidad en su conjunto.

La propuesta de sistematización consiste en investigar cómo fortalecer el área de bienestar laboral, para ellos se debe de recolectar una serie de datos por medio de encuestas y entrevistas cerradas como elementos básicos para comprender el sentir de los sujetos (institución y colaboradores). Una vez analizada la información se procede a clasificar cada una de las problemáticas, para ello se crearan comités que ayudarán a comprender la situación.

Con el fin de establecer un ambiente cordial y productivo, se escucharán todas las partes comprometidas en el proceso por medio de en reuniones programadas de manera grupal, en donde se clasifiquen cada uno de los aspectos a mejorar.

De ahí saldrán una serie de comités que son los encargados de velar porque se esté dando un desarrollo y un trato adecuado y óptimo a la solución de cada una de las problemáticas planteadas.

Lo final será evaluar que el proceso si esté dando los resultados requeridos y que se esté retroalimente todo el estudio sistemático de la implementación del fortalecimiento del área de bienestar laboral.

### **1.2.5 Preguntas Rectoras.**

- 1. ¿QUIÉN HACE QUÉ?:** La Trabajadora Social en formación, de noveno semestre de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, quien adelanta un proceso de Sistematización de la experiencia vivida en la agencia de prácticas durante la realización de su práctica profesional.
- 2. ¿CON QUIÉN LO HACE?:** Con la asesoría de un profesional de Uniminuto y la directora del Centro Educativo José Gregorio Hernández.
- 3. ¿POR QUÉ LO HACE?:** La sistematización de la práctica profesional es uno de los requerimientos básicos para optar por el título de profesional en Trabajo Social, asimismo se crea una oportunidad para aplicar teorías, técnicas y herramientas que pueden contribuir significativamente en la transformación social o de alguna realidad específica.
- 4. ¿PARA QUIÉN LO HACE?:** Se sistematiza para el beneficio de la formación propia, a través del proceso de investigación y para beneficio de la Institución, específicamente de la Institución Educativa donde se enmarcó el desarrollo la práctica profesional.
- 5. ¿CÓMO LO HACE?:** Mediante un proceso de investigación, generado a través de la sistematización.
- 6. ¿DÓNDE Y CUANDO LO HACE?:** En el Centro Educativo José Gregorio Hernández, mediante el proceso de recolección de información y sistematización en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

### **1.2.6 Formulación de la Pregunta o Enunciado.**

La pregunta de investigación se enuncia así: ¿cuáles son las condiciones necesarias para fortalecer el área de bienestar laboral en el centro educativo José Gregorio Hernández de tal manera que se aporte al mejoramiento de la calidad de vida y productividad de sus colaboradores?

#### ***1.6.1.1 Subpreguntas.***

1. ¿Los colaboradores de la institución conocen los programas de bienestar laboral existentes?
2. ¿Cuáles son las necesidades de bienestar laboral del centro educativo José Gregorio Hernández?
3. ¿Qué estrategias o programas se pueden diseñar e implementar para mejorar el área de bienestar laboral?
4. ¿Cuáles serían las estrategias adecuadas para que los colaboradores puedan acudir al área de bienestar labora?

### **1.3 Objetivo General**

Identificar los procesos, estrategias y mecanismos que permitan fortalecer el área de bienestar laboral en el centro educativo José Gregorio Hernández de tal manera que se aporte al mejoramiento de la calidad de vida y productividad de sus colaboradores.

#### **1.4 Objetivos Específicos.**

- Establecer las necesidades para fortalecer el área del laboral del Centro Educativo José Gregorio Hernández..
- Conocer las necesidades y expectativas de los colaboradores de la institución.
- Identificar las formas de actuación y programas de bienestar que al institución ha implementado con relación a los colaboradores
- Crear estrategias o programas se pueden diseñar e implementar para mejorar el área de bienestar laboral.
- Proponer estrategias adecuadas para que los colaboradores estén motivados para acudir al área de bienestar laboral.

## **2. Fase del Juzgar**

### **2.1. Marco Teórico, Referencial y Conceptual**

#### **2.1.1 Marco Referencial.**

De acuerdo con los lineamientos elementales de la universidad Minuto de Dios, la praxeología es parte fundamental del proceso educativo y por tanto, resulta muy prudente definir en este momento que lo que realmente se entiende por praxeología. Desafortunadamente, el término es un poco difícil de definir, de hecho, históricamente el término aparece en la obra “*Philosophiae practicae systema methodicum*” de un físico, filósofo y teólogo alemán de nombre Clemens Timpler en 1608, aunque en realidad el término se atribuye comúnmente a Alfred Espinas, un pensador francés de fines del siglo XVII y principios del XVIII.

Básicamente, la praxeología es una metodología cuyo objetivo final es el de estudiar la estructura lógica de la praxis, es decir de la acción humana, desde este punto de vista, la praxeología establece que cada acto consciente de un ser humano, tiene como meta fundamental, la mejora del nivel de satisfacción de ella misma, ello quiere decir, que cuando una persona realiza cualquier acción de manera razonada, metódica y consciente; la meta final siempre será elevar su nivel de vida, la adquisición de nuevos conocimientos y en general, el alcanzar metas definidas a priori, que le permitan enfrentar el futuro, desde una plataforma más sólida. Dicho de otra manera, la praxeología es el método mediante el cual, las personas aumentan su nivel de vida. Esa óptica nos permite entender por qué la Universidad Minuto de Dios como parte de sus lineamientos fundamentales.

En su obra “El enfoque praxeológico”, Carlos Germán Juliao Vargas, trata de explicar el concepto de praxeología a través de una explicación, la cual, me permito citar de forma textual:

“Tratar de definir la praxeología hace parte del juego mediante el cual, en los intercambios con los profanos, los praxeólogos se reconocen. Si alguien que se presente como praxeólogo nos da una respuesta clara y directa a la cuestión “¿qué es eso de praxeología?”, ése no es un verdadero praxeólogo. Un verdadero praxeólogo sabe que la definición que él podría dar a un novato no podrá jamás ser comprendida directamente, de un solo golpe, ni enteramente. Haría falta el contexto práctico, operacional, que da cuerpo y sentido a las palabras y que no se transmite sino mediante la experiencia: “Ven, practícala y comprenderás”. Las características del modo praxeológico de ver las cosas, sin el entrenamiento re-querido, no podrían ser captadas. Obviamente, los praxeólogos no son los únicos profesionales que se encuentran en esta situación. Hecha esta distinción, intentemos aproximarnos al concepto, describiendo primero la teoría antropológica que lo sustenta y luego, el concepto mismo y sus implicaciones metodológicas”. (UNIMINUTO, 2015, Prr.1)

- **La teoría antropológica a la base de la praxeología.**

Entonces, si comprendemos a la praxeología como aquel esfuerzo consciente de toda persona para poder lograr un incremento futuro en su nivel de vida, entonces la praxeología como tal tiene un fundamento antropológico indudable. Es increíble, como a tantas personas les ha gustado el término y son tan pocas las que pueden entenderlo, de hecho, si uno hace una consulta en internet a través de un meta buscador, se dará cuenta fácilmente, que en muchas obras distintas, obviamente de muy diversos autores, aparecen chicas que hablan de la praxeología que aparentemente fueron escritas por el autor de la obra, pero que casualmente, son copias exactas que se han pasado de obra en obra, al igual que en el caso anteriormente citado. Así, tenemos por ejemplo el siguiente párrafo textual:

“Partimos de un presupuesto antropológico fundamental: la persona humana es un ser praxeológico, es decir, un individuo que actúa (¿actante?), que reflexiona sobre su actuar, que busca mejorar sus acciones y, en últimas, ser feliz. Ser auténticamente humano consiste, entonces, en buscar incansablemente, una y otra vez, la fórmula de la vida humana. Esta cita de H.Arendt (1993, p. 201) nos permite entender mejor todo esto: Por eso, por nuestra capacidad de acción, somos seres libres, o mejor, condenados a la libertad, obligados a elegir; porque actuar humanamente no es cumplir un programa predeterminado, al contrario, es contar siempre con lo imprevisto. Nuestra vida simplemente eterniza (si no nos oponemos a ello o la educación no nos atrofia dicha facultad) los rasgos que atribuimos, por lo general, sólo a los niños y jóvenes, pero que son propios de todo ser humano: la maleabilidad, la educabilidad, el aprendizaje y la permanente indagación”. (Juliao, G.C., 2011, P.22)

El cual, aparecen distintos documentos cuando se hace una simple búsqueda en Internet, a través de Google. Y exactamente lo mismo pasa con el párrafo siguiente:

