



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

RELACIONES HUMANAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UGEL-

HUARI-ANCASH

INCA GARCILASO

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTORA

Pantoja Jara, Elizabeth

ASESORA

Mg. Ruíz Vargas, Gladys

Huari, 18 de Mayo del 2021

DEDICATORIA

A Dios:

Por ser nuestro guía y acompañarme por el buen camino, por darme la fortaleza para seguir adelante y ser la persona con honestidad, humildad y paciencia.



A mi hija Belén:

Por ser el tesoro más grande de mi vida, el mejor regalo de Dios, mi mayor motivación y quién seguirá llenando mi corazón de felicidad y de un inigualable amor.

A mis padres:

Gregoria y Oswaldo quien es mi Ángel que desde el cielo sigue guiando mis pasos y a quien agradezco por haber sido un excelente padre y por todas sus enseñanzas y virtudes, a ellos quienes me dieron la vida, todo el amor sustentado en comprensión, sabiduría, honestidad.

AGRADECIMIENTOS

A la universidad que se ha convertido en mi alma mater la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por ser parte de ella para poder estudiar mi carrera profesional y brindarme la oportunidad de lograr el grado de título profesional.

A la facultad de Trabajo Social y docentes quienes nos brindaron sus conocimientos y apoyo para salir adelante que hoy hacen que puedan contribuir en el desarrollo de mi región y nuestro país.

Mi agradecimiento a la asesora Mag. Gladys Ruiz Vargas por su apoyo y motivación para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

Y finalmente todo el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Huarí-Ancash, por su apoyo, por la información facilitada y ser parte de este proyecto de investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En el cumplimiento de la Resolución N° 144-2021 DFPTS- Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, me digno en presentar mi Trabajo de Investigación cuyo título es “Relaciones Humanas y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari-Ancash” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo tanto, espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Elizabeth Pantoja Jara

RESUMEN

Este trabajo de investigación, “Relaciones Humanas y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Huari-Ancash”, se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL-Huari, donde también muestra el rol transcendental del trabajador social en el área de recursos humanos y bienestar social, se esfuerza por responder a las exigencias y perspectivas de los empleados con el fin de promover el desarrollo total del funcionario, la mejoría de su nivel de vida y sus familias, mediante el diseño e aplicación de actividades sociales y culturales, de calidad de vida y trabajo, educación y salud para mejorar la satisfacción de las personas, al igual que el sentido de pertenencia de los servidores públicos a sus entidades.

Los resultados en los que se puede concluir es, que las relaciones humanas están significativamente relacionadas con el desempeño laboral. El trato en la relación humana está directamente relacionado con el desempeño laboral, a su vez se puede decir que la manera de tratar con los compañeros del equipo es indiferente, y la calidad del trabajo en términos de logro eventualmente se cumple. La comunicación en las relaciones humanas también está directamente relacionada con el desempeño laboral, puesto que un grupo de administrativos manifestaron la frecuencia de comunicación en el espacio laboral es con compañeros de trabajo y en ocasiones se logra cumplir los objetivos en común.

Palabras Claves:

Relaciones Humanas, Desempeño Laboral, Clima Institucional, Recursos Humanos, Educación.

ABSTRACT

This research work, "Human Relations and Labor Performance of the Administrative Personnel of the Local Educational Management Unit Huari-Ancash", was carried out with the aim of determining the relationship between human relations and the labor performance of the administrative personnel of the UGEL -Huari, where he also shows the transcendental role of the social worker in the area of human resources and social welfare and social welfare, strives to respond to the demands and perspectives of the employees in order to promote the total development of the official, the improvement their standard of living and their families, through the design and application of social and cultural activities, quality of life and work, education and health to improve people's satisfaction, as well as the sense of belonging of public servants to its entities.

The results that can be concluded is that human relationships are significantly related to job performance. The treatment in the human relationship is directly related to job performance, in turn it can be said that the way of dealing with teammates does not matter, and the quality of work in terms of achievement can be achieved in the end. Communication in human relations is also directly related to job performance, because a group of management workers say that they communicate with their colleagues with a high frequency in the workplace, and at times they can achieve common goals.

Keywords:

Human Relations, Labor Performance, Institutional Climate, Human Resources, Education.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I	14
ASPECTOS GENERALES	14
1.1.DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	14
1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	18
1.1.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO	25
1.1.3. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO	32
1.1.4. MISIÓN Y VISIÓN	37

CAPITULO II	38
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	38
2.1. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS	39
2.2. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA	44
CAPITULO III	48
FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	48
3.1. TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL	48
3.2. MARCO TEORICO	51
3.2.1. DEFINICIONES CONCEPTUALES	71
3.3. ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS	73
PLAN DE INTERVENCIÓN	73
PLAN DE TRABAJO-AREA DE TRABAJO SOCIAL	80
PLAN DE BIENESTAR EN EL CONTEXTO DEL COVID 19	90
CAPITULO IV	113
PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	113
CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115
ANEXOS	120

ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS

Cuadro N° 01. Listado de UGEL en la Región Ancash	15
Cuadro N° 02. Porcentaje de DRE y UGEL	17
Cuadro N° 03. Trabajadores de DRE y UGEL por cada mil estudiantes	17
Cuadro N° 04. Organigrama Estructural UGEL-Huari	21
Cuadro N° 05. Organigrama Estructural CAS UGEL-Huari	22
Cuadro N° 06. Cuadro para Asignación Personal (CAP)	23
Cuadro N° 07. Cuadro para Asignación Personal CAS	24
Cuadro N° 08. Evolución de la Población de la Provincia de Huari	27
Cuadro N° 09. Porcentaje de la Población por Sexo de la Provincia de Huari	27
Cuadro N° 10. Población por grandes grupos de edades de la Provincia de Huari	28
Cuadro N° 11. Estado de los Locales Escolares Públicos de la Provincia de Huari	29
Cuadro N° 12. Problemática de Salud en la Provincia de Huari	31
Cuadro N° 13. Niveles de Organización en Educación	35
Cuadro N° 14. Organigrama Estructural del Área de Administración	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 01. Mapa Político de Huari	26
Gráfico N° 02. Foto del frontis de la UGEL-Huari	124
Gráfico N° 03. Foto del Personal Administrativo de la UGEL-Huari	125
Gráfico N° 04. Foto de los ambientes de la UGEL-Huari	126

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación abordó el tema titulado Relaciones Humanas y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Huari-Ancash. Las relaciones humanas, es aquella relación con vínculos físicos o emocionales que se dan entre dos o más personas en una sociedad. Para Soto, (2002) señala que “las relaciones humanas son fundamentales en todo momento ya sea en la vida personal como en lo profesional”; cuando una institución o empresa convoca y luego contrata a un profesional para un puesto laboral no solo se ve su perfil profesional, sino también va acompañado a este sus defectos y virtudes, es de este modo que las relaciones humanas son fundamentales y esenciales en todo ambiente laboral con la única finalidad de cumplir con los objetivos de la institución.

Además de ello el desempeño laboral, está referido a la calidad del servicio prestado por parte del personal contratado dentro de una institución y/o empresa en el que se puede percibir sus competencias profesionales como todas sus habilidades interpersonales y que es importante en los objetivos trazados dentro de la entidad. Según Chiavenato (2000) define el desempeño, “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la institución”.

Considerando que los activos más valiosos de una entidad son sus empleados, el área administrativa de UGEL Huari es un aliado estratégico ante la crisis pandémica, al darse cuenta de que los individuos están pasando situaciones en las que generan pensamientos y emociones, que pueden ser transformados en imágenes de preocupación o ansiedad, esto afecta la salud mental y por lo tanto su productividad.

La gestión de recursos humanos se ha vuelto más importante porque tiene que asumir el

desafío de encontrar nuevas maneras de trabajo e interconexión a nivel profesional y personal. Los servidores públicos enfrentan enormes desafíos, deben gestionar los cambios y adaptar los procesos actuales de la entidad a las nuevas realidades. Sin embargo, se debe considerar que la gestión del cambio necesita de la cooperación de todos los trabajadores de UGEL Huari para ser gestionada de forma eficaz.

En esta emergencia sanitaria actual, el trabajo remoto es una medida necesaria. Además, las medidas de promoción, prevención y contención de la salud también deben ser implementadas y observadas en el lugar de trabajo; la información debe ser manejada de manera correcta y efectiva sin exagerar los riesgos o minimizar el riesgo; independientemente del estado de salud de los servidores públicos, se gestionará con éxito el mantenimiento de la no discriminación de los servidores públicos.

En ese sentido la presente investigación sobre “Relaciones Humanas y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local-Huari-Ancash” busca entender el contexto situacional, la estructura organizacional y conocer a cada uno de los trabajadores en su dinámica familiar y laboral para que mediante un abordaje desde el trabajo social se promueva el bienestar social, y proteger al máximo a los trabajadores en el entorno laboral, social y familiar, así también se planteará propuestas, planes o programas para promover el adiestramiento en aspectos como la comunicación, relaciones humanas temas que permitirá solucionar el individualismo y conflictos entre los trabajadores; ya que ayudara en el cumplimiento de mayor número de objetivos, un trabajo de calidad y productividad eficiente.

La presente investigación se estructura en cuatro capítulos, y son las siguientes:

Capítulo I, se desarrolla los aspectos generales como la descripción de la institución, sus antecedentes.

Capítulo II, se presenta descripción general de la institución como la organización, planeamiento y actividades relevantes.

Capítulo III, se detalla la fundamentación del tema elegido, las acciones, las metodologías y los procedimientos.

Capítulo IV, se presenta las principales contribuciones, así también las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

En la ciudad de Lima, en el año de 1837 donde aquel entonces era Presidente del Perú Andrés de Santa Cruz, creó en esta ciudad el Ministerio de Educación con el título de Ministerio de Instrucción Pública, Beneficencia y Negocios Eclesiásticos, además de ello se instaló el funcionamiento de “Administraciones Departamentales”, que funcionó en Lima y en los demás departamentos, provinciales como órganos desconcentrados.

La administración de la educación peruana ha sufrido una serie de procesos y cambios, a través de la época republicana hasta nuestros días, con este propósito nacieron las Supervisiones Educativas, Núcleos Educativos, Unidades de Servicios (USEs), Unidad de Gestión Educativa (UGEs), hasta que en el año de 1986 por el Decreto Supremo N° 012-1986 ED/ se crearon las Unidades de Servicios Educativos (USES) con sedes administrativas en cada una de las capitales de las provincias de todo el Perú, el cuál fue el modelo que se ajustó a los lineamientos de la educación. Es de este modo que mediante la Ley N° 28044 “Ley General de Educación” del 28 de julio del 2003 y el DS N° 023-2003/ED la USE pasa a ser denominada **UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL)**.

El Gobierno Regional de Ancash tiene como Misión: “Promover el desarrollo integral y sostenible de la Región Áncash a través del fortalecimiento de la identidad cultural, los valores, la preservación del medio ambiente, la gestión transparente, concertada y de calidad”. Entre sus distintas gerencias, podemos mencionar a la Gerencia Regional de Desarrollo Social, donde ubicamos a la Dirección Regional de Educación que es el órgano dependiente encargado de la

implementación y ejecución de las políticas nacionales y regionales relacionadas a la educación.

Fue creada mediante Decreto Supremo N° 001-82-ED en fecha 12 de enero de 1982, con sede en la provincia de Huaraz, por Ley N° 14930 y su accionar está amparado en el Decreto Ley N° 26922 Ley Marco de descentralización de fecha 02 de febrero de 1998 y el Decreto Supremo N° 015-2002-ED.

Como se evidencia en el cuadro N° 01 la Región de Ancash cuenta con 20 Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), que es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia, que depende administrativa, normativa y técnicamente de la Dirección Regional de Educación.

Cuadro N° 01

Listado de UGEL en la Provincia de Huari

UGEL Aija
UGEL Antonio Raymondi
UGEL Asunción
UGEL Bolognesi
UGEL Carhuaz
UGEL Carlos F. Fitzcarrald
UGEL Casma
UGEL Corongo
UGEL Huaraz
UGEL Huari

UGEL Huarney
UGEL Huaylas
UGEL Mariscal Luzuriaga
UGEL Ocros
UGEL Pallasca
UGEL Pomabamba
UGEL Recuay
UGEL Santa
UGEL Sihuas
UGEL Yungay

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la "Ley General de Educación" No. 28044 del 29 de julio del 2003, la Dirección Regional de Educación Ancash - DRE es un organismo especializado del gobierno regional y es responsable de los servicios educativos de la región. Tiene una relación técnica estandarizada con el Ministerio de Educación.

A continuación, se observa en el cuadro N° 02 los mayores problemas que afectan tanto a la DRE y UGEL de Ancash, lo cual dificulta el cumplimiento de sus logros institucionales, siendo el principal problema los cambios constantes de personal, seguido del escaso número de profesionales, lo cual no posibilita el monitorio y supervisión de las instituciones educativas y programas, el presupuesto institucional restringido. Es importante señalarlas para a partir de ello se puedan plantear propuestas de mejora que mejore la organización y exista un clima laboral positivo.

Cuadro N°02

Porcentaje de DRE y UGEL según los mayores problemas que afectan el cumplimiento de sus logros institucionales

REGIÓN	Cambios constantes de personal	Limitado personal administrativo para la carga laboral que se tiene	El personal es destinado a tareas distintas a la designada	Bajo nivel remunerativo en algunos puestos	Reducido nro de espec. no permite la supervisión y monitoreo de la IEE y Prog.	Presupuesto institucional restringido por techo histórico	Falta de competencias y capacidades profesionales óptimas para su labor	Mobiliario inadecuado deteriorado	Insuficiencia de vehículos para el monitoreo y otras actividades	No ser una unidad ejecutora	Falta de coordinación y comunicación entre Áreas	Mal clima laboral	Equipos informáticos obsoletos	Personal con diagnóstico Covid-19 puesto en cuarentena	Cese por Covid-19	Otro problema
Ancash	38	19	19	29	33	33	29	14	14	14	24	10	10	10	5	0

Fuente: Censo DRE UGEL, 2021

En el cuadro N° 03 se puede observar la cantidad de empleados de la DRE y UGEL por cada mil estudiantes, que es 4, lo cual se ha mantenido en los últimos años, este número es muy bajo, lo cual impacta de manera negativa al seguimiento permanente que deben tener los estudiantes de las Instituciones Educativas.

Cuadro N° 03

Trabajadores de DRE y UGEL por cada mil estudiantes

	2017	2018	2019	2020
Ancash	4	4	4	4

Fuente: Censo DRE UGEL, 2021

El departamento de gestión educativa de Huari-UGEL desempeña funciones básicas, como representar al Ministro de Educación, y de acuerdo con las políticas generales incluyendo los planes nacionales, también es responsable de la gestión del sector educativo que comprende las entidades educativas de cada uno de los niveles y métodos.

UGEL Huari ha vivido diversas situaciones, tales como: supervisión educativa, el núcleo de educación comunal (NEC) que funciona en diversas regiones de la provincia de Huari, por lo que se puede decir a Chavín de Huantar, San Marcos, Rahuapampa, Uco y la capital de la provincia, cuenta con trabajadores administrativos de destaque y encargo, por las decisiones de las autoridades educativas de turno.

En la actualidad la UGEL Huari cuenta con 49 plazas de trabajadores, cuyo cuadro de asignación personal (CAP) atañe al director, funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares, hace exactamente 34 años, a través de la Resolución Directoral No. 2148-1987-ED, se estableció un organismo descentralizado del Ministerio de Educación para atender al sector educativo en la provincia de Huari, uniendo en su ámbito jurisdiccional de entonces a las provincias actuales, tales como: Carlos Fermín Fitzcarrald con su capital San Luis, la provincia de Asunción con su capital Chacas, mientras que Antonio Raimondi es la capital de Llamellin. En este punto, la UGEL Huari es responsable de implementar y ejecutar acciones dentro de su jurisdicción para asegurar que se brinden los servicios educativos adecuados, tiene autonomía económica, administrativa, y presupuestaria de acuerdo con la normativa aplicable.

1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional de Ancash con autonomía en el ámbito de su competencia, que depende administrativa, normativa y técnicamente de la Dirección Regional de Educación de Ancash.

El objetivo institucional de esta entidad del estado es elevar el nivel de eficiencia, eficacia, transparencia, equidad de género e inclusión en la prestación de servicios educativos que ofrece la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari- Ancash, de acuerdo a los cuatro principios de la educación como es la calidad de aprendizaje, revalorización de la carrera docente, la

infraestructura educativa y la gestión educativa institucional.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, como Instancia Administrativa del Gobierno Regional de Ancash, ha realizado la adecuación de su estructura orgánica que le permite convertirse en un medio que impulse el logro de los fines y propósitos de la nueva Ley General de Educación N° 28044 para cumplir con este cometido, la UGEL Huari cuenta con la aprobación de su Reglamento de Organización y Funciones-ROF y con su Cuadro de Asignación Personal (CAP), aprobados con Resolución Suprema N° 00205-2002-ED y se enmarca en el contexto de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, Decreto Supremo N° 009-2016-MINEDU.

En la necesidad de llevar a cabo en la UGEL Huari, acciones de desarrollo organizacional que favorezca el fortalecimiento de la organización individual y trabajo en equipo, el Manual de Organización y Funciones (MOF), constituye un instrumento normativo de gestión institucional que establece normas básicas de organización, funcionamiento y control, así como las funciones generales y específicas: académico, administrativo, financiero, laboral e institucional.

El Manual de Organización y Funciones- MOF, trata los aspectos básicos y específicos relacionados con el funcionamiento de la UGEL-Huari con sus trabajadores, el tienen su estructura misma, su naturaleza y relaciones de jerarquía y coordinación, por otro lado, también contiene a las funciones específicas de los cargos que conforman cada órgano y que hoy se denominan ÁREAS, así mismo están los Órganos de Coordinación, Participación, Consultoría y Apoyo en la gestión.

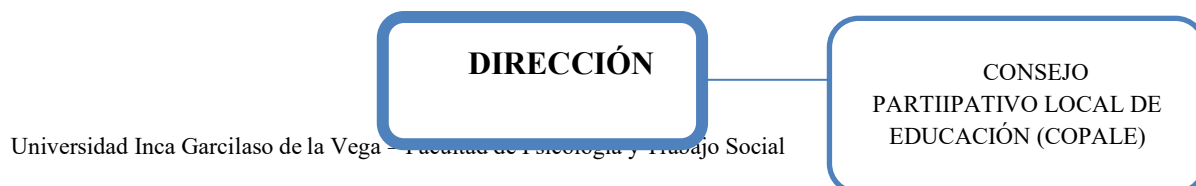
La UGEL Huari cuenta con el Área de Administración, que es un órgano de apoyo responsable de conducir los sistemas administrativos y de ejecutar el presupuesto institucional y de la asignación o distribución de los recursos materiales, humanos y financieros, priorizando las necesidades de los educandos para favorecer su aprendizaje.

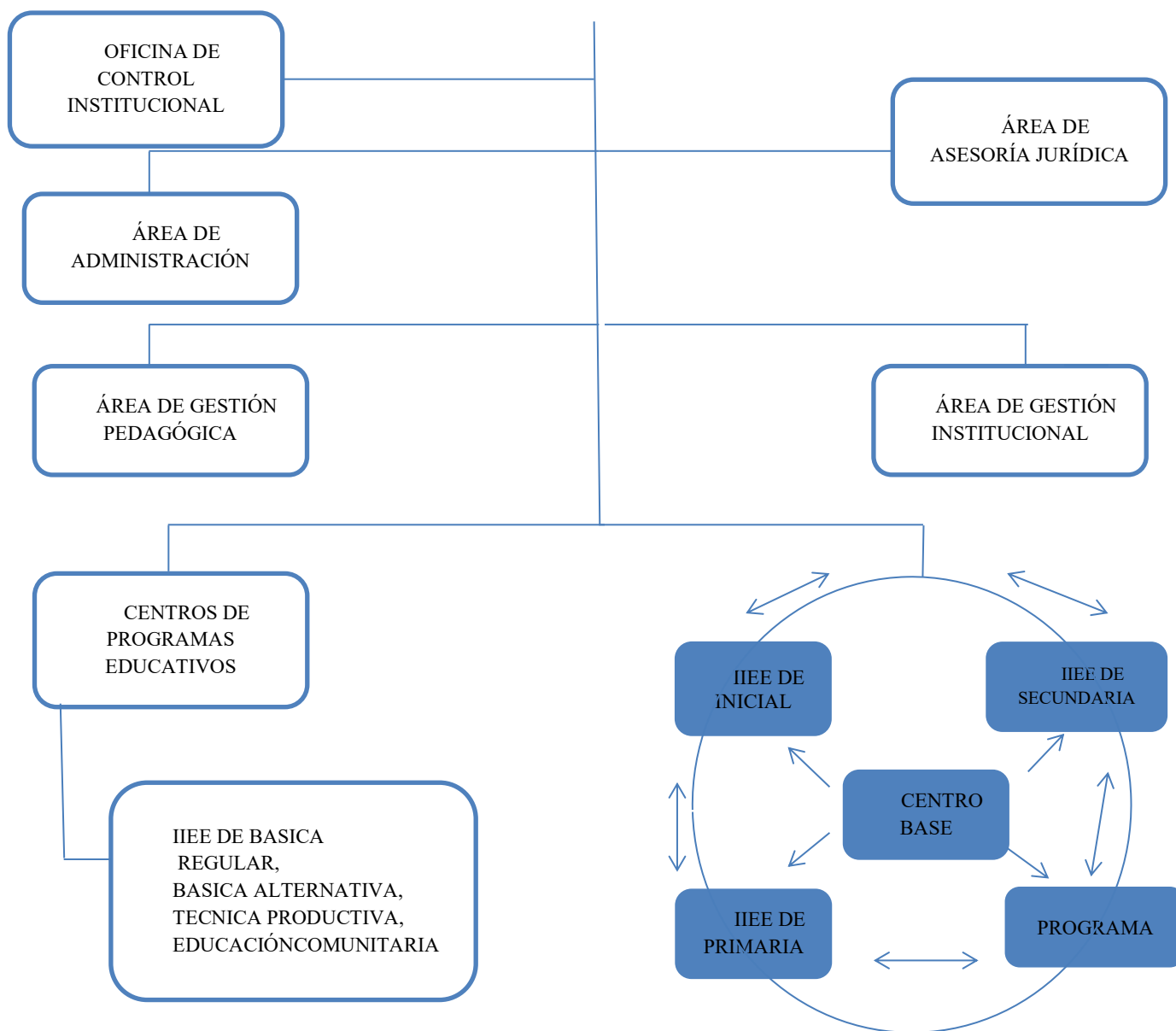
Esta área es responsable de la formulación, consolidación y evaluación de los instrumentos de la gestión administrativa, siendo la principal donde se desempeña el trabajo social el plan de bienestar del personal o programa de incentivos y estímulos.

Cuadro N° 04

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUARI

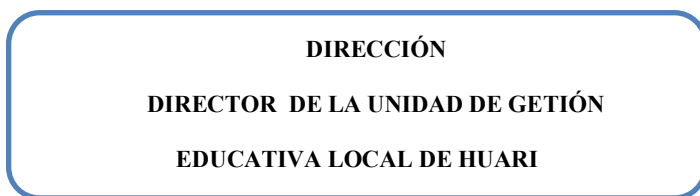


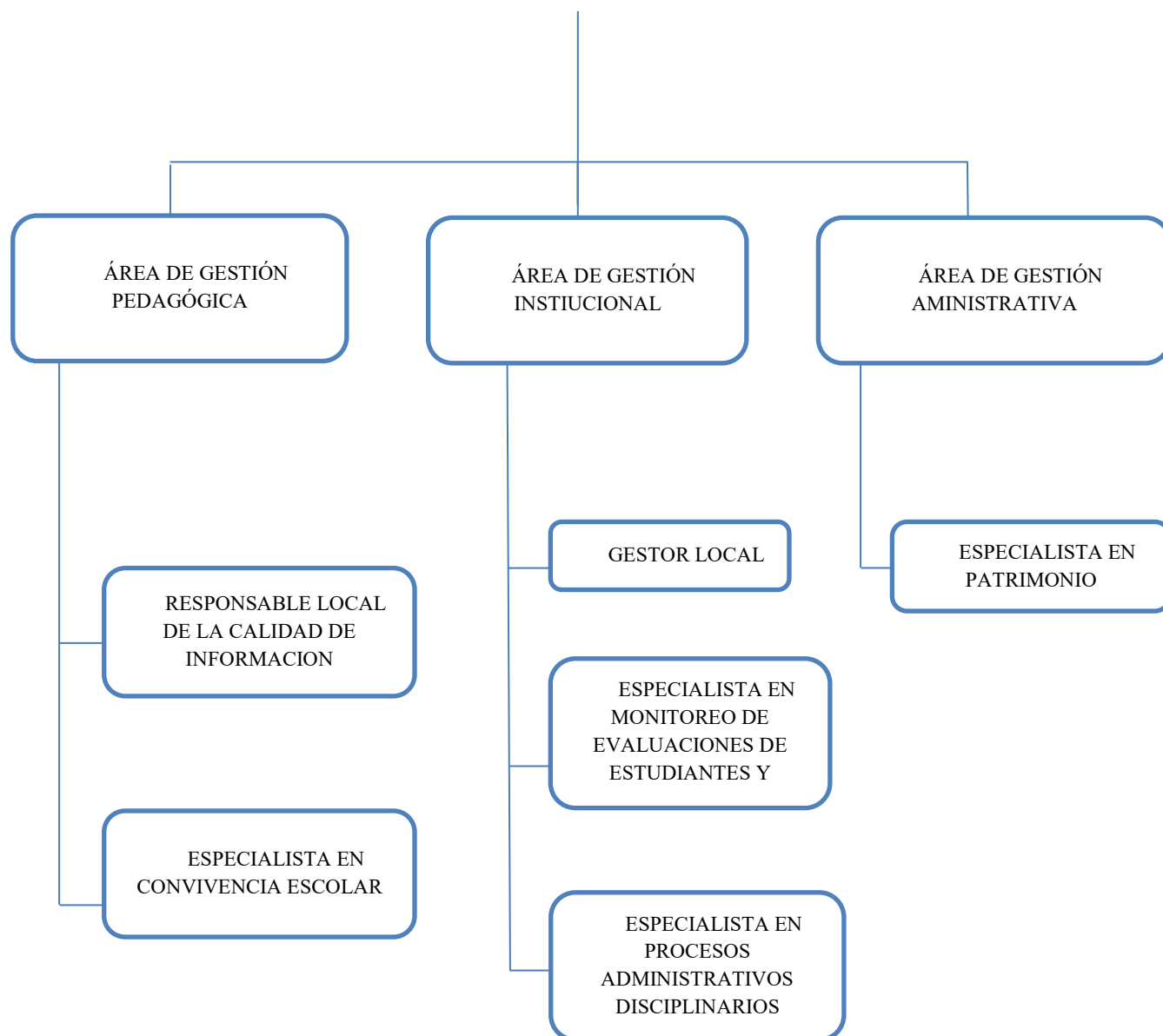


Cuadro N° 05

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CAS

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUARI





Cuadro N° 06

CUADRO PARA ASIGNACIÓN PERSONAL (CAP)

Sector : Educación
 Pliego : 441 Región Ancash
 U.E : 308 UGEL Huari

CARGOS CLASIFICADOS	CARGOS	OBSERVACIONES
NOMENCLATURA	ESTRUCTURALES	
<u>ORGANO DE DIRECCION</u> Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Huari-Ancash	Director	

Especialista Administrativo I Relacionista Público I Técnico Administrativo I Secretaria II Oficinista II		Por Concurso
<u>ORGANOS DE LINEA</u> <u>Área de Gestión Pedagógica</u> Jefe de Gestión Pedagógica Especialista en Educación Asistente en Servicio de Educación y Cultura I Especialista en Red I Secretaria I	Jefe	Por Concurso
<u>Área de Gestión Institucional</u> Director de Sistema Administrativo II Planificador I Estadístico I Especialista en Racionalización I Especialista en Finanzas I	Jefe	De Confianza
<u>ORGANOS DE APOYO</u> <u>Área de Administración</u> Director de Sistema Administrativo II Contador I Tesorero I Especialista Administrativo I Asistente Social I Técnico Administrativo I Cajero I Chofer I Secretaria I Trabajador de Servicio II	Jefe	De Confianza
<u>ORGANO DE ASESORAMIENTO</u> <u>Área de Asesoría Jurídica</u> Director de Sistema Administrativo II Secretaria I	Jefe	De Confianza
<u>ORGANO DE CONTROL</u> <u>Área de Auditoría Interna</u> Director de Sistema Administrativo II Auditor I Especialista en Inspectoría I Secretara I	Auditor Auditor	De Confianza

Cuadro N° 07

CUADRO PARA ASIGNACIÓN PERSONAL CAS

Sector : Educación
 Pliego : 441 Región Ancash
 U.E : 308 UGEL Huari

CARGOS CLASIFICADOS	CARGOS	OBSERVACIONES
NOMENCLATURA	ESTRUCTURALES	

<u>ORGANO DE DIRECCION</u> <u>Área de Gestión Pedagógica</u> Responsible Local de la Calidad de Información Especialista en Convivencia Escolar	Especialista Especialista	Por Concurso
<u>ORGANO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</u> Gestor Local Especialista en Monitoreo de Evaluaciones de Estudiantes y Docentes Especialista en Procesos Administrativos Disciplinarios	Especialista Especialista Especialista	Por Concurso
<u>ORGANO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</u> Especialista en Patrimonio	Especialista	Por Concurso

Fuente:

Resolución Vice Ministerial 047-2018-MINEDU
Resolución de Secretaría General N° 055-2018-MINENU

1.1.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

Ubicación Geográfica:

El departamento de Ancash está dividido en 20 provincias y 166 distritos. Siendo la provincia de Santa (4,004.99 Km²) de mayor extensión, en tanto la provincia de Asunción-Chacas (528.66 Km²) es de menor extensión.

La provincia de Huari es una de las veinte que conforman el departamento de Ancash en el Perú. Limita al norte con las provincias de Antonio Raimondi, Carlos Fermín Fitzcarrald y

Asunción; por el este con el departamento de Huánuco, por el sur con la provincia de Bolognesi y al oeste con las provincias de Recuay, Huaraz y Carhuaz.

La provincia de Huari está ubicada en la zona central y oriental del departamento de Ancash, a una altitud media de 3.149 m.s.n.m., a unas 3 horas de la ciudad de Huaraz, y a 10 horas de Lima, fundado como Santo Domingo de Huari el 8 de agosto de 1572, es una ciudad menor peruana, capital del distrito homónimo y de la provincia de Huari. Esta ciudad posee un clima semifrío con temperaturas promedio de 14 ° en invierno y 18 ° en verano. Las principales actividades económicas con aporte al PBI nacional en la provincia de Huari son la agricultura, ganadería, minería; electricidad, hoteles y restaurantes.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, se ubica en la Avenida Magisterial S/N, en el Barrio San Juan de la ciudad de Huari.

Gráfico N° 01

Mapa Político de la Provincia de Huari



La provincia de Huari tiene 16 distritos y 628 centros poblados

Contexto Socioeconómico:

Conocer el nivel socioeconómico de la ciudad de Huari o de otros departamentos es muy importante, ya que de esta manera los gobernantes puedan medir el progreso del Perú, o como también saber en qué regiones viven los habitantes con mayores dificultades para satisfacer las necesidades vitales o de otra manera alcanzar el bienestar. Es necesario mencionar que, de acuerdo a algunos estudios, los niveles bajos socioeconómicos reducen hasta dos años la expectativa de vida de los pobladores, por ende, es de vital importancia trabajar con este indicador.

Población:

La población en la provincia de Huari ha ido aumentando a través de los años, siendo 78,544 habitantes en la actualidad, al igual que se muestra en este cuadro.

Cuadro N° 08**Evolución de la población de la Provincia de Huari**

1981	1993	2007	2019
64953	63883	62598	78544

Fuente: INEI, Censos Nacionales de Población y Vivienda 1981, 1993, 2007, CEPLAN

En cuanto al sexo, tenemos un mayor porcentaje de hombres 51.3% que al de mujeres 48.7%.

Cuadro N° 09**Porcentaje de población por sexo de la Provincia de Huari**

Mujeres	48.7%
Hombres	51.3%

Fuente: INEI, Censos Nacionales de Población y Vivienda 2007

Con respecto a la población por grandes grupos de edades tenemos el mayor número a los habitantes de 15 a 64 años con 35,245, seguido de los habitantes de 0 a 14 años con 21,768 y con menor número a los adultos mayores de 65 a más con 5,585.

Cuadro N° 10

Población por grandes grupos de edades de la Provincia de Huari

0-14 años	15 a 64 años	65 a más
21768	35245	5585

Fuente: INEI, Censos Nacionales de Población y Vivienda 2007

Educación:

La educación es uno de los pilares del Gobierno Regional de Ancash, que se plantea en el Plan de Desarrollo Concertado de Ancash, siendo su objetivo optimizar la calidad de la educación, centrándose en aumentar la comprensión lectora y un adecuado nivel en matemática del alumnado.

La comprensión lectora aplica un área de trabajo más extenso que la lectura; se utiliza para la interpretación y posibilita a los estudiantes conectarse con el mundo. Es un procedimiento cognitivo que fortalece el acervo cultural y contribuye en un crecimiento intelectual especialmente para la vida de las personas.

El razonamiento matemático permite a los estudiantes comprender el proceso real de manejo de problemas, proponer hipótesis, hacer conjeturas y predicciones.

Según se puede observar en el cuadro N° 11 sobre el estado de los locales escolares públicos de la Provincia de Huari, existen grandes brechas por mejorar, siendo la más alta la infraestructura de los locales escolares con un 75%, También es un problema que las escuelas primarias que cuentan con acceso a internet 81.8%, esta situación se evidencia más en pandemia donde se realiza la educación de manera virtual.

Cuadro N° 11

Estado de los locales escolares públicos de la Provincia de Huari

Locales escolares públicos	Porcentaje	Brecha
	e	a
Educación Básica (EBR, EBA, EBE) en buen estado	25.0	75.0
Educación Básica (EBR, EBA, EBE) conectados a red de electricidad	88.4	11.6
Educación Básica (EBR, EBA, EBE) conectados a red de agua potable	95.2	4.8
Educación Básica (EBR, EBA, EBE) conectados a red de desagüe	89.8	10.2
Educación Básica (EBR, EBA, EBE) con los tres servicios básicos	81.2	18.8
Porcentaje de escuelas que cuentan con acceso a Internet, primaria	18.2	81.8
Porcentaje de escuelas que cuentan con acceso a	79.2	20.8

Internet, secundaria

Fuente: Estadística de Calidad Educativa(ESCALE), Ministerio de Educación(MINEDU), 2017

Salud:

En la Región Ancash en el Plan de Desarrollo Concertado, se menciona el combate a la desnutrición crónica de los menores de 5 años, que ha sido catalogado como un pilar estratégico, al mismo tiempo que se reduce la mortalidad infantil (por cada 1.000 nacidos vivos).

“El crecimiento y desarrollo sanos de los niños es la base del desarrollo humano. La malnutrición tiene una repercusión negativa en el desarrollo económico y social y perpetúa la pobreza porque causa pérdidas directas en la productividad; pérdidas indirectas ocasionadas por deficiencias en la función cognoscitiva, el desarrollo deficiente de los niños y fallas en la escolaridad; y pérdidas por el aumento de los costos de la atención sanitaria”. (Organización Panamericana de la Salud, 2018)

En el cuadro N° 12 se evidencian las problemáticas de salud más sentidas en la Provincia de Huari, donde el 47.2% de niños entre 6 y 35 meses tiene anemia, también es importante mencionar que el 21.69% de mujeres gestantes tiene anemia, lo cual se refleja también en sus menores hijos.

Cuadro N° 12
Problemáticas de Salud en la Provincia de Huari

Problemáticas de Salud	Porcentaje
Porcentaje de desnutrición crónica (Niños menores de 5 años) (2019)	24.1%
Porcentaje de anemia (Niños entre 6 y 35 meses) (2019)	47.2%
Anemia en niños menores de 3 años	24%
Anemia en mujeres gestantes	21.69%
Número anual de nacidos vivos con bajo peso según distrito de residencia habitual de la madre (2019)	87

Fuente: Plan de Desarrollo Concertado de Ancash y CEPLAN

Sobre acceso al seguro de salud en la provincia de Huari, donde la mayoría de los habitantes cuentan con el Seguro Integral de Salud SIS.

Clima:

El clima en la provincia de Huari es muy variable, con lluvias constantes y que aumentan con el nivel de altitud, la región central también tiene un clima seco y templado en los distritos medios, es frío y seco en las altas mesetas y punas.

Estructura Productiva:

El departamento de Ancash, según información del INEI, es la quinta economía que contribuye al país, es así que en la provincia de Huari la minería toma mayor relevancia, ya que es una de las ciudades con mayor monto de transferencias recibidas por concepto de canon minero al año 2020 cuya cifra es de 22, 486,656.68, sin embargo, este monto o recurso otorgado no fue ejecutado ni invertido de manera óptima

La población de la provincia de Huari, se caracteriza por la actividad agro ganadera, la siembra de tubérculos y cereales, la crianza de ganados vacunos, la minería extractiva.

Actividad Productiva:

En esta actividad se mantiene la siembra de cultivos orientados al autoconsumo de la papa, el trigo, cebada, maíz, entre otros, además de ello la papa se comercializa en los principales mercados de la costa, principalmente en la ciudad de Lima. Por otro lado, también está la ganadería y la minería.

1.1.3. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Huari (UGEL), es una instancia de ejecución del Gobierno Regional de Ancash y dependiente de la Dirección Regional de Educación de Ancash (DREA), esta institución es responsable de proporcionar toda la asistencia técnica y métodos de capacitación, y supervisa, evalúa y administra las instituciones educativas privadas y públicas, de educación básica y centros de formación técnico productivo de su jurisdicción, todo lo cual deberá cumplir para una correcta prestación de servicios educativos, y para satisfacer las necesidades o requisitos del sector educativo en la provincia de Huari en el marco de las regulaciones del sector educativo.

La organización UGEL-Huari es flexible, atendiendo a las características de la provincia y

aprobada por el Gobierno Regional de Ancash en una misma Ordenanza Regional de su creación, a propuesta de la Dirección Regional de Educación de Ancash. La UGEL-Huari en el marco de sus funciones estipuladas en la Ley General de Educación, tiene las siguientes responsabilidades:

- Asegurar la permanencia del servicio educativo a cargo de todas las instituciones educativas de su jurisdicción, teniendo en cuenta las acciones para el inicio, desarrollo, recuperación de clases entre otras situaciones que se puedan presentar.
- Supervisar y examinar la adecuada gestión de las entidades educativas de su localidad brindando toda la asistencia técnica, administrativa y pedagógica.
- Verificar el estado y conservación de la infraestructura, equipamiento y el mobiliario de las instituciones educativas de su jurisdicción.
- Adoptar todas las medidas y acciones requeridas para la distribución de los recursos educativos y materiales otorgados a todas las instituciones educativas de su localidad.
- Brindar la asistencia técnica, capacitaciones pedagógicas a todos los profesores de las instituciones educativas de su jurisdicción, para de esta manera fortalecerla formación en servicio de los docentes.
- Gestionar y monitorear los recursos humanos docentes, directores y todo el personal administrativo, así también la ejecución de los recursos ordinarios que son destinados y los recaudados inmediatamente de las instituciones educativas de su localidad.
- Apoyar y encaminar los requisitos de bienes y servicios de las instituciones educativas y

gestionarlos a la instancia correspondiente.

- Promover el buen clima institucional en todas las instituciones educativas de su localidad.
- Contribuir en la adaptación y desarrollo de novedosas tecnologías de la comunicación para así mejorar el sistema educativo de las instituciones educativas de su localidad.
- Promocionar y fomentar sedes culturales, teatros, bibliotecas, talleres, actividades deportivas y de recreación en cooperación con el gobierno local.
- Llevar a cabo la información de las gestiones realizadas, resultados, compromisos, a toda la población mediante canales informativos.

La UGEL Huari, cuenta con una dirección y áreas de administración y gestión. El órgano de gobierno orienta la aplicación de las políticas nacionales y sectoriales de educación, cultura, deporte y entretenimiento para adecuarlas al alcance de UGEL Huari. A su vez, la cooperación e intervención de las entidades públicas, privadas y de toda la comunidad; en la gestión y desarrollo del procedimiento educativo en este campo.