“Ahora bien, nuestro actuar fundamental es, sencillamente, inventarnos, darnos forma permanentemente, a la manera de un camaleón, ascendiendo a veces a lo más alto y descendiendo, la mayor de las veces, a lo más bajo y despreciable. Todas nuestras opciones, de una u otra forma, terminan por configurar lo que hoy somos. Porque actuar no es otra cosa que elegir, y elegir es enlazar apropiadamente el conocimiento de lo que nos es dado (aquello que no generamos nosotros, pero que recibimos como don), con la imaginación (las posibilidades de las que podemos disponer, si queremos) y la decisión (el acto de voluntad que escoge entre varias alternativas e intenta ejecutar una de ellas). Por eso, a las acciones radicalmente humanas las llamamos acciones voluntarias, aunque debamos asumir la parte de incertidumbre en que vamos a incurrir al ejecutarlas. Nuestra grandeza radica, entonces, en que somos co-creadores (junto con Dios) de nosotros mismos, completando y siempre reformulando aquello que Él proyectó para nosotros. Somos perfectibles y, por eso, educables. (Juliao, G.C., 2011, P.23)

Todo esto nos lleva a formularnos un cuestionamiento: si aparentemente, la praxeología es tan importante en el desarrollo humano y obviamente, en la evolución del ser humano como persona y en su desarrollo psíquico, emocional, conductual, político, económico, social, educativo ¿por qué tan pocas personas han desarrollado ideas concretas y explicaciones lógicas de un término que todo mundo utiliza como si hubiera sido acuñado por sí mismo?

Desde la praxeología se tiene la siguiente metodología para el abordaje de una situación, proyecto, investigación, planeación, intervención; la forma de darle dirección al trabajo. Un

enfoque que se estructura con los siguientes momentos: Ver, juzgar, actuar y devolución creativa los cuales se deben argumentar.

### **2.1.2 Marco Conceptual.**

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 influye como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social. Resulta aquí importante tomar en consideración 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, construyéndose en el más valioso de los recursos al servicio de cualquier organización.

Es necesario, entonces, replantear las concepciones tradicionales ligadas únicamente a servicios asistenciales, y a actividades ocasionales ofrecidas al trabajador en forma individualizada y en las que el empleado aparece como sujeto pasivo o receptor de servicios.

El bienestar se concibe como parte integrante de la gerencia de recursos humanos y su objetivo se orienta a garantizar el desarrollo integral de los empleados de una empresa, teniendo en cuenta que el factor humano es su principal razón de ser y que la eficiencia y la efectividad de ella depende, en gran medida, de la construcción de las políticas de gerencia del recurso humano para el logro de los objetivos propuestos.

Desde éste punto de vista, el bienestar hace referencia al mismo tiempo a un estado y a un proceso. Por tanto, bienestar no significa algo establecido o algo dado que permanece, sino algo que se persigue y se construye, algo a lo cual se desea llegar y para lo que se establecen múltiples lineamientos. Se asume como comodidad, existencia de las cosas necesarias para vivir a gusto y en satisfacción y como desarrollo de potencialidades.

Entre las funciones más importantes del área de bienestar de las organizaciones se encuentra la de planear, ejecutar, evaluar y hacer seguimiento a los programas que permitan una retroalimentación y reorientación de las actividades; generar de manera creativa, estrategias de ejecución de los programas auspiciando y utilizando intercambios con entidades públicas y privadas del área que además de divulgar datos sobre las investigación y actividades realizadas, que generen iniciativas y participación de los colaboradores.

El Bienestar Social Laboral, será entendido a través de acciones que se ocupen de situaciones y condiciones de la vida laboral de los empleados, de manera que permitan la satisfacción de sus necesidades para el desarrollo personal, profesional y organizacional.

La Calidad de Vida está objetivamente determinada por el grado de satisfacción propia del hombre, que responde a su vez a la relación existente entre lo que él aspira y lo que realmente posee. Este concepto se maneja con mucha amplitud en el mundo de hoy, y hay que tener bien claro los cambios sociales que pueden generar con el afán de un mejoramiento de la Calidad de Vida del hombre, que a su vez puede acarrear situaciones que lejos de mejorar pueden empeorarla, por lo que pensamos que se debe enmarcar de forma clara hasta donde abarcan los

parámetros que definen la calidad de vida específica de cada cultura social. (Valencia, 2002, p. 25)

Al hablar del individuo, es muy fácil confundir los conceptos de Nivel de Vida con Calidad de Vida. Ambos tratan sobre el grado de realización personal que obtendrá el individuo, sin embargo, el primero se refiere al grado de posesión de bienes económicos y/o tecnológicos; mientras que la calidad de vida del individuo entiéndase por un medio más humanístico y personal. La calidad de vida de un individuo se determina a través de cuáles y cuantas, son las necesidades que tiene o no, satisfechas y en qué grado y, cuantas y cuáles de sus aspiraciones personales, son factibles de ser realizadas.

Por otro lado, el individuo, con sus necesidades y aspiraciones está inmerso en la sociedad e interactúa con otros, viéndose todos afectados por similares aspectos de un contexto general. De esta forma ambos factores (nivel y calidad de vida individuales) estarán condicionados a la calidad de vida de la población a la que pertenezca el individuo.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de vida es:

La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive en relación con sus objetivos, sus expectativas, normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de dependencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.

Es así que, Calidad de Vida compromete el bienestar que se expresa a través de la felicidad y la satisfacción de las personas valoradas en el orden objetivo en relación con las condiciones de vida y en el orden subjetivo, con la percepción del individuo desde la dimensión física, psíquica y social. Calidad de Vida es la autoestima a la que tienen derecho a disfrutar todos los seres humanos. La Organización Continental para el Desarrollo (OCDE) asimila la Calidad de Vida a los conceptos de bienestar social (bienestar global de los individuos), prosperidad o vida satisfactoria.

La Calidad de Vida es un eslabón intermedio entre el bienestar económico (que podríamos asimilar a nivel de vida) y bienestar total (que asimilamos a felicidad), sin embargo, para la mayoría de los investigadores que definen esta diferenciación, la Calidad de Vida se considera un concepto más general que el de nivel de vida o bienestar, que se percibe como condiciones de la calidad de vida.

Por lo que tratamos el concepto de la Calidad de Vida, como un aspecto fundamental del desarrollo local, que implica definir cuáles son las necesidades sociales y las formas mediante las cuales, la sociedad las satisface positivamente. Es un concepto que podemos considerar amplio ya que se suelen emplear sinónimos como bienestar, felicidad o prosperidad para referirse a lo mismo. Es multidimensional ya que comprende varias áreas entre las que cuenta; salud, educación, trabajo, vivienda, familia, ocio, religión, seguridad, entorno, etc.; por todo esto solo puede evaluarse indirectamente a través de los indicadores de vida.

En ese sentido, el objetivo general del área de trabajo social, debería de ser la de fortalecer el área de bienestar laboral del Centro Educativo José Gregorio Hernández, por medio

de estrategias encaminadas a la motivación de los colaboradores, el sentido de pertenencia, el mejoramiento de su calidad de vida laboral y personal, buscando así empleados más productivos en su labor y contribuyendo así al crecimiento, rentabilidad y liderazgo.

### **2.1.3 Categorías y Subcategorías.**

<i>Categorías</i>	<i>Subcategorías</i>
Bienestar.	Procesos, motivación, estímulo, necesidad.
Calidad de vida	Docentes, familia, institución, programas sociales

**Tabla 3. Categorías y Subcategorías.**

#### **2.1.3.1 Bienestar Social.**

En general, todas las personas normales, tratamos de incrementar nuestro nivel de vida de lograr y consolidar una serie de satisfactores que nos permitan, en su momento, gozar de una vida más tranquila en medio de la cual, no tengan que sufrirse estrecheces o necesidades, desde ese punto de vista, el bienestar social es el mismo anhelo de lograr la tranquilidad en un grupo de personas.

Porque, al fin y al cabo, todos en el seno de nuestra sociedad, cualesquiera que ésta sea, tratamos de lograr el mejor estándar de vida posible y por ello, trabajamos y nos esforzamos a fin de conseguir a través del pago por nuestro trabajo es estatus de tranquilidad que nos prodiga un buen ingreso y que se convierte, necesariamente, en mejores condiciones de vida en un reconocimiento social que a la larga, conduce a un estado de prestigio social.

“El bienestar social es un concepto abierto que ha sido definido de múltiples formas en la literatura económica y social, desde que allá por la década de los años 60, comenzara su investigación de una forma más rigurosa” (Setién, 1993).

- **Procesos.**

Los procesos, son todo aquello conjunto de acciones o actividades metódicas y sistematizadas que se realizan con un fin específico, en este sentido, los procesos educativos que deberían de ser implementados siempre en el Centro Educativo José Gregorio Hernández deberían de ser los adecuados para que a partir del escenarios científicos, técnicos, tecnológico y social, se planifiquen de acuerdo a las necesidades educativas de los alumnos y a su realidad social dentro de su entorno, de su comunidad y de su país.

- **Motivación.**

Se entiende por motivación el impulso que tiene una persona para elegir y realizar una actividad determinada, en ese sentido, es importante que en el Centro Educativo José Gregorio Hernández, y en cualquier otra institución educativa, los docentes estén en la capacidad y en el ánimo, es decir que tenga la motivación necesaria, para educar a sus alumnos de la manera más correcta, basada en la tolerancia, la comprensión y en el respeto por la dignidad humana, porque solamente así, podremos lograr en un futuro de nuestros hijos puedan llegar a alcanzar el nivel de excelencia que esperamos de ellos.

- **Estimulo.**

Por su parte, se entiende por estímulo a aquella fuerza que produce un impacto o influencia en un determinado sistema, sea éste el que sea, así las cosas, el estímulo que deben de tener nuestros docentes, necesariamente, debería de ser capaz y suficiente como para imprimir en sus alumnos una huella indeleble que los impulse a través de toda su vida educativa a alcanzar sus metas con la mayor determinación posible.

Es importante, que el estímulo llegue a ser compartido y así, el estímulo del docente pueda reflejarse en el alumno, para que éste tenga el estímulo del aprendizaje, generando de esta manera un binomio perfecto de alumno-docente.

- **Necesidad.**

Es aquello imprescindible para la vida de las personas, también puede plantearse como un componente básico del ser humano desde su forma de vivir, que afecta su comportamiento. Existen necesidades afectivas, de seguridad y autorrealización,

Ahora dentro de ámbito laboral estas deberían de ser saciadas para poder llegar a un estado de plenitud labora.

También se utiliza el término para referirse a “las acciones que no son demandadas de forma innata, sino a través de un proceso consciente. Por ejemplo ir a trabajar, para las personas adultas que alimentan a su familia con el fruto de su trabajo, resulta una necesidad. (s.n.)(2015)

### **2.1.3.2 Calidad de Vida.**

Es un concepto que hace alusión a diferentes niveles de bienestar entre los cuales se incluyen: la sociedad, la comunidad y los aspectos físico y mental por lo tanto, la calidad de vida se traduce como el bienestar físico, moral e intelectual dentro del seno de una sociedad.

“El concepto de Calidad de Vida en su vertiente más cualitativa, subjetiva, emocional o cultural surge como contestación a los criterios economicistas y cuantitativistas del que se encuentra impregnado el denominado estado del bienestar” (*Fernández, M. M. I. (s.f.)*).

- **Docentes.**

Usamos el término docente para referirnos a una persona que se dedica a impartir conocimientos entre otras personas, desde su punto de vista etimológico, docente proviene del término latino *docens*, que significa enseñar y en ese sentido, generalmente se utilizan como sinónimos dentro de nuestro contexto los términos: docente, profesor o maestro, aunque en realidad y de acuerdo con la Real Academia de la lengua española, no tienen precisamente el mismo significado, ya que profesor es la persona que profesa, es decir, que en su vida cotidiana realiza una actividad determinada, en ese sentido por ejemplo, un músico que toca en una orquesta es un profesor. De la misma manera, un maestro es la persona que a través de su práctica cotidiana, o debido a sus méritos académicos, ha llegado al nivel de maestría... En relación con esa acepción de la palabra, se ha oído muchas veces la palabra obra maestra; la obra maestra, generalmente se utilizó en la edad media entre los artistas y artesanos para indicar, esa precisa obra: pintura, escultura, pieza musical, artesanía o artículo magnífico, mediante el cual el oficial de una actividad, se convierte en maestro.

Si comprendemos lo anterior, entonces también estamos en la capacidad de poder entender las diferencias: el docente, es la persona que imparte conocimientos; el profesor, es aquel que profesa una actividad determinada y; el maestro es aquel que ha llegado a consolidar una habilidad extraordinaria en una actividad en particular. Así las cosas, un profesor puede ser docente y un maestro, evidentemente es un profesor; pero no necesariamente significan lo mismo exactamente.

En la materia que nos compete, es decir en este trabajo en particular, preferiríamos utilizar el término docente, ya que en realidad el docente es la persona encargada de la enseñanza y en la impartición de sus conocimientos, en ese sentido, en Centro Educativo José Gregorio Hernández, y deseablemente, en cualquier otra institución educativa, debería de haber docentes, es decir personas que tengan la convicción y la vocación de la enseñanza, para que mediante su esfuerzo, sus alumnos puedan alcanzar con mayor provecho el aprendizaje de sus enseñanzas. No obstante lo anterior, también hay que tomar en cuenta la parte oscura del concepto y es que en muchas ocasiones, nos encontramos con personas que se dedican a la enseñanza y que no tienen la vocación de servicio necesaria para ejercer con amor su labor y que, realizan su función no con el ánimo de servir, con la conciencia plena de enseñar, de dirigir y de apoyar y de, a través de su ejemplo, lograr el aprendizaje en sus alumnos a un nivel de excelencia, sino únicamente como un simple medio de subsistencia económica.

- **Familia.**

Generalmente, la familia difícilmente se considera como parte del proceso educativo, aunque ello no debería de ser así, de hecho, en la realidad, la familia es parte fundamental en el proceso

educativo e idealmente, debería de existir una buena comunicación entre los padres de familia y los docentes que se dedican a educar a sus hijos, ello tiene su importancia en que solamente de esta manera, se puede llegar a consensuar los aspectos morales, filosóficos y personales, adecuados para cada sociedad en particular.

Durante esta práctica profesional, se ha considerado a la familia como el núcleo fundamental del proceso educativo y por lo tanto, se ha procurado en la medida de lo posible, una franca, abierta y limpia comunicación entre los docentes, los directivos y los padres de familia para que en conjunto puedan definirse las políticas educativas de los alumnos.

- **Institución.**

Institucionalizarse es regularizar una serie de reglas, es manejar unas políticas comunes y establecer un bien productivo beneficio para todos los sujetos que interactúan o coexisten en ese grupo poblacional. Las instituciones pueden ser públicas, privadas con o sin ánimo de lucro.

Es claro entender que la institución posee unos objetivos comunes a todos y que su relación está estrechamente ligada a sus expectativas en el marco visional y a sus comportamientos en la misión para la que fue creada, todo esto con la ayuda de unos valores corporativos.

De ahí que la institución José Gregorio Hernández este creada usando los principios antes descritos entendiendo también que su valor agregado como en toda empresa que son los alumnos, sus colaboradores, los directivos y la comunidad en general.

- **Programas sociales.**

Los programas sociales son aquellas acciones concretas que a través de un impacto positivo sobre la comunidad, tienden a elevar la calidad de vida de la comunidad, así las cosas, resulta evidentemente importante la implementación de programas sociales que permitan incrementar a la mayor brevedad posible la calidad y el estilo de vida de aquellas personas relacionadas con el Centro Educativo José Gregorio Hernández, tomando en cuenta a sus directivos, sus colaboradores, sus alumnos, los padres de familia de los alumnos y la comunidad y la sociedad en su conjunto.

## **2.2 Estrategias, técnicas y herramientas de investigación social.**

### **2.2.3 Técnicas.**

La técnica para la recolección de información primaria tiene como base los grupos focales, encuestas y entrevistas.

Anexo A. Encuesta para el fortalecimiento de las áreas de bienestar laboral del Centro Educativo José Gregorio Hernández.

Anexo B. Verificación de referencias

Anexo C. Entrevista por competencias

- **Grupos focales.**

Un grupo focal es definido “como una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información” (Kitzinger, 1995).

“Los grupos focales constituyen una técnica cualitativa de recolección de información basada en entrevistas colectivas y semiestructuradas realizadas a grupos homogéneos”.(Ruiz, 2012)

Los grupos focales se realizan con la intencionalidad de conocer más a fondo las inquietudes de los colaboradores del Centro Educativo José Gregorio Hernández para que ellos y ellas se sientan cómodos al expresar sus sentimientos y situaciones por las cuales están pasando. La practicante de trabajo social realiza varios talleres con grupos focales con los colaboradores de la institución.

### **2.3 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que habrá de realizarse, es la investigación-acción participativa o I.A.P., ya que este tipo de investigación se caracteriza por ser un método de estudio y de acción de carácter cualitativo mediante el cual, se trata de lograr consolidar resultados fiables y coherentes.