El organismo de gestión tiene como objeto orientar, implementar, supervisar y evaluar las políticas sectoriales en educación, ciencia, tecnología, cultura, deportes y entretenimiento de acuerdo con la política general nacional y el plan nacional de desarrollo. Después está integrado por departamentos y agencias responsables de realizar las funciones sustantivas de la UGEL Huari, los cuales están integrados por el departamento de gestión Pedagógica y de gestión institucional.

El Área de Gestión Pedagógica es responsable de facilitar un proceso educativo, manteniendo a los estudiantes en el nivel de educación básica regular y alternativa, que es el centro de sus acciones. Desde 2003 se denomina “Área de Gestión Pedagógica”, que es la tarea central de la

gestión de la labor técnico – pedagógico de los directores y profesores de las instituciones educativas, entre ellas, principalmente sugerencias, asesorías y mejora directa de los servicios educativos.

Diseña y orienta el proceso de diversificación curricular, a través de los instrumentos como la propuesta pedagógica, la programación curricular anual, proyectos novedosos en gestión pedagógica, entre otros.

Seguidamente, en el cuadro N°13 se observan los niveles de organización en educación, el cual se divide en educación básica, educación técnico-productiva y educación comunitaria.

Cuadro N° 13

Niveles de Organización en Educación

Educación Básica	Básica Regular: Nivel inicial, primaria y secundaria(menores) Básica Alternativa: Alfabetización, primaria y secundaria de jóvenes y adultos Educación Básica Especial
Educación Técnico Productiva	Educación Ocupacional Instituciones de básica regular y básica alternativa que ofrecen capacitación laboral
Educación Comunitaria	Modalidad que promueve el servicio educativo a través de las organizaciones, asociaciones e instituciones de la comunidad.

Fuente: MOF 2018, UGEL Huari

La misión del área de gestión institucional es adecuar las políticas normativas y la gestión

institucional del departamento de educación a las necesidades y características de la jurisdicción de Huari UGEL y las metas de desarrollo educativo en el plan estratégico, supervisando su ejecución.

Órgano de asesoramiento: Es la encargada de emitir opiniones legales y proporcionar asesoría en la interpretación y ejecución de las leyes vigentes, y tomar las acciones legales de apoyo a UGEL Huari.

Órgano de apoyo: El área administrativa se encarga de realizar, orientar y monitorear los mejores servicios administrativos. Posee entre sus funciones la ejecución presupuestaria y la gestión de personal, y propone, difunde y recomienda nuevos procesos, técnicas y sistemas de trabajo vinculados con el ámbito de competencia. Dará prioridad a las demandas o necesidades que tengan mayor impacto en la estimulación del aprendizaje de los estudiantes.

El Órgano de Control Institucional de la unidad especializada es responsable de la implementación del control gubernamental en las instituciones; de acuerdo con la “Ley del Sistema Nacional de Control y la Contraloría General de la República No. 27785”, así como el Reglamento de los Órganos de Control Institucional proporciono nada a través de la Resolución de Contraloría N° 459-2008-CG.

Los Órganos de Participación, Vigilancia y Coordinación de la UGEL Huari se conforman por:

Consejo Participativo Local de Educación (COPALE), el principal objetivo es asegurar la implementación de proyectos educativos locales. Está presidido por el director de UGEL Huari y tiene un equipo técnico integrado por líderes en los campos de gestión Pedagógica, institucional y administrativa.

Los Órganos de Ejecución de Base se conforman por las Instituciones y Programas Educativos

Públicos y Privados de la jurisdicción de la UGEL Huari.

1.1.4. MISIÓN Y VISIÓN

El departamento de gestión educativa local de Huari-Ancash está guiado por la misión y visión del Ministerio de Educación de acuerdo con el Plan Estratégico del Sector Educativo Plurianual 2021 (PESEM) y guiado por la Visión del Proyecto Nacional de Educación 2021 (PEN).

MISIÓN

“Garantizar el servicio educativo de calidad, en todos los niveles y modalidades del sistema educativo, promoviendo la formación integral y desarrollo de la identidad y autoestima del educando, que facilite su integración social con hábitos de aprendizaje permanente acorde a los cambios científico tecnológicos, así como a las exigencias del mundo globalizado y, gestionar recursos financieros, de personal, infraestructura, desarrollo de tecnologías educativas y todo aquello que sirva de soporte a la mejora permanente del servicio educativo”.

VISIÓN

“Es una Institución reconocida por la comunidad local, por su gestión eficiente y haber logrado niveles de rendimiento académico de los alumnos por encima del promedio nacional; mantiene liderazgo entre las instituciones similares con propuestas innovadoras en los procesos de gestión con una plana de personal docente y administrativo competente y motivado que genera un clima organizacional favorable”.

CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

La profesión de trabajo social fomenta el cambio social y resuelve problemáticas en las relaciones humanas a través del uso de teorías en relación a la conducta humana y los sistemas sociales. Estas teorías están diseñadas para resolver las diversas y complicadas relaciones entre las personas y el medio ambiente. Su misión es promover que las personas desarrollen su potencial, enriqueciendo la vida, resolviendo problemas y haciendo cambios, por eso los empleados sociales son los encargados del cambio en el entorno social y en la vida de los individuos, familias, sociedades.

Según la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (citada en Canadá en julio de 2000), indica que el trabajo social es la profesión para los que desean firmemente ayudar a las personas a mejorar sus vidas y trabajar de la mejor forma en su entorno, gestionan sus relaciones y resuelven problemas de índole personal y familiar. Los trabajadores sociales a menudo ven a sus usuarios que afrontan una enfermedad que amenazan la vida o los problemas sociales, como la vivienda insuficiente, el desempleo, las enfermedades graves, la discapacidad, entre otros., también pueden ayudar a las familias con conflictos internos graves.

El trabajo social institucional se establece de acuerdo con las funciones básicas de la institución y sus propios conceptos, principios éticos y métodos. Con el pasar del tiempo y a la vez los cambios políticos, económicos y sociales manifestados en el Perú, han dado lugar a diferentes problemas sociales que incita la necesidad de profesionales que favorezcan el cambio

social, resolver problemas en las relaciones humanas, fortalecer los recursos mediante diversos métodos, principios que soporten a la intervención del Trabajo Social como profesión al servicio de la sociedad. Es en este sentido la labor desempeñada en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, se orienta a las acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas en este caso del personal administrativo, contratado y nombrado de esta entidad del estado, del mismo modo tener la responsabilidad de hacer frente a las demandas de los problemas sociales que afectan el bienestar de los trabajadores de las diferentes áreas de la institución antes mencionada.

El trabajo realizado en la UGEL desempeña un papel importante y preponderante, donde se desarrolla las competencias profesionales esenciales al trabajo encomendado ya sea en los tres niveles de intervención profesional como son:

A nivel individual. - Se presenta atender los casos sociales que son los trabajadores con diversos problemas que afectan su desempeño laboral.

A nivel grupal. - En esta intervención se realiza para mejorar la convivencia y las relaciones interpersonales del personal administrativo por ende mejorar su desempeño laboral a través de capacitaciones o programas mensuales que puedan subir su autoestima.

A nivel comunitario. - Realizar programas de socialización y convivencia en donde se sientan beneficiados los trabajadores.

2.1. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, se encuentra el Órgano de Apoyo que en este caso es el Área de Administración y dentro de ella se ubica la oficina de la Asistente Social I.

2.1.1. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

Es el organismo responsable de implementar el sistema administrativo y los presupuestos de los organismos de ejecución, así como de la distribución o asignación de recursos materiales, financieros y humanos. Funciona de acuerdo con la política de austeridad del departamento y, sobre esta base, dará prioridad a las demandas o necesidades que afectan principalmente al aprendizaje de los estudiantes. Es responsable de la preparación, fortalecimiento y análisis de herramientas administrativas:

- Plan de bienestar del personal o plan de motivación y estímulo.
- Normativa interna del área, asistencia y reglamento permanente de personal de la institución.
- Registros de control de licencias con o sin haberes.
- Declaración jurada de ingresos por bienes y servicios.
- Cuadro de asignación de personal nominal (CAP).
- Lista anual de instituciones educativas.
- Registro de los procesos de adjudicación y contratos sobre adquisiciones.
- Reglamento de altas, bajas y ventas, entre otros.

2.1.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA INTERNA

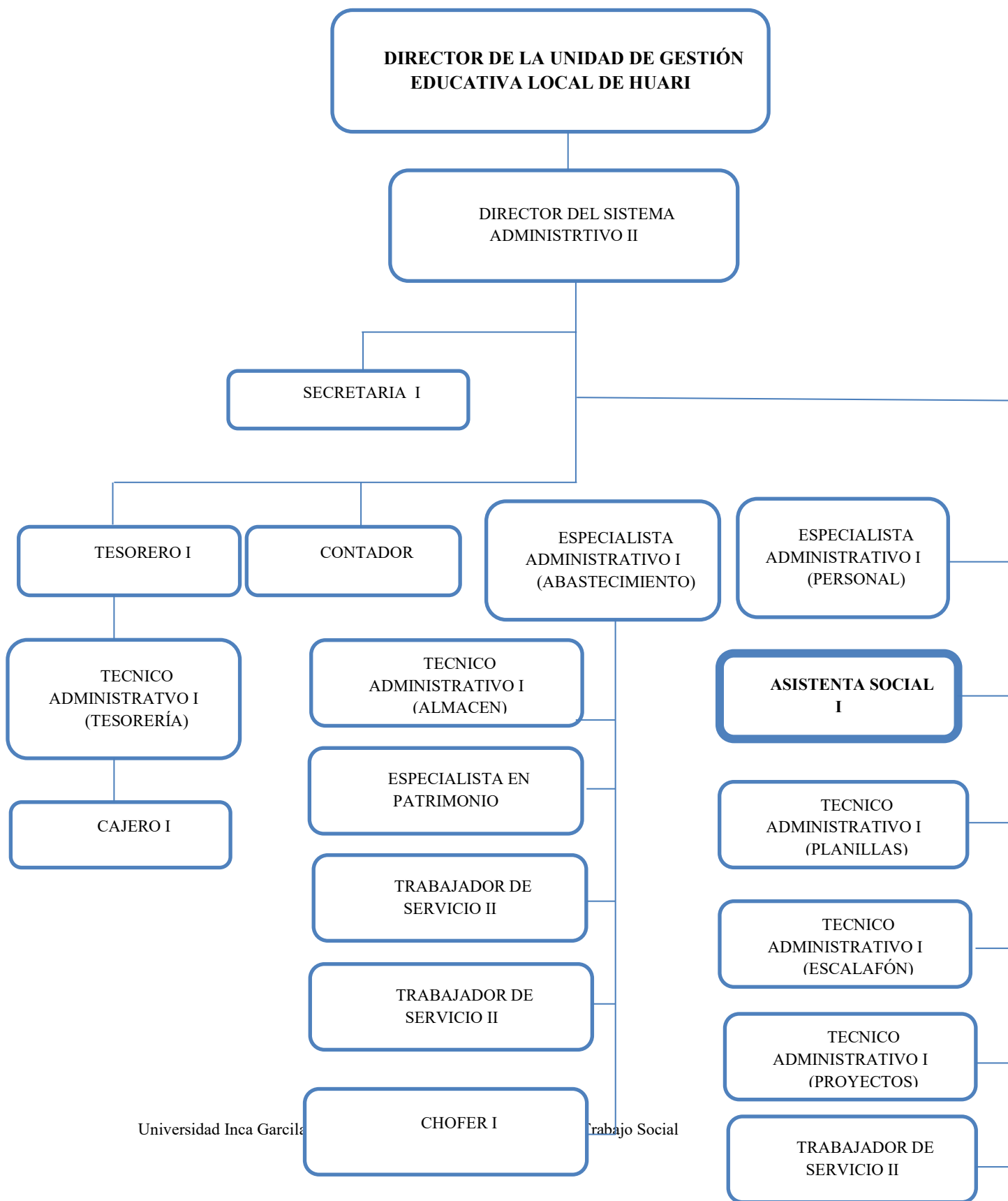
Está conformada de la siguiente manera:

Director del Sistema Administrativo II (jefe)	(1)
Contador I	(1)
Tesorero I	(1)
Especialista Administrativo I	(2)
Especialista en Patrimonio I	(1)
Asistente Social I	(1)
Técnico Administrativo I	(5)
Cajero I	(1)
Chofer I	(1)
Secretaria I	(1)
Trabajador de Servicio II	(3)

TOTAL 18

Cuadro N° 14

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ÁREA DE ADMISNITRACIÓN



2.1.3. FUNCIÓN ESPECÍFICA DEL CARGO DE ASISTENTA SOCIAL I

- Formular el Plan de Actividades de su servicio.
- Organizar el Servicio Social Institucional, con la participación de profesionales en las especialidades de Psicología, Medicina y Antropología.
- Formular el Programa de Bienestar del Personal o Proyectos que canalicen un real servicio de los fondos asignados para Programas de Bienestar Social.
- Asesorar y apoyar en las actividades del Directorio de Sub Cafae Institucional.
- Realizar estudios de la realidad socioeconómica y laboral de los servidores.
- Coordinar con los Directores de las Instituciones Educativas estudios de casos de su personal.
- Mantener actualizado el control de licencias del personal docente y administrativo.
- Propone recomendaciones como resultado de los estudios realizados.
- Coordinar con la Jefatura del Área y Dirección, la ejecución de acciones de carácter institucional que posibilite el programa de Bienestar Personal.
- Elaborar normas, separatas y otros documentos complementarios relacionados con el tratamiento de los casos socio-laborales, valoración personal, proyectar resoluciones de Licencia de Salud según la normativa vigente.
- Promover actividades o programas de Desarrollo Cultural.
- Asesorar y resolver consultas de su especialidad.

- Integrar comisiones por función, encargo o norma expresa.
- Otras funciones de su competencia que le encargue el Jefe de Área.

LINEA DE AUTORIDAD

Depende directamente del Jefe de Área, Director de Sistema Administrativo II-Administración.

REQUISITOS MÍNIMOS O BÁSICOS

Título Profesional Universitario en Asistente Social o Psicología.

Experiencia en conducción del personal y en programas asistenciales.

2.2. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

Dentro de las actividades desarrolladas tenemos:

Formular el Plan de Actividades de su servicio

El Plan de Bienestar Social se basa en la normativa vigente, los lineamientos para la alta dirección, el Plan Estratégico Institucional y las perspectivas de los servidores públicos, aportando de esta manera a la ejecución de la misión de la organización y mejorando el clima laboral.

El plan de actividades del Servicio Social debe enmarcarse en la política institucional de la UGEL Huari, tomando en cuenta la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución.

Debe basarse en un diagnóstico social, que le permita identificar factores de peligro y protectores de los trabajadores de la UGEL, asimismo recoger las problemáticas y potencialidades de las instituciones educativas para lo cual la coordinación debe ser constante con toda la comunidad educativa.

De esta manera se podrán plantear programas y proyectos en beneficio de estos, acorde con la realidad encontrada.

Realizar estudios de la realidad socioeconómica y laboral de los servidores.

Es importante efectuar investigaciones de la realidad socioeconómica y laboral de los servidores de la UGEL, para conocer su dinámica familiar, situación económica, social, educativa, de salud, asimismo todo lo concerniente a la normativa laboral, clima organizacional, nivel de productividad de la entidad. Para ello se utiliza la ficha social.

Coordinar con los directores de las Instituciones Educativas estudios de caso de su personal.

Como trabajadores sociales se debe realizar un estudio de casos sociales, que sean reportados por los directores de las Instituciones Educativas, entendiendo como caso social aquellos que son considerados grupos vulnerables, que tienen un mayor porcentaje de factores de riesgo y casi nulos factores protectores, con base a ello se debe plantear un plan de intervención individual, y aplicar la entrevista social, visita domiciliaria para determinar su real condición.

- Realizar las visitas domiciliarias y hospitalarias a los trabajadores administrativos y docente de la UGEL que haya tenido problemas de salud muy complicados, así también problemas familiares que afecten en el desempeño laboral en la entidad.
- Velar por que sean emitidas de manera oportuna las licencias con goce de haber a ESSALUD, para que se efectúe la hoja de liquidación y la tesorera elabore el subsidio.
- Revisión de los expedientes tramitados por el personal administrativo sea el caso de maternidad, sepelio y luto, lactancia.
- Coordinar y organizar con las demás áreas las actividades de aniversario de la institución, que son las actividades religiosas, deportivas, culturales, etc publicación de los festejos de cumpleaños del personal administrativo tanto contratados como nombrados y que se realicen de manera oportuna.

- Coordinar la realización de actividades de recreación familiar, cultural, social, deportivo en beneficio de los familiares y trabajadores de la Institución.
- Inscripción en los formatos de lactancias, de atención en Essalud del personal nombrado y contratado, Efectuar coordinaciones con el seguro social a efectos de facilitar la atención médica y demás trámites complementarios que se requieran reciban una mejor atención por parte de estas instancias.
- Hacer cumplir el seguro escolar gratuito, respetando el límite de edad.
- Llevar las documentaciones a los directores de las diversas instituciones educativas de la ciudad de Huari sobre el funcionamiento de los programas de alimentación escolar.
- Apoyar al personal administrativo de la UGEL en otras instituciones como ESSALUD, AFP en las gestiones que tengan dificultad para su tramitación o de otra índole.
- Propiciar actividades de apoyo psicológico, laboral, social y familiar a los servidores de la institución.
- Coordinar con establecimientos de salud para el desarrollo de programas preventivo promocionales en salud.

La intervención del Área de Recursos Humanos y Bienestar Social tiene que estar enmarcada en la política institucional de la UGEL Huari.

Se tuvo como pilar estratégico del área de Bienestar Social, lograr el estado de satisfacción que logra el colaborador en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en un bienestar familiar y social.

Asimismo, se sostuvieron los siguientes objetivos:

Objetivo General:

- Propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, a través de programas que fomenten el desarrollo integral y actividades detectadas a través de las necesidades de los funcionarios.

Objetivos Específicos:

- Favorecer las condiciones en el ambiente laboral que faciliten el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación de los servidores públicos de la Entidad.
- Apoyar a la mejora de la calidad de vida, atendiendo a sus necesidades de los administrativos en la salud, vivienda, recreación, deporte, cultura y educación así también de su grupo familiar primario.
- Propiciar un ambiente laboral, atendiendo las sugerencias y comentarios de los funcionarios en cuanto a sus necesidades básicas, la motivación y el rendimiento laboral, generando así un impacto positivo en la entidad, en términos de productividad y relaciones interpersonales.
- Contribuir al mejoramiento del clima organizacional de la entidad.

CAPÍTULO III**FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO****3.1. TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL**

Las relaciones humanas son fundamentales para la edificación de la sociedad y que, en nuestro

ambiente estas son tomadas de poca importancia para lograr objetivos de la institución. Según David Orozco (2006) las relaciones humanas son el contacto de un ser humano con otro, respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género o en una sociedad, el hombre se relaciona con los demás, ya sea de manera familiar, colectiva o laboral.

De manera similar, Carnegie (citado en Dalton, 2007) señaló que el 85% de las relaciones humanas contribuyen al éxito profesional, por otra parte, el 15% de las personas, son los conocimientos técnicos. De manera similar, el Haward Bureau of Vocational (citado en Dalton, 2007) menciona que el 66% de los desempleados perdió el empleo por no llevarse bien con sus compañeros, y el 34% han sido despedido por falta de conocimiento técnico o por incumplir sus funciones en una empresa. Estos datos nos muestran que el desempeño laboral no siempre depende de la capacidad que tenga el trabajador, sino cómo son las relaciones humanas entre los empleados del sector público privado.

Las relaciones humanas se enfatizan en la comunicación y el trato, y según el autor Escobar P. (1994) en la relación en los cimientos de esta comunicación se determina la interacción social y se comparten deseos, sentimientos y pensamientos, informaciones y opiniones, que genera el bienestar emocional de las personas, más por el contrario un trato desagradable entre los compañeros de trabajo genera egoísmo, desunión, resentimiento y desconfianza, por esta razón el trato es tan importante y genera un ambiente laboral agradable. De igual forma, según la investigación de H. Mendo y Garay (2005), la comunicación es un procedimiento interactivo social con carácter verbal o no verbal, y su intención es difundirse, pudiendo influir de forma intencionada o no en la conducta de los individuos que están en el alcance de dicha emisión, con el único objetivo de preservar las relaciones humanas en el ámbito laboral.