En este modelo de estudio, la característica principal es que el investigador participa directamente con la comunidad que quiere estudiar y de esa manera el objeto de estudio, pasa a ser un sujeto protagónico en el proceso investigativo, participando en una toma de decisiones compartidas.

La investigación-acción participativa, trata de entender el fenómeno al mismo tiempo que intenta cambiarlo paulatinamente y ese cambio no solamente es consensuado con la comunidad. Sino que además el cambio se hace de forma colaborativa y reflexiva por parte de todos los actores del proceso. Al ser un proceso de carácter participativo, los individuos que inicialmente tenían los objetos de estudio, se lleva adecuadamente el proceso, se convertirá en co-

investigadores ya que a través de su praxis cotidiana, los sujetos de estudio podrán modificar efectivamente las actitudes o disposiciones, que se busca cambiar como objetivo fundamental.

## **2.4 Enfoque metodológico**

### **2.4.1 Sistémico.**

El enfoque metodológico se fundamenta en la percepción sistémica y a que esta realiza interacción de las diversas partes o elementos que configuran el sistema.

Para el trabajador social sistémico el usuario no representa la categoría central del problema, ni es el elemento central del mismo, ya que este no se limita a trabajar con un único individuo en un caso.

El desarrollo de la teoría sistémica es atributo a Ludwig von Bertalanffy, un biólogo que definió los sistemas como elementos que interactúan unos con otros (1968). “Un sistema es una organización de elementos unidos por algún tipo de interacción o dependencia formal”(Contreras, J. 2013, prr. 1).

“Los componentes de un sistema interaccionan entre ellos y se influyen mutuamente El modelo sistémico de trabajo social ofrece una visión entre las circularidades, los cambios y la interdependencia entre sociedad y persona” (Bertalanffy, 1976).

Luhmann (1983), señala que la realidad y los fenómenos no son independientes, sino que existe relación entre ellos, de forma que cualquier cambio en el medio afecta al sistema y cualquier cambio en el sistema afecta al medio (Hernández A., 1991:141).

Además de la interacción de las diversas partes o elementos que configuran el sistema. Surgen las propiedades del sistema, siendo distinta a las de propiedades de cada uno de los elementos o partes de mismo (Viscarret, 2009).

Pincus&Minattan (1973) señalan que los sujetos para la realización de sus planes y la superación de las dificultades, dependen del apoyo que les presten los sistemas sociales existentes en su entorno social inmediato.

Por otro lado, una fuente importante de recolección de información, se da en los encuentros grupales, que se realizan en el Centro Educativo José Gregorio Hernández con el propósito de identificar en los colaboradores los factores que causan la insatisfacción e inconformidades en la institución.

## **2.5 Enunciados - Hipótesis de Acción**

El fortalecimiento del área de bienestar laboral del centro educativo José Gregorio Hernández es fundamental para el mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal de los colaboradores y de su productividad, además contribuye al crecimiento, la rentabilidad, el liderazgo y la innovación del centro educativo;

## **2.6 Interpretación Hermenéutica - triada**

El hombre, como un ser preponderantemente social, ha basado en mucho, su desarrollo evolutivo a través de la comunicación. Inicialmente, por razones obvias, la comunicación fue oral y con el paso del tiempo y el desarrollo de la ciencia, la tecnología y principalmente el lenguaje, la comunicación comenzó también a ser escrita.

De primera impresión, lo más lógico, sería pensar que la comunicación es directa, es decir, que no requiere de ningún tipo de interpretación para su lógica comprensión, pero en la realidad, paralelamente al proceso comunicativo, también se fue desarrollando paulatinamente los procesos desinformativos y de dicha manera, llegó a suceder que la comunicación, fuera esta verbal o escrita, muchas veces decía una cosa, mientras que en realidad quería significar otra muy distinta. Es en este contexto cuando se crea la hermenéutica, que no es otra cosa sino el arte del buen interpretar la comunicación.

Muchas personas confunden la hermenéutica con la exégesis y, aunque aparentemente ambas metodologías tienen la misma función, es decir, la interpretación correcta y la aclaración de las ideas que inicialmente quisieron ser planteadas en el proceso comunicativo, la exégesis, tiene un campo de acción mucho más reducido, ya que la exégesis como técnica, se centra casi exclusivamente en los textos escritos; mientras que la hermenéutica realiza la misma función pero abarca también la comunicación verbal, la no verbal y también la escrita. Desde ese punto de vista, la exégesis forma parte de la hermenéutica.

Aparentemente, el tema que se está tratando en el presente apartado, no debería, necesariamente, ser tomado en consideración como parte del presente estudio, que virtualmente, consiste en el análisis, la conceptualización, el planteamiento y la puesta en marcha de un área específicamente concebidas para desarrollar y fortalecer las buenas condiciones de trabajo, en un centro educativo en particular; pero como estamos hablando de personas y de intereses de carácter económico, político, social, religioso, etcétera; resulta totalmente indispensable utilizar un método hermenéutico que nos permita comprender en su cabal medida todo aquello que tiene

que ver con el área de trabajo social y por ende, con el mejoramiento de las condiciones laborales de los colaboradores de la institución.

¿Por qué hacemos tal aseveración? Porque independientemente de la información que podamos obtener, es importante dilucidar si tal información es coherente y clara o si en realidad oculta, algún tipo de información que alguno de los actores no quiera informarnos, o que le interese modificar la verdad subyacente.

En este sentido, probablemente vemos una institución que a lo mejor no le sea posible realizar una inversión para el mejoramiento de las condiciones de trabajo, y que nos manifiesten o nos pongan como pretexto, los lineamientos políticos, las exigencias municipales, la naturaleza del contrato de trabajo, o cualquier otra información que realmente oculte la verdad primaria al momento de tener que realizar la inversión necesaria. Por otra parte, también están otros factores y otros actores, por ejemplo, podría hacer que los colaboradores de la institución no tengan un ambiente de trabajo que ellos consideren satisfactorio por X o Z motivo; o que los alumnos no les guste estudiar en esa escuela, por el tamaño, el color o la naturaleza de los pupitres.

Es por ello, por lo que para ese trabajo en específico, se hace necesaria la hermenéutica como el arte último de explicar, traducir o interpretar la verdadera información subyacente de la que vamos haciendo acopio. Para ello, la hermenéutica generalmente se basa del contexto, del análisis metódico de los factores diversos que confluyen en un mismo espacio y tiempo, en el seno de una comunidad en específico, que en este caso, es el Centro Educativo José Gregorio Hernández.

En el trabajo cotidiano de la hermenéutica, uno de los instrumentos más útiles es la tríada, que lógicamente, es un conjunto de tres elementos especialmente vinculados entre sí y que nos ayudan a conocer con exactitud el verdadero significado de la comunicación. Una tríada, por lo tanto es la valoración de un fenómeno problema a partir de tres puntos distintos y por lo tanto, para los efectos del presente trabajo de grado, utilizaremos como tríada la información proveniente de: administrativos, directivos y docentes.

Para crear el procesos de sistematización se usaron instrumentos cualitativos medibles como fueron los grupos focales estos permitieron usar los medios I.A.P. como las encuestas y las entrevistas cerradas y la valoración directa.

Se construyó una base de datos con las hojas de vida de los colaboradores y se analizó el P.E.I. 2013, con lo que se pudo establecer la creación de los porcentajes de los colaboradores en formación y los colaboradores incentivados.

Seguidamente se encontraron dos problemáticas contendías por categorías la primera bienestar laboral con las subcategorías de (Procesos, motivación, estímulo, necesidad) y la segunda de calidad de vida con las subcategorías de (Docentes, familia, institución, programas sociales), ambas categorías se usaron para desarrollar el proceso de sistematización.

Dentro del enfoque sistémico que es una forma metódica y científica de aproximación y representación de la realidad podemos interpretar ahora, las necesidades y posibilidades de cada una de las partes en el fortalecimiento del área de bienestar laboral

De acuerdo con lo anterior, mi labor como trabajadora social en la institución fue la de constituirme en un mediador entre las diversas partes involucradas entendiendo por separado, las necesidades y requerimientos de cada uno de los grupos (directivos, administrativos y docentes), y de cada uno de los sujetos por separado. Tras el análisis pertinente me pude percatar que a la final, el núcleo del problema es una cuestión de carácter programático en la planeación de los recursos financieros, que si bien son limitados podrían llegarse a optimizar adecuadamente.

Los caminos de acción propuestos están orientados a dar a cada una de las partes su propio peso específico y entender su propio lugar y función dentro de la institución.

Para fortalecer dicho proceso tomaremos como base la praxeología que es una metodología cuyo sentido es la de estudiar la lógica de la acción humana, por lo tanto desde el punto de vista praxeológico, debemos entender que el fundamento práctico de los directivos de la institución es tiene objetivo velar por que el funcionamiento de la institución se pueda dar con el mínimo costo de operación usando el manejo de las buenas prácticas organizacionales. Pero por otra parte también es necesario asimilar que de acuerdo con la praxis de los colaboradores, un objetivo fundamental es obtener el máximo nivel de satisfacción labora y económica.

Por consiguiente, con el fin de adquirir un mayor y mejor beneficio, se hará una retroalimentación establecida por medio de comités de fortalecimiento del marco legal, de las comunicaciones de la muestras estadísticas y del ámbito financiero.

Por parte de los colabores se logra que la institución tenga una mayor escucha para con ellos, lo que puede traducirse en un ambiente laboral optimo y adecuado para la adquisición de sus metas, sus objetivos de acuerdo a las necesidades y los niveles de profesionalización.

Por parte de la institución la mejora en desempeño laboral de sus colaboradores, se verá reflejada en la calidad de vida que ellos posean, lo que dará una imagen social, fresca y fortalecida de los cambios institucionales que harán que dicha institución sea apetecida en el mercado de la educación debido a las competencias adquiridas por sus colaboradores, que se verán reflejadas en los alumnos y en el mayor ingreso de familias que ven el compromiso social como parte vital en el desarrollo de sus hijos.

## **2.6.1 Hallazgos y Recomendaciones.**

### ***2.6.1.1 hallazgos.***

Partiendo de la base de los anteriores hallazgos, hemos encontrado que lo mejor, lo más oportuno y lo realmente prudente en el momento, es hacer las siguientes recomendaciones:

Desde nuestra perspectiva profesional, resulta absolutamente necesario propiciar un acercamiento y entendimiento de los diversos tipos de actores que interaccionan en el Centro Educativo José Gregorio Hernández y, que a saber, están representados por los siguientes sectores: los directivos de la institución, el personal administrativo y el grupo de colaboradores docentes que trabajan en el centro educativo. Pero también es importante tomar en consideración a los alumnos, los padres de familia y la comunidad en su conjunto.

Resultó preponderante, escuchar con atención los postulados de cada uno de los diversos tipos de actores de la institución y tomar en consideración de manera neutral y desapasionada las necesidades, exigencias y limitaciones de cada uno de esos grupos de actores. De esta manera,

tuvieron que tomar en consideración los puntos de vista de directivos, personal administrativo y colaboradores docentes.

En virtud de la naturaleza misma del Centro Educativo José Gregorio Hernández, se pudo identificar sin lugar a dudas, de la comunidad en su conjunto imprime necesidades, exigencias y expectativas de parte de la institución para con la comunidad en su conjunto y en ese sentido, se hace necesario fortalecer la integración entre la institución y la comunidad a la cual sirve.

### ***2.6.1.2 Recomendaciones.***

#### *2.6.1.2.1 En la categoría de bienestar.*

- **Bienestar.**

En el área de bienestar, se hicieron varios hallazgos, por una parte, hemos encontrado un grupo de colaboradores docentes que anhela poseer un mayor ingreso y una mayor oportunidad de estudio de especializaciones, no obstante lo anterior, el proceso de la investigación de este trabajo, nos hizo percatarnos que activamente, la oferta de becas de estudio para docentes es muy limitada.

Se encontró también que antes del inicio de mi gestión como trabajadora social, existía poca comunicación entre las diversas partes involucradas (directivos, personal administrativo y colaboradores docentes).

La recomendación que se puede realizar, desde el punto de vista teórico es muy viable y haría que, se abrieran las posibilidades de otorgamiento de becas para especialización de docentes, pero esa posibilidad no se ve reflejada a corto plazo.

Se realizaron las gestiones necesarias para incrementar la comunicación entre las diferentes partes que conforman la institución educativa y por lo tanto, se ha visto una mejora significativa en la comunicación que se hacía cada vez más necesaria.

- **Procesos.**

En lo relacionado con los procesos institucionales, inicialmente se encontró una e administración aceptable desde el punto de vista operativo de la institución. Es claro que independientemente del pago de impuestos, la gestión de permisos gubernamentales, las relaciones con el ministerio de salubridad y el pago de salarios, también es necesario establecer una serie de procesos en los cuales se generé una franca inclusión de los colaboradores docentes en la toma de decisiones institucionales.

Con el fortalecimiento del área de bienestar laboral, se abrieron los espacios necesarios para que los procesos de inclusión del personal, pudieran llegar a ser efectivos, por lo tanto, considero un acierto en cuanto al incremento de los niveles de bienestar laboral no solamente de los colaboradores docentes, sino que también en la apertura de espacios de comunicación entre las personas que laboran en la institución y los padres de familia, de los menores educandos.

- **Motivación.**

En el aspecto de la motivación, encontramos que había originalmente un cierto estado de desconcierto y de desmotivación por parte de los colaboradores docentes, ya que de acuerdo con nuestras apreciaciones, ellos se sentían relegados en diversos aspectos, pero principalmente, en la toma de decisiones institucionales.

Después de haber fortalecido el área de estar laboral, es notorio que hubo un aumento evidente en el grado de motivación laboral al interior de la institución, que no solamente beneficia los colaboradores docentes sino que también favorece a los directivos, en la medida de que hoy en día, existen más espacios abiertos no sólo para la comunicación, sino también para la participación de todas las partes involucradas en el buen desarrollo laboral de la institución educativa, de la misma manera, ello redundará efectivamente en el proceso educativo de los educandos y por lo tanto, creemos que beneficiará la imagen corporativa de la institución en medio de la sociedad a la cual sirve.

- **Estimulo.**

En lo referente al estímulo institucional percibido originalmente por los colaboradores docentes, había una sensación generalizada de que las expectativas de los docentes, no eran cubiertas adecuadamente por parte de la institución y por lo tanto, además de la falta de comunicación que había, reinaba un ámbito de desilusión entre los trabajadores docentes que se reflejaba en un desempeño no óptimo del proceso educativo de los menores educandos.

Hoy en día, y tras el fortalecimiento del área de bienestar laboral, tanto directivos, administradores y docentes se encuentran en una relación más plena y por lo tanto, en un mayor estado de comunicación entre ellos, al parecer, esto se está reflejando beneficiosamente sobre el proceso educativo de los menores educandos y por lo tanto, esta mayor sensación de estímulo laboral, generará beneficios para todas las partes involucradas, no solamente para directivos, administradores y docentes, sino también para los alumnos y los padres de familia.

- **Necesidad.**

En el aspecto de la necesidad insatisfecha de los colaboradores docentes, el punto más álgido que se pudo apreciar originalmente es que los colaboradores docentes deseaban tener un mayor ingreso por su esfuerzo laboral.

Después de haber realizado el estudio pertinente, y haber trabajado directamente con las partes involucradas en la institución, es decir, con directivos, administrativos y docentes, se ha podido llegar a la conclusión de que por el momento, resulta realmente improbable para la dirección de la institución incrementar los sueldos de los colaboradores docentes. No obstante lo anterior, aunque por el momento no sea subsanado un incremento salarial que mejore las condiciones económicas de los colaboradores, el solo hecho de fortalecer el área de bienestar laboral, ha creado un ámbito de aceptación y de tolerancia entre las diferentes partes y se ha establecido un ambiente de trabajo mucho más satisfactorio, lo que permitirá en algún tiempo, revisar nuevamente la capacidad económica de la institución, a fin de estudiar un incremento salarial.

### *2.6.1.2.3 En la categoría de calidad de vida.*

- **Docentes.**

En lo referente a la calidad de vida de los colaboradores docentes, encontramos originalmente un estado de malestar y desconsuelo por parte de ellos en relación con los directivos de la institución, porque consideraban que los sueldos percibidos por su desempeño laboral no eran los adecuados para su esfuerzo, pero como adicionalmente no se encontraban estímulos laborales diferentes al sueldo, entonces las condiciones generales no eran las más adecuadas para la institución y para su relación inter laboral.

Hoy en día, el hecho de que la institución tenga un área de bienestar laboral fortalecida, es ya un logro conquistado por los colaboradores docentes y por lo tanto, aunque la calidad de vida no ha mejorado por el hecho de percibir un mayor salario, si se ha incrementado la calidad de vida de los colaboradores docentes, al sentirse valorados y entendidos por parte de los directivos de la institución, tras el fortalecimiento del área de bienestar social.

- **Familia.**

En lo concerniente a la calidad de vida familiar de los diversos grupos que componen la institución educativa, es decir, directivos, administrativos y docentes, existía un estado de aparente apatía laboral y probablemente hasta un cierto nivel de desagrado en lo referente a la convivencia laboral, lo que evidentemente, habría que repercutir necesariamente en el ámbito familiar de cada uno de los involucrados en la institución.