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral se define como los comportamientos o acciones observadas por los trabajadores relacionados con el logro de las metas organizacionales. Por otro lado, según Gómez y Acosta (2003) una de las condiciones de trabajo que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas, y la productividad es el cumplimiento de actividades del trabajador en el tiempo establecido expresada en la calidad de trabajo, cumplimiento de metas, objetivos establecidas por las instituciones públicas o privadas y la productividad no es más que aquello que nos refleja el cumplimiento de todas las actividades del empleador en un determinado tiempo que a su vez se ve reflejada en la calidad de trabajo, en las metas cumplidas, objetivos determinados por las instituciones públicas y/o privadas. Entonces Sánchez (2013) nos señala que el personal administrativo de las instituciones privadas y públicas de nuestro país no se hallan preparados para poder sumir cambios en la actualidad en cuanto las relaciones humanas como es el trato y la comunicación entre compañeros de trabajo, que esta guarda relación con el desempeño laboral, tales como la productividad y trabajo en equipo.

Ahora en la actualidad se carece o existe una enorme crisis en las relaciones humanas entre los empleados o compañeros de trabajo de las instituciones públicas o privadas en la que se ve manifestada con las diferencias de ideas, desconfianza, descontento, hipocresías, etc., y en cuanto al desempeño laboral hay una deficiencia en el trabajo en equipo, productividad y que se observa el incumplimiento del manual de organización y funciones, todo ello está reflejado en el día a día en toda institución pública o privada del Perú.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Huari-Ancash no es ajena a esta realidad, ya que

las relaciones humanas entre los compañeros de trabajo es inapropiado, inadecuado debido a que solo prima el interés personal, no comparten los asuntos o ideas de trabajo, el compañerismo, hay un gran descontento en las actividades laborales, actividades de toda índole social, cultural, el trato entre estos es desagradable, se refleja la indiferencia, incomprensión, falta de respeto, egoísmo, sarcasmo, críticas destructivas, descortesía, etc. que desmoronan o desalientan emocionalmente al empleado público. La comunicación que se practica es intrapersonal, interpersonal entre los trabajadores o con el jefe inmediato, secretarías y el empleado a quien es derivado el documento dándose de esta manera una comunicación poco fluida con palabras menos agradables. En la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari-Ancash el desempeño laboral es también un problema en cuanto al trabajo en equipo, ya que se les hace muy difícil asignar tareas, organizarse, coordinar para un determinado objetivo, además la productividad es por decirlo defectuosa, ya que los informes, plan de actividades y otros no se presentan en las fechas establecidas, no hay iniciativas de trabajo dañando o perjudicando de esta manera los objetivos y metas de la UGEL-Huari, perdiendo de este modo el interés en el cumplimiento de las funciones y asignaciones a la vez de su superación personal e institucional de los trabajadores.

Por lo que es relevante y necesario conocer esta problemática que presenta los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari-Ancash, pues afecta a la institución como también a sus empleados. La presente investigación nos permitirá establecer la relación que pueda existir entre las relaciones humanas y el desempeño laboral, con el único fin de buscar alternativas, soluciones viables y oportunas que sirvan para poder mejorar las relaciones humanas entre todos los compañeros de trabajo y el desempeño laboral. Es por esta razón que se llega a dar soluciones y plantear programas de mejoramiento para el bien de la

institución y por ende de los administrativos nombrados y contratados.

3.2. Marco Teórico

3.2.1. Antecedentes:

Antecedentes Nacionales

El autor Salguero (2013) en su tesis titulada “Relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Juliaca – Puno”, tiene el objetivo general determinar las relaciones humanas en el desempeño laboral, los objetivos específicos, identificar como es el trabajo en equipo y la comunicación en el desempeño laboral, identificar como los ejercicios de liderazgo en el desempeño laboral. En esta investigación se llegó a la conclusión de que las relaciones humanas no se desarrolla adecuadamente como en el trabajo en equipo porque no se utilizan los procedimientos y métodos de los grupos humanos y la comunicación no permite un mejor proceso de socialización por estar orientado al individualismo y menos al trabajo en equipo, lo cual obstaculiza el buen funcionamiento del trabajo en equipo, así mismo el ejercicio de liderazgo entre los trabajadores administrativos se da en forma regular porque sus estilos están más enfocados al trabajo y menos al trabajo en equipo y a la comunicación entre compañeros de trabajo es deficiente, se percibe cuando la autoridad universitaria realiza una reunión con todos los trabajadores no hacen sugerencia ni comentario.

El autor Gamarra (2014), en su tesis denomina, "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Investigación y Productividad de Servicios Chuquibambilla de UNA-Puno 2014", cuyo objetivo es demostrar el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Investigación y

Productividad de Servicios Chuquibambilla de UNA-Puno 2014, los objetivos específicos: determinar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Investigación y Productividad de Servicios Chuquibambilla de UNA - Puno, determinar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Investigación y Productividad de Servicios Chuquibambilla de UNA – Puno. La conclusión a la que se abordó con esta investigación es que se comunican pasivamente frente a sus superiores, lo que implica que el nivel del desempeño laboral es pasiva, debido a que no participan activamente en las tomas de decisiones, por lo que solo cumplen las funciones o tareas encomendadas; ya que son pacientes e indiferentes que evitan la confrontación, no expresando con facilidad sus ideas porque solo esperan instrucciones de sus superiores y no iniciativa propia, por otro lado una minoría mientras de los trabajadores son dinámicos en el desempeño laboral.

Arizada V. (2016) en su tesis denominada y validada “Relaciones Humanas y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno-2016 ”, cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación que existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Puno, el tipo de investigación utilizado fue correlacional, el instrumento que se utilizó es la ficha textual para tomar nota de todos los datos o ideas que son de importancia en la investigación. La muestra estuvo conformada por 83 trabajadores administrativos entre nombrados y contratados, que a través de la muestra estratificada intencionada se ha seleccionado a los 58 trabajadores nombrados que representa el 100% de la población universo cuyos trabajadores están divididos en diferentes áreas.

Los resultados a los que se arribó en esta investigación es que las relaciones humanas entre

los trabajadores son desagradable y eventualmente cumplen con su trabajo debido a la descoordinación y compromiso.

Antecedentes Internacionales

El autor Herrera, (2012) en la tesis denominada, “Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas - Guatemala”, el objetivo de esta tesis es determinar la relación que tiene el estrés y el desempeño del trabajador en el área de ventas según su edad, los objetivos específicos; medir los niveles de estrés de cada trabajador, evaluar el desempeño de los trabajadores en su puesto de trabajo, en este estudio se determinó que no existe correlación del estrés y el desempeño del trabajador, por lo que se concluyó que pueden existir otros elementos que intervienen y se relacionan con el desempeño de los trabajadores, ya que se comprobó que el estrés no tiene ningún impacto sobre el desempeño laboral.

El autor Gálvez, (2002) en su tesis titulada “Las relaciones humanas en la administración educativa - Guatemala”, el objetivo general es establecer las buenas relaciones humanas del personal que labora en las dependencias administrativas de educación con los directores administrativos de institución de nivel medio del sector público y privado del municipio de Chimaltenango, así mismo los objetivos específicos: determinar cómo se dan las relaciones humanas en el proceso administrativo con los directores de los establecimientos educativos del sector público y privado, definir las barreras de comunicación para proyectar buenas relaciones humanas en el personal que labora en dependencias administrativas de los establecimientos del sector público y privado, identificar las diferencias que se dan en las

relaciones humanas del personal administrativo del sector público y privado del nivel medio. Por lo tanto se llegó a la conclusión de que la calidad de las relaciones humanas en las instancias administrativas de educación con los directores de los establecimientos educativos del nivel medio sector público y privado, se disminuyen por el grado de eficiencia, eficacia y amplitud con que se efectúan las acciones administrativas, prestando atención que en algunos aspectos no se cumplen a cabalidad con estos lo cual influyen las relaciones humanas.

LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

Las relaciones humanas según Viveros, (2003), “proviene de la palabra relación que significa referirse a, volverse a, de acuerdo con el diccionario de la Real Académica española, relación es la conexión, la correspondencia, el trato y comunicación de alguien con otra persona”.

Del mismo modo las relaciones humanas es referirse a la comunicación y el buen trato de persona a otra, como una serie de comportamientos y respuestas que adoptamos en cualquier contexto social. Dalton, (2007) se refiere a las interacciones que la investigación en relaciones humanas puede tener en un entorno organizacional o personal, también puede ser formal o informal, íntima o remota, confrontación o cooperación, interacción individual o colectiva, y las relaciones laborales externas pueden incorporar a sus padres, hijos, Hermanos, hermanas, cónyuges y amigos, en el ámbito laboral se refieren a compañeros, subordinados, jefes, supervisores u otros, en nuestra actualidad una persona no trabaja solo, la mayoría nos desenvolvemos en instituciones públicas y privadas, es así que aquellos que laboran de manera independiente y autónoma que puede ser en negocios propios o en sus viviendas estos preservan contacto se relacionan con otras personas que pueden ser sus clientes, proveedores, etc.

Sferra, (1997) menciona que en la sociedad más primitiva y más antigua el trabajo se hace

solo o también incluía unas cuantas personas, además de la familia, con el desarrollo de nuestra cultura se ha incrementado el grado de interdependencia. El procedimiento de las relaciones interpersonales es una fuerza positiva que conduce al establecimiento de relaciones agradables o no. Su propósito es promover diversas formas de convivencia para satisfacer las necesidades. Esto se considera importante en el estudio de las dinámicas, comportamientos y las conductas grupales, mejora las relaciones interpersonales y evita posibles conflictos. Cuando nos damos cuenta de que debemos interactuar trabajando juntos para conseguir los objetivos de la entidad, controlar y mejorar las relaciones interpersonales es vital para todos los involucrados en el trabajo. A medida que mejoran las relaciones humanas, se promueve la convivencia, que contribuye a la comunicación y el control correcto de los conflictos, ayudando así al equipo a lograr los objetivos establecidos. Para Portel (1995), las relaciones humanas son los hábitos y normas que nos hacen a nosotros y a nuestros compañeros personas más agradables y útiles, representando todo acción de servicio y comprensión, razón por la cual están satisfechos quienes lo practican.

Para Porras (citado en Gálvez, 2002) indica que la relación humana determina que las personas estén intercambiando ideas, y están llenas de conexiones en tiempo real entre personas. Todo tipo de interacción entre personas directa o indirectamente entre una o más personas nos permite estar en diferentes entornos sociales. De tal forma generándose empatía entre las personas, confianza, respeto, comprensión que permitirá el fortalecimiento de las relaciones humanas dentro de una familia, entidad y el entorno social en donde el hombre se desenvuelve cotidianamente.

A sí mismo para Sánchez (citado en Villafañe, 2011) la relación humana es una serie de normas y reglas para el adecuado desarrollo de las personas en la sociedad o el trabajo. Este es

una investigación sobre cómo las personas pueden trabajar de manera efectiva en grupos para cumplir con los objetivos organizacionales y las necesidades individuales, mejorando así la comprensión mediante una comunicación efectiva y considerando las desigualdades individuales, y reduciendo los conflictos a los demás mediante la comprensión y el respeto, reduciendo las diferencias y los conflictos.

Factores que influyen la relación humana en el trabajo

Zuñiga, (2007) expone que son muchos los factores que inciden en las relaciones humanas, tales como: personalidad de la personal, desigualdades individuales (edad, género, ocupación), experiencia laboral, elementos familiares, tipos de trabajos y supervisión recibida, características del equipo de trabajo, normas de la entidad y condiciones laborales. El mismo autor indica algunas de las ventajas obtenidas a través de las relaciones humanas, entre ellos: mayor eficiencia laboral, ahorro de tiempo, mejor satisfacción, entusiasmo de los empleados, mejor integración de los empleados, mejor ambiente laboral y miembros del equipo, mejor cooperación y coordinación entre las personas, disminución de problemáticas humanas, un mayor compromiso con la calidad y la productividad, porque todos los aspectos mencionados, tener una buena relación laboral es muy importante, porque se alcanzan los objetivos de la organización, así como el desarrollo e integración de las personas.

Factores negativos que impiden las buenas relaciones humanas en el trabajo

Para Soto, (2009) los factores negativos que dificultan las buenas relaciones humanas son:

- No tener control de las emociones desagradables, que son las malas emociones que acompañan al odio.
- La Agresión al atacar y ofender con palabras, actitudes o gestos, esta agresión se expresa como frustración.

- No aceptar cambios, quedándose en el pasado.
- Negarnos a tomar en cuenta las opiniones de los demás y no aceptar los errores en nuestros juicios u opiniones.
- Represión a negarse a comunicarse con otros, aceptar opiniones o sugerencias.
- Alejarse de otros o rechazar el tratamiento por cualquier motivo.
- La fantasía solo puede realizarse cuando la ilusión se realiza por medios mágicos, sin nuestros esfuerzos y la cooperación de los demás.
- En cualquier lugar, el sentimiento de superioridad o inferioridad es creerse mejor que otros o desvalorizarse pensándose menos que otros, por motivos de defectos o faltas reales o imaginarias.

Las dos características de las relaciones interpersonales se describirán en detalle a continuación, el trato y la comunicación.

EL TRATO EN LAS RELACIONES HUMANAS

Según el autor Pierre (Montes y Montoya 2002) El trato en las relaciones humanas es todo lo que deseamos que los otros nos muestren, deseamos que los demás establezcan relaciones con nosotros, nos respeten, nos vean, nos escuchen, sean amables y nos abran el camino para pasar sin problemas. El trato es una lista grande de conductas y valores ejecutados a las relaciones con los demás: respeto, amabilidad, consideración, afecto, amor, comunicación, reconocimiento, consuelo, apoyo, satisfacción de necesidades, entre otros. Igualmente, tratar con nuestros pares es tener respeto de s las opiniones de nuestros subordinados, de esta forma la convivencia es reducida a una condición de respeto mutuo, siendo el respeto mutuo uno de las herramientas básicas de las relaciones humanas.

El trato agradable en la oficina: El autor Mechelli, (2009) menciona que el trato en el trabajo es muy importante, mientras que el clima laboral es diferente a otros factores (como la productividad y las buenas sensaciones), creando un buen ambiente en el trabajo, fomentando un trabajo más tranquilo, una jornada más productiva y mejor sensación de felicidad entre todos los miembros de este lugar, por eso es vital mantener un trato agradable a los demás.

Tratar a los compañeros correctamente: Según Mechelli, (2009) En la oficina, el buen trato es que debemos comportarnos como queremos que lo hagan los demás, es decir, tenemos que ser amables, cuidadosos y respetuosos con los demás. Tal vez como, ser puntual es una forma de mostrar este respeto: la puntualidad en los trabajos y reuniones es fundamental para mejorar las buenas percepciones de los jefes de oficina y compañeros. En ocasiones, los comentarios o chismes que hacemos sin querer son una especie de agravio que dañará nuestra relación laboral con otros empleados, por lo tanto, si quieres que estén contigo, debes tener respeto y compasión por todos. Esto incluye insultos, inclusive el volumen de voces en el trabajo.

Ser respetuoso en el lugar de trabajo: Gasperin, (2010) menciona que el saludar a un colega al comienzo del día, y llamarlo por su nombre, emplear “el gracias y por favor”, son palabras mágicas para abrir todas las puertas, puede compartir con los demás, apoyar y ser educado con los demás, respetando el espacio laboral, se debe tratar con respeto y ser educado, dar órdenes claras y amables, asumir la responsabilidad y compromiso de órdenes, criticar y corregir en privado, y siempre ser educado o respetuoso con los demás, aceptar sugerencias y admitir errores, admitir un buen trabajo con acciones como, sonreír, abrazar, además cuando se habla con alguien se debe mirar a los ojos con atención, reflejando un interés genuino en la conversación, cuando los compañeros tengan dudas o quieran hacer sugerencias, se debe dar espacio, tiempo, confianza y seguridad.

El trato desagradable en las relaciones humanas: Según Christine Porath y colegas de la Universidad de Southern California (Murgich, 2013), Por la desconsideración y la falta de cortesía, una de cada ocho personas dejó sus trabajos y se entendió que estas personas recibían tratos groseros y despectivos. De manera similar, en esta investigación, se encontró que el trato desagradable desperdiciaba mucho tiempo de trabajo porque los trabajadores estaban preocupados por eventos desagradables y muchos trabajadores tenían un ritmo bajo en sus funciones laborales.

Compañeros que generan un trato desagradable en el trabajo: En el entorno de trabajo, puede haber compañeros desagradables. Como señala el autor Manda (2012), las personas desagradables siempre se percataran del lado negativo de los proyectos e ideas, criticarán severamente, y en ocasiones criticarán cualquier idea innovadora sin motivo alguno, suelen mostrar envidia con mucha frecuencia, están motivados por malas noticias, son individuos que disfrutan mucho de rumores, sobre todo los negativos, los que tienen desgracias o problemas ajenos en la organización, los jefes, otros compañeros, y siempre están inclinados a imponer su opinión sobre los proyectos de trabajo, porque son extremadamente autoritarios(as) de la misma manera que suelen estar centrados en el trabajo, lo que los lleva a criticarse fuertemente entre sí.

El trato en actividades sociales: Según Guiblin, (2008) el trato en las actividades sociales es la capacidad de los individuos para desarrollarse en distintos espacios sociales, todo el mundo quiere ser bien tratado en las actividades laborales o sociales organizadas por empresas o entidades para que sus empleados puedan interactuar con sus compañeros con mucho respeto, en estas actividades sociales, la cordialidad hace que las personas sean armoniosas, por el contrario, al formar pequeños grupos e ignorar a los compañeros, muestra una descortesía y

sarcasmo. Esto conduce a un trato desagradable de otra persona.

Formas de trato en las relaciones humanas: Coaching, (2012) señala que el buen trato parece estar conectado con la solidaridad y respeto, es la capacidad de los individuos para cuidarse y satisfacer los requerimientos propios y ajenos, preservando siempre una conexión emocional y solidaria. Por lo tanto, brindar un buen trato que dignifica a la persona, enriquecer nuestra sociedad y prevé el malestar y la depresión que a veces experimentan las personas. La verdadera manifestación de un trato adecuado es que, al margen de las diferencias lógicas entre los individuos, la gente sigue trabajando duro para crear una atmósfera de entendimiento y genuino interés en el bienestar colectivo.

El autor Reilly (Coaching, 2012) Los factores que interfieren en el buen trato son la comprensión, el respeto, la comunicación, la cooperación, y la cortesía, por lo que es requerido adoptar una actitud adecuada hacia los demás y estar dispuesto a establecer un buen espíritu. Según el mismo autor, cada factor del trato mencionado anteriormente será explicado en detalle. Es conveniente considerar los sentimientos y creencias de los demás. Usted depende de los demás, es por ello, que el respeto y hacerse respetar son importantes. La comprensión es la aceptación de los demás en función de sus limitaciones, derechos, exigencias, particularidades y debilidades, comprensión y buena voluntad es la clave para las relaciones interpersonales y la cooperación, y la clave del bienestar general, todos los cuales trabajan con el mismo propósito para obtener lo mejor resultado y beneficio. De igual manera, la comunicación es el procedimiento a través del cual se comparte y obtiene información, pensamientos, actitudes y opiniones para llegar al entendimiento y la acción. Finalmente, la cortesía es un trato cordial y amable, que contribuye al entendimiento con otros y posibilita trabajar juntos para la obtención de los resultados. Por lo tanto, se dice que la cortesía cuesta poco, vale mucho.

Leymann (citado en López, 2011) indica que, según un estudio de 3.000 participantes, el 96% de los empleados dijo haber tenido experiencias desagradables con sus compañeros, y el 98% de los empleados presenciaron (indiferencia, chantajes, ironía, entre otros.) esto en conformidad con una investigación realizada por la Universidad de Georgetown.

LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES HUMANAS

Según Chiavenato, (1999) La comunicación es el procedimiento a través del cual se transmite y recibe información, pensamientos, actitudes y opiniones para la obtención del entendimiento y acción, es una actividad administrativa con dos propósitos básicos:

- Proporcionar la información e instrucciones requeridas para que los individuos puedan realizar sus funciones.
- Proporcionar Brindar los métodos y actitudes requeridos para promover la motivación, cooperación y satisfacción del cargo institucional.

Así mismo Díaz (Aguilarte, 2010) indica que la comunicación es un procedimiento que nos posibilita intercambiar datos a través de un sistema común de signos, símbolos o conductas. Un individuo envía mensajes a otra a través del sistema. Estos símbolos pueden ser escritos u orales.; Los signos tienen colores y formas; la conducta podría ser todo tipo de comunicación no verbal, como expresiones faciales o movimientos corporales.

Las cuatro habilidades básicas que usamos en la comunicación son escuchar, hablar, leer o escribir, las dos primeras son las más utilizadas, sin embargo, lamentablemente son las habilidades que menos atención reciben, pero, toda habilidad de comunicación está dispuesta a mejorar.

De igual manera Pascuali (Lugo y Santil, 2010) indica que la comunicación es un procedimiento social muy relevante para el funcionamiento de todo grupo, organización o

comunidad. Muchos problemas en las personas, la sociedad y el trabajo procede de una comunicación insuficiente y deficiente. La comunicación es el elemento básico del desarrollo social en la de la humanidad, en su proceso la transmisión de datos necesita de una adecuada comunicación en el cual las partes implicadas están satisfechas con la información que, transmitida, y donde se dé la fluidez de la retroalimentación. En otras palabras, todos deben saber comunicarse con las demás personas, por eso es importante, porque siempre es coherente con todo lo que un individuo dice y hace. La orden, las discusiones y las reuniones ponen a prueba nuestras habilidades comunicativas.

El Centro de Estudios Bahía Blanca, (2010), menciona que la comunicación es la esencia del trabajo en equipo, y la comunicación efectiva es el comienzo de la comprensión, la explicación y la acción. De otro modo, una mala comunicación del equipo puede conllevar a una carencia de comprensión mutua, malentendidos y, en última instancia, inacción o acciones inapropiadas. Si los miembros del equipo tienen buena comunicación entre sí, entonces las posibilidades de éxito aumentarán, sin embargo, sabemos que una adecuada comunicación es complicada.

TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES HUMANAS

Según el autor Ivancevich, (1997) los tipos de comunicación se agrupan en dos categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

La comunicación verbal: Ivancevich, (1997) es la comunicación que se produce cuando se emplea la palabra hablada para transmitir un mensaje, las conversaciones se pueden realizar cara a cara, así mismo las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz como es: Palabras (lo que decimos), tono de nuestra voz. Por su parte Estrada (citado por Mejía, 2011) dice que la comunicación verbal es aquella en la que las palabras (habladas) constituyen la base para la transmisión de contenidos, sin duda es el instrumento de comunicación más importante

entre las personas, el lenguaje y el pensamiento van íntimamente unidos, de manera que los pensamientos deben transformarse en palabras para que los demás puedan entender lo mejor posible lo que se quiere transmitir, uno de los principales problemas a la hora de hablar a un grupo es la incapacidad para utilizar un lenguaje natural y fluido o sea expresión clara y precisa, naturalidad y corrección gramatical.

La comunicación no verbal: Ivancevich, (1997) menciona a un gran número de canales, entre los que se menciona como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos, la postura, la distancia corporal, la comunicación no verbal se lleva a cabo a través de signos diversos, imágenes captadas por los sentidos (sensoriales), gestos o los movimientos corporales, el mensaje puede modificarse, complementarse o substituirse, adicionalmente a lo verbal. Así mismo Estrada (Mejía, 2011) expresa que la comunicación no verbal es el que más usamos de forma consciente e inconscientemente y los investigadores han estimado que entre el 60 y 70% de lo que comunicamos lo hacemos mediante el lenguaje no verbal; como gestos, apariencia, postura, mirada y expresión, la comunicación no verbal en muchas ocasiones procede como reguladora del proceso de comunicación, habitualmente, cumple mayor número de funciones que el verbal.

FORMAS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES HUMANAS

El autor Solís, (2012), manifiesta que la forma de comunicación se divide en tres cuáles son:

Comunicación intrapersonal. - Es llevada a cabo en el pensamiento y nos transporta a la reflexión, es decir, es la comunicación con un mismo. La comunicación intrapersonal es una transacción de comunicación que tiene lugar dentro del individuo; es hablar consigo mismo, entonces este tipo de comunicación es posible por el hombre pueda transformar en objeto para el mismo mediante el empleo de los símbolos utilizados en su comunicación, estos símbolos

permiten que lo que el hombre dice a otros tenga para sí idéntico significado que para los demás.

Comunicación Interpersonal. -Se da entre dos personas que comparte cierta cercanía, la comunicación tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en ella pueden utilizarse los cinco sentidos, con realimentación inmediata. La concepción más difundida es una interacción en la cual el individuo (el comunicador) transmite, en un contexto cara a cara, estímulos (por lo general, símbolos verbales) para modificar la conducta de otros individuos al intercambiamos información, sentimientos, experiencias con otras personas.

Comunicación Grupal. - Este tipo de comunicación cumple un objetivo de tipo social y un objetivo común, por lo general se lleva a cabo entre tres o más personas, la vemos reflejada en las convivencias sociales, familiares, de trabajo, etc. La comunicación dentro de una organización es una forma interpersonal, pero de características tales que constituye un ámbito diferente e importante en primer lugar posee la característica dominante de la comunicación interpersonal interacción cara a cara; enfocada utiliza todos los sentidos; proporcionando realimentación inmediata, pero también la caracterizan consideraciones acerca del número y la posición del rol, tales como: normas profesionales, prescripciones de los roles y rutas prescritas de transmisión, entre otros.

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El autor Guerrero (2007) menciona que la administración pública, se caracteriza por las actividades del Estado para el desarrollo sostenible de la sociedad, por lo que la administración tiene sus orígenes, justificación y legitimidad en el desarrollo sostenible de la sociedad. Así mismo Pérez, (2011) reconoce que la administración pública es una actividad ligada a la vida del estado, sin embargo, a veces ignora que la administración pública también es una institución

pública en lugar de descuidar su misión como actividad nacional. Además, se encarga de mantener, promover y desarrollar la gestión pública. Por lo tanto, los fundamentos sociales, públicos y políticos a menudo no se analizan para comprender toda su complejidad en su institución. En otras palabras, como herramienta universal, significa que puede participar y responder a los problemas públicos y los requerimientos sociales.

El Órgano de Sistema Nacional de Control de la Contraloría General de la República Perú (Citado en IDEA Internacional, 2008) señala que la administración pública incluye organizaciones que cumplen funciones de interés público, en especial de previsión de servicios y / o supervisión de conductor o intereses públicos, el mercado, el mismo Estado y sus entidades. A su vez, la gestión pública es definida como una serie de actividades, a través de estas actividades, las entidades tienden a lograr sus propias metas y objetivos, y estas metas y objetivos son establecidos por políticas gubernamentales, establecido por el poder ejecutivo.

EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

El desempeño laboral es definido como aquella acción o comportamiento que realiza el trabajador para poder cumplir con los objetivos de la entidad, en este sentido se puede mencionar que el desempeño laboral es una firmeza de una organización. Stoner (Pérez, 2009) indica que el desempeño laboral es una forma en que los participantes de una institución pueden trabajar de manera efectiva y lograr metas comunes, pero deben seguir las reglas básicas determinadas previamente. La definición establece que el desempeño laboral se refiere a la forma en que los trabajadores desempeñan sus funciones de manera efectiva, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos.

Del mismo modo Chiavenato, (2000) el desempeño laboral es el comportamiento laboral de los trabajadores en la consecución de las metas establecidas. Esto constituye una estrategia

personal para lograr el objetivo. Por su parte señala Araujo, (2007) señala que su desempeño laboral es la eficiencia de las personas dentro de la organización, lo cual depende de sus conductas y de los resultados conseguidos. Y de acuerdo a Milkovich y Boudrem (citado en Méndez, 2009) el trabajo varía de una persona a otra porque afecta las habilidades, la motivación, el trabajo en equipo, la formación del empleado, la supervisión y los elementos situacionales de cada uno. Al igual que la comprensión de las personas sobre el rol desempeñado, porque las habilidades reflejan la capacidad, técnicas laborales, las habilidades interpersonales y la comprensión del trabajo.

CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

El autor Flores, (2008) Señala que las características del desempeño laboral se refieren a los conocimientos, destrezas y habilidades que una persona debe utilizar y demostrar al realizar su trabajo encomendado, y se establecen de la siguiente manera:

Trabajo en equipo.

Responsabilidad en el trabajo.

Productividad.

El Trabajo en equipo:

En el trabajo en equipo es importante que la labor realizada por los empleados pueda mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Entonces todo trabajo realizado con eficiencia y eficacia es la suma del apoyo individual que se da entre un grupo de individuos a la hora de trabajar juntos y unidos en con un mismo fin, por lo que es importante no perder la coordinación que existe entre ellos, así como lo que cada uno realiza en forma individual, sin

que esto afecte el trabajo de los integrantes que conforman su equipo.

Los autores Ander y Aguilar (Morales, 2010) señalaron que el trabajo en equipo está compuesto por una agrupación de individuos que se reúnen para coordinar la implementación del proyecto. Cada equipo es responsable del resultado final. Por lo tanto, cada miembro del equipo actúa como uno solo, todo integrante se especializa en un determinado campo de trabajo, por lo que cada uno es responsable del trabajo asignado para ejecutar el proyecto. Para Alcatraz, (2006) el trabajo en equipo se ha vuelto cada vez más relevante dentro de la empresa. Debido a la calidad, eficacia y eficiencia, al igual como la competencia dentro de la comunidad y la necesidad de jugar un papel determinante en el sector empresarial, se ha convertido en una necesidad.

El autor Alcatraz, (2006) menciona que para que un equipo de trabajo se ejecute correctamente es indispensable que se cumplan ciertas condiciones, tales como, los miembros del equipo de trabajo tienen que contar con un mismo objetivo colectivo, lo que los mantendrá unidos trabajando en equipo y podrán lograr las metas propuestas. Deben tener diferentes habilidades para complementarse y trabajar en conjunto. Se organizarán, estructurarán y planificarán diversas actividades para lograr las metas y objetivos marcados. Todas las tareas deben estar distribuidas por igual entre los miembros del equipo, y cada entidad debe coordinar tareas e integrar las diferentes actividades y funciones que cada individuo desarrollará en su equipo de trabajo. Es relevante tener buenas habilidades de liderazgo, los miembros del equipo pueden y deben ser dirigidos por el resto del equipo para lograr las metas, objetivos y metas trazados. Los miembros del equipo deben comunicarse bien, lo que conducirá a la tolerancia, entusiasmo y aceptación de criterios en la entidad, las herramientas de autorregulación y gestión en el equipo son fundamentales para la organización, y la supervisión de la calidad establece

un proceso de mejora constante en el trabajo en equipo.

La responsabilidad en el trabajo:

De acuerdo con el autor Camps, (citado por Salazar, 2008) la responsabilidad es de gran relevancia, porque es la habilidad de cumplir con los requisitos en un tiempo prescrito y de la manera requerida. Además, es referido a la accesibilidad, vinculación, afinidad, cooperación, respeto y prestación de servicios con superiores, subordinados y colegas.

Salazar, (2008) Define la responsabilidad a la calidad del responsable, al deber de ser responsable de algo o alguien, y el deber de prestar atención de lo que se hace o dice. La responsabilidad no solo se relaciona con causar perjuicio o ser culpable, ya que además se es responsable de realizar el bien, de un buen acto. El concepto de libertad y responsabilidad, en el sentido de que cada individuo es responsable no de la nada, porque responsabilidad significa diálogo y disparidad; elección y múltiples puntos de vista; pero además se pueden hacer predicciones, expectativas y proyecciones.

Según el autor Herzber (citado en Teran, 2014) la responsabilidad es el factor final de la capacidad efectiva. En la teoría de los dos factores de las necesidades de motivación e higiene, se considera que se puede motivar a los trabajadores otorgándoles funciones competitivas que puedan asumir responsabilidad. En las relaciones profesionales, los empleados deben desempeñar bien sus funciones, las tareas y responsabilidades del puesto en sí, a su vez incluyen un sentido de logro y crecimiento.

Así mismo el autor Chiavenato, (citado en Teran, 2014) tiene por definición a la responsabilidad, que es fundamentalmente responsable de la efectividad y eficiencia, y el personal de la organización es responsable de realizar bien las actividades laborales para lograr la efectividad y eficiencia del desempeño laboral. Sin embargo, la responsabilidad está

condicionada a la capacidad de los empleados para el desempeño de sus labores. El mismo autor mencionó que consentir que las personas posean un cierto grado de libertad para conducir sus mismas funciones, asumir desafíos y satisfacer sus exigencias de autorrealización.

La productividad en el trabajo:

Los diversos autores como Williams, (2000) Indica que la productividad de los empleados cumple con la labor asignada empleando capacidades, recursos o tiempo más allá de los requisitos para colocar marcas de calidad personales al completar el trabajo. La productividad además se refiere al desempeño. Para el mejor aprovechamiento de los recursos y completar las tareas dentro del tiempo especificado, el autor considera el grado de productividad, es decir, el aumento en la distribución de beneficios a medida que cambia el trabajo, lo que ayuda a lograr la meta.

Gonzales, (2012) expone que el desempeño laboral se establece por componentes de actitud de los individuos y factores operativos, como por ejemplo: disciplina, responsabilidad, actitud cooperativa, creatividad, habilidad, iniciativa, presentación personal, capacidad de seguridad, dirección, interés, logro y factores operativos: conocimiento del trabajo, cantidad, calidad, precisión, trabajo en equipo y capacidad de liderazgo, para que esta productividad juegue un papel activo en la organización, la calidad del trabajo realizado por los trabajadores de la empresa es fundamental.

Así mismo Reios, (Herrera, 2012) la calidad del trabajo incorpora el nivel de calidad del trabajo efectuado de acuerdo con la eficiencia y los logros, es decir, la consecución de las metas y objetivos marcados para cada función efectuada y la finalización de las tareas generales del puesto desempeñado. Calidad es igual a realizar las cosas correctamente, orientando nuestro procedimiento en asegurar nuestro servicio o garantía, para maximizar la productividad de una

organización, la asistencia y puntualidad de los empleados es fundamental como menciona el autor Herrera, (2012), ya que puede cumplir con precisión el horario de la empresa. También hay características necesarias que se pueden utilizar para medir la eficiencia de los trabajadores en informes o declaraciones de informes. Al cumplir con cada compromiso adquirido en un horario fijo, puede sentir respeto por otras personas, y puede establecer su propia posición al organizar el tiempo de reunión y la asistencia recurrente, para que pueda obtener los resultados requeridos.

3.2.1. Definiciones Conceptuales

RELACIONES HUMANAS:

El autor Chiavenato, (2005) indica que la relación humana es la capacidad para con otras personas de llevarnos bien. Siempre que establezcamos una relación con los demás, bajo cualquier circunstancia, estaremos en el campo de la relación interpersonal. En el sentido moderadamente, es definido como la ciencia y el arte de la vida, que desarrolla la habilidad de convivencia con otras personas de manera amigable y cordial.

DESEMPEÑO LABORAL:

Robbins (Araujo, 2007) el desempeño es el comportamiento observado entre los empleados, relacionado con el logro de metas en la empresa, y puede medirse de acuerdo con las capacidades de cada individuo y su contribución a la organización.

CLIMA INSTITUCIONAL:

Citado por Williams (2013) considera que el clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que se deriva de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, dando como resultado un significado a las expectativas individuales y

grupales laboral.

RECURSOS HUMANOS:

Según WERTHER, Jr y DAVIS, Keith. (México 2000.) Una serie de actividades diseñadas para aportar conocimientos, desarrollar habilidades y cambiar la actitud de los empleados en cada uno de los niveles para que puedan realizar mejor sus funciones laborales.

EDUCACIÓN:

El autor Spranger La educación es una parte básica de la persona organizada y unitiva, y la posibilidad de su desarrollo está inspirada en influencias culturales, que pueden conducir a actuaciones valiosas y ser sensible a los valores culturales.

LA COMUNICACIÓN:

Según Dalton, (2007) la comunicación es un procedimiento que nos posibilita intercambiar datos a través de un sistema general de signos, símbolos o conductas mediante el cual un individuo envía mensajes a otra.

LA COMUNICACIÓN LABORAL:

El autor Marín (Mejia, 2011) indica que la comunicación es responsabilidad de todos los empleados de la organización (jefes, empleados, entre otros). La comunicación laboral con los trabajadores y otras audiencias es fundamental para la organización.

EL TRABAJO EN EQUIPO:

Ander y Aguilar (Morales, 2010) El trabajo en equipo se conforma por una agrupación de individuos que se reúnen para coordinar la ejecución del proyecto.

LA PRODUCTIVIDAD:

El autor Williams, (2003) nos menciona que la productividad de los empleados cumple con el trabajo otorgado, utilizando a su vez capacidades, recursos o tiempo más allá de los requisitos para colocar marcas personales de calidad en el desempeño laboral, se entiende como

rendimiento a la productividad.

EL TRATO EN LAS RELACIONES HUMANAS:

Para los autores Montes y Montoya (2002) el trato es todo lo que deseamos que los demás nos muestren, deseamos que los demás establezcan una relación con nosotros, nos respeten, nos vean, nos escuchen, sean amables y nos pasen el camino sin problemas.

3.3 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS

Se ha propuesto implementar un programa de intervención, un plan de trabajo y una propuesta de Plan de Bienestar Social para la UGEL HUARI en el contexto del COVID 19, todo ello con el fin de mejorar las relaciones humanas del personal de administración nombrado y contrato y por lo tanto mejorar el nivel de desempeño laboral de la institución del estado.

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

1. Denominación del programa.

Mejora de las relaciones humanas para el buen desempeño laboral de los administrativos de la UGEL-Huari.

2. Planteamiento del programa.

En la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari-Ancash se observa la poca comunicación entre los trabajadores nombrados y contratados, cuando llegan nuevos trabajadores, esta situación se agrava ya que no existe buena comunicación con otros empleados de manera fluida, lo que genera serios problemas laborales; de otro modo, las personas se dan cuenta de que la falta de capacidad de liderazgo dificulta la participación decidida y entusiasta, no existe

empatía con los trabajadores especialmente los recién incorporados, se puede concluir diciendo que las relaciones humanas no son las adecuadas para lograr que se involucren y de esta manera trabajar con entusiasmo y contribuir al logro de las metas institucionales. De esta manera el programa de intervención permitirá mejorar las relaciones humanas en la Ugel, destacar profesionalmente y optimizar la producción personal en el área laboral.

3. Objetivo general del programa.

Apoyar a mejorar las relaciones humanas del personal administrativo nombrado y contratado de Unidad de Gestión Educativa Local de Huari-Ancash, para el buen desempeño laboral.

4. Objetivo específicos del programa

- Mejorar la misión y visión de la institución para de esta manera fortalecer las relaciones humanas del personal administrativo.
- Promover el trabajo en equipo, logrando de este modo mejorar el desempeño laboral y conseguir las metas propuestas por la institución.
- Instalar, desarrollar y ejecutar diversos tipos de talleres de integración, mediante la visión familiar capacitaciones, fortalecer estrategias de comunicación y socialización, diseñar nuevos espacios laborales para mejorar las relaciones humanas para un buen desempeño laboral.

5. Beneficiarios del programa

El programa de intervención está dirigido al personal administrativo y contratado que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari- Ancash.

6. Metodología de la Intervención

Esta metodología de intervención para el desarrollo del programa es de tipo participativo de todo el personal nombrado y contratado de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, con el enfoque integral o sistémico.

Las asistencias a las capacitaciones se realizarán mediante la división por grupos de trabajo según sus roles que desarrollan en la institución.

El presente programa de intervención social se rige mediante el Modelo Sistémico del autor Juan Jesus Viscarret Garro (2007), es un modelo especialmente conocido y reconocido en la actualidad, ya que sus orígenes datan de los años treinta del siglo XX cuando Hangins, un Sociólogo de la Smith Social Work School, introdujo ya en la profesión la teoría de los sistemas en la intervención profesional del trabajador social, este modelo permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del trabajo social. Al respecto, este modelo se rige por diferentes enfoques tales como: el concepto principal de referencia al modelo, naturaleza de la intervención, naturaleza de la relación significativa del trabajador social y la persona que lo apoya y por último la manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre.

Desde el programa de intervención se toma en cuenta los datos obtenidos en el trabajo de investigación programada cuyo nombre es las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari-Ancash, la encuesta utilizada sirve para recolectar la información de dicha problemática.

7. Recursos Humanos o Profesionales

Expositores o conferencistas

Trabajadora Social

Psicólogos

Jefes de áreas

Profesor de danza

Administradores

8. Recursos Materiales

Salón de capacitación

Mesa

Sillas de plástico

Proyector Multimedia

Micrófonos

Parlantes

Papelotes

Hojas bond

Lapiceros

Folderes Manila

Encuesta sobre el taller

Coffe breack

9. Recursos Financieros

TALLERES	
ACTIVIDADES A REALIZAR	COSTO DE CADA TALLER
Inauguración e inicio del programa	S/.600.00
Capacitación (1)	S/.500.00
Capacitación (2)	S/.450.00

Capacitación (3)	S/.300.00
Capacitación (4)	S/.350.00
Capacitación (5)	S/.450.00
Clausura del programa	S/.600.00
COSTO TOTAL DEL PROGRAMA	S/.3250.00

10. Desarrollo del programa

Inauguración del programa

Se realizará la bienvenida al personal administrativo de la UGEL, se mencionará el contenido, objetivos del programa para asumir la responsabilidad y participación del personal y lograr buenos resultados para el bien de la institución y de ellos mismo.

Capacitación N° 01: (Promover la actitud del colaborador)

Se desarrollará diversas capacitaciones de tipo positivo, esto da lugar a que el trabajador interiorice, se sienta más optimista, entusiasta y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso para de esta manera generar un bienestar personal y que su trabajo resulte agradable.

Capacitación N° 02:(Diálogos o charlas de tipos de valores, amabilidad y comunicación en el trabajo)

Se desarrollarán temas de motivación, de valores y ética, ya que son importantes en el lugar de trabajo, un trabajador debe tener cualidades como la honestidad, responsabilidad, conducta, puntualidad, colaboración, discreción, entre otros, de igual manera, tener una adecuada comunicación en la organización es una parte relevante del desarrollo de los

empleados en un adecuado ambiente laboral. Como se sabe, laborar en un buen clima laboral puede incrementar la permanencia de los trabajadores en la entidad.

Capacitación N° 03:(Programas recreativos y culturales para el personal administrativo nombrado y contratado)

Los programas tendrán como objetivo realizar actividades recreativas y culturales, incluidas las relacionadas con la salud ocupacional, buscando la incorporación de los empleados, mejorando la productividad y las relaciones laborales, porque estas dinámicas pueden mantener la salud, suprimir la tensión emocional y disminuir el estrés.

Capacitación N° 04:(Programas de trabajo en equipo)

El trabajo en equipo se realizará porque es elemental para el éxito de la organización, se promoverá métodos para optimizar la comunicación y las relaciones interpersonales, y se analizarán los principales motivos de los problemas y cómo solucionarlos. En ese aspecto se tiene que tener en cuenta, la misión, visión, los valores y expectativas de la organización, pues si estos elementos son desconocidos o comunicados incorrectamente al grupo de trabajo, habrá un ambiente que promueva el correcto trabajo en equipo.

Capacitación N° 05:(Promover los talleres para generar o mejorar la satisfacción laboral)

En esta capacitación el trabajador tendrá una participación activamente, en el que podrá manifestar todas sus fortalezas, debilidades dentro de la institución y que solución o mejorar se puede realizar para tener una buena satisfacción laboral.

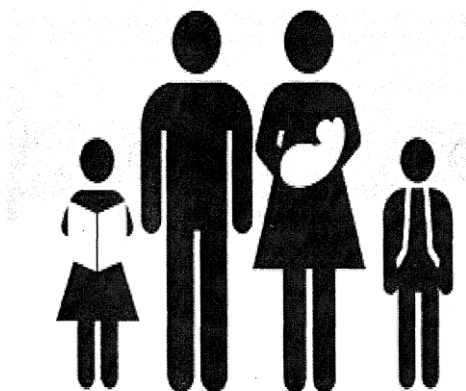
11. Cronograma de las capacitaciones

Las capacitaciones se desarrollarán en un período de tres meses, en el que primero se darán las exposiciones por parte de los expositores con presentaciones visuales y luego se realizara

las prácticas con los equipos de trabajo.

PLAN DE TRABAJO

ÁREA DE TRABAJO SOCIAL



1. Introducción:

El presente plan de trabajo del Área de Trabajo Social de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari- Ancash se elabora y ejecuta con el único fin de brindar las condiciones en el lugar de trabajo que ayuden en el desarrollo de la identidad, creatividad, integración, motivación y la participación del personal administrativo nombrado y contratado de esta entidad.

Según los decretos número 1567 del año 1998 y el número 1227 del año 2005, leyes que reglamentan programas de Bienestar Social enfocados y dirigidos a los trabajadores y su entorno familiar, en el que se mencionan que los programas deben establecerse como procesos orientados a crear, mantener y por supuesto mejorar las condiciones que beneficien el desarrollo integral del trabajador institucional o empresarial, de esta manera

elevando el nivel de vida de este y su entorno familiar.

Una buena gestión de recursos humanos ayuda la integración al obtener que los trabajadores de la institución participen activamente y se logre un propósito común, los programas de bienestar a los trabajadores públicos acceden a reconocer la gestión institucional, así mismo mejorar la calidad de vida de estos y sus familias, es así que también hay importantes beneficios al interior de la entidad como pueden ser: las actitudes generadas de los empleados a través del compromiso e identificación de valores, principios y objetos de la entidad y generar mejores condiciones de trabajo.

De lo antes mencionado nace la importancia de diseñar, gestionar, implementar, aplicar metodologías y desarrollar un Plan de Bienestar en la institución, los beneficiarios directos de la realización del plan serán el personal administrativo nombrado y contratado de la UGEL-Huari.

2. Fundamentación:

En conformidad con la definición, el bienestar son sensaciones de satisfacciones personales, de comodidad y confort, que se considera un aspecto positivo y / o suficiente, como la salud o el bienestar psicobiológico, el éxito social profesional y económico, el disfrute personal, alegría de vivir en armonía con ella. Por tal motivo la estrategia de bienestar social tiene que expresar a la satisfacción de las necesidades en el aspecto personal y laboral, tomando los desafíos de los cambios organizacionales, culturales, políticos, incluyendo a los empleados públicos en la ejecución de planes, proyectos y programas, etc.

En este plan de busca alcanzar eficientemente la buena satisfacción de las necesidades de la persona para interactuar con el contexto social, laboral, familiar, cultural, esto favorece

al crecimiento humano, mejora el ambiente laboral, eleva el nivel de productividad y la prestación de servicios a los usuarios o la comunidad, siendo realista con la misión, visión de la entidad y creando un excelente ambiente laboral.

Se fundamenta la acción de este plan en la diversidad de problemas de índole social y laboral de los trabajadores de la UGEL-Huari, por lo tanto el trabajo se conduce y orienta al apoyo a gestiones internas y externas que favorezcan a mejorar la condición laboral del empleado público, a través de temas de la salud, trámites de atención médica, casos sociales, accidentes de trabajo, etc., accediendo que se efectúe un trabajo en equipo, así mismo plantear alternativas que permitan que el trabajador institucional sea el participe en la solución de sus problemas personales, ya que es de vital importancia mantener un entorno favorable donde el empleado pueda hallar una armonía en su vida personal y profesional.

3. Objetivos generales:

- Diseñar, mejorar las condiciones que beneficien al desarrollo holístico del personal nombrado y contratado, por este motivo el plan de bienestar social se enfoca en el crecimiento laboral del trabajador y crear medios favorables para el buen desempeño laboral.
- Proyectar diversas actividades a optimizar o mejorar la comunicación efectiva y el clima organizacional en la UGEL-Huari.
- Fomentar el uso del tiempo libre, incluidos los líderes que participan en los distintos procedimientos de las actividades planificadas, e identificar los resultados de alto desempeño mediante el plan de incentivos.

- Sensibilizar al personal administrativo a cuidar de su salud, ya que este beneficia su bienestar emocional, físico, mental de él y de su entorno familiar, mediante los servicios de la promoción y prevención de jornadas de salud, permitiendo de este modo detectar o descubrir enfermedades del empleado y de su familia.
- Buscar alianzas estratégicas con otras entidades educativas públicas y privadas como universidades, cetpros con el fin de impartir conocimientos generar habilidades y aptitudes relacionadas con sus cargos, así mismo fomentar talleres en manualidades, cocina, repostería, computación, entre otras que se interesen para su capacitación.

4. Objetivos específicos:

- Ejecutar un análisis social poblacional a través de un FODA, ya que esto permitirá mejorar la calidad de vida del personal administrativo en el contexto laboral.
- Realizar funciones relacionadas al Área de Trabajo Social para lograr una buena gestión administrativa- operativa que conlleve al bienestar del personal administrativo de la UGEL-Huari.
- Realizar, promover capacitaciones anuales enfocadas en temas de salud, para el personal administrativo nombrado y contratado de la UGEL-Huari.
- Efectuar trámites de afiliación en ESSALUD para la atención del personal administrativo así mismo del esposo(a) y sus hijos (as).
- Llevar a cabo los casos que ameriten al profesional de trabajo social como accidentes laborales, fortuitos fuera de la institución, enfermedades naturales, maternidad, entre otras para el respectivo subsidio y reembolso por la incapacidad laboral, lactancia, etc.

- Presentar el Plan de Beneficios Sociales y/o campañas según programación establecida y aprobada por la Institución, ya sean estas gratuitas o con algún costo a ser descontadas fraccionadamente al empleado público.
- Asistir los casos sociales, realizando la atención individualizada según las necesidades del trabajador.
- Ofrecer de manera permanente el servicio de orientación familiar.
- Realizar las visitas domiciliarias por diversos casos de enfermedades que obstaculizan la asistencia y el desempeño laboral del trabajador en la institución.
- Según la Ley N° 26497 “Ley Orgánica de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)” y el Decreto N°015-98-PCM, programar los horarios de visita de manera permanente a los pensionistas viendo su estado de salud.
- Hacer programas de apoyo al problema socio familiar con el fin de ayudar a un ambiente laboral de armonía, identificación e integración entre el trabajador la familia y la institución.
- Según el Decreto Supremo N° 009-2006 MINDES, se realizará la implementación de lactarios en la UGEL-Huari.

5. Plan de trabajo:

Para iniciar y promover una atención holística al servidor público y propiciar su desempeño productivo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, el Plan de Bienestar Social está enmarcado dentro de conceptos de integralidad, participación y correcto uso de los recursos públicos, es de este modo que se trabajaran las siguientes áreas que enmarcan las actividades programadas para el personal administrativo nombrado y contratado de la institución antes mencionada, los cuales son: Área de la calidad de vida,

deportiva, recreativa, social y el Área de salud ocupacional.

ÁREA DE LA CALIDAD DE VIDA:

La calidad de vida es el nivel o grado en el cual se presentan condiciones endógenas y exógenas en el ámbito de socialización de la persona, las que contribuyan a enriquecer, madurar y potencializar sus cualidades. Esta área se enfatizará a la calidad de vida del personal administrativo, desarrollando o fortaleciendo sus diversas fortalezas y apoyando con las herramientas que le permitirán cooperar en sus equipos de trabajo, en el proceso de sus funciones y en la interacción, de esta manera se contribuirá a una mayor y mejor productividad y desempeño laboral.

ÁREA DEPORTIVA:

Desarrollar diversas actividades deportivas, en la que incluye actividades de sana competencia y de esparcimiento como añadidura a la labor diaria, al aprovechamiento del tiempo libre y a la formación holística del personal administrativo, del mismo modo esta actividad contribuirá al fortalecimiento del estado físico y mental de cada trabajador, generando así la integración, respeto, tolerancia con los demás y satisfacción en el contexto laboral.

ÁREA RECREATIVA:

Esta área al igual que las otras es fundamental, ya que la recreación es una herramienta en el aprendizaje social del personal administrativo, dándose así un espacio de comunicación, interacción y el trabajo en equipo que consolida los valores institucionales y personales.

ÁREA SOCIAL:

En esta área se proyecta rescatar la historia, valores y creencias tanto de la persona como

de los grupos debido a que se comparte un mismo espacio, pero a la vez se interactúa con personas con diferentes pensamientos, sentimientos y ver el mundo que los rodea, siendo una oportunidad para intercambiar cultura, la participación e integración, confianza y afianzamiento de las relaciones interpersonales en los diversos espacios.

ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL:

Se realizará y brindará diversas actividades multidisciplinarias, con el fin de promocionar y mantener el nivel alto de bienestar físico, mental y social del personal administrativo de las diferentes áreas de la UGEL, promoviendo así la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo

6. Cronograma de actividades y presupuesto:

N°	ACTIVIDADES A DESARROLLARSE													ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON INSTITUCIONES	MATERIALES, SERVICIOS, INSUMOS, ETC	PRESUPUESTO (S/.)
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
01	Vacaciones útiles para los hijos (as) de trabajadores (danza, teatro, arte, talleres: como prevención del consumo de drogas													Municipalidad-Área de deporte y cultura	Equipos de sonido Papelotes Lapiceros Folder con Hojas Bond A4 Papel lustre Refrigerios	2,000.00 soles
02	Charla sobre seguridad y salud en el ámbito laboral.													Gobierno Regional de Ancash	Contrato de profesional	3,000.00 soles
03	Charla de prevención, promoción y campaña médica de descarte de Cáncer de Próstata: (Sangre), Glucosa, Triglicéridos, Colesterol, DHL.													Hospital de Apoyo y Essalud-Huari	Personal Médico	-
04	Actividad de celebración por el Día de la Amistad y el Amor.													UGEL-Trabajadora Social	Regalos a los funcionarios	4,000.00 soles
05	Participación en la Celebración por el Carnaval Huarino.													Municipalidad de Huari	Diversos materiales	300.00 soles
06	Charla de prevención sobre Osteoporosis.													Hospital de Apoyo y Essalud-Huari	-	-
07	Encuentro deportivo de confraternidad entre las diferentes áreas de la UGEL													Ugel Huari-Trabajadora Social	Contrato de Arbitro y premios	1,500.00 soles
08	Encuentro deportivo regional Interinstitucional con la participación del personal de la Ugel.													Ugel Huari-Trabajadora Social	Viáticos	3,000.00 soles
09	Celebración del Día de la Mujer.													Ugel Huari-Trabajadora Social	Presentes como rosas, chocolates	1,500.00 soles
10	Realización de la campaña preventiva de Cáncer de Mama.													Hospital de Apoyo y Essalud-Huari	-	-
11	Celebración por el Día de las Secretarias.													Cetpro Huari	Presentes como rosas, chocolates	450.00 soles
12	Celebración por el Día de la Madre.													Ugel Huari, Municipalidad-Trabajadora Social	Almuerzo de confraternidad	2,000.00 soles
13	Taller por el Día Internacional de las Familias.													Ugel Huari-Trabajadora Social	-	500.00 soles
14	Charla sobre prevención y campaña médica por el Día Internacional de la hipertensión, HDL, triglicéridos,													Hospital de Apoyo y Essalud-Huari	-	-

PLAN DE BIENESTAR SOCIAL EN EL CONTEXTO DEL COVID 19

Con el arribo al Perú de la enfermedad COVID-19 y ante el riesgo epidemiológico, el área de bienestar social de la UGEL Huari presenta el replanteamiento del plan de bienestar social, para salvaguardar la integridad y la salud de los/as colaboradores/as, ya que vivimos en un contexto donde el teletrabajo, uso de tecnologías online y las redes sociales, son los principales medios para brindar orientación y apoyo.

En este sentido, la línea de acción de Bienestar Social se constituye en uno de los factores clave para una gestión orientada al fortalecimiento de acciones de mejora en las condiciones laborales, clima laboral, el desarrollo integral de los funcionarios, utilizando estrategias innovadoras que están reflejadas en el plan.

PLAN DE INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

El plan ha sido estructurado teniendo en cuenta la realidad actual diagnóstico, justificación, políticas y presupuesto. Asimismo, se plantea la metodología para su implementación y establecen los programas por áreas de actividad.

OBJETIVOS

Objetivo General

Optimizar las condiciones de bienestar de los servidores de la UGEL Huari, a través de programas que permitan contribuir al mejoramiento del clima organizacional y la calidad de vida, contando con servidores plenamente integrados e identificados con los objetivos y políticas institucionales.

Objetivos Específicos

- **OE1.** Contribuir a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de una mejor calidad de vida.

- **OE2.** Apoyar el desarrollo de condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación de los servidores de la institución.
- **OE3.** Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio que haga énfasis en la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.

Actividades

- **OE1.** Contribuir a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de una mejor calidad de vida.

1.1. Concurso sobre acciones innovadoras para enfrentar de manera positiva el COVID 19 dentro del entorno familiar y laboral.

1.2. Concurso “estilo de vida saludable”, donde se va a calificar todas las acciones que favorecen a tener una vida saludable como rutina de ejercicios, yoga, consumo de dietas bajo en grasas y otras actividades, todo ello debidamente registrado.

1.3. Servicio de consejería para el bienestar y salud integral.

- a) Consejería permanente de nutrición en beneficio de los servidores de la UGEL Huari.
- b) Difusión de videos de estilo de vida saludable.
- c) Consejería permanente sobre automotivación y gestión del estrés a través de las redes sociales, y audios motivacionales.

- d) Realizar actividades recreativas online como: bailoterapia, pausas activas, yoga, zumba y otros.
- e) Orientación legal sobre asuntos personales en beneficio de los servidores de la UGEL Huari.
- f) Ferias de Bienestar Social y Promoción Social a través de ECOMERCE/compras y descuentos en tiendas virtuales de bienestar (universidades, bienestar, servicio psicológico, coaching en sesiones).

1.4. Atención y seguimiento a casos sociales.

- a) Atención de casos sociales mediante el seguimiento telefónico, utilizando el instrumento de trazabilidad.
- b) Visitas hospitalarias y/o visita domiciliaria de emergencia a demanda, apoyando en el traslado del personal a centros asistenciales.
- c) Crear una red virtual de coordinación con las entidades especializadas, para brindar atención oportuna.

1.5. Gestión ante Essalud y seguros corporativos y personales.

- a) Realizar las gestiones Administrativas ante ESSALUD:
 - Inscripción de Derechohabientes (esposa e hijos y concubinos)
 - Gestión de subsidios por maternidad, incapacidad, lactancia y sepelio
 - Gestión de canje de certificados médicos particulares por el certificado de incapacidad temporal para el trabajo CITT, dependiendo de las

disposiciones de la gerencia de ESSALUD, ya que el trámite puede ser por el sistema VIVA o presencial.

- b) Asesorar e informar sobre el acceso a las licencias laborales y beneficios y coberturas de pólizas de seguros corporativos y personales (SCTR, VIDA LEY, Accidentes Personales) de manera virtual como wasap y correos personales y /o corporativos, asimismo preparar boletines virtuales, redes sociales, intranet, murales, whatsapp grupal.
- c) Inscripciones en el T-Registro derechohabientes SUNAT a nivel nacional.

- **OE2.** Apoyar el desarrollo de condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación de los servidores de la institución.

2.1. Realizar las reuniones de coordinación a través de los videos conferencias, con las áreas de la UGEL Huari.

2.2. Formar la red de voluntarios solidarios.

2.3. Implementar el programa “Te muestro mi mejor talento “, cada colaborador se graba un video, se toma una fotografía, mostrando su mayor talento, gana el talento más original.

2.4. Programa formativo integral.

- a) Taller Virtual el Rol de la Mujer Trabajadora como Madre y su Rol con el Estado.

- b) Charla online sobre prevención del COVID 19.
- c) Capacitación online de pausas activas y ergonomía.
- d) Charla online de primeros de auxilios y lavado de manos.
- e) Capacitación online en manejo de redes sociales.
- f) Capacitación online de cursos excel, herramienta del Microsoft, competencias personales y redacción.
- g) Capacitación online de cursos específicos para la mejora de sus habilidades según sus puestos de trabajo.

2.5. Programa de festividades y reconocimientos.

- a) Saludos de cumpleaños de parte de la UGEL Huari a través del correo institucional comunica.
- b) Reconocimiento a servidores que pasen a retiro a través del correo institucional comunica.
- c) Fechas conmemorativas, envió e-ecards.
- d) Reconocimiento de logros personales y profesionales de los servidores UGEL Huari a través del correo institucional.
- e) Evento navideño "el valor de una sonrisa", envió de mensajes motivadores a través de las redes sociales entre los compañeros de trabajo.

- **OE3.** Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio que

haga énfasis en la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.

3.1. Campaña de promoción y fortalecimiento de los valores institucionales a través del Correo Corporativo Comunica o del Intranet.

3.2. Promoción y/o difusión del código de Ética en la Función Pública "Integración con Integridad" a través de Videoconferencia.

3.3. Realizar actividad de bienvenida a los nuevos miembros de la UGEL Huari, a través de una tarjeta virtual, proporcionarle todo el material online de inducción.

3.4. Programa transversalización del enfoque de género.

- a) Taller Video Conferencia “Enfoque de Género en la sociedad peruana”:
Invitación a panelistas /VIDEO CONFERENCIA.
- b) Realizar campaña en contra de la violencia de género impartida a todos los servidores de la UGEL Huari.
- c) Promover campañas publicitarias en contra del acoso sexual fuera y dentro del centro de labores.
- d) Promover actividades que mitiguen las brechas entre hombres y mujeres dentro de la UGEL Huari.
- e) Ecards sobre brechas de género trimestral, rompiendo estereotipos.

Metas e Indicadores

- **OE1.** Contribuir a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de una mejor calidad de vida.

- a) Concurso sobre acciones innovadoras para enfrentar de manera positiva el COVID- 19. Crear frases que fomenten el trabajo en equipo, establecidas por los mismos funcionarios, y sean difundidos en diferentes espacios masivos de comunicación (periódico mural, pantallas de PC, etc.)

Objetivo	Impulsar un concurso con los/as colaboradores/as y sus familias para el desarrollo de acciones positivas para enfrentar el COVID 19
Plazo	Trimestral
Actividades	Crear bases del concurso Difusión de bases del concurso Premiación Ejecución de acción ganadora
Metas	1 concurso implementado
Indicadores de gestión	Nº de participantes en el concurso
Recursos	Redes sociales, premios simbólicos

- b) Concurso “estilo de vida saludable”, donde se va a calificar todas las acciones que favorecen a tener una vida saludable como rutina de ejercicios, yoga, consumo de dietas bajo en grasas y otras actividades, todo ello debidamente registrado.

Objetivo	Promover hábitos que favorezcan la salud
Plazo	Trimestral
Actividades	Difusión de la base del concurso Registro de peso y talla Evaluación de las actividades realizadas por los concursantes Premiar según las bases
Metas	80% de participantes que cambiaron sus hábitos favoreciendo su salud Obtener 70% de participantes del total de trabajadores
Indicadores de gestión	Nº de participantes que lograron tener un estilo de vida saludable gracias al cambio de sus hábitos. Nº de participantes que participaron del concurso.
Recursos	Redes sociales , premios simbólicos

- c) Servicio de consejería para el bienestar y salud integral

Objetivo	Promover el bienestar integral de los/as colaboradores/as.
Plazo	Mensual
Actividades	Consejería permanente de nutrición en beneficio de los servidores de la UGEL Huari Difusión de videos de estilo de vida saludable Consejería permanente sobre automotivación y gestión del estrés a través de las redes sociales, y audios motivacionales.

	<p>Realizar actividades recreativas online como: bailoterapia, pausas activas, yoga, zumba y otros</p> <p>Orientación legal sobre asuntos personales en beneficio de los servidores de la UGEL Huari</p> <p>Ferias de Bienestar Social y Promoción Social a través de ECOMERCE/compras y descuentos en tiendas virtuales de bienestar (universidades, bienestar, servicio psicológico, coaching en sesiones)</p>
Metas	<p>1 día de consejería en nutrición al mes</p> <p>1 día de difusión de videos de estilo de vida saludable al mes</p> <p>2 días de consejería permanente de automotivación y gestión de estrés al mes</p> <p>1 día de orientación legal sobre asuntos personales al mes</p> <p>1 feria de bienestar social y promoción social al semestre</p>
Indicadores de gestión	<p>Nº de participantes en cada actividad</p> <p>% de satisfacción de los participantes en cada actividad</p>
Recursos	<p>Lista de participantes</p> <p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Redes sociales</p> <p>Material informativo</p>

d) Atención y seguimiento a casos sociales

Objetivo	Brindar atención oportuna a los/as colaboradores/as para salvaguardar su salud.
Plazo	Mensual
Actividades	Atención de casos sociales mediante el seguimiento telefónico, utilizando el instrumento de trazabilidad (incluye alumnos de las Instituciones Educativas).

	<p>Visitas hospitalarias y/o visita domiciliaria de emergencia a demanda, apoyando en el traslado del personal a centros asistenciales.</p> <p>Crear una red virtual de coordinación con las entidades especializadas, para brindar atención oportuna.</p>
Metas	1 red virtual de coordinación creada y operativa
Indicadores de gestión	<p>N° de casos sociales atendidos</p> <p>N° de visitas hospitalarias y/o visitas domiciliarias de emergencia a demanda realizadas</p>
Recursos	<p>Formato de atención</p> <p>Formato de visita hospitalaria y/o visita domiciliaria</p> <p>Acta de red</p> <p>Redes sociales</p>

e) Gestión ante Essalud y seguros corporativos y personales

Objetivo	Gestionar con éxito los expedientes de Essalud y las pólizas activas de riesgos humanos
Plazo	Mensual
Actividades	<p>Realizar las gestiones Administrativas ante ESSALUD:</p> <p>a) Inscripción de Derechohabientes (esposa e hijos y concubinos); b) Gestión de subsidios por maternidad, incapacidad, lactancia y sepelio; d) Gestión de canje de certificados médicos particulares por el certificado de incapacidad temporal para el trabajo CITT, dependiendo de las disposiciones de la gerencia de ESSALUD, ya que el trámite puede ser por el sistema VIVA o presencial.</p>

	<p>Asesorar e informar sobre el acceso a las licencias laborales y beneficios y coberturas de pólizas de seguros corporativos y personales (SCTR, VIDA LEY, Accidentes Personales) de manera virtual como wasap y correos personales y /o corporativos, asimismo preparar boletines virtuales, redes sociales, intranet, murales, whatsapp grupal.</p> <p>Inscripciones en el T-Registro derechohabientes SUNAT a nivel nacional.</p>
Metas	<p>Recuperación de subsidios al 100%</p> <p>Inscripción de derechohabientes según lo solicitado</p> <p>Afiliaciones y desafiliaciones de seguros cumpliendo el cronograma</p> <p>Canje de CITT en tiempo record</p>
Indicadores de gestión	<p>N° de subsidios recuperados</p> <p>N° de afiliaciones y des-afiliaciones</p> <p>N° de inscripciones</p> <p>N° de CITT canjeados</p>
Recursos	<p>Formatos de Essalud, Formato de afiliaciones, uso de páginas de internet, uso de correo corporativo</p>

- **OE2.** Apoyar el desarrollo de condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación de los servidores de la institución.

a) Realizar las reuniones de coordinación a través de los videos conferencias, con las áreas de la UGEL Huari

Objetivo	Promover la coordinación constante entre las áreas de la UGEL Huari para garantizar la comunicación y trabajo en equipo.
Plazo	Mensual
Actividades	Preparar agenda, tema y cronograma de reuniones Convocatoria a los funcionarios Habilitación de tecnología para el adecuado desarrollo de la reunión Acta de acuerdos
Metas	1 reunión mensual
Indicadores de gestión	N° de reuniones realizadas N° de participantes
Recursos	Lista de participantes Actas de reunión Plataforma zoom operativa

b) Formar la Red de Voluntarios Solidarios

Objetivo	Promover la formación de la red de voluntarios solidarios para el apoyo a las acciones de motivación y promoción de la salud en la emergencia y post emergencia.
Plazo	Mensual
Actividades	Elaborar el protocolo de la Red de Voluntarios Solidarios Acta de formación de la Red Plan de trabajo con la Red Capacitación a los integrantes de la Red
Metas	1 Red de Voluntarios Solidarios formados
Indicadores de gestión	N° de integrantes de la Red N° de acciones que realiza la Red

Recursos	Redes sociales Recursos que se requieran para las acciones realizadas Material de difusión
----------	--

- c) Implementar el programa “Te muestro mi mejor talento”, cada colaborador se graba un video, se toma una fotografía, mostrando su mayor talento, gana el talento más original.

Objetivo	Promover el talento institucional
Plazo	Bimensual
Actividades	Bases del concurso Registro de participantes Evaluación de videos y/o fotos Calificación del jurado Premiación
Metas	Obtener 70% de participantes
Indicadores de gestión	N° de participantes Satisfacción del concurso

Recursos	Cámara de video y/o celular y redes sociales Los videos y fotos deben ser nítidos para una evaluación exitosa
----------	--

d) Programa formativo integral

Objetivo	Impulsar el fortalecimiento de capacidades de los/as colaboradores/as en temas de desarrollo integral y formativo.
Plazo	Mensual
Actividades	Elaborar un plan de capacitación Gestión de convenios con consultoras especializadas, instituciones educativas. Taller Virtual el Rol de la Mujer Trabajadora como Madre y su Rol con el Estado. Charla online sobre prevención del COVID 19 Capacitación online de pausas activas y ergonomía Charla online de primeros de auxilios y lavado de manos Capacitación online de Procedimientos de Servicios Sociales ESSALUD y accidentes personales Capacitación online en manejo de redes sociales Capacitación online de cursos Excel, herramienta del Microsoft, competencias personales y redacción. Capacitación online de cursos específicos para la mejora de sus habilidades según sus puestos de trabajo.
Metas	Capacitaciones mensuales
Indicadores de gestión	Nº de capacitaciones desarrolladas Nº de participantes

	% de participantes aprobados y que lo implementan en sus labores
Recursos	Plataforma virtual de capacitaciones Plana de docentes Material de difusión Redes sociales

e) Programa de festividades y reconocimientos

Saludos de cumpleaños de parte de la UGEL Huari a través del correo institucional comunica

Objetivo	Reconocer y conmemorar los cumpleaños de los funcionarios.
Plazo	Todos los meses
Actividades	Tarjeta de saludo Entrega de presentes
Metas	Celebración de cumpleaños cada mes
Indicadores de gestión	N° de participantes en la actividad festiva
Recursos	Tarjetas, presentes

f) Reconocimiento a servidores que pasen a retiro a través del correo institucional comunica

Objetivo	Reconocimiento de la labor cumplida por los funcionarios, a manera de agradecimiento por su experiencia.
Plazo	Cada año cumplido

Actividades	Dar un reconocimiento público a los empleados y directivos por los años de servicios prestados; 05,10, 15, 20, 25, 30, 35 o más años.
Metas	1 evento cada año cumplido
Indicadores de gestión	Grado de satisfacción
Recursos	Formato de evaluación del evento, medalla de reconocimiento

g) Reconocimiento de logros personales y profesionales de los servidores UGEL

Huari a través del correo institucional comunica

Objetivo	Brindar un reconocimiento a los/as colaboradores/as que por su esfuerzo logren mejores resultados y promuevan acciones solidarias.
Plazo	Mensual
Actividades	Elaborar un decálogo de buenas prácticas Difusión a través de redes sociales Premiación
Metas	1 vez al mes
Indicadores de gestión	Nº de participantes que participaron
Recursos	Afiches de publicación de convocatoria, correo interno, intranet.

h) Actividad festiva y de homenaje por el “Día de la madre”

Objetivo	Reconocer el aporte de la mujer como Madre.
Plazo	Segundo domingo de mayo
Actividades	Tarjeta de saludo

	Entrega de presentes
Metas	1 actividad festiva por el día de la madre
Indicadores de gestión	N° de participantes de la actividad festiva
Recursos	Tarjetas, presentes.

i) Actividad festiva y de homenaje por el “Día del padre”

Objetivo	Reconocer la labor como padre en la formación de sus hijos e hijas.
Plazo	Tercer domingo de junio
Actividades	Tarjeta de saludo Entrega de presentes
Metas	1 actividad festiva por el día del padre
Indicadores de gestión	N° de participantes de la actividad festiva
Recursos	Tarjetas, presentes

j) Fiestas patrias: Actividad: Cine peruano

Objetivo	Incentivar el fortalecimiento institucional enalteciendo el compromiso patriótico de los funcionarios.
Alcance	Todo el personal
Plazo	Mes de julio
Actividades	Cine peruano: Se realizará un festival de cine revalorando lo peruano, por ello se proyectarán películas históricas, para reflexionar y revalorar nuestras memorias.

	Por ejemplo “La Boca del Lobo”, “Paloma de papel”, “La teta asustada”, entre otros
Metas	1 evento semanal del cine peruano
Indicadores de gestión	Nº de participantes del cine peruano
Recursos	Un espacio habilitado con sillas, ecran, proyector, equipo de sonido Videos con pelicular peruanas históricas y culturales.

- k) Evento navideño "el valor de una sonrisa", envío de mensajes motivadores a través de las redes sociales entre los compañeros de trabajo.

Objetivo	Contribuir a la conciliación de la vida familiar, propiciando a la integración y unión familiar
Plazo	Mes de diciembre
Actividades	Saludo navideño Envío de mensajes motivadores por redes sociales
Metas	1 evento por fiestas navideñas
Indicadores de gestión	Nº de participantes del evento
Recursos	Tarjetas, regalos

- **OE3.** Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio que haga énfasis en la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.

- a) Campaña de promoción y fortalecimiento de los valores institucionales a través del Correo Corporativo Comunica o del Intranet

Objetivo	Promover los valores de solidaridad, justicia, dignidad, esperanza en el centro laboral
Plazo	1 semana
Actividades	Concurso de dibujos, frases, fotografías sobre la importancia de los valores en el centro laboral Realizar las bases Inscripción Elección del ganador.
Metas	1 concurso implementado
Indicadores de gestión	N° de participantes
Recursos	Redes sociales, intranet, premio

b) Promoción y/o difusión del código de Ética en la Función Pública "Integración con Integridad" a través de Videoconferencia

Objetivo	Impulsar el conocimiento y aplicación del código de ética institucional.
Plazo	1 día
Actividades	Realizar la agenda de la capacitación Coordinar la fecha de la capacitación
Metas	% de participantes que reciben la capacitación
Indicadores de gestión	N° de participantes
Recursos	Plataforma zoom Materiales de capacitación

- c) Realizar actividad de bienvenida a los nuevos miembros de la UGEL Huari a través de una tarjeta virtual, proporcionarle todo el material online de inducción.

Objetivo	Promover el sentido de pertenencia a los nuevos integrantes de la institución
Plazo	A demanda
Actividades	Realizar ecard de bienvenida Facilitar materiales virtuales y videos de inducción
Metas	Nº de personal nuevo
Indicadores de gestión	% de satisfacción de la actividad
Recursos	Material virtual

- d) Programa transversalización del enfoque de género

Objetivo	Sensibilizar sobre el enfoque de género y promover las relaciones igualitarias en la institución
Plazo	8 de marzo, 25 de noviembre
Actividades	Taller Video Conferencia “Enfoque de Género en la sociedad peruana”: Invitación a panelistas /VIDEO CONFERENCIA Realizar campaña en contra de la violencia de genero impartida a todos los servidores UGEL Huari Promover campañas publicitarias en contra del acoso sexual fuera y dentro del centro de labores. Promover actividades que mitiguen las brechas entre hombres y mujeres dentro de la UGEL Huari

	Ecards sobre brechas de genero trimestral, rompiendo estereotipos.
Metas	Elaborar el plan de comunicaciones, que incluye las campañas, mensajes, ecards digitales Elaborar las guías de capacitación Ejecución de campañas por intranet y redes sociales Ejecución de charlas de sensibilización a través de zoom
Indicadores de gestión	N° de participantes en las actividades N° de actividades implementadas
Recursos	Material informativo virtual Intranet, redes sociales

Acción Transversal y Permanente

Si se mantienen las medidas presentes del gobierno actual contra la pandemia de COVID-19, como tabajadores sociales, monitorearemos a los alumnos en situaciones vulnerables para determinar sus exigencias y si necesitan apoyo o protección.

Los alumnos que viven en un entorno violento deben ser monitoreados, ya que se pueden ver más perjudicados por el confinamiento; los estudiantes con discapacidad que no entienden lo que está sucediendo y por qué no pueden salir de sus hogares; el que está en contexto de escasez ambiental, social y cultural, no tienen acceso a recursos lúdicos, tecnología y / o formativos en sus hogares para enfrentar las circunstancias de la mejor forma posible.

Actualmente, es de especial importancia la coordinación con las entidades judiciales y de salud locales para monitorear aquellas situaciones que necesiten una mayor atención (pobreza infantil,

desnutrición, acogimiento familiar, desamparo, violencia, abandono escolar, entre otros.) para dar respuestas a tales casos.

Debemos hacer lo siguiente:

- Elaborar informes sociales de diagnóstico y seguimiento del alumnado con necesidades socioeducativas y/o familiares, susceptible de necesitar apoyos sociales.
- Organizar e implementar, junto con los equipos docentes, actuaciones y programas para la detección de situaciones de maltrato, vulnerabilidad o desventaja y para eliminar las barreras a la inclusión social y educativa del alumnado.
- Mantener comunicación con las familias para informar sobre las intervenciones sociales y las medidas de apoyo adoptadas, orientando sobre aspectos que desde el ámbito familiar pueden mejorar el aprendizaje del alumnado y su inclusión en el contexto familiar y educativo; así como facilitar información sobre los recursos sociales de emergencia que están activos para atender sus necesidades.
- Coordinar las acciones de las instituciones educativas en las situaciones de desprotección y negligencia, con las instituciones pertinentes para dar una respuesta socioeducativa adecuada.
- Participar en redes institucionales locales, donde participe la Municipalidad, Centros de Salud, Centro de Emergencia Mujer, Policía, ONG, y otros servicios sociales que pueda contribuir en la mejora de las situaciones sociales del alumnado, para facilitar productos y hábitos de higiene para la prevención de contagios, vida saludable y buena gestión del tiempo de ocio y para dar respuestas unificadas en las situaciones de vulnerabilidad.

Estrategias

- Se promoverán acciones para el cuidado de la salud mental de los trabajadores, como algo paralelo a las medidas de mitigación para prevenir el contagio, dado que puede ocasionar daños en la salud mental como estrés o ansiedad por los cambios a realizarse.
- Campañas de sensibilización, talleres —aprovechando toda la tecnología—, tratar de establecer estrategias de resiliencia organizacional para que los trabajadores puedan aprender a llevar estos temas y, sobre todo, a controlar la ansiedad y el estrés que de esto deriva.
- A pesar de las condiciones adversas y el trabajo remoto, se realizarán acciones alternativas de promoción de la salud y de hábitos de vida saludables haciendo uso de los canales de comunicación con los que cuenta la UGEL Huari.
- Promover el compañerismo, sentido de pertenencia al equipo, apoyo, solidaridad, reconocimiento y aprecio mutuo, a través de estrategias como la difusión de campañas gráficas, actividades grupales en pausas activas saludables, entre otras.
- Se dotará de infraestructura cómoda para el desempeño del trabajo, la cual debe ser ergonómica y mantenerse en condiciones óptimas para su funcionamiento.
- Se realizarán pausas activas y saludables: Períodos alternados de trabajo y descanso que permitan mantener el bienestar ergonómico; un estado de ánimo adecuado, así como la atención, concentración, memoria y las funciones ejecutivas. Se programan en los turnos regulares. Se organizan en coordinación con el personal considerando la naturaleza de las tareas que realizan. Se debe realizar con una periodicidad mínima de cada 2 horas y tener una duración mínima de 15 minutos. Debe incluir la realización de ejercicios de estiramiento y respiración.

El trabajador social es uno de los profesionales que debe mediar para que la Dirección Regional

de Educación de Ancash y la UGEL Huari cumplan con las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en la emergencia sanitaria.

CUMPLIR con supervisar y monitorear la adecuada implementación de la estrategia “*Aprendo en casa*” en sus respectivos ámbitos territoriales, con particular énfasis en las zonas rurales y en instituciones educativas de la educación intercultural bilingüe, así como el servicio educativo a distancia brindado por colegios privados.

SUPERVISAR la efectiva ejecución de los recursos destinados para la adquisición de los kits de higiene, por parte de los directores de las instituciones educativas públicas en todas las modalidades de la educación básica.

GARANTIZAR condiciones mínimas de sanidad y seguridad en los locales escolares, adoptando las medidas necesarias para una adecuada implementación de los servicios públicos de agua y desagüe.

SUPERVISAR que los centros educativos privados cumplan con presentar y adaptar su Plan de Recuperación de clases, cumpliendo las orientaciones y especificaciones de la Resolución Ministerial N° 160-2020-MINEDU, así como las Resoluciones Viceministeriales N° 90 y 93-2020-MINEDU.

REPORTAR al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual la relación de centros educativos privados que no cumplieron con presentar su respectivo Plan de Recuperación de clases”.

Metodología

La metodología desarrollada contempla el uso de tecnologías digitales, tales como: correos, whatsapp, video conferencias, videos educativos, intranet, boletines virtuales informativos, audios, redes sociales.

La participación de los funcionarios es importante a lo largo de todo el proceso de gestión, identificación de necesidades, en la planeación, en la ejecución y en la evaluación de los programas de bienestar social.

Finalmente, el Área de Bienestar Social deberá realizar la evaluación y seguimiento a los programas y actividades en ejecución, a fin de verificar la eficacia de los mismos, y, de ser el caso analizar su modificación o continuidad.

Entidades de apoyo

Para orientar el cumplimiento del plan de bienestar social para los funcionarios, contaremos con el apoyo de las entidades del Estado, que cuenten con programas que beneficien a los funcionarios. Con el presupuesto destinado para programas de Bienestar, también es conveniente revisar las ofertas del mercado en cuanto a servicios de empresas relacionadas con los contenidos de un programa de Bienestar Laboral.

CAPÍTULO IV

PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

CONCLUSIONES

PRIMERO: Las relaciones humanas entre el personal administrativo nombrado, contratado de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari es desagradable y casualmente o eventualmente cumplen con su trabajo debido a la descoordinación y compromiso.

SEGUNDO: El mismo personal de esta institución menciona que la manera del trato entre compañeros dentro del trabajo de grupo es indiferente y la calidad de este en cuanto a logros alcanzados eventualmente se cumple; puesto que la relación de los trabajadores en la comisión de grupo muestra diferentes actitudes negativos que dificulta la calidad de trabajo de las personas..

TERCERO: Los trabajadores mencionan que la comunicación en el espacio laboral es con compañeros de trabajo y en ocasiones se logra cumplir los objetivos en común. Los trabajadores a diario se comunican a pesar de que la comunicación a veces es cordial, en consecuencia la coordinación del trabajo es imposible y también presenta problemas, tergiversaciones que dificulta la buena relación humana obstaculizando la comprensión entre compañeros..

RECOMENDACIONES

1. En el campo de la investigación, intensificar el estudio sobre las relaciones humanas entre los empleados, las habilidades sociales, la comunicación, los comportamientos, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, entre otros, son temas muy relevantes para el nuevo entorno laboral, que requiere profesionales capaces que posean las habilidades sociales de relacionarse con sus demás compañeros, con el fin de optimizar la calidad y productividad laboral en las entidades públicas y privadas que proporcionan sus servicios a la población.
2. Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, se le recomienda informar los resultados del estudio y promover adiestramiento en aspectos como la comunicación, relaciones humanas temas que permitirá solucionar el individualismo y conflictos entre los trabajadores; ya que ayudará en el cumplimiento de mayor número de objetivos, un trabajo de calidad y productividad eficiente.
3. A los profesionales en Trabajo Social que laboran en el área de Servicio Social en las diferentes instituciones públicas y privadas se le sugiere, implementar un programan de mejoramiento del clima institucional que contengan actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que conforman comunicación, liderazgo, motivación reciprocidad que permitirá a la institución mejorar resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral encita a trabajar mejor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (2009) Relaciones humanas entre los maestros de educación primaria. Recuperado de <http://imced.edu.mx/tesis/lasrelacioneshumanasentrelosmaestrosdeeducacionprimaria.pdf>
- Aguilar, E. y Vargas, J. (2010) Trabajo en Equipo. Trabajo en equipo. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C
- Aguilarte, I. y Calarian, I. (2010) La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes. Recuperado de <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/2479>
- Araujo, (2007) Clima organizacional y desempeño laboral. Recuperado el de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/534>
- Camps, V. (1990) La responsabilidad. de: <https://bionotas.files.wordpress.com/2011/08/camps-victoria.pdf>.
- Carnegie, D. (1996) Comunicación eficaz y relaciones humanas. Recuperado de: http://es.dalecarnegie.com/events/curso_dale_carnegie_comunicacion_eficaz_y_relaciones_humanas/
- Carrera, F. (2011) Trabajo en equipo. Recuperado de: <http://www.ogr.es/local/recFpro/rev153col8pdf>
- Chiavenato, I. (1999) Administración de los recursos humanos. Recuperado 08/11/2015 de: <http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43099694/Chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2005) Introducción a la teoría general de la administración. México: Editorial CM GRAW Hill.

- Coaching, G. (2012) Buen trato entre personas. Recuperado el: 25/10/2015 de: <http://accionesdesarrollo.com/buen-trato-entre-personas/>
- Dalton, M. (2007). Relaciones Humanas. Recuperado de: <http://www.casadellibro.com/libro-relaciones->
- Diaz, S. (2014) Comunicación organizacional y trabajo en equipo. Recuperado de: biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf
- Flores, J. (2008) Desempeño y Satisfacción Laboral. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeo-laboral-tesis>
- Galindo, M. (2000) Teoría de la administración pública. Recuperado de: <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>
- Gálvez, S. E. (2002) Las relaciones humanas en la administración educativa. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/#q=%E2%80%9CLas+relaciones+humanas+en+la+administraci%C3%B3n+educativa+Guatemala%E2%80%9D%2C+>
- Gamarra, A. (2014) Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Investigación y Producción de Servicios Chuquibambilla de la UNA - Puno.- Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Gasparin, R. (2010) Comunicación y relaciones humanas. Recuperado de: http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/1996_02_01.pdf
- Gonzales, D. (2012) Productividad y competitividad. Recuperado de: http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/793_teran_garcia.pdf Guiblin, L (2008) Habilidad en el trato personal.

Herrera, L. M (2012) Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas.

IDEA.D. (2008) Trato en relaciones humanas. Recuperado el 05/11/2015 de: <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-buen-trato-al-trabajador-beneficia-a-la-empresa-explica-experto-noticia-214994>

López, R. (2011) Relaciones Humanas y forma de trato. Recuperado de: <http://www.ucaldas.edu.co/portal/la-importancia-del-buen-trato-en-el-trabajo/>

Mechelli, J. (2009) El buen trato laboral. Recuperado de: <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-buen-trato-al-trabajador-beneficia-a-la-empresa-explica-experto-noticia-214994>

Mendez, G. (2009) Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño laboral. Recuperado de: http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/theoria_19-2.pdf#page=21

Montejo, A. (2009) Evaluación del desempeño laboral. Recuperado de: <https://www.scribd.com/doc/298259808/>

Murgich, F. (2013) Relaciones humanas y habilidades del buen trato. Recuperado de: <http://www.mercadeo.com/blog/2013/08/relaciones-humanas/>

Perez, E. (2011) Administración pública en el estado moderno. Recuperado de: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.667/te.667.pdf>

Portel, L. (1995) Relaciones humana. recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1566.pdf

Robbins, S y Coulter, M. (2000) Administración. Recuperado el 15/11/2015 de:

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/17729/capitulo4.pdf>

Rodríguez, Y. (2013) Influencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto Tambomayo de la compañía de minas buenaventura Caylloma Arequipa, Universidad Nacional del altiplano, Puno –Perú.

Salguero, Z. Y. (2013) Las relaciones humanas y el desempeño laboral en la universidad Andina Nestor Caceres Velasquez- Juliaca. Universidad Nacional del altiplano, Puno-Perú.

Salazar M. (2008) Responsabilidad en el trabajo en equipo. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12839/1/NIDIA%20SALAZAR%20FERNANDEZ%20ENSAYO.pdf>

Sánchez, J. (2013). Relaciones humanas en las empresas. Recuperado de: <http://sotolobeatriz.blogspot.pe/2011/05/caracteristicas-de-relaciones-humanas.html>

Solis, S. (2012). Expresión oral y escrita. Clasificación de los tipos de comunicación. Recuperado de: 82 <http://expresionsocoshernandez.blogspot.pe/2012/03/clasificacion-de-los-tipos-de.html>

Soria, M. (2004). Relaciones humanas. Recuperado de: <http://www.iberomx.com/web/files/publicaciones/ripsic/ripsic16-2.pdf#page=55>

Soto, V. (2009). Relaciones humanas y creatividad. Recuperado de: <https://prezi.com/r99lunuwj-jg/liderazgo-y-relaciones-humanas/>

Stoner, W. (1990). La administración. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/MONSIEC/administracion-stoner-6ta-edicion>

Villafañe, J (2011) Relaciones humanas en el trabajo. Recuperado de:

<http://es.slideshare.net/luisrenepepo/relaciones-humanas-8664737>

Viscarret, J (2007), Modelos de Intervención en Trabajo Social. Recuperado de:
<https://www.casadellibro.com/libro-modelos-de-intervencion-en-trabajo-social/9788420648149/1125620>

Williams, R. (2003) Rendimiento del personal, diseño implantación y gestión. Recuperado de:
<http://www.casadellibro.com/libro-rendimiento-del-personal-diseno-implantacion-y-gestion/9788497321792/884125>

Zayas, P. (2010) La comunicación interpersonal. Recuperado de:
http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

Zúñiga, A. (2007). La comunicación organizacional en las relaciones humanas. Recuperado de:
<http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/rrhh/comu.htm#.Vlj13HYrLIU>

ANEXOS

FICHA SOCIAL

La ficha social es un instrumento clave que permite cuantificar la historia social de los usuarios, así mismo nos determina su situación socioeconómica, sobre la cual se debe intervenir de manera profesional.

En el presente modelo se incluye la situación familiar, de salud, vivienda, económica, educativa y también se considera un apartado sobre la sintomatología y estado situación de los grupos de riesgo frente al COVID 19, ello es sumamente importante identificar porque así lo indica la normativa vigente, y además es clave para brindar orientación y atención a los directamente afectados.

DATOS PERSONALES:

Apellidos y nombres	
DNI	
Edad	
Fecha de Nacimiento	
Lugar de Nacimiento	
Grado de instrucción	
Ocupación	
Domicilio	
Referencia domiciliaria	
Teléfonos	

COMPOSICION FAMILIAR (con quienes vive en la actualidad):

Nombres y apellidos	Parentesco	Edad	Grado instrucción	Estado Civil	Ocupación

SITUACION FAMILIAR - DINÁMICA FAMILIAR:

Describir que tipo de familia tiene el(la) usuario(a), si es extensa o monoparental, como se manifiestan las relaciones familiares, su forma de comunicación, sus reglas, normas, si hay problemas de violencia familiar, entre otros.

REDES FAMILIARES Y SOCIALES

¿CON QUE REDES FAMILIARES CUENTA?

Apoyo: (1) emocional-le brinda apoyo moral (2) material-le brinda apoyo con recursos materiales, económicos

Nombre familiar	Parentesco (solo si es familiar)	Domicilio	Teléfono	Apoyo

¿CON QUE REDES SOCIALES CUENTA?

Aquí se colocan las instituciones/organizaciones de confianza a las cuáles acude el(la) usuario(a) para que le brinden apoyo.

Apoyo: (1) emocional-le brinda apoyo moral (2) material-le brinda apoyo con recursos materiales, económicos.

Nombre de la Institución	Institución (publica/privada)	Dirección de la institución	Teléfono	Apoyo

SITUACIÓN SALUD:

SEGURO SOCIAL

¿CUENTA CON SEGURIDAD SOCIAL? SI () NO ()

TIPO: ESSALUD () SIS () OTRO () _____

¿RECIBE ALGUN TIPO DE TRATAMIENTO? SI () NO ()

CUÁL _____

DÓNDE _____

Enfermedades existentes en la familia

Nombres y Apellidos	Edad	Parentesco	Enfermedad	Recibe tratamiento ¿Si o No?

SINTOMATOLOGÍA COVID-19

A continuación, marca si se ha presentado estos síntomas en los últimos 14 días. Marcar con una

X

	Disminución del gusto o del olfato
	Tos
	Dolor de garganta
	Dificultad para respirar
	Congestión nasal
	Fiebre menor a 38 o mayor 38
	Otros (especificar) _____
	No he tenido ningunos de los síntomas antes mencionados

¿En qué fecha iniciaron los síntomas? Si no recuerdas la fecha exacta, coloca una fecha

aproximada. Intenta ser lo más preciso posible.

SITUACIONES DE RIESGO

¿En los últimos 14 días, ha tenido contacto con un caso confirmado de coronavirus COVID-19?

Marcar con una X,

	Si
	No

¿En los últimos 14 días, ha estado fuera del país? Marcar con una X,

	Si
	No

OTRAS CONDICIONES

¿Trabajas en algún establecimiento de salud? Marcar con una X,

	Si
	No

¿Tienes alguna de las siguientes enfermedades o condiciones? Marcar con una X,

	Obesidad
	Enfermedad pulmonar crónica
	Asma
	Diabetes
	Hipertensión arterial
	Enfermedad o tratamiento inmunosupresor
	Enfermedad cardiovascular (enfermedad coronaria, arritmia o insuficiencia cardíaca, enfermedad vascular periférica, etc.)
	Insuficiencia renal crónica
	Cáncer

CONDICIONES FAMILIARES

¿Vives en la misma casa con alguna persona de los siguientes grupos de riesgos? Marcar con una

X,

Adulto Adulto Mayor
Bebé recién nacido o menor de 6 meses
Niño-Niña
Gestante
Familiar con enfermedad crónica (enfermedad cardiovascular, enfermedad pulmonar crónica, diabetes, hipertensión, inmuno depresión o cáncer)

SITUACION ECONOMICA:

Tiene trabajo conocido Si() No(), si la respuesta es (Si) especificar donde: _____

Actividad que realiza _____ Tiempo de labores _____

Ingresos en forma mensual _____ en forma eventual _____

No percibe ningún ingreso()

SITUACION VIVIENDA:

Urbano () Urbano marginal () Urbano rural () rural () Otro () _____

Tenencia: Propia () Alquilada () Alojados () Otro () _____

Pago alquiler S/. _____

Otros gastos _____

Tipo vivienda; Unifamiliar () Multifamiliar ()

Otro _____

Servicios Básicos: Luz () Agua () Desagüe ()

Otros servicios: _____

Material construcción: Noble () Madera () Quincha () Precario ()

Piso: _____ Techo: _____ Paredes: _____

Nº total de ambientes: _____

Nº de habitaciones: _____

VIII. DATOS PERSONALES DE LOS HIJOS

Nombre del hijo: _____

Edad: _____ DNI: _____

Fecha de nacimiento: _____

Lugar de nacimiento:

Año estudios _____

Centro de estudios _____

Tipo de Escuela: Publica () Privada ()

Estudia () Desde cuando no estudia _____ Porqué _____

Año cursado: _____

Estado _____ de _____ salud:

Cuenta con seguro SI () NO () TIPO SEGURO:

Nombre del hijo: _____

Edad: _____ DNI: _____

Fecha de nacimiento: _____

Lugar de nacimiento:

Año estudios _____

Centro de estudios _____

Tipo de Escuela: Publica () Privada ()

Estudia () Desde cuando no estudia _____ Porqué _____

Año cursado: _____

Estado de salud:

Cuenta con seguro SI () NO () TIPO SEGURO:

Nombre del hijo: _____

Edad: _____ DNI: _____

Fecha de nacimiento: _____

Lugar de nacimiento:

Año estudios _____

Centro de estudios _____

Tipo de Escuela: Publica () Privada ()

Estudia () Desde cuando no estudia _____ Porqué _____

Año cursado: _____

Estado _____ de _____ salud:

Cuenta con seguro SI () NO () TIPO SEGURO:


FACTORES DE RIESGO

RIESGOS FAMILIARES (MARCAR CON UNA CRUZ)	FECHAS DEL RIESGO					OBSERVACIONES
Hijos sin partida de nacimiento						
Deserción escolar						
Mala comunicación intrafamiliar						
Violencia familiar						
Dependencia funcional						
Discapacidad						
Gestante						
Madre adolescente						
Sin planificación familiar						
TBC						
Diabetes						
Depresión / esquizofrenia						
Cáncer o sin Papanicolao						
Alcoholismo / drogadicción						

Carencia de red familiar y social						
Tiene problemas comportamentales si es niña, niño o adolescente.						
Ausencia de las personas cuidadoras en la vivienda que expone a peligro al/a la niño/a o adolescente						
Conducta sexual de riesgo						
Delincuencia / Pandillaje						
Situación crítica del saneamiento ambiental						
En la familia 1 o más integrantes pertenece a los grupos de riesgo frente al COVID 19						

A partir del análisis situacional familiar, le ofrecemos al usuario y familia un paquete de sesiones, según la problemática encontrada, a partir de ello acordamos las fechas para su aplicación:

Ejemplo:

PAQUETE A LA FAMILIA (marcar lo que requiere)	 <input data-bbox="768 384 846 459" type="checkbox"/>	FECHA
Nutrición y alimentación saludable		
Higiene y medio ambiente saludable (incluye vivienda)		
Cultura de paz y buen trato		
Pautas de crianza		
Habilidades para la vida		
Salud sexual y reproductiva		
Prevención de enfermedades prevalentes		

CONCLUSIONES:

Se debe concluir por cada una de las áreas abordadas,

realizando un balance de las evidencias encontradas al momento de realizar la entrevista social.

RECOMENDACIONES

Recomendar como se pretende abordar la situación encontrada, lo cual deberá plasmarse en el plan de intervención individual.

ENTREVISTA

Nombre entrevistado:					
Fecha		Hora		Duración	
Lugar de la entrevista			Solicitada por:		

Antecedentes
Motivo de la entrevista
Desarrollo de la Entrevista
Valoración de la Situación
Observaciones

Firma Profesional

Firma Entrevistado

INFORME SOCIAL

(Ciudad)....., (Mes)..... (Dia).....del (Año)....

Informe Social N°.....

De :(Nombres y Apellidos)

Trabajador Social

Institución.....

A :(Nombres y Apellidos)

Jefe

Señalar Institución

El siguiente informe tiene por objetivo dar a conocer la situación social, económica y familiar de(Nombres y Apellidos del usuario) con el fin de(Finalidad de poner en conocimiento el informe social)

IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO

Nombre completo			
DNI		Fecha de Nacimiento	
Dirección			
Teléfonos			
Correo electrónico			
Estado Civil		Nivel Educativo	

II. IDENTIFICACIÓN DEL GRUPO FAMILIAR

Nombre	A. paterno	A. materno	DNI	Edad	Estado Civil	Parentesco	Nivel Educativo	Ocupación

III. SITUACIÓN ECONÓMICA

--

Total Ingresos mensuales Familiares S/.	
--	--

IV. SITUACIÓN EDUCATIVA

--

V. SITUACIÓN DE SALUD

--

VI. SITUACIÓN HABITACIONAL

--

VII.- REDES

Capacidad de participar en redes sociales y utilizar los recursos comunitarios: Capacidad de pedir, aportar y recibir ayuda de sus redes familiares y sociales incluyendo redes institucionales y profesionales.

--

VIII. SINTESIS DIAGNOSTICA Y OPINIÓN PROFESIONAL

--

Esperando la atención a la presente, saluda atentamente.

Nombres y Apellidos del Trabajador Social, Sello

Nombres y Apellidos del Trabajador Social	
Institución	
Teléfono	
Correo Electrónico	
Fecha Elaboración Informe	



Frontis de la Unidad de Gestión Educativa Local Huari-Ancash



Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Huari-Ancash