Hoy en día, y después de haber fortalecido el área de bienestar laboral, se nota un aumento aparente de comunicación por todas las partes, y un mayor nivel de entendimiento entre las mismas, generando un sentimiento generalizado de que todos los sujetos involucrados están tratando de poner su mejor esfuerzo para el beneficio de las áreas y de cada uno de los involucrados en el proceso educativo de los alumnos, por lo tanto, este proceso habrá de beneficiar activamente la calidad de vida de todos los involucrados en el aspecto familiar.

- **Programas sociales.**

Antes de la creación del área de bienestar laboral en la institución, no existían programas sociales que beneficiaran a ninguna de las partes, desde ese punto de vista, tanto al interior de la institución es decir, entre los directivos, los administrativos y los docentes no existía un planteamiento real de programas sociales de los beneficiara, y en su relación con los externos, es decir en la relación que la institución mantenía con el seno de su comunidad, principalmente con los padres de familia de los educandos, tampoco existían programas sociales que generaran ningún tipo de beneficio.

Hoy en día, y después del fortalecimiento del área de bienestar laboral, la institución cuenta con algunos programas sociales de desarrollo. Inicialmente, se han establecido una serie de talleres que han servido para integrar las diferentes partes institucionales y algunos de estos talleres han unido a la institución con su comunidad y por lo tanto, podemos notar que aunque aún habiendo actualmente pocos programas sociales de desarrollo al interior de la institución y de ésta para con su comunidad, también debemos de tomar en consideración que apenas se ha fortalecido el área de bienestar laboral y por lo tanto, es mucho el trabajo que habrá de

desarrollarse de hoy en adelante en beneficio no solamente de todas las partes involucradas dentro del institución sino que también, será conveniente crear algunos programas sociales que relacionen ala institución con la sociedad a la cual sirve.

### **3 Fase del Actuar**

#### **3.1 Proyecto: Fortalecer el área de bienestar laboral**

##### **3.1.1 Justificación.**

Desde el punto de vista teórico de mi formación profesional, el trabajo social está encaminado a un mejor desarrollo de las relaciones interpersonales que se presentan en el interior de cualquier comunidad determinada, en este caso muy en particular, nuestra comunidad de estudio es el Centro Educativo José Gregorio Hernández y por lo tanto, aumentar el bienestar laboral de todas las personas que participan en las actividades administrativas, directivas o académica de la institución, resulta ser un buen campo de trabajo para el desarrollo de mi profesión.

Al mismo tiempo, considero que la implementación de un área de bienestar laboral, para mucho más productiva la participación de todos y cada uno de los miembros que colaboran en la institución.

##### **3.1.2 Problema.**

Falta de un plan de acción que promueva el programa de bienestar laboral, evidenciándose baja comunicación entre los colaboradores docentes y la administración de la institución.

Objeto	Indicador	Actividad	Resultado
Fortalecer el área de bienestar laboral como finalidad primordial en el desarrollo intelectual y emocional como compromiso social entre la corresponsabilidad adquirida entre la institución en el reconocimiento de la labor del colaborador y el desarrollo profesional de las competencias adquiridas que este aporte a la misma	Porcentaje de colaboradores identificados	Identificar en la base de datos las necesidades de los colaboradores sus actitudes, aptitudes y necesidades.	Formatos de hojas de vida
	Porcentaje de los colaboradores formados	Formar los colaboradores en competencias docentes	Hojas de asistencia y fotografías
	Porcentaje de los profesionales incentivados para desarrollar el programa	Realizar talleres para Incentivar a los colaboradores por auxilios educativos que mejoren su nivel de especialización.	certificados
	Porcentaje de horas trabajadas	Trabajar en espacios acorde a las necesidades del programa.	Planilla de horas registros e informes
Propósito según el programa  Fortalecer el programa de bienestar laboral de acuerdo a la Ley	De proyecto  Ejecución del programa y potencialización del trabajo a nivel institucional, laboral y familiar.	Visualización, reconocimiento y promoción de la acción del colaborador	Planilla de horas registros e informes
Propósito según las actividades	De actividades  Nivel de participación por parte de los interesados institución, colaboradores, alumnos y familia.	Realizar talleres para capacitar a los docentes y administrativos sobre el cumplimiento a la Ley	Planillas de horas, fotografías, informes, datos estadísticos

**Tabla 4. Plan de acción - Fase del Actuar.**

### **3.1.3 Causas del Problema.**

- Desinformación por parte de la institución de acuerdo con la ley para el fortalecimiento del programa.
- Falta de bases de datos actualizadas concernientes a las hojas de vida de los colaboradores.
- Escasos incentivos por parte de la institución para el mejoramiento del profesional colaborador.
- Docentes en con bajo rango de percepción económica vs horas laborales trabajadas.

### **3.1.4 Efectos del problema.**

Durante la elaboración del presente trabajo, se pudieron identificar los siguientes efectos:

- Salarios bajos.
- Bajo nivel de compromiso de los docentes.
- Bajo nivel de autoestima de los docentes.
- Bajo nivel de compromiso de la institución.
- Jornadas laborales amplias.
- Falta de incentivos apropiados para ambas partes.

### **3.1.5 Los actores.**

- La institución. Es la Institución Educativa José Gregorio Hernández.
- Los colabores.

- Los alumnos.
- Los padres de familia acudientes: los responsables

### **3.2 Descripción de la situación actual y la situación esperada.**

En este momento, hemos encontrado algunas falencias en el área de bienestar laboral, con una baja autoestima por parte de los colaboradores, que hace disminuir el nivel de productividad de la institución, pero se espera que mejoren las condiciones de trabajo, tras la implementación del área de bienestar laboral.

#### **3.2.1 La situación actual sin intervención.**

Antes de la intervención, se encontraron niveles desproporcionados de malas interpretaciones por falta de comunicación entre directivos y docentes y entre docentes y alumnos y una casi inexistente comunicación entre docentes, directivos y padres de familia.

#### **3.2.2 situación esperada con intervención.**

- Comité de fortalecimiento.
- Comité legal.
- Comité de comunicaciones.
- Comité estadístico.
- Comité financiero.

### **3.2.3 Recursos y propósitos de las actividades a desarrollar.**

Los recursos con los que se cuenta para la implementación del área de bienestar laboral, son desde el punto de vista financiero escasos, pero consideramos que con buen ánimo y ganas de trabajar, esta situación se solucione en breve.

### **3.2.4 ¿Qué pasa si no hay intervención?.**

De no darse la intervención, creo realmente, que habría de presentarse en un futuro muy corto una fase de deserción laboral, un decremento de la productividad institucional y probablemente una puesta en riesgo de todo el centro de trabajo.

### **3.2.5 Metodología.**

#### ***3.2.5.1 Método.***

El método utilizado para la implementación del área de bienestar laboral, se basó en la implementación de grupos focales.

#### ***3.2.5.2 Paradigma.***

Para la realización de este trabajo, nos hemos basado en el paradigma socio crítico puesto que este introduce la ideología de forma explícita y la autorreflexión crítica en los procesos del crecimiento.

### **3.2.5.3 Principios éticos.**

En el área del Trabajo Social se debe tener presente los principios éticos establecidos en el código de ética profesional, ya que este es el encargado de fijar las normas que regulan el comportamiento de todo ente en cuanto al ámbito profesional, suministrando la mejor atención posible a todos aquellos que soliciten su asistencia y asesoramiento, sin distinción indebida basada en diferencia de sexo, edad, incapacidad, color, clase social, raza, religión, lengua, inclinación sexual o creencias políticas. Logrando así respetar los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información.

En la presente propuesta de intervención se fundamentarán los siguientes principios éticos:

- **Respeto.**

En el trabajo social el respeto lo podemos socializar con valorar a los demás, considerar la dignidad de cada persona brindándole la ayuda necesaria sin importar si manejan los mismos conceptos o pensamientos. Por lo general el respeto es la esencia fundamental en las relaciones humanas en la comunidad, en el equipo de trabajo cualquier relación interpersonal.

El respeto es primordial para una mejor calidad de vida, ya que este crea un ambiente de seguridad, cordialidad.

- **Confiabilidad.**

La confiabilidad, esta se basa en confianza mutua e implica el compromiso de no revelar ninguna información confidencial, obtenida durante la recolección de los encuentros con los colaboradores.

### **3.2.6 Modelo Proceso administrativo.**

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (Hurtado, p.47)

De acuerdo a lo antes citado, se entiende por proceso o gestión administrativa, a todo el conjunto de acciones, mediante las cuales, el, o los directivos, desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo que son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

En ese sentido, el objetivo principal que debe de seguirse en el Centro Educativo José Gregorio Hernández, debe de ser la de proyectar a su comunidad educativa, compuesta por: la fundadora, la directora, las auxiliares administrativas, el personal docente y el alumnado; una visión futurista pero con objetivos y logros pedagógicos concretos y alcanzables, para que de esta manera los alumnos pueden alcanzar un desarrollo integral y armónico.

### 3.2.7 Cronograma de actividades.

Descripción	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Recursos
Visitas a la institución Educativa José Gregorio Hernández	X					Formatos de caracterización
Caracterización de la institución y de sus colaboradores	X					Formatos de caracterización
Propuesta de la institución sobre la intervención y el desarrollo de la problemática social.		X				Documento escrito, computador, celular e Internet
Análisis de la problemática del bienestar laboral		X				Constitución, leyes y plan educativo institucional
Conformación de comités para informar del programa de bienestar laboral			X			e-mail
Diseño y ejecución de talleres para informar del programa			X			Computador, impresora, celular
Creación del programa de bienestar laboral			X			Computador, impresora, celular
Presentación del programa de bienestar laboral a la institución				X		Aula y video beam
Presentación del programa de bienestar laboral a los colaboradores				X		Auditorio y refrigerios
Ciclos de retroalimentación					X	Auditorio y refrigerios
Evaluación y seguimiento					X	Planilla de seguimiento
Compromisos de los colaboradores					X	Plantillas de seguimiento
Estímulos de la institución					X	Créditos educativos

**Tabla 5. Cronograma de actividades.**

### 3.2.8 Indicador.

Objeto	Indicador	Actividad	Resultado
Fortalecer el área de bienestar laboral como finalidad primordial en el desarrollo intelectual y emocional como compromiso social entre la corresponsabilidad adquirida entre la institución en el reconocimiento de la labor del colaborador y el desarrollo profesional de las competencias adquiridas que este aporte a la misma	Porcentaje de colaboradores identificados	Identificar en la base de datos las necesidades de los colaboradores sus actitudes, aptitudes y necesidades.	Tener una base de datos actualizada “hojas de vida” para mejorar la calidad del servicio institucional docente
	Porcentaje de los colaboradores formados.	Formar los colaboradores en competencias docentes	Docentes mejor capacitados y mayormente incentivados
	Porcentaje de los profesionales incentivados para desarrollar el programa	Incentivar a los colaboradores por auxilios educativos que mejoren su nivel de especialización.	Profesionales especializados
	Porcentaje de horas trabajadas	Trabajar en espacios acorde a las necesidades del programa.	40 horas al mes.
Propósito según el programa  Fortalecer el programa de bienestar laboral de acuerdo a la Ley	Ejecución del programa y potencialización del trabajo a nivel institucional, laboral y familiar.	Ejecutar las cuatro líneas de acción según lo requiera el programa	Entender, reconocer y promover la acción del programa de fortalecimiento de bienestar laboral en la institución educativa José Gregorio Hernández.

**Tabla 6. Indicadores.**

#### **4 Fase de la Devolución Creativa**

Desde mi punto de vista muy personal, la experiencia profesional que ha obtenido durante el desarrollo práctico en el centro educativo José Gregorio Hernández, ha tenido la más alta significancia para mí y para mi desarrollo laboral, ya que por primera vez en toda mi carrera, pude dejar de ser espectador para convertirme en actor, ello quiere decir, sin menospreciar en ningún momento la formación universitaria, no es sino hasta el momento de enfrentarse con el mercado laboral real, cuando el profesional tiene que hacer gala y uso de todos sus conocimientos adquiridos, porque de repente deja de ser un solo observador que únicamente recibe el conocimiento de parte de sus profesores y se convierte, en ese mismo momento no es parte de la problemática, sin gran parte de las soluciones viables.

El primer acercamiento que tuve con el Centro Educativo José Gregorio Hernández, fue una visita personal en donde pude conocer de primera instancia las instalaciones de la institución y muy grosso modo las características laborales de los distintos grupos de trabajo.

Caracterizar la institución como un ente laboral y productivo, resultó ser todo un reto en mi desarrollo profesional, ya que tuve que utilizar mi teoría para convertirla en práctica y de esa manera poder comenzar a aplicar de manera profesional los conocimientos, las actitudes y las enseñanzas recibidas en la Universidad Minuto de Dios.

La caracterización misma de la institución como una verdadera fuente de trabajo, en donde conviven cotidianamente diferentes personas con una pléyade de diversas motivaciones, necesidades y anhelos, fue todo un reto, pero gracias al apoyo constante de mi asesor docente, la

profesora Nidia Rodríguez, creo que he podido llegar a feliz término esta última fase de la información.

Tras su llegada a la institución, el grupo directivo de la misma me propuso desarrollar el área de bienestar social, como un proyecto fundamental por parte de los directivos, para elevar el bienestar laboral de los colaboradores docentes y del personal administrativo que labora en el Centro Educativo José Gregorio Hernández.

Para poder desarrollar de una manera coherente y profesional del área de bienestar social de institución fue necesario realizar un análisis metódico y profundo de las condiciones laborales de los diversos tipos de actores que colaboran en la institución, ello se realizó desde un punto de vista macro y general, pero también fue necesario y extremadamente satisfactorios, realizar un análisis de las características personales, laborales, sociales y comunitarias de todos y cada uno de los colaboradores de la institución, desde sus directivos hasta sus docentes.

Una vez habiendo realizado el diagnóstico y la evaluación pertinentes, se conformaron una serie de Comités detuvieron la finalidad de informar la naturaleza de los programas resultantes de inserción laboral en el Centro Educativo José Gregorio Hernández. Y se procedió a la conceptualización, el diseño, el desarrollo y la ejecución de diversos talleres que fueron realizados con la finalidad de informar de manera oportuna la metodología que habría de implementarse para la conformación del programa y del área de bienestar laboral de la institución.

Al crearse el programa de bienestar laboral, tuve necesariamente, que hacer uso de todos los conocimientos adquiridos en la Universidad y tuve que hacer uso también, de aquellas

consideraciones especiales y valoraciones, que mi conocimiento y propio sentido común, me fueron dictando poco a poco. En realidad, siendo honesta, debo admitir que la elaboración de un proyecto de tal magnitud, es una tarea más ardua de lo que hubiera pensado en un principio, basándome únicamente en mi conocimiento teórico.

El programa regente del área de bienestar laboral que se pudo realizar durante mi gestión, se presentó primero a los directivos de la institución para contar con su beneplácito y apoyo en la subsecuente etapa de implementación del área. Posteriormente, el plan de trabajo también se presentó a todos y cada uno de los colaboradores de la institución, para que conocieran las decisiones que habían sido tomadas y que se espera, redunden en el beneficio laboral y social de todos los colaboradores de la institución.

Una de las tareas más importantes, que a mi parecer, se realizaron, fueron los diversos ciclos de retroalimentación que se implementaron, esa retroalimentación, me sirvió para evaluar la aceptación de los planes y proyectos planteados tanto a nivel directivo como a nivel de los colaboradores, considero prudente manifestar humildemente, que a mi parecer, tales ciclos de retroalimentación deberían de ser implementados por un tiempo más largo, para con ello poder evaluar el verdadero impacto en el bienestar laboral que puede llegarse a lograr a través de los planes y programas planteados.

En este momento, estamos en una fase de evaluación y seguimiento de tales planes y programas correspondientes al área de bienestar laboral del Centro Educativo José Gregorio Hernández, honestamente, hasta el momento los resultados obtenidos han sido satisfactorios,

pero también es importante considerar que la implementación del área de bienestar laboral, es de ejecución muy reciente para obtener unos efectos inmediatos.

## 5. Bibliografía

Bertalanffy, L. V. (1976). Teoría general de los sistemas: *fundamentos, desarrollo, aplicaciones*.

México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Calvo, G. V. (2003). La visita domiciliaria, una oportunidad para el conocimiento de la dinámica relacional de la familia. *Revista Servicios sociales y política social*, (61), Pág. 3.

Fernández, G. T. (2009). *Fundamentos del trabajo social*. Madrid: Alianza editorial.

Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. ITM, p.47.

Juliao, G.C. (2011). *Enfoque Praxeológico*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. P.23.

Kitzinger J. (1995). *Qualitative Research: introducing focus group*. BMJ; pag. 299-302.

Rossell, T. (1988). *La entrevista en el trabajo social*. Barcelona: Hogar del Libro.

Ruiz, M. V. (2012). *Metodología de investigación en educación media*. Pág. 56-60.

Setién, M.L. (1993). Indicadores Sociales de Calidad de Vida. *Centro de Investigaciones Sociológicas, Colección Monografías*, (133).

Vargas, C. G. (2011). *El enfoque praxeológico*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Viscarret, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Madrid: Alianza Editorial.

## 5.1 Leyes y Decretos

Decreto 2737. *Código del menor*, Congreso de la República de Colombia, Bogotá, Colombia, 27 de noviembre de 1989.

Ley 1098. *Código de infancia y adolescencia*, Congreso de la República de Colombia, Bogotá, Colombia, 8 de noviembre de 2006.

Ley 12. *Convención internacional sobre los derechos del niño*, Congreso de la República de Colombia, Bogotá, Colombia, enero 22 de 1991.

## 5.2 Cibergrafía

(s. n.). (2015). *Definición de bienestar social*. Recuperado de <http://definicion.de/bienestar-social/#ixzz3ShBxboTN>

(s. n.). (2015). *Definición de bienestar social laboral*. Recuperado de <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Bienestar%20Social%20Laboral.pdf>

(s. n.). (2015). *Definición de docente*. Recuperado de <http://definicion.de/docente/#ixzz3ShFqdPPG>

(s. n.). (2015). *Definición de entorno*. Recuperado de <http://deconceptos.com/general/entorno>

(s. n.). (2015). *Definición de estímulo*. Recuperado de <http://definicion.de/estimulo/#ixzz3ShKlodox>

(s. n.). (2015). *Definición de familia*. Recuperado de

<http://definicion.de/familia/#ixzz3SIUTjuWd>

(s. n.). (2015). *Definición de motivación laboral*. Recuperado de

<http://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>

(s. n.). (2015). *Definición de necesidad*. Recuperado de

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html>

(s. n.). (2015). *Definición de ocio*. Recuperado de <http://www.wordreference.com/definicion/ocio>

(s. n.). (2015). *Definición de proceso*. Recuperado de

<http://www.definicionabc.com/general/proceso.php#ixzz3SlnAoc2z>

(s.n.) (s.f.). *¿Qué es eso de praxeología?*. Uniminuto. Prr. 1. Retomado de

[http://campusvirtual.unicatolica.edu.co/pregrado/pluginfile.php/35435/mod\\_resource/content/1/que%20es%20la%20praxeologia%3F.pdf](http://campusvirtual.unicatolica.edu.co/pregrado/pluginfile.php/35435/mod_resource/content/1/que%20es%20la%20praxeologia%3F.pdf)

(s.n.). (2014). *Definición de seguridad*. Recuperado de <http://conceptodefinicion.de/seguridad/>

(s.n.). (2015). *Definición de necesidad*. Recuperado de <http://concepto.de/necesidad/>

(s.n.). (2015). *Definición de prosperidad*. Recuperado de

<http://es.thefreedictionary.com/prosperidad>

(s.n.). (2015). *Definición de religión*. Recuperado de <http://www.significados.com/religion/>

(s.n.). (2015). *Definición de vivienda*. Recuperado de <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/vivienda>

Constitución Política de Colombia (1991). Recuperado de <http://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf/8b580886-d987-4668-a7a8-53f026f0f3a2>

Contreras, J. C. (2013). *Teoría general de sistemas*. <https://prezi.com/fiuecmosqvn/teoria-general-de-sistemas/>

Fernández, M. M. I. (s.f.). *Calidad de vida*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/968/calidad%20de%20vida.html>

Rosella, P. (2002). *Calidad de vida conceptos y medidas*. Recuperado de [http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientoRP1\\_ppt.pdf](http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientoRP1_ppt.pdf)

Vera, A. (2002). *Aproximación al concepto del programa social*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos11/aprosoc/aprosoc.shtml#PROGR#ixzz3SluSI3rZ>

Zuluaga, M. (2001). *Clima organizacional*. Departamento Administrativo de Función Pública. Colombia. Recuperado de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/ayudas/dapf/CLIMA.PDF>  
F. Pág. 39.

## 6. Anexos

### 6.1 Anexo A. Encuesta para el fortalecimiento de las áreas de bienestar laboral del Centro Educativo José Gregorio Hernández

1. ¿Qué actividades realiza el Centro Educativo José Gregorio Hernández para el fortalecimiento del área de bienestar laboral? Señale la más importante.

.	Capacitaciones técnicas.	.	Integración de los colaboradores.
.	Reconocimiento de los empleados.	.	Ninguna.
.	Otro ¿Cuál?_____.	.	

2. ¿Cuál es el valor institucional que usted considera clave para fortalecer las áreas de bienestar laboral?.

.	Trabajo en equipo.	.	Capacitación permanente.
.	Confianza personal.	.	Respeto por el trabajo.
.	Otro. ¿Cuál?_____.	.	

3. ¿Cómo cree usted que influye la inversión que realiza el Centro Educativo José Gregorio Hernández en apoyo educativo a los empleados?. Señale el más importante resultado.

.	Crecimiento personal.	.	Incentivo económico.
.	Ascenso profesional.	.	Política social.
.	Otra. ¿Cuál?	.	

4.¿Cómocreeustedqueeselgradodecomunicaciónentreelpersonaladministrativoylasdocentes?.

.	Eficiente.	.	Adecuado.	.	Pertinente.	.	Ineficiente.
---	------------	---	-----------	---	-------------	---	--------------

5.¿Cómo es la comunicación a nivel interno de usted con las áreas administrativas de la institución?.

.	No hay comunicación.	.	Directa.	.	Cordial	.	Indirecta.
---	----------------------	---	----------	---	---------	---	------------

6. ¿Cómo influye la comunicación en los procesos que lleva a cabo en el Centro Educativo José Gregorio Hernández?.

## 6.2 Anexo B. Verificación de referencias

Nombre del Aspirante:	
Cargo:	
Referencia dada por:	
Empresa:	
Cargo Ocupado:	
Tiempo de trabajo:	

1. Factores de Entrevista:	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Desempeño en el trabajo				
Relación con los compañeros				
Relación con el jefe inmediato				
Puntualidad en el trabajo				
Colaboración				
2. Características Personales:				
3. Ascensos - Promociones:				
4. Problemas Presentados:				
5. Motivos de Retiro:				
6. Observaciones:				
Firma:			Fecha:	

### 6.3 Anexo C. Entrevista por competencias

Nombre:	
Fecha:	
Profesión:	

Historia personal:

Historia académica:

Historia Laboral:

Motivación:

Competencias:


- **Aprendizaje y agregación de valor.**

1. ¿Cuénteme una situación donde usted haya compartido conocimientos con alguien, y que esto haya impactado el desempeño de esa persona?.
2. ¿Cuénteme sobre alguna idea o propuesta que usted haya liderado y desarrollado?, ¿Cuáles fueron las razones que lo motivaron a proponerla? ¿Qué impacto tuvo su propuesta en los resultados de su cargo o de la compañía?

Situación	Acción	Resultado

--	--	--

- **Liderazgo.**

1. Cuénteme alguna situación en donde dos personas que le reportaran tuvieran un conflicto entre ellas.

¿Cómo manejó la situación?

2. Cuénteme alguna situación en donde haya tenido una dificultad especial por tener diferencias de opinión con su jefe o con una persona de un nivel superior. ¿Cómo la manejó?, ¿qué tuvo en cuenta?, ¿cuál fue el resultado?

Situación	Acción	Resultado

--	--	--

- **Obtención de resultados.**

1. ¿Qué elementos tiene en cuenta para establecer sus prioridades y requerimientos? Déme un ejemplo.
2. Describame una situación en la que haya administrado recursos tangibles e intangibles, para el logro de un objetivo. ¿Cómo lo hizo, qué tuvo en cuenta?.

Situación	Acción	Resultado

--	--	--

- **Pensamiento estratégico.**

1. Describame una situación en la que usted haya identificado escenarios alternativos de actuación ante una situación. ¿En qué se basó para hacerlo y qué estrategias desarrolló para aprovecharlos?.
2. En algunas ocasiones hay que tomar decisiones rápidas, saltándose políticas y sin pensarlas. Cuéntame una situación en la que haya tenido que hacer esto ¿Qué hizo? ¿Qué efecto tuvo la decisión? ¿Cómo la evalúa ahora?.

Situación	Acción	Resultado

--	--	--

- **Trabajo en equipo.**

1. Cuénteme de alguna situación donde usted sienta que realmente trabajó en equipo dentro de alguna institución. ¿Qué rol tenía usted, cuál fue su aporte?
2. Cuénteme de alguna situación en la que haya tenido dificultades al expresar sus ideas, qué las personas con las que estaba interactuando no entendían su mensaje? Qué hizo en esta situación?.

Situación	Acción	Resultado

- **Conclusiones.**


Entrevista realizada por: