

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES

PROGRAMA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



“PROBLEMÁTICA SOCIO-ECONÓMICA Y SU REPERCUSIÓN EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL AREQUIPA NORTE-2014”

Tesis Presentada por la Bachiller:
NATALY PAMELA VERA VIZCARDO
Para optar el Título Profesional de
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

AREQUIPA – PERÚ
2014

DEDICATORIAS

A DIOS, NUESTRO PADRE:

*Por haberme dado la oportunidad
de haber estudiado esta carrera.*

A MIS QUERIDOS Y ADORADOS PADRES, AMILCAR y ROCIO:

*Por su inmensa dedicación y sacrificio, quienes
supieron guiarme siempre en el buen camino, e
hicieron posible lo que tanto anhelaba la
culminación de mi carrera profesional que es
fruto de su esfuerzo y yo con mucho cariño y
gratitud se los ofrezco.*

A MIS QUERIDOS HERMANOS, PAUL y ANABELEN:

*Con el cariño y amor de siempre,
a quienes me brindaron su apoyo y alegría,
en los momentos más difíciles.*

..

NATALY

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud a los docentes del Programa de Trabajo Social, por su ejemplo y calidad profesional en bien de la formación de sus alumnas.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.

<i>1. Tema o Problema</i>	<i>1</i>
<i>1.1 Enunciado</i>	<i>1</i>
<i>1.2 Descripción</i>	<i>1</i>
<i>1.3 Campo y Área</i>	<i>2</i>
<i>1.4 Tipo de Investigación</i>	<i>2</i>
<i>1.5 Análisis de Variables</i>	<i>2</i>
<i>1.6 Interrogantes Básicas</i>	<i>4</i>
<i>1.7 Justificación</i>	<i>4</i>
<i>2. Objetivos de la Investigación</i>	<i>4</i>
<i>3. Marco Teórico</i>	<i>5</i>
<i>3.1 Contexto de la Crisis Económica</i>	<i>5</i>
<i>3.2 Características de la Crisis</i>	<i>6</i>
<i>4. Pobreza</i>	<i>7</i>
<i>4.1 Causas</i>	<i>7</i>
<i>4.2 Consecuencias</i>	<i>7</i>
<i>4.3 Crisis Económica y su Repercusión en la Clase Trabajadora</i>	<i>8</i>
<i>5. Niveles de Vida</i>	<i>9</i>
<i>5.1 Concepto</i>	<i>9</i>
<i>5.2 Indicadores de los Niveles de Vida</i>	<i>10</i>
<i>6. La Organización</i>	<i>14</i>

6.1	<i>Clima Organizacional</i>	15
6.2	<i>Comunicación</i>	16
6.3	<i>Eficiencia Operacional</i>	16
7.	<i>La Administración Pública y el Trabajador de la Función Pública</i>	17
7.1	<i>Concepto de Trabajador de la Función Pública</i>	18
7.2	<i>Marco General</i>	19
8.	<i>Características generales de la UGEL Arequipa Norte</i>	20
8.1	<i>Cobertura</i>	21
8.2	<i>Naturaleza de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte</i>	22
8.3	<i>Fines</i>	22
8.4	<i>Definición</i>	23
8.5	<i>Visión Institucional</i>	23
8.6	<i>Misión Institucional</i>	24
8.7	<i>Valores</i>	24
8.8	<i>Funciones Básicas</i>	25
8.9	<i>Estructura Orgánica</i>	26
9.	<i>Las Relaciones Humanas-Laborales</i>	27
9.1	<i>La Comunicación</i>	27
9.2	<i>Formas de Comunicación</i>	28
9.2.1	<i>Las Relaciones Humanas</i>	28
9.2.2	<i>La Comunicación Aspecto Elemental en las Relaciones Humanas</i>	29
9.2.3	<i>Las Políticas de Relaciones Humanas en la Empresa</i>	31
10.	<i>Problemas que resquebrajan las Relaciones Humanas</i>	32
11.	<i>Las Relaciones Laborales como Proceso de Comunicación</i>	34

12. Bienestar Social	35
13. Trabajo Social y Bienestar Social	36
14. Familia y su Estructura	37
14.1 Tipos de Familia según su Composición	37
14.2 Funciones de la Familia	38
15. El Trabajo Social en el sector Público	38
15.1 Objetivos del Trabajo Social	38
15.2 Formas Operativas del Trabajo Social	39
15.2.1 Niveles de Acción del Trabajo Social	39
15.2.2 Niveles de Intervención del Trabajo Social	40
16. Hipótesis	42
17. Antecedentes Investigativos	42

II.- PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas e Instrumentos	42
1.1 Técnicas	42
1.2 Instrumentos	42
2. Campo de Verificación	43
2.1 Ámbito Geográfico	43
2.2 Unidad de Estudio	43
2.3 Universo y/o Muestra	43
2.4 Temporalidad	43
2.5 Estrategia de Recolección de Datos	43
2.6 Recursos	44
2.6.1 Humanos	44
2.6.2 Materiales	44
2.6.3 Institucionales	44
2.6.4 Financieros	44
2.7 Cronograma	45

CAPITULO II

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. <i>Proceso de Recolección de Datos</i>	46
2. <i>Diagnóstico Social</i>	73
2.1 <i>Ubicación</i>	73
3. <i>Pronóstico</i>	79
4. <i>Potencialidades</i>	79
5. <i>Limitaciones</i>	79
6. <i>Problema Objeto de Intervención</i>	80

CAPITULO III

ALTERNATIVA DE ACCIÓN

1. <i>Generalidades</i>	81
2. <i>Programa</i>	82
2.1 <i>Identificación</i>	82
2.2 <i>Justificación</i>	82
2.3 <i>Objetivos</i>	82
2.4 <i>Metas</i>	83
2.5 <i>Estrategias</i>	83
2.6 <i>Proyectos que comprende</i>	83
2.7 <i>Recursos Generales</i>	84
2.8 <i>Presupuesto General</i>	85
2.9 <i>Responsable de la Ejecución</i>	85
3. <i>Proyecto N° 1</i>	85
3.1 <i>Identificación: "Integración Social"</i>	85
3.2 <i>Justificación</i>	85
3.3 <i>Objetivos</i>	86
3.4 <i>Acciones</i>	86

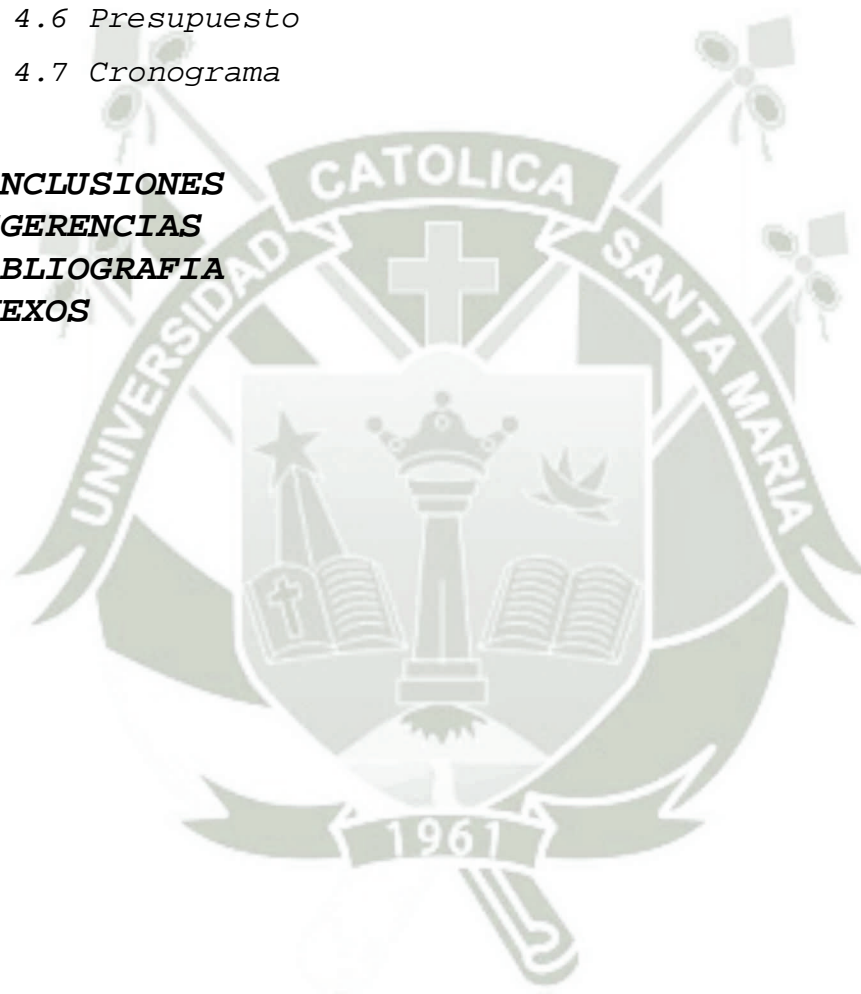
3.5 Cronograma	88
4. PROYECTO N° 2	88
4.1 Identificación: "Recreativo"	88
4.2 Justificación	88
4.3 Objetivos	89
4.4 Acciones	90
4.5 Recursos	91
4.6 Presupuesto	92
4.7 Cronograma	92

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS



INTRODUCCIÓN

La problemática de los trabajadores del Sector Público, es sumamente compleja y no ha sido abordada con la suficiente profundidad que permita conocer la multiplicidad de sus aspectos. Al efectuar la presente investigación titulada "Problemática Socio-económica y su repercusión en las relaciones laborales de los Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte-2014.

En un país como el nuestro en donde impera la crisis socio-económica y moral de la población, las relaciones sociales entre los seres humanos cada día se muestran más complejas y esto se debe, a que no son remunerados por su nivel de producción o por su nivel de profesionalización, otros no son considerados, según leyes laborales o en todo caso no son los favorecidos, esto conlleva, a crear un mecanismo de "guerra" entre sus trabajadores con constantes conflictos, agresiones verbales, celos

profesionales y limitada comunicación, problemas que repercuten negativamente en el desarrollo personal y laboral de los mismos.

Ante lo expuesto, podemos decir, que el presente trabajo de investigación ha sido realizado, con el objetivo de conocer la actual situación socio-económica y cómo repercute en las relaciones laborales de los trabajadores.

Nuestra experiencia de trabajo en la Unidad de Gestión Educativa local Arequipa Norte, nos ha permitido conocer una serie de problemas que enfrentan los trabajadores, no sólo económicos sino también laborales, afectando de esta manera, las relaciones interpersonales entre los trabajadores .

La presente Tesis consta de tres Capítulos:

El Primer Capítulo, presenta el Planteamiento Teórico y Operacional de la investigación que realizamos sobre la situación socio-económica y las relaciones laborales de los Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte; asimismo, tenemos todo el marco teórico que nos permite interpretar dicha problemática.

El Segundo Capítulo, tenemos el Procesamiento de Datos de la investigación realizada, lo que nos lleva a Identificar los Problemas y Plantear una Alternativa de Acción que comprende la presentación

de resultados, Diagnóstico Social, Selección del POI y Selección de Alternativas .

El Tercer Capítulo, está orientado a la presentación de la programación para contribuir a la solución de la problemática, y en él presentamos un Programa de Educación e Integración Social y dos Proyectos Sociales que son: Integración Social y Recreativo.

Finalmente, se adjunta las conclusiones, sugerencias que señalan los resultados de nuestra investigación, bibliografía y anexos respectivos.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado: "PROBLEMÁTICA SOCIO-ECONÓMICA Y SU REPERCUSIÓN EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL AREQUIPA NORTE-2014".

Tiene como objetivos los siguientes:

- *Determinar la situación socio-económica de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte.*
- *Conocer cómo repercuten las condiciones socio-económicas en sus relaciones laborales.*
- *Plantear alternativas de acción profesional frente a esta problemática.*

La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de ambos sexos, que laboran en dicha Institución. Las técnicas que se utilizaron para el desarrollo de la investigación, fueron: entrevistas, observación y cuestionario.

La hipótesis que se formuló, fue la siguiente:

Teniendo en cuenta que la situación económica limita el bienestar de los trabajadores es probable que:

"Las condiciones socio-económicas de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, influyen negativamente en sus relaciones laborales afectando su productividad".

Los resultados de la presente investigación, demuestran que el ambiente laboral es poco favorable, por presentar muchos conflictos a nivel del grupo mismo de trabajadores por una serie de razones que se demuestran en la investigación.

Con todos los datos obtenidos, se analizó y arribó a un diagnóstico social específico, donde se precisa la problemática que presentan los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte.

Asimismo, luego de conocer dicha problemática, se precisó el Problema Objeto de Intervención, y planteó una alternativa de intervención profesional. Con un Programa de Educación Social y dos Proyectos, uno de Integración Social y otro, Recreativo.

Por tanto, podemos decir que la comunicación y las relaciones humanas, son casi lo mismo, no puede existir una sin la otra. Y es indiscutible que habrá relaciones humanas, si no recurrimos a alguna forma de comunicarnos; para que toda relación sea provechosa y útil, debe existir una buena comunicación entre los trabajadores y esto contribuirá a las buenas relaciones laborales, y por ende, a una mejor productividad.

ABSTRACT

This research paper, entitled "SOCIO-ECONOMIC PROBLEMS AND THEIR IMPACT ON LABOR RELATIONS WORKERS LOCAL EDUCATIONAL MANAGEMENT UNIT NORTH Arequipa-2014".

Its objectives are the following:

- *To determine the socio-economic situation of workers of the Local Education Management Unit North Arequipa.*
- *Understand how to affect the socio-economic conditions in their labor relations.*
- *Ask professional action alternatives address this issue.*

The sample consisted of 80 male and female workers, who work in that institution. The

techniques used for the development of the research were: interviews, observation and questionnaire.

The hypothesis was formulated, was as follows:

Given the economic situation limits the welfare of workers is likely to:

"The socio-economic conditions of workers in the Local Education Management Unit North Arequipa, conditions adversely affect labor relations affecting their productivity."

The results of this investigation demonstrate that the work environment is unfavorable, to present many conflicts at the same group of workers for a number of reasons that are proven in research.

With all the data collected, analyzed and arrived to a specific social diagnosis, where the problems have workers Local Education Management Unit North Arequipa required.

Also, after knowing this problem, the Problem Statement object is said, and raised an alternative to professional intervention. With Social Education Program and two projects, one for Social Integration and other recreational.

Therefore, we can say that communication and relationships are almost the same, there can not be one without the other. And there is no doubt that human relationships, if we resort to any form of communication; for every relationship is helpful and useful, it must be good communication between workers and this will contribute to good labor relations, and hence to greater productivity.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.

1. TEMA O PROBLEMA.

1.1 Enunciado.

Problemática socio-económica y su repercusión en las relaciones laborales de los Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte-2014.

1.2 Descripción.

Por encontrarme trabajando, por espacio de tres años en la UGEL Arequipa Norte, he podido conocer que existen problemas socio-económicos que pueden estar influyendo en los niveles de vida de los trabajadores y, por ende, en su rendimiento laboral.

No existe un estudio de esta realidad que exponga la situación socio-económica y su repercusión en las relaciones laborales de los trabajadores, es por esto, que es de imperiosa necesidad la realización de este trabajo de investigación que beneficiará, tanto a la institución, como a la autora del presente trabajo.

1.3 Campo y Área.

Este proyecto de Investigación, está enfocado en:

El campo de las Ciencias Sociales;

El área de Trabajo Social; y en,

La línea de Relaciones laborales.

1.4 Tipo de Investigación.

El tipo de investigación es relacional, y por su ámbito, es de campo.

1.5 Análisis de Variable.

Para la presente investigación se trabajará con las Variables:

Variable independiente:

Situación Socio-Económica

Variable Dependiente:

Relaciones laborales

Variable Independiente Y sus indicadores son:

Económicos: - Ingresos Económicos.
- Otros ingresos.
- Desajuste socio-económico.

Laboral: - Categoría Ocupacional.
- Condición laboral.

Salud: - Enfermedad.
- Incidencia de enfermedades.
- Adicciones.

Vivienda: - Tenencia de la vivienda.
- Tipo de vivienda.
- Servicios Básicos.
- Equipamiento de la vivienda.

Familia: - Carga Familiar.
- Situación de la familia.
- Relaciones familiares.

Educación: - Grado de instrucción.

Variable Dependiente:

- Relaciones laborales
- Tiempo de Servicio
- Área donde trabaja
- Opinión de los trabajadores sobre sus jefes.
- Satisfacción en su trabajo.
- Conflictos laborales.

1.6 Interrogantes Básicas.

- *¿Cuál es la situación Socio-económica de los trabajadores de la UGEL Arequipa Norte?*
- *¿Cómo repercute esta situación en sus relaciones laborales?*
- *¿Qué alternativa plantea el Trabajo Social?*

1.7 Justificación.

Esta investigación será de utilidad para la Institución, ya que permitirá la implementación de políticas mucho más efectivas, así mismo es de interés, determinar las causas de posibles problemas socio-económicos, que están presentando estos trabajadores, y cómo repercuten en su rendimiento laboral, así como programar acciones de Trabajo Social que se orienten al mejoramiento social de los mismos.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

- * *Determinar la situación socio-económica de los trabajadores de la UGEL Arequipa Norte.*
- * *Cómo repercuten las condiciones socio-económica en sus relaciones laborales.*
- * *Plantear alternativas tendientes a mejorar la problemática investigada.*

3. MARCO TEÓRICO.

Para la realización del presente trabajo de investigación científica, se utilizará el siguiente Marco Teórico.

3.1 CONTEXTO DE LA CRISIS ECONÓMICA.

Se considera como "anormalidades producidas por la tensión o agudización de un proceso económico que, partiendo de la prosperidad o abundancia, pasa por una fase de receso, otra de depresión, otra de recobramiento y vuelve nuevamente a la prosperidad, es decir, son fenómenos cíclicos. O sea, se constituyen en trastornos de la vida económica y se manifiesta por el malestar general, encarecimiento de la vida, fracaso de empresas, desocupación, hambre, miseria, etc."¹

Un comentarista señala: "término que expresa la alteración o interrupción de un proceso o la súbita manifestación de una ruptura de equilibrio, y políticamente indica, período de agudización de las contradicciones sociales en el que se produce el

¹ RUBIO, Fataccioli: "Problemática del Perú". Editorial ARCO. Lima-Perú.2003.

*enfrentamiento de las fuerzas
antagónicas”².*

3.2 CARACTERÍSTICAS DE LA CRISIS.

Son las siguientes:

- a. Aceleración del número de empresas con problemas económicos y financieros, que a veces las lleva a la quiebra.*
- b. Aumento general de paralizaciones que afecta a muchos sectores del país.*
- c. Depresión empresarial, y en ocasiones, un reflotamiento que genera saturación en determinados aspectos de la vida económica.*
- d. Las crisis son periódicas, que van generalmente en ciclos regulares y por lapsos continuos.*
- e. Proliferación de medidas proteccionistas a determinados sectores de la economía, lo que conduce inevitablemente a mayores desajustes.*

² OB. CIT.

- i. *Incremento notable del endeudamiento exterior, con las funestas consecuencias que son de imaginar.*

4. POBREZA.

También podemos mencionar que la clase trabajadora carece de incentivos en el trabajo, lo cual se ve reflejado en el déficit laboral, generando de esta manera una actividad sin renovaciones, carente de estímulos llegando a una apatía e indiferencia laboral, pero por diversas e importantes razones la clase trabajadora llega a las empresas o fábricas en pos de un jornal o salario.

4.1 CAUSAS.

Las causas de la pobreza son:

- a. *Disminución de ingresos altamente desiguales.*
- b. *Insuficiente creación de puestos de trabajo.*
- c. *Baja calificación de la mano de obra.*

4.2 CONSECUENCIAS.

Como consecuencias de la pobreza, tenemos:

- a. La pobreza inmoviliza a la gente.*
- b. Es un obstáculo para mejorar la salud, la educación, etc.*
- c. Los individuos, los hogares y las comunidades tienen que enfrentar las privaciones que limitan sus vidas y aprovechar cualquier oportunidad para salir de la pobreza.*

4.3 CRISIS ECONÓMICA Y SU REPERCUISIÓN EN LA CLASE TRABAJADORA.

Los trabajadores, tanto del Sector Público como el Privado, en especial los primeros son los que más descendieron su nivel de ingresos durante estos últimos tiempos.

Los sueldos y salarios en sí de toda la clase trabajadora del país ha ido decayendo casi permanentemente con muy leves y pocos significativos períodos de recuperación, destacándose más aun en el difícil acceso a mejores niveles de vida, ya que ésta crisis está repercutiendo en toda la población, quienes se han visto obligados a aceptar situaciones de empleo en forma inadecuada como el subempleo.

Al mismo el nivel de ingresos de estos trabajadores se ve mermada por las nuevas políticas implementadas por el gobierno de turno, lo que se refleja en una inadecuada política de salarios, significa que las remuneraciones de los trabajadores resultan siendo bajas, incluso a menudo no se logra cubrir las necesidades más elementales como es la alimentación de cada uno de ellos trayendo como consecuencia serias situaciones conflictivas dentro del hogar. También podemos mencionar que la clase trabajadora carece de incentivos en el trabajo lo cual se ve reflejado en el déficit laboral, generando de esta manera una actividad sin renovaciones, carente de estímulos llegando a una apatía e indiferencia laboral, pero por diversas e importantes razones la clase trabajadora llega a empresas o fábricas en pos de un jornal y salario.

5. NIVELES DE VIDA.

5.1 CONCEPTO.

"Es la facultad de poseer, de usar y de disfrutar de cierto número de bienes. Se mide por las relaciones entre el ingreso de la persona o del grupo estudiado, el precio de los bienes y

servicios que con dicho ingreso pueden adquirirlos”.³

Es el bienestar que experimentan las personas como resultado de la actividad que realizan que dependen de la calidad de bienes y servicios disponibles y de la calidad de las relaciones sociales que se desarrollan en la vida diaria del hogar, trabajo y actividades comunales.

Calidad de vida, supone la satisfacción mínima aceptable del complejo de necesidades humanas, tanto individualmente como en grupo familiar y social, así como visto en los ámbitos locales, regionales y nacionales.

5.2 INDICADORES DE LOS NIVELES DE VIDA.

a. Salud.

El disfrute de buena salud es componente indispensable en la calidad de vida.

La salud es el componente principal del desarrollo social integral, bajo esta óptica, la salud vista como ausencia de

³ AMAT Y LEON, Carlos. “Niveles de Vida y Grupos Sociales en el Perú”. Centro de Investigación Universidad Pacífico. Lima-Perú. 1992.

enfermedad, es el eje sobre el que gira la participación de los distintos actores que intervienen en el proceso: usuarios y profesionales y técnicos de la salud. Esta interpretación del proceso salud-enfermedad, restringe o limita las amplias posibilidades que ofrece el espacio y genera acciones tanto curativas como efecto y a estimular cambios en los estilos de vida para alcanzar dicho propósito.

"La salud se caracteriza como un hecho social, como un proceso social dinámico y variable de bienestar físico, psíquico y social".⁴

b. Vivienda.

Esta absolutamente fuera de discusión, que uno de los problemas esenciales que afronta la población peruana, es su carencia de vivienda o en la mayoría de los casos, poseen vivienda inadecuada, las insuficiencias de agua, desagüe, energía, asfalto, veredas, etc. Son cuantiosas.

Es necesario manejar políticas institucionales para solucionar el

⁴ OB. CIT.

problema habitacional, sea construyendo viviendas o sea mejorando las existentes.

c. Trabajo.

Según Paul Samuelson, el trabajo se define como: "Una actividad consciente y lícita realizada con el fin de obtener bienes para la satisfacción de las necesidades".⁵

Es toda actividad susceptible de valoración económica por la tarea, el tiempo o el rendimiento que se necesita.

El Estado reconoce al trabajo como fuente principal de la riqueza. El trabajo es un derecho y un deber social. Corresponde al Estado promover las condiciones económicas y sociales que eliminen la pobreza y aseguren por igual a los habitantes de la república la oportunidad de una ocupación útil y que los proteja contra el desempleo y el subempleo en cualquiera de sus manifestaciones.

⁵ OB. CIT.

c. Alimentación.

La alimentación está en función de un conjunto de factores, tales como: la disponibilidad alimentaria, los niveles de ingreso, la capacidad de comprar de los alimentos, el conocimiento nutricional, los patrones y hábitos alimenticios, siendo estos últimos un conjunto de prácticas que tienen relación con la selección, conservación y preparación y consumo de los alimentos y que han sido adquiridos a través de experiencias a lo largo de muchas generaciones.

La brecha entre los ingresos y el gasto necesario para adquirir los bienes y servicios de la canasta familiar, está condicionando una calidad de vida muy baja, en gran parte de la población expresada por la insatisfacción de las necesidades nutricionales.

d. Educación.

Amat y León, nos dice "que mediante la educación, las personas deberán desarrollar sus capacidades, para indagar y discernir, descubrir y explicar la realidad que rodea su existencia".⁶

⁶ OB. CIT.

La educación es un hecho social, una realidad dinámica un fenómeno que no puede ser analizada en forma aislada de la sociedad, sino íntimamente ligada con otros fenómenos sociales circundantes y condicionantes por ellas.

Y La educación es una necesidad tanto para la vida del individuo como para la vida de la sociedad.

6. LA ORGANIZACIÓN.

Una primera definición de organización sería la de considerar a esta como una unidad social con unos objetivos específicos.⁷ Esta definición, ciertamente genérica, aporta, sin embargo un primer elemento que las concepciones dominantes en la literatura organizativa reclaman propia de todas las organizaciones.

Efectivamente se define a las organizaciones sobre la base de considerarlas estructuras creadas para alcanzar finalidades u objetivos que sus miembros no podrían conseguir con la misma eficiencia al margen de la organizaciones y se convierten en un elemento central de su definición. Esta concepción teleológica presupone la racionalidad en las actuaciones de las

⁷ Shafritz, El Clima Organizacional Imagen Corporativa. Influencia en la Gestión Empresarial. ESIC. Editorial. España. 1987.

organizaciones: dado que su razón de ser es alcanzar sus metas con los menores costes posibles, el principio de eficiencia organizativa gobierna, desde esta perspectiva, el comportamiento de las organizaciones.⁸

6.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima organizacional significa el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato de un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa y los proveedores. Este clima puede ser un vínculo o un obstáculo para el clima puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de un servicio de alimentación en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de él, y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes lo integran.⁹

Es el conjunto de valores, creencias y percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores

⁸ Xavier Ballart Spain, *Teoría de la Organización: La Evolución Histórica del Pensamiento*. Umbral Editorial S.A. 2006.

⁹ IDEM

organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.¹⁰

6.2 COMUNICACIÓN.

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra.

Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales".¹¹ El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación.

6.3 EFICIENCIA OPERACIONAL.

Una de las fuentes más potentes de mejoramiento para una empresa se encuentra en la obtención de una eficiencia operacional superior, es decir, elevar los niveles de eficiencia, productividad y calidad y con ello optimizar el uso de los costos y ampliar los niveles de producción para obtener costos unitarios más bajos.

¹⁰ Oñate Díaz, Angélica María. "Impacto Organizacional y Económico de los Servicios. Barranquilla, 2002.

¹¹ IDEM

7. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y EL TRABAJADOR DE LA FUNCION PÚBLICA.

De acuerdo con los organismos estatales especializados existen diversas acepciones sobre el concepto de administración pública, para el efecto, "se asume que es una compleja organización de carácter social, conformada por personas y recursos responsables de dirigir, impulsar y hacer posible los propósitos del Gobierno".¹²

Cuando hablamos de administración pública nos referimos al sector público, al Gobierno como agente administrador de las rentas y los bienes públicos, es decir, al conjunto de órganos que componen la estructura del Estado y realizan su acción a través de sus respectivas unidades

La Administración Pública "es entonces una actividad muy compleja que implica prever, organizar, dirigir, coordinar, planificar y controlar".¹³

Las tareas administrativas se dirigen, por lo tanto, al proceso de planeación para el desarrollo nacional y una parte de ellas son tareas administrativas, de índole interno respecto al funcionamiento del gobierno.

¹² Katz, A. "Administración Pública". Editorial OSA-México. 1999.

¹³ IDEM

7.1 CONCEPTO DE TRABAJADOR DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

El servidor, trabajador, empleado público o, más propiamente hablando, el trabajador de la función pública constituye el elemento básico y fundamental, la columna vertebral o motor principal del vasto órgano administrativo del Estado.

El personal de la Administración Pública está constituido por el conjunto de personas que desempeñan funciones, tareas, y responsabilidades en forma permanente y remunerada dentro de la maquinaria administrativa del Estado, bajo la dirección de los funcionarios públicos, al servicio de la política gubernamental. Este conjunto de personas desempeñan funciones o servicios técnicos sociales, de una manera regular y continua frente al público, colectividad o pueblo, para el cumplimiento y funcionamiento de todas las metas y objetivos estructurados por la política estatal.

7.2 MARCO GENERAL.

En el marco de la Ley General de Educación, Ley N° 28044, se establece que el Ministerio de Educación tiene "por finalidad definir, dirigir y articular la política de educación, cultura, recreación y deporte, en concordancia con la política general del Estado".¹⁴

El Proyecto Educativo Nacional Mediante R.S. N° 001-ED-2007, se oficializa el Pen al 2021, "La educación que queremos para el Perú", que plantea seis objetivos estratégicos como respuesta integral a la educación en el largo plazo.

Nuestro país se ha comprometido, junto con otros 190 Estados miembros de la Naciones Unidas ,a cumplir para el año 2015 con los ocho objetivos propuestos, de los cuales se destacan dos para el Sector: Lograr la enseñanza primaria universal y Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.

¹⁴ Ministerio de Educación: Ley de Educación 28044.

La gestión educativa es uno de los más complejos procesos debido a que involucra a todos los actores de la sociedad en su conjunto, la participación de las autoridades de los diferentes sectores, la sociedad civil, así como los elementos del sector privado tienen la responsabilidad de acudir al proceso educativo ya que el no sólo involucra a los educandos sino a los padres de familia, a la comunidad y al Estado, el articular una gestión para el logro más eficaz de los objetivos sobre todo en las instituciones educativas, resulta una necesidad vital, en que los sectores de: Salud, MINDES, RENIEC, Transporte, PNP, Los Gobiernos Locales y Demuna, en una primera instancia, deban asumir coordinadamente la responsabilidad que se tiene con la población especialmente estudiantil de la región.

8. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA UGEL AREQUIPA NORTE

La actual estructura de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte fue aprobada por Resolución Suprema N° 0204-2002-ED y el D.S. N° 015-2002-ED (Reglamento de Organización y funciones de las Direcciones

Regionales y de las Unidades de Gestión Educativas).

En tal sentido la UGEL Arequipa Norte se constituye en un órgano desconcentrado del Ministerio de Educación y teniendo como ente superior inmediato a la Dirección Regional de Educación y ésta a la vez del Gobierno Regional, tienen su jurisdicción y acción directa sobre los Centros, Programas e instituciones Educativas privadas y Públicas La UGEL Arequipa Norte, según la formulación de sus objetivos y Planes de Desarrollo Educativos, es responsable de propiciar y lograr el desarrollo de la calidad, eficiencia y eficacia del servicio educativo, en coordinación directa con las Instituciones Educativas de su ámbito en armonía con las propuestas educativas y políticas se la Región Arequipa".¹⁵

8.1 COBERTURA.

La UGEL -Arequipa Norte, según la RS N° 204-2002-ED, comprende a los Distritos de: Arequipa, Cayma, Sachaca, Uchumayo, Tiabaya, Yanahuara, Yura y Cerro Colorado de la Provincia de Arequipa, incluyendo los Distritos de Huanca y Lluta de la Provincia de Caylloma, haciendo un total de 10 distritos con una población de 325,123

¹⁵ Plan Operativo Institucional 2014 de la UGEL Arequipa-Norte.

habitantes concentrándose la mayor cantidad de población en el Distrito de Arequipa con 97,563 habitantes se tiene 992 Centros Educativos y 187 Programas.

8.2 NATURALEZA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL AREQUIPA NORTE.

La Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, es un órgano descentralizado del Ministerio de Educación, responsable de lograr el mejoramiento de la calidad y eficiencia del servicio educativo y administrativo, en acción directa con los Programas e Instituciones Educativas en concordancia con la realidad local, planes educativos de nivel regional y la política educativa del Sector.

8.3 FINES.

Son fines de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte:

- a) Garantizar la calidad y eficiencia del servicio educativo y administrativo en los Programas e instituciones Educativas de su jurisdicción.

- b) Impulsar el desarrollo de la educación con participación de los agentes sociales de la comunidad.

- c) *Vigorizar la práctica de valores nacionales, el desarrollo de la identidad cultural y la comprensión de la realidad peruana; y,*
- d) *Contribuir al desarrollo socio económicos y educativo en su realidad con acciones ligadas al desarrollo común.*¹⁶

8.4 DEFINICIÓN.

*La unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia y su jurisdicción territorial".*¹⁷

8.5 VISIÓN INSTITUCIONAL.

En el año 2021 en el ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, se brinda un servicio educativo pertinente, eficiente, eficaz, saludable y de calidad en condiciones de equidad, inclusión e igualdad de oportunidades con una sociedad comprometida y educadora, desarrollando capacidades humanas, garantizando la

¹⁶ IDEM

¹⁷ IDEM

formación integral con valores, atendiendo las necesidades básicas de las Instituciones Educativas para insertarse en una sociedad del conocimiento globalizado".¹⁸

8.6 MISIÓN INSTITUCIONAL.

"Somos un órgano intermedio, con una estructura orgánica moderna, dinámica y funcional, que promueve trabajo concretado y articulado, respondiendo a las exigencias del conocimiento globalizado con eficiencia y eficacia, garantizando un servicio educativo de calidad en las instituciones educativas en condiciones saludables de equidad e inclusión para lograr una sociedad participativa y justa".¹⁹

8.7 VALORES

Los valores fundamentales que se practicará en la UGEL Arequipa Norte que nos permitirán consolidarnos como instituciones y los que deberán impregnarse en las decisiones y acciones de la organización de la institución en cuanto al rol que cumple, son la Responsabilidad, Respeto, Justicia,

¹⁸ IDEM

¹⁹ IDEM

*Honestidad, Solidaridad, Equidad
Identidad Institucional.*

8.8 FUNCIONES BÁSICAS.

- *Dirigir, supervisar y evaluar el desarrollo de las acciones educativas en la jurisdicción.*
- *Autorizar la creación, modificación y receso de Centros, Programas Educativos e Instituciones Educativas en la Jurisdicción.*
- *Racionalizar y desburocratizar el funcionamiento de las entidades educativas de la jurisdicción.*
- *Suscribir convenios interinstitucionales, con la finalidad de lograr apoyo tecnológico y financiar en concordancia con normas vigentes.*
- *Contribuir a la formulación de la política educativa regional y nacional.*
- *Diseñar, ejecutar y evaluar el proyecto educativo de su jurisdicción en concordancia con los proyectos educativos regionales y nacionales y*

con el aporte en lo corresponda a los gobiernos locales.

- *Regular y supervisar las actividades y servicios que brindan las Instituciones Educativas, preservando su autonomía institucional.*

8.9 ESTRUCTURA ORGÁNICA.

➤ **Órgano de Dirección:**

- *Dirección.*

➤ **Órganos de Línea:**

- *Área de Gestión Pedagógica.*
- *Área de Gestión Institucional.*

➤ **Órganos de Apoyo:**

- *Área de Administración.*

➤ **Órgano de Asesoramiento:**

- *Área de Asesoría Jurídica.*

➤ **Órgano de Control:**

- *Área de Auditoría Interna.*

➤ **Órgano de Participación y Coordinación:**

- *Consejo Participativo Local de Educación.*

➤ **Órganos de Ejecución:**

- *Instituciones y Programas Educativos.*
- *Centros Bases*
- *Programas*
- *Instituciones Educativas de Básicas Regular*
- *Básica Especial*
- *Básica Alternativa*
- *Técnico Productivo, etc.*

9. LAS RELACIONES HUMANAS-LABORALES.

9.1 LA COMUNICACIÓN.

Se define, como:

"El conjunto de técnicas que alientan el flujo de hechos, ideas, opiniones, tendencias a crear y mantener las buenas relaciones entre los administradores y los trabajadores".²⁰

"La comunicación puede ser definida como el proceso, en el contacto de dos o más personas, mediante el cual transmitimos y recibimos mensajes: utilizando palabras gestos o actitudes para lograr comprensión y acción".²¹

En este proceso se consideran elementos básicos:

²⁰ Reyes Ponce, Agustín. "Administración de Personal". Editorial LIMUSA. México-2000.

²¹ IDEM

- ✓ *Hablante-oyente;*
- ✓ *Oyente-hablante;*
- ✓ *Mensaje; y,*
- ✓ *Medio.*

9.2 FORMAS DE COMUNICACIÓN.

Existen formas como las personas pueden establecer comunicación, entre ellas tenemos:

- **Verbal.** *Empleando la palabra hablada o escrita se puede comunicar de manera consciente, algunas veces inconscientemente.*
- **No Verbal.** *Utilizando gestos o posturas conscientes (estrechar la mano, dar palmadas en el hombro, etc.), o inconscientes (sonreírnos sin darnos cuenta, arrastrar los pies o encorvarse, mostrando desaliento, etc.), se puede dejar entender emociones o propósitos.*

9.2.1 Las Relaciones Humanas.

Específicamente se refiere a todas las relaciones existentes entre los seres humanos, presentes desde el inicio de la humanidad tanto en la vida interpersonal como intergrupala (Historia Humana).

También se encuentra en todo momento

en la vida misma de cada uno de nosotros desde el nacimiento, ya que existe contacto con las personas que nos rodean (Historia Personal); en tal sentido, a las relaciones humanas, se las define como la "relación de hombre a hombre y de éste con el grupo o viceversa. Son el conjunto de conjuntos sociales en todos los medios en donde el hombre desenvuelve su vida física y afectiva: Hogar, escuela, centro de trabajo, la sociedad, etc.". ²²

9.2.2 La Comunicación aspecto elemental en las Relaciones Humanas.

Como ya hemos hablado, la comunicación se presenta como un proceso de interacción social, mediante el cual, a través de la elaboración de mensajes y códigos transmitidos, los hombres intercambian ideas, comparten experiencias, entienden y son entendidos; es más, toda la vida psicosocial con su base cultural sólo es posible gracias a la comunicación. Es así, que ésta surge por la interacción de los seres humanos, ya que es el soporte fundamental sobre el reposa la sociedad.

²² Bazán, Juan Francisco. "Relaciones Humanas en la Educación". Lima-Perú. 1998.

Si bien es cierto el hecho de comunicarnos y socializarnos se cimienta y establece como un aspecto elemental en las relaciones humanas, de allí, pues, surge la integración hacia el grupo ya sea en familia, vecindad o centros laborales, admitiendo actitudes, comportamientos a nivel de conocimientos que a través de la comunicación son a veces comprendidos y aceptados.

Por lo tanto, la comunicación y las relaciones humanas, varían según el campo o medio donde se desarrollan, así como el grupo social, económico, político, educacional, etc., adquiriendo características especiales y propias en cada situación.

En conclusión, podemos decir que la comunicación y las relaciones humanas, son casi lo mismo; no pueden existir una sin la otra. Y es indiscutible que habrá relaciones humanas si no recurrimos a alguna forma de comunicarnos, para que toda relación sea provechosa y útil debe existir una buena comunicación entre las personas intervinientes, se parte muchas veces con movimientos, ruidos, sonrisas, carrasperas, estornudos, que constituidos en estímulos, provocarían

una respuesta en una u otras personas (sea favorable o desfavorablemente), y se puede llegar al diálogo debidamente sostenidos (amistosos o no). (7)

9.2.3 Las Políticas de Relaciones Humanas en la Institución.

En una institución las políticas son muy importantes porque tienen propósitos, intención e interés de los ejecutivos de una institución para orientar y normar sus planes de acción y desarrollo

Tenemos a continuación las políticas de relaciones humanas en forma general en la institución:

- Se desarrollarán acciones de capacitación, orientadas a mejorar la interacción humana.*
- Se creará un ambiente de trabajo, formado de confianza mutua y de respeto humano.*
- Se buscará la cooperación y la confianza de los integrantes de un grupo.*
- Se consultará a los miembros del grupo antes de tomar una decisión acerca de intereses comunes.*

- *Se estimulará al personal que en el año haya logrado elevar el nivel de producción de la empresa.*
- *Se promoverán reuniones para intercambiar experiencias con los jefes y trabajadores.*

En síntesis, se puede decir que estas políticas de relaciones humanas no se desarrollan en la mayoría de instituciones debido al horario de trabajo ya que las horas están reglamentadas.

10. PROBLEMAS QUE RESQUEBRAJAN LAS RELACIONES HUMANAS.

Todos los grupos sociales pasan por diversas modificaciones en el curso de su evolución y es en cada uno de estos cambios que surgen problemas que a continuación mencionaremos.

a. Retiro de un Miembro.

A medida de que un miembro del grupo se retire resulta perjudicial para la maduración de las relaciones interpersonales ya que provoca desequilibrios en la composición del mismo.

b. El Ingreso de un Nuevo Miembro.

Existe cierta barrera que se torna difícil o imposible de superar en la medida que el grupo esté más cohesionado.

c. La Distancia Social.

A pesar de estar muy cerca una de la otra persona, dos personas que a veces protestan en la misma reunión pueden tener escasos contactos y cuanto más profunda sea esta, mayores serán los problemas.

d. Corresponde a los acuerdos que propician un clima, una atmósfera de confianza y comprensión mutua, pero esto no siempre sucede. El líder del grupo influye en el clima social

e. Las Rivalidades.

Estas se expresan en los conflictos provocados por egoísmo, intereses del grupo etc.

f. Las Frustraciones.

Frustración es la situación provocada por la presencia de un obstáculo en el camino a la realización de un deseo.

Cuando un grupo ofrece frustraciones a sus miembros, especialmente cuando éstas

alcanzan relaciones humanas, crean una serie de dificultades, poniendo la existencia del grupo en peligro.

g. El Temperamento y el Carácter.

Las relaciones humanas son factores esenciales que influyen en nuestras reacciones respecto de los demás.

11. LAS RELACIONES LABORALES COMO PROCESO DE COMUNICACIÓN

El mundo en que vive el hombre no solamente es realidad física y biológica sino que también es un mundo social.

Entre el hombre y su mundo social se establece un intercambio de modificaciones que se denomina "comunicación".

En esta experiencia entre seres humanos que se llama comunicación, se expresan acciones, conocimientos, sentimientos y actitudes por intermedio de movimientos, gestos, acciones instrumentales y los símbolos cargados de significado llamados lenguaje.

Una política de comunicación clara sobre los fines y objetivos de la empresa, acaba con los temores imaginarios y erradica semilleros de conflictos. El temor a lo desconocido e infamiliar inhibe e incomunica, es menester superar toda inubicación y hacer

conocer lo desconocido, valientemente aunque alertas.

"Para que haya comunicación es menester que haya voluntad de comunicarse, superando prejuicios e inhibiciones con énfasis consciente en el propio valor de lo humano y en la posibilidad de comunicación, la comprensión y la cooperación".²³

12. BIENESTAR SOCIAL.

"Es el estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer sus necesidades en un modo compatible con la dignidad humana".²⁴

"El Bienestar Social debe considerarse como una serie de objetivos, de naturaleza dinámica que persigue a través de leyes, programas, servicios y organizaciones que buscan la solución de necesidades sociales y el fortalecimiento de las estructuras sociales básicas".²⁵

13. TRABAJO SOCIAL Y BIENESTAR SOCIAL.

El Trabajo Social planteó específicamente en relación con los programas de Bienestar Social y estos no se les considera como programas inmediatos que solo

²³ Márquez Saenz, Lino. "La Comunicación e Integración". Editorial SALVAT. Buenos Aires-Argentina. 2000.

²⁴ CAMPOS, Carlos. "Desarrollo y Bienestar". Editorial OFFSET. Lima-Perú. 2001.

²⁵ IDEM.

alivian las condiciones del trabajador dentro del "Status Quo" el cual vive, lo que plantea sobre todo es que dichos programas deberán servir para elevar el nivel cultural y en general las condiciones de fuerza de trabajo para ponerlas en aptitud de comprender sus propios problemas.

Es cierto que los programas de Bienestar Social están limitados a las condiciones que generan el centro de trabajo a las actividades de dicho centro, a las limitaciones del sistema. La capacidad del Trabajo Social que se desenvuelve en este campo de Bienestar Social se enfrenta al reto de saber plantear programas de bienestar social acorde con la problemática que presente el trabajador.

- Programas de inducción y formación para técnicos.*
- Se ejecutaron programas de informática para las diferentes áreas.*
- Desarrollo de programas de perfeccionamiento en Gestión Pública.*
- Capacitación sobre la prevención.*

14. FAMILIA Y SU ESTRUCTURA.

Existe una variedad de definiciones acerca de la familia, está de acuerdo a las disciplinas de estudio. Por lo general "se entiende por familia a un grupo de personas que viven en común ciertos momentos de su vida y que cumplen conscientemente o no una serie de funciones sociales".²⁶

La familia, "Es el elemento activo que nunca permanece estacionado, sino que pasa de una formación anterior a una forma superior, a medida que la sociedad evoluciona de un grado más bajo a otro más alto".²⁷

14.1 TIPOS DE FAMILIA SEGÚN SU COMPOSICIÓN.

- a)** *Familia Nuclear.*
- b)** *Familia extensa.*
- c)** *Familia Compuesta o Agregada.*
- d)** *Familia Incompleta.*

²⁶ LECLER, Jacques. "La Familia". Editorial El Tiempo. Barcelona-España. 1999.

²⁷ ALDANA, Jorge. "La Familia en la Perspectiva del Año 2000". Editorial Magisterio. Lima-Perú. 2000.

14.2 FUNCIONES DE LA FAMILIA.

- a. Función Protectora.*
- b. Función Económica.*
- c. Función Educativa.*

15. EL TRABAJO SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO.

Es una profesión que utilizando los conocimientos de las ciencias sociales, busca fundamentalmente el desarrollo integral del hombre, ubicado dentro de su contexto social.

El Trabajo Social en este sector encamina sus acciones a la promoción del trabajador, a través del logro de su bienestar social, a fin de que sea gestor consciente del verdadero rol que debe desempeñar.

15.1 OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL.

- Contribuir en el logro del bienestar social del trabajador y su familia. (Se entiende por bienestar la valoración del ser humano y su realización plena y creadora).*
- Promoción del trabajador y su familia para el logro de mejores niveles de vida a través del desarrollo de*

actividades a niveles asistenciales, promocionales y de capacitación.

- *Consolidar una adecuada integración entre los diferentes estamentos y sectores*
- *Propiciar entre el personal, efectivos canales de comunicación en correspondencia con los niveles jerárquicos establecidos en el organigrama.*
- *Fortalecimiento del sentido de identificación y solidaridad entre trabajadores y su centro laboral.*
- *Promover auténtica comunicación con el grupo familiar del trabajador.*

15.2 FORMAS OPERATIVAS DEL TRABAJO SOCIAL.

15.2.1 Niveles de Acción del Trabajo Social

Se distinguen como niveles de acción los siguientes:

a) Nivel Asistencial:

Consiste en la prestación de servicios directos, inmediatos. En donde se enmarcan las acciones de asesoría en gestiones, apoyo y colaboración a las actividades que se realice

b) Nivel Promocional:

Desarrollo de acciones conjuntas a nivel de grupo y/o familia para la implementación de programas que conduzca a la superación de necesidades.

c) Nivel de Capacitación.

Intervención planificada en perspectiva de que el trabajador y su familia asuman mejores niveles de conocimientos e interpretación causal de su problemática.

15.2.2 Niveles de Intervención del Trabajo Social.

a) Servicio Social de Persona.

Está dirigido a la capacitación del trabajador, de tal manera que adopte una actitud reflexiva,

conscientemente a su realidad adoptando alternativas de solución a su problemática en relación a su contexto social.

b) Servicio Social de Grupo.

Constituye uno de los niveles de intervención de mayor significación del trabajo Social, en vista que es un recurso dinámico -operativo, es un campo de fuerza social, para el conocimiento -acción cuyo objetivo es eminentemente educativo y se concretiza más específicamente en función a las características de los miembros y la clase de grupos que se lleva.

c) Servicio Social en Comunidad.

Se amplía las perspectivas del trabajo en las bases para estudiar a nivel macro -social, no solo se asegura a las personas individualmente, sino a las agrupaciones humanas, es el proceso en donde el propio pueblo participa en la planificación y en la realización de programas que orienten a elevar su nivel de vida.

16. HIPÓTESIS.

Teniendo en cuenta que la situación económica limita el bienestar de los trabajadores:

Es probable que, "las condiciones socio-económicas de los Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, influyan negativamente en sus relaciones laborales afectando su productividad".

17. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Al respecto, no existe ningún trabajo presentado sobre este tema.

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

1.1 Técnicas:

- ✓ Observación.
- ✓ Entrevistas.

1.2 Instrumentos:

- ✓ Encuesta.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.

2.1 ÁMBITO GEOGRÁFICO.

La investigación será ejecutada con los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte.

2.2 UNIDAD DE ESTUDIO.

La investigación se realizará con todos los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, que hacen un total de 80.

2.3 UNIVERSO Y/O MUESTRA.

La muestra será de 80 trabajadores, que constituyen el 100%.

2.4 TEMPORALIDAD.

La presente investigación se realizó de Enero a Junio del 2014.

2.5 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La ejecución de la investigación, supone reuniones de coordinación internas.

2.6 RECURSOS.

2.6.1 Humanos.

- ✓ *Director de la UGEL.*
- ✓ *Jefe de Personal.*
- ✓ *Jefes de cada Área.*
- ✓ *Graduando.*
- ✓ *Trabajadores.*

2.6.2 Materiales.

- ✓ *Materiales de Escritorio.*
- ✓ *Computadoras.*
- ✓ *Otros.*

2.6.3 Institucionales.

- ✓ *Unidad de Gestión Educativa Local
Arequipa Norte.*
- ✓ *Universidad Católica Santa María.*

2.6.4 Financieros.

La inversión y los gastos que ocasionará la presente investigación son solventados en su totalidad por la graduando.

2.7 CRONOGRAMA.

*Se realizó la presente investigación,
de Enero a Junio con las siguientes acciones:*

- *Elaboración del Proyecto.*
- *Aprobación del Proyecto.*
- *Recolección de Datos.*
- *Interpretación y Análisis.*
- *Informe Final.*



CAPITULO II

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Los datos recogidos en el trabajo de campo mediante la aplicación de la encuesta, fueron agrupados por aspectos, y para su mejor comprensión y visualización presentamos a continuación los cuadros estadísticos debidamente interpretados y analizados. Cabe destacar que la interpretación de los cuadros se basa fundamentalmente en un criterio sistematizador de todo lo tratado, analizado, esclarecido y definido con los trabajadores en el curso de la fase de investigación.

C U A D R O N ° 1**EDAD DE LOS TRABAJADORES**

EDAD	F	%
20 a 30 Años	30	38
31 a 40 Años	40	50
41 a Más Años	10	12
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

En el presente cuadro, se puede observar que el 38%, está dentro de los 20 a 30 años de edad; el 50%, de 31 a 40 años; y en un menor 12%, de 41 a más años. Siendo una población joven, con mayor plenitud tanto física como mental, los cuales se encuentran en proceso de mayor rendimiento y productividad que redundará en beneficio de la Institución.

C U A D R O N° 2

SEXO DEL TRABAJADOR

SEXO	F	%
Masculino	35	44
Femenino	45	56
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

En el cuadro en mención, se puede notar claramente, que del total de trabajadores encuestados el 56%, son de sexo femenino; y el 44%, masculino, claro está, que es mínima la diferencia.

Esto también está condicionado, en cuanto a las mujeres, tiene un trato directo con el público, tal vez, por su mayor tolerancia y amabilidad y el varón, está ubicado en puestos de programación de procesos.

C U A D R O N º 3

LUGAR DE PROCEDENCIA

LUGAR	F	%
Arequipa	45	56
Puno	15	19
Tacna	8	10
Moquegua	7	9
Otros	5	6
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

En lo que se refiere a la procedencia, la mayoría de la población estudiada es del departamento de Arequipa, con un 56%; seguido por Puno, con un 19%; Tacna, con un 10%; Moquegua, con 9%; y otros, con un 6%. Podemos observar, que el 44%, son trabajadores que migraron hacia nuestra ciudad en busca de mejorar su calidad de vida y deseo de superación; por lo tanto, expresamos que Arequipa, se está convirtiendo en el polo de atracción laboral de la zona sur del país.

C U A D R O N° 4

ESTADO CIVIL

ESTADO CIVIL	F	%
Casados	30	38
Solteros	15	19
Convivientes	28	35
Separados	7	8
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACION:

Podemos observar en el cuadro de la referencia, que el 38%, son casados; el 19%, solteros; el 35%, convivientes; y el 8%, separados, lo cual nos demuestra que se encuentran en su mayoría formalmente constituidos; pero también los convivientes, aunque no han formalizado su situación conyugal, asumen una gran responsabilidad de dar seguridad tanto económica como emocional a su familia.

El 19% de solteros, que aún no desean formalizar su situación, pero eso no les exime de tener obligaciones con su familia, y en mucho de los casos, ellos asumen la responsabilidad total de sus padres y hermanos.

C U A D R O N ° 5

GRADO DE INSTRUCCIÓN

INSTRUCCION	F	%
<i>Secundaria Completa</i>	5	6
<i>Superior</i>	45	56
<i>Técnicos-Institutos</i>	30	38
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014

INTERPRETACIÓN:

El cuadro N°5, nos muestra que el 6%, tienen secundaria completa; el 56%, superior; y el 38%, son técnicos; lo que podemos deducir al respecto, que un buen porcentaje, tienen estudios superiores, es decir, son profesionales, lo que contribuye a un mejor rendimiento en la Institución;; de igual manera los trabajadores técnicos, que por lo general estudiaron en Institutos y que desempeñan también un rol importante en la productividad de la institución; y con un menor 6%, los de Secundaria Completa, también son personal muy importante para la institución, ya que por los roles que cumplen contribuyen a que la institución cumpla con los objetivos que tienen planificados.

C U A D R O N º 6

REMUNERACIÓN MENSUAL

INGRESOS	F	%
Mínimo	25	31
Más del Mínimo	55	69
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACION:

El presente cuadro, nos demuestra que él 31%, perciben el sueldo mínimo; y el 69%, más del sueldo mínimo.

Es necesario indicar, que el sueldo mínimo es de 750 soles mensuales; y los que indican más del mínimo, hacen un promedio de ingreso de 800 a 1,300 soles mensuales.

La capacidad adquisitiva juega un papel importante en los niveles de vida, es además, el principal indicador para medir el grado de bienestar de los trabajadores.

Del mismo modo, pensamos que a menor ingreso económico influye de manera incidental el bienestar y quizá redunde en el rendimiento laboral del trabajador.

Cabe resaltar que los ingresos que perciben los trabajadores no pueden ser evaluados desde el punto de vista individual, sino a partir de su estructura familiar, ya que el trabajador tendrá que velar por el sostenimiento de él y el de su familia.



C U A D R O N º 7

NÚMERO DE HIJOS

HIJOS	F	%
1 - 3	45	56
4 - 6	20	25
Sin hijos	15	19
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACION:

En lo que respecta al número de hijos, debemos indicar que con un 56%, hay trabajadores que tienen de uno a tres hijos; con un 25%, tienen de 4 a 6 hijos; y sin hijos, el 19%, que son las trabajadoras que son solteras, o sea, que el 81%, tienen hijos que sostener.

Como se observa, se trata de una población con una elevada carga familiar, siendo necesario que participen en programas de Planificación Familiar, porque con los ingresos que tienen, se ven con serios problemas para poder sostener el hogar pues no se logra cubrir las necesidades básicas en la familia y esto se convierte en móvil de desavenencias y conflictos conyugales, deteriorando las relaciones familiares.

C U A D R O N º 8

CONDICIÓN LABORAL

CONDICION	F	%
Estables	50	62
Contratados	30	38
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar que con un 62%, los trabajadores son estables; y con un 38%, contratados; esto se debe, a que los trabajadores que ya son estables, tienen mayor tiempo en la Institución.

En lo que respecta a los contratados, que es mucho menor el porcentaje en la institución, puesto que ahora se da la contratación por Contrato Administrativo de Servicios, lo que no les permite mejorar su situación laboral, ocasionando conflictos internos en sus labores diarias y también les genera problemas personales y familiares por no tener una seguridad laboral; esto trae consigo como consecuencia tensiones, miedo a ser despedidos, lo que obliga a que el trabajador se vea condicionado a laborar horarios corridos, o estar presionado por el empleador.

C U A D R O N º 9**TIEMPO DE SERVICIO**

TIEMPO	F	%
1 a 3	15	19
4 a 6	25	31
7 a más	40	50
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014

INTERPRETACIÓN:

Como podemos apreciar, los resultados del cuadro son, que el 19%, de los trabajadores tienen de 1 a 3 años de servicio; el 31%, de 4 a 6 años; el 50%, de 7 a más años.

Esto quiere decir, que el personal que labora en la institución es relativamente joven, en cuanto a sus años de servicio; lo que también condiciona, que sus ingresos sean bajos y que no logren una ubicación expectante en la institución; pero también un buen porcentaje de trabajadores, tienen una antigüedad de más de siete años, lo que los lleva a tener una mejor ubicación dentro de la institución y a un mejor ingreso.

C U A D R O N° 10

TENENCIA DE LA VIVIENDA

TENENCIA	F	%
<i>Propia</i>	45	56
<i>Alquilada</i>	23	29
<i>Otros</i>	12	15
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

C U A D R O N° 11

ESTADO DE CONSTRUCCIÓN

ESTADO	F	%
<i>Construida</i>	30	67
<i>Semi-Construida</i>	15	33
TOTAL	45	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

Analizando el cuadro correspondiente a la vivienda, podemos explicar el 56%, tiene vivienda propia; el 29%, alquilada; y otros, el 15%. Generalmente en otros, se considera a los que viven alojados en casa de los padres o de algún familiar. Los que viven en casa alquilada es un porcentaje significativo, lo cual afecta negativamente en el aspecto económico de éstos, ya que tienen que realizar en forma periódica y permanente el gasto de alquiler, viviendo muchas veces inadecuadamente.

En cuanto al estado de la vivienda, es construida de material noble con un 67%; y un 33%, se encuentran semi-construidas, lo cual nos demuestra que debido a la situación socio-económica, es que no han logrado ampliar o culminar la construcción de sus viviendas.

C U A D R O N° 12

SE ENFERMA CON FRECUENCIA

FRECUENCIA	F	%
<i>Si</i>	45	56
<i>No</i>	35	44
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

En el cuadro de la referencia, vemos que el 56%, manifiestan que si se enferman; y el 44% son personas sanas y no tienen ningún problema de salud.

La salud de cada individuo es inseparable de las condiciones y calidad de vida. Es así que podemos determinar claramente que en su mayoría el estado de salud de los trabajadores no es muy favorable.

C U A D R O N° 13

ENFERMEDADES MÁS FRECUENTES

FRECUENCIA	F	%
<i>Respiratorias</i>	20	44
<i>Digestivas</i>	17	38
<i>Otros</i>	8	18
TOTAL	45	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

En este cuadro podemos observar, que el 44%, tiene problemas respiratorios; el 38%, digestivos; y el 18%, otros. En donde están incluidos problemas visuales, de piel, etc.

La enfermedad al igual que otros enemigos humanos, constituyen una amenaza para el individuo y para la sociedad, y en definitiva, para alterar la convivencia.

Los trabajadores en muchos de los casos, esperan verse muy mal para poderle dar la importancia debida, sin considerar que en sus manos se encuentra la prevención de estas enfermedades.

C U A D R O N° 14

RELACIONES FAMILIARES

OPINIÓN	F	%
<i>Buena</i>	22	28
<i>Regular</i>	40	50
<i>Mala</i>	18	22
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

C U A D R O N° 15

RAZONES DE LAS DEFICIENTES RELACIONES

RAZONES	F	%
<i>Problemas económicos</i>	30	50
<i>No existe diálogo</i>	17	28
<i>Irresponsabilidad</i>	13	22
TOTAL	60	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°14, nos muestra que el 28%, manifiesta que sus relaciones son buenas; el 50%, regulares; y el 22%, malas. El cuadro 15, nos presenta que las malas relaciones familiares se deben a problemas económicos, con un 50%; no existe diálogo, un 28%; y por irresponsabilidad de alguno de los cónyuges, un 22%.

Podemos deducir que la familia, se ve afectada por serios problemas, producto de la crisis económica y de condiciones de vida en la que se desenvuelve, haciendo que ésta no cumpla a cabalidad las funciones que como tal debe ejecutar, y por ende, crea problemas en las relaciones familiares y que de todas maneras afecta a los hijos y a la armonía que debe existir en el hogar.

C U A D R O N° 16

INFORMACIÓN DE LA DINÁMICA INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN	F	%
<i>Avisos</i>	12	15
<i>Periódico Mural</i>	16	20
<i>Boletines</i>	13	16
<i>Perifoneo</i>	10	13
<i>Reglamentos</i>	29	36
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en el cuadro, que el 15%, se informa por avisos que envían; el 20%, por el Periódico Mural; el 16%, por Boletines que remiten; el 13%, por perifoneo; y el 36%, están establecidas en el Reglamento Interno.

Todos estos, no son sino, medios de información para dar a conocer algún acontecimiento, los mismos que son enviados por la Jefatura, lo que limita el contacto directo, entre el Jefe y el trabajador.

C U A D R O N° 17

RELACIONES DEL TRABAJADOR CON SUS JEFES

INFORMACIÓN	F	%
Buenas	25	31
Regulares	40	50
Malas	15	19
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la opinión que tienen los trabajadores de sus jefes, casi la mayoría manifiestan que son regulares, con un 50%; con un 31%, son buenas; y con un 19%, malas.

En cuanto a las relaciones laborales, diríamos que aparentemente se demostraría que entre los trabajadores y sus jefes existen armonía, paz laboral; sin embargo, se observa cierta tensión, propias de la realidad en que se desenvuelven.

C U A D R O N º 18

RECIBE CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA
INSTITUCIÓN

INFORMACIÓN	F	%
Si	20	25
No	47	59
Sin datos	13	16
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

Según lo que podemos observar en el cuadro arriba mencionado, el 25%, manifiesta que sí recibe capacitación; el 59%, que no recibe; y sin datos tenemos, el 16%.

Esto nos demuestra que la Institución implementa muy pocos talleres de capacitación a su personal, lo que condiciona el trabajo que realizan, y en muchos de los casos, es muy poco eficiente, trayendo serios problemas a la institución por lo que permanentemente los usuarios se quejan del servicio que brindan.

C U A D R O N º 19

PROBLEMAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES

PROBLEMAS	F	%
Malas relaciones entre compañeros.	50	63
Malas relaciones con sus Jefes.	15	19
Inadecuados ambientes de trabajo.	5	6
No existe promoción del personal.	10	12
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL Arequipa Norte 2014

INTERPRETACIÓN:

En el cuadro sobre problemas laborales, podemos observar que el 63%, manifiesta malas relaciones entre compañeros; el 19%, problemas con sus jefes; el 6%, inadecuados ambientes de trabajo; y el 12%, no existe promoción del personal.

Como podemos observar, el ambiente laboral no es muy favorable; tenemos que tener en cuenta, que el centro de trabajo es un lugar importante para su vida por ser el generador de sus ingresos económicos, que a su vez, sirven para el sustento de la familia.

C U A D R O N° 20

**POR QUÉ SE DAN LAS MALAS RELACIONES
INTERPERSONALES**

MALAS RELACIONES	F	%
<i>No hay incentivos</i>	18	23
<i>No hay un trato equitativo</i>	14	17
<i>No hay ascensos</i>	26	33
<i>Diferencia de haberes</i>	22	27
TOTAL	50	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

En el presente cuadro, podemos observar que el 23%, manifiestan que no hay incentivos; el 17%, no hay trato equitativo; el 33%, no hay ascensos; y el 27%, hay diferencia de haberes. Todo esto nos refleja de que no existe una convivencia laboral en armonía, que no hay una mutua comprensión entre ellos, no siendo posible crear un ambiente de solidaridad y compañerismo, poco favorable para su rendimiento laboral. Se crea este conflicto, porque los sueldos son diferentes entre los trabajadores, y esto se debe, a la condición en que se encuentran, a esto se une, el celo profesional que tienen por la ubicación ocupacional que desempeñan, lo cual conlleva a discusiones verbales.

C U A D R O N° 21

**SERVICIO QUE RECIBE DE LA OFICINA DE BIENESTAR
SOCIAL**

SERVICIO	F	%
Positivo	60	75
Regular	15	19
Negativo	5	6
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014

INTERPRETACIÓN:

El cuadro N° 21, no muestra que el 75%, manifiestan que su labor es positiva; el 19%, regular; y el 6%, negativo.

La labor positiva que manifiestan, nos demuestra que para ellos, la Oficina de Bienestar de Social, es importante; la atención inmediata que realizan en los trabajadores, repercute favorablemente pues se sienten contentos y satisfechos a pesar de las limitaciones que presentan para su acción. Ahora bien, en lo que respecta a las expresiones, regular y negativa, nos demuestra que hay un grupo que se siente descontento y desearía que el Trabajador Social, realice un trabajo más productivo.

C U A D R O N º 22

POR QUÉ ACUDEN A LA OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL

ACUDEN	F	%
<i>Solicitar ayuda o información</i>	20	25
<i>Solicitar trámites a ESSALUD</i>	32	40
<i>Por problemas personales</i>	18	23
<i>Por diversos motivos</i>	10	12
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

El 25%, manifiesta que acuden a la Oficina de Bienestar Social para solicitar ayuda; el 40%, solicitar trámites para ESSALUD; el 23%, por problemas personales; y el 12%, por diversos motivos (Quejas, reclamos por descuentos, etc.).

Estas respuestas nos dan a entender que los trabajadores, desconocen de la verdadera labor de Servicio Social y de sus funciones. Pero si tenemos en cuenta que es costumbre asumir asuntos inmediatos, olvidando sus objetivos de la profesión y dedicarse a la labor netamente paternalista y asistencial, dejando a un lado los objetivos de capacitación, educación y promoción que están incursos en el quehacer profesional del Trabajador Social.

C U A D R O N° 23

**ACTIVIDADES QUE DESEARÍA QUE REALICE LA
OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL**

ACTIVIDADES	F	%
<i>Campañas de Salud</i>	10	13
<i>Charlas de Capacitación</i>	12	15
<i>Trámites Documentarios</i>	20	25
<i>Ayuda en problemas familiares</i>	13	16
<i>Actividades que incidan sobre problemas laborales</i>	25	31
TOTAL	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014*

INTERPRETACIÓN:

Ante esta pregunta, tenemos que el 13%, manifiestan que se realicen Campañas de Salud; el 15%, charlas de capacitación; el 25%, trámites documentarios; el 16%, ayuda frente a sus problemas familiares; y el 31%, actividades que incidan sobre problemas laborales.

Con estos resultados, nos reafirmamos en que el rol del Trabajador Social, está

distorsionado, teniendo que clarificar su labor, tratando de realizar un trabajo de promoción del trabajador y su familia, para lograr mejores niveles de vida y también implementar todo un proyecto, para superar los conflictos laborales y lograr una adecuada integración entre todos los trabajadores, procurando efectivos canales de comunicación.



C U A D R O N º 24**PARTICIPA EN ACTIVIDADES QUE REALIZA LA OFICINA
DE BIENESTAR SOCIAL**

PARTICIPA	F	%
Si	30	38
No	50	62
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores de la UGEL
Arequipa Norte 2014

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en el presente cuadro, que el 38%, si participa; y el 62%, no participa en ninguna actividad.

Los que manifiestan que participan, lo hacen asistiendo a reuniones o dando algunas sugerencias o aceptando algún cambio. Esto nos demuestra que no existe una identificación institucional, y por ende, no hay una buena comunicación, existiendo una barrera entre personas o entre grupos, y ésta puede darse por temores, desconfianza, resentimientos, etc.

2. DIAGNÓSTICO SOCIAL

2.1 UBICACIÓN.

El ámbito de la UGEL Arequipa Norte, comprende los distritos de: Arequipa, Cerro Colorado, Cayma, Sachaca, Tiabaya, Uchumayo, Yanahuara y Yura de la Provincia de Arequipa; y los distritos de Huanca y Lluta, de la Provincia de Caylloma.

Se encuentra ubicada en la Avenida Tahuaycani N° 104, en el Distrito de Sachaca.

A. Identificación.

- *Elevada carga familiar.*
- *Bajos ingresos económicos.*
- *Escaso nivel de participación.*
- *Conflictos familiares.*
- *Regulares relaciones con los Jefes de Área.*
- *Insuficiente comunicación entre el personal por la existencia de subgrupos.*
- *Deficientes salarios.*
- *Insatisfacción laboral.*
- *Desigualdad de condiciones laborales siendo algunos los beneficiarios.*
- *Deficiente política institucional.*

- *Falta de compañerismo.*
- *Inestabilidad laboral.*
- *Trabajo administrativo recargado por la mala administración.*
- *Constantes discusiones y conflictos.*
- *Deficientes relaciones interpersonales entre los trabajadores.*
- *Alta incidencia de problemas de salud.*
- *Problemas de vivienda.*
- *Limitada labor del Trabajo Social.*
- *Falta de programas de capacitación dirigidos a los trabajadores.*
- *Distorsión del rol profesional.*
- *Escasa capacitación.*

B. Descripción de los Problemas.

➤ Bajos Ingresos Económicos.

Se constituye en un problema muy serio porque un porcentaje considerable de trabajadores perciben el sueldo mínimo y si esto lo relacionamos con el número de hijos se agrava esta situación porque los ingresos no les permiten cubrir las necesidades básicas de la familia lo que en muchos casos también origina conflictos familiares y por esto se ven deterioradas.

➤ **Escasos Niveles de Participación.**

Se nota indiferencia de parte de los trabajadores cuando se realiza una actividad para propiciar un mejor acercamiento entre ellos la participación es muy mínima porque generalmente consumen licor y se pelean lo que agudiza más el problema.

➤ **Deficiencia en la Vivienda.**

Las condiciones de la vivienda no son buenas ya que si bien es cierto un mayor porcentaje tiene propia, sus condiciones y mantenimiento son muy limitadas.

➤ **Insuficiente Comunicación.**

No hay buenas relaciones a nivel de jefes ni de compañeros, falta de compañerismo esto dificulta el buen desempeño en las tareas asignadas, y por ende, repercute en la imagen que tiene la institución y esto se agudiza también por las desigualdades en las condiciones laborales y por la inestabilidad laboral que existe según la condiciones de contratación.

➤ **Deficientes Políticas Institucionales.**

No existe una adecuada política laboral, para la contratación del personal ni para la promoción interna; siendo éste, uno de los problemas principales para que existan deficientes salarios, constantes discusiones y conflictos lo que repercute en el rendimiento del trabajador.

➤ **Problemas de Salud.**

Se ve deteriorada la misma que es difícil de ser atendida porque se le está dando mayor prioridad a la alimentación, o en todo caso por no existir una conciencia sobre la importancia de como conservar la salud

➤ **Deficientes Relaciones Interpersonales entre los Trabajadores.**

Este problema se agudiza más por las diferentes condiciones que se encuentran laborando los trabajadores y la inestabilidad en que se encuentran lo que los motiva a un trabajo poco productivo y a tener un carácter violento frente a sus compañeros.

➤ **Falta de Programas de Capacitación dirigido a los Trabajadores.**

La institución no implementa programas de capacitación y si lo hace es muy esporádicamente por lo que el trabajo se ve muy limitado y el servicio que se brinda al usuario no es de buenas condiciones.

➤ **Limitada labor del Trabajo Social.**

Si bien es cierto existe un Trabajador Social su labor es poca efectiva ya que más cumple funciones administrativas pero no un trabajo que redunde positivamente en el bienestar del trabajador repercutiendo de esta forma en la calidad del servicio que brinde la institución al usuario.

C. Priorización de Problemas.

Problema Esencial.

Las políticas laborales que son implementadas por el estado ocasionan problemas socio-económicos y laborales no logrando un ambiente adecuado y una mayor armonía repercutiendo a nivel personal, grupal e institucional.

Problemas Fundamentales.

- *Bajos ingresos.*
- *Deficientes relaciones interpersonales entre los trabajadores.*
- *Insuficiente comunicación.*
- *Insatisfacción laboral.*
- *Desigualdades en las condiciones laborales.*
- *Inestabilidad laboral.*
- *Constantes discusiones y conflictos laborales*

Problemas Incidentales.

- *Condiciones inadecuadas de vivienda.*
- *Falta de participación en actividades programadas.*
- *Conflictos Familiares y conyugales.*
- *Elevada carga familiar.*
- *Falta de presupuesto para programas sociales.*
- *Incidencia en problemas de salud.*
- *Limitada labor de la Trabajadora Social*

3. PRONÓSTICO.

De continuar con esta problemática de las deficientes relaciones interpersonales entre los trabajadores, es probable que se agudice los conflictos a nivel grupal y personal, rompiéndose así, los lazos de compañerismo y relación laboral repercutiendo en forma negativa en su centro de trabajo.

4. POTENCIALIDADES.

- *Trabajadores relativamente jóvenes.*
- *Jefes de las diferentes Áreas.*
- *La Graduando.*
- *Las familias de los trabajadores.*

5. LIMITACIONES.

- *Falta de presupuesto designado para el bienestar de los Trabajadores.*
- *La limitada relación y comunicación entre los trabajadores.*

- *Presencia de algunos subgrupos cerrados entre trabajadores.*
- *Falta de interés de la jefatura para una cohesión entre los mismos trabajadores.*

6. PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCIÓN.

- *La falta de comunicación entre jefes y trabajadores.*
- *Las deficientes relaciones interpersonales entre los trabajadores.*



CAPITULO III

ALTERNATIVA DE ACCIÓN

1. GENERALIDADES.

Como se ha detectado en la investigación uno de los problemas que se ha priorizado son las deficientes relaciones interpersonales entre los trabajadores, problema que es sentido por los tres agentes sociales es por esto que planteamos un plan de trabajo que contribuya a superar esta problemática

Tratando que los trabajadores conozcan las causas de sus problemas y desarrollen sus potencialidades a través de una labor de capacitación y educación social.

2. PROGRAMA.

2.1 IDENTIFICACIÓN.

"EDUCACION SOCIAL"

2.2 JUSTIFICACIÓN.

En el diagnóstico se ha sistematizado la problemática que presenta la realidad investigada, de la cual se ha seleccionado como Problema Objeto de Intervención, las malas relaciones laborales, que trascienden en problemas en el ámbito no sólo personal, sino familiar y laboral.

Con un trabajo directo con los trabajadores contribuir con la integración y fortalecimiento de la unidad laboral para el cumplimiento efectivo de los roles que tienen que cumplir como trabajadores.

2.3 OBJETIVOS.

- Educar y capacitar a los trabajadores para mejorar las relaciones laborales.*

- *Lograr una mejor comunicación, cohesión grupal e integración al interior de la institución.*
- *Fortalecer las relaciones humanas entre todos y cada uno de los trabajadores*

2.4 METAS.

Lograr la participación de los trabajadores en un 90% en los proyecto a implementar.

Lograr una integración y comunicación favorable en un 90 % de los trabajadores.

2.5 ESTRATEGIAS.

- *Agrupar a trabajadores que no tienen una buena comunicación y asignarles trabajos en grupo.*
- *Todas las actividades deben responder a las expectativas de los trabajadores*

2.6 PROYECTOS QUE COMPRENDEN:

Proyecto N° 1:

"Integración Social".

Proyecto N° 2:

"Recreativo".

2.7 RECURSOS GENERALES.

• **Humanos:**

- Director de la UGEL.
- Jefes de Área.
- Trabajadores.
- Familia de los trabajadores.
- Otros profesionales que contribuyan a la solución de los problemas.
- La Graduando.

• **Institucionales:**

- La propia Institución.
- Universidad Católica Santa María.

• **Materiales:**

- Útiles de escritorio.
- Sala de Servicios Múltiples.
- Televisión - CDs.

2.8 PRESUPUESTO GENERAL.

Será proporcionado por la Institución y la graduando.

2.9 RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN.

La Graduando.

3. PROYECTO N° 1.

3.1 IDENTIFICACIÓN.

"INTEGRACION SOCIAL".

3.2 JUSTIFICACIÓN.

Con el presente proyecto buscamos modificar esta situación entre los trabajadores por el problema principal que se presenta de las deficientes relaciones interpersonales no hay favorable integración ni relaciones humanas entre los mismos, por lo tanto consideramos de mucha necesidad efectuar acciones concretas que lleven a superar este problema dando también cumplimiento a los objetivos del

Trabajo Social buscando de esta manera el Bienestar Social.

3.3 OBJETIVOS.

▪ General.

Lograr una interacción y una capacitación social sobre aspectos de integración y comunicación para superar el resquebrajamiento de las relaciones interpersonales y laborales de los trabajadores.

• Objetivos Específicos.

- Contribuir a la armonía laboral.*
- Lograr la participación activa y consciente de todos los trabajadores y en algunas actividades también de la familia.*
- Contribuir al mejoramiento de las comunicaciones entre jefes y entre los propios compañeros.*

3.4 ACCIONES.

➤ ACCIONES DE COORDINACIÓN.

- Director de la UGEL.*
- Con los Jefe de Áreas.*
- Con el Sindicato.*
- Con la Trabajadora Social.*

➤ **ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN.**

- *Entrevistas con el trabajador para hacerle tomar conciencia de su problemática.*
- *Importancia de tener una ocupación laboral.*
- *Las Relaciones Laborales.*
- *La Comunicación como base de las Relaciones Humanas.*
- *Porque es importante un grupo.*
- *La unión y la cohesión grupal.*
- *Problemas laborales de un grupo de trabajadores.*
- *Importancia de la integración entre trabajadores.*
- *La Armonía Laboral.*

➤ **ACCIONES DE MOTIVACIÓN.**

- *Difusión mediante afiches, volantes, trifoliados.*

- *Invitación para que participen en la capacitación.*
- *Confección del Periódico Mural como medio de educación social.*

3.5 CRONOGRAMA.

Esta Proyecto tendrá una duración de tres meses.

4 .PROYECTO N° 2.

4.1 IDENTIFICACIÓN.

"RECREATIVO".

4.2 JUSTIFICACIÓN.

Este proyecto busca a través del deporte lograr la integración de los trabajadores tratando de superar los conflictos que se presentan permanentemente y la falta de comunicación entre los trabajadores.

En este sentido, la implementación de este proyecto, servirá para desarrollar acciones recreativas que les permita armonizar entre ellos, tomando en cuenta la problemática específica que afronta el trabajador en relación al ámbito laboral, de tal manera que el presente proyecto se constituya en un medio de intervención para favorecer la dinámica laboral, y por ende, contribuir al bienestar de los trabajadores.

4.3 OBJETIVOS.

- *Lograr una mayor integración entre los trabajadores.*
- *Propiciar la superación de los conflictos que dificultan su interrelación en la Institución.*

4.4 ACCIONES.

➤ **DE COORDINACIÓN.**

- *Con la Institución para dar a conocer el proyecto y contar con su apoyo y aprobación.*
- *Con los docentes que tendrán a su cargo las actividades recreativas y deportivas.*
- *Con los Jefes de Sección.*
- *Con la Trabajadora Social.*

➤ **DE MOTIVACIÓN.**

- *Motivar a los trabajadores con afiches, laminas.*
- *Publicación de artículos en el periódico mural.*
- *Reuniones con los trabajadores.*

➤ **DE ORGANIZACIÓN:**

- *Inscripción de participantes.*
- *Formación de equipos.*
- *Formación de grupos responsables de las actividades del proyecto.*
- *Árbitros para establecer las fechas.*

➤ **DE ACTIVIDADES:**

- *Campeonato de Vóley.*
- *Campeonato de Sapo.*
- *Campeonato de Fútbol.*
- *Campeonato de Juegos de Salón.*

4.5 RECURSOS:

• **Humanos:**

- ✓ *Jefes de Áreas.*

✓ *Especialistas.*

✓ *Graduando.*

✓ *Trabajadores.*

- ***Institucionales:***

✓ *Campo deportivo de la Institución.*

- ***Materiales:***

✓ *Implementos Deportivos.*

4.6 PRESUPUESTO.

El proyecto será financiado por la Institución.

4.7 CRONOGRAMA.

El proyecto tendrá una duración de tres meses.

CONCLUSIONES

PRIMERA. *Las políticas laborales de nuestro país vienen creando un "malestar" entre los trabajadores, ya que se origina la rivalidad profesional, lo que a corto o largo plazo, va a desencadenar en una desfavorable relación personal-laboral entre estos trabajadores.*

SEGUNDA. *La situación de las deficientes relaciones interpersonales de los trabajadores, se constituye en un problema que les afecta a su desarrollo personal, como en el laboral, perjudicando así su desenvolvimiento y producción al interior de la Institución.*

TERCERA. *Los ingresos económicos de los trabajadores son bajos, y considerando su situación que en gran porcentaje son casados o tienen sus propias familias y su carga familiar, es un promedio de 4 a más hijos, lo que conlleva a que las viviendas resulten ser en algunos casos, insuficientes en comparación con el número de personas que habitan en ella (hacinamiento), le dan mayor importancia a las necesidades de alimentación lo que también origina conflictos familiares.*

CUARTA. *Los factores causales que ha venido generando el problema de las deficientes relaciones interpersonales de los trabajadores, son los siguientes: la diferencia de sueldos, descontento por su ubicación ocupacional, discusiones verbales, agresiones físicas, así como la limitada comunicación, que fue originada por el surgimiento de sub grupos en este centro laboral.*

QUINTA. *Para la no existencia de conflictos laborales, la Institución debe de reorganizar sus políticas sociales en beneficio de su personal con criterios justos de acuerdo a la estructura del país, y de las leyes laborales del Estado.*

SEXTA. *Se afirma que el Proceso Metodológico no es una sucesión rígida de etapas a cumplir, sino más bien, que éstas se interrelacionan constantemente, ya que la investigación es parte de la acción profesional y una tarea presente en todas las etapas.*

SETIMA. *Motivar para una mayor adhesión e integración de los trabajadores, propiciando la confraternidad de todos ellos, para así crear un ambiente de armonía repercutiendo en su mejor desempeño laboral.*

OCTAVA. *Los sueldos de los trabajadores en estudio están muy por debajo del costo de la canasta familiar, condicionando a que tengan problemas económicos, y la consiguiente repercusión en los niveles de vida, que afecta su estilo de vida.*

NOVENA. *El Trabajo Social asume un rol importante dentro de la actividad laboral, brindando acciones de tipo asistencial y promocional destinadas a mejorar las condiciones y situaciones sociales que enfrentan los trabajadores y contribuir a lograr su bienestar social.*

SUGERENCIAS

PRIMERA. *La Oficina de Bienestar Social de Personal de la Institución debe tener mayor autonomía en el desarrollo de sus proyectos, designándosele sus propios recursos para la viabilización de los mismos.*

SEGUNDA. *Frente a la problemática que presentan los trabajadores, el Trabajo Social como profesión y frente a la problemática que presentan los trabajadores, debe encaminar sus acciones a la capacitación, educación social e integración de los mismos, a fin de garantizar su buen desarrollo personal y laboral al interior de la Institución.*

BIBLIOGRAFÍA

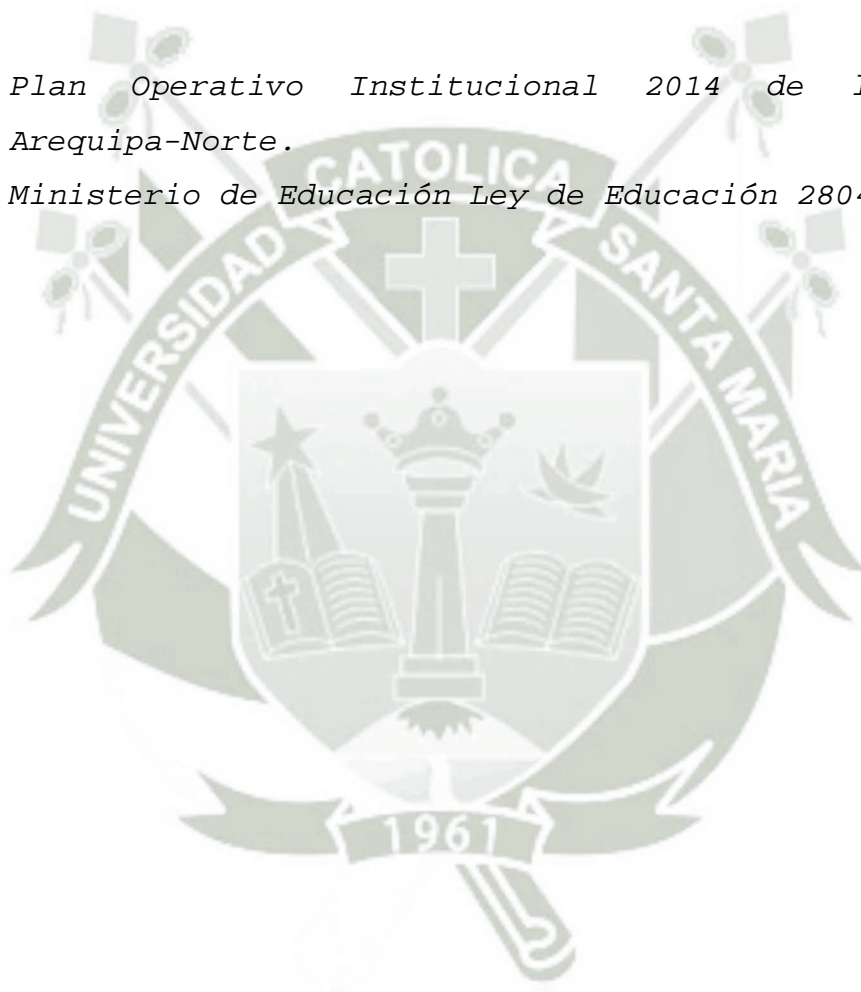
- ALDANA, JORGE** "La Familia en la Perspectiva del Año 2000". Editorial Editorial Magisterio. Lima-Perú. 2000.
- ANDER EGG, EZEQUIEL** "Métodos y Técnicas de Investigación Social. Edit. Humanitas Bs.As. 1999.
- AMAT Y LEON, CARLOS** "Niveles de Vida, Grupos Sociales en el Perú". Centro de Investigación Universidad del Pacífico. Lima-Perú. 1992.
- BAZAN, JUAN FRANCISCO** "Relaciones Humanas en la Educación". Lima-Perú. 1998.
- CAMPOS, CARLOS** "Desarrollo y Bienestar". Editorial OFFSET. Lima - Perú. 2001.
- RUBIO, FATACCIOLI** "Problemática del Perú". Editorial ARCO. Lima-Perú. 2003.
- FINK, ARTHUR** "Campos de Aplicación del Servicio Social". Editorial Humanitas. Buenos Aires. 2000.
- GONZALES, MIGUEL** "La Familia en la Perspectiva del año 2000". Editorial Magisterio. Lima - Perú. 2000.

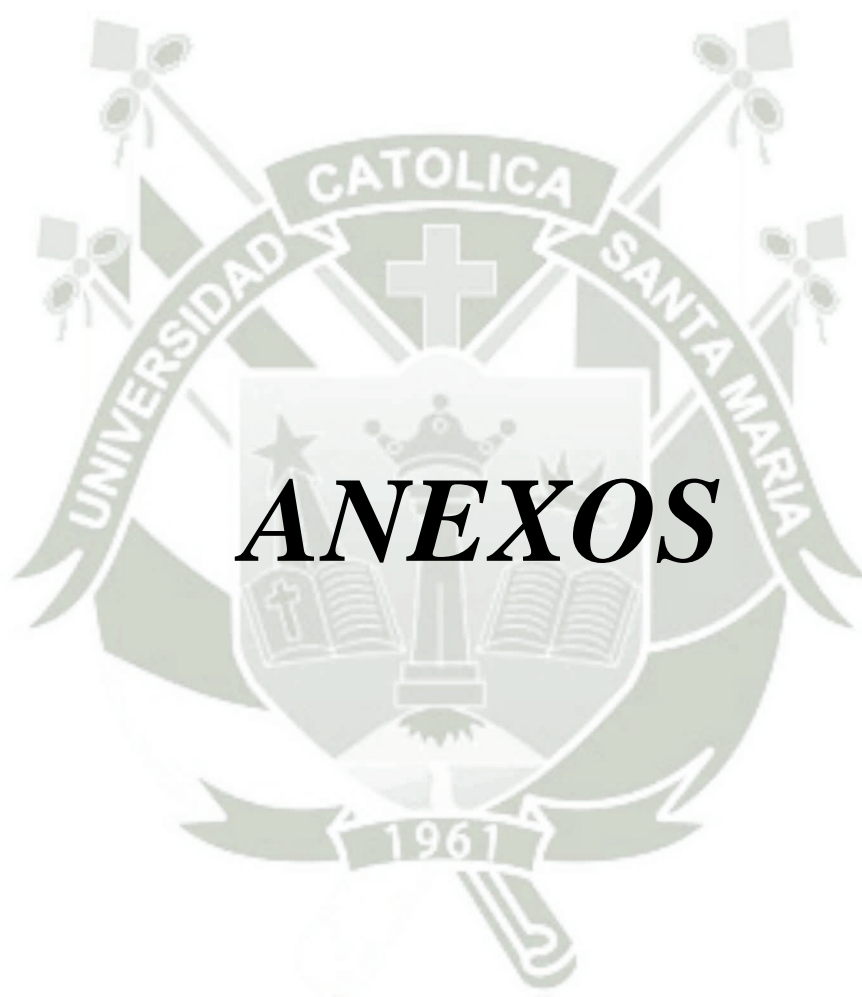
- KATZ, A.** "Administración Pública". Editorial OSA-México. 1999.
- LECLER, JACQUES** "La Familia". Editorial El Tiempo. Barcelona-España. 1999.
- MAISONNUEVE, JEAN** "La Dinámica de los Grupos". Editorial Proted. Argentina. 2001.
- MARQUEZ SAENZ, LINO** "La Comunicación e Integración". Editorial SALVAT, Buenos Aires-Argentina. 2000.
- OFIATE DIAZ, ANGELICA M.** "Impacto Organizacional y Económico de los Servicios" Barranquilla-Colombia. 2002.
- REYES PONCE, AGUSTIN** "Administración de Personal". Editorial LIMUSA. México. 2010.
- RUBIO, FATACCIOLI** "Problemática del Perú-Crisis Económica". Lima-Perú. 2000.
- SHAFRITZ** "El Clima Organizacional Imagen Corporativa. Influencia en la Gestión Empresarial. ESIC. Editorial España, 1987.
- SMITH, EDMUND** "Teoría del Bienestar Social". Editorial Universo. México, 1998.

XAVIER BALLART SPAIN *"Teoría de la Organización: La Evolución Histórica del Pensamiento. Umbral editorial S.A. 2006.*

REVISTAS Y FOLLETOS

- *Plan Operativo Institucional 2014 de la UGEL Arequipa-Norte.*
- *Ministerio de Educación Ley de Educación 28044.*





ENCUESTA

1. EDAD DE LOS TRABAJADORES:

- 20 a 30 años ()
31 a 40 años ()
41 a Más ()

2. SEXO DEL TRABAJADOR:

- Masculino ()
Femenino ()

3. LUGAR DE PROCEDENCIA:

- Arequipa ()
Puno ()
Tacna ()
Moquegua ()
Otros ()

4. ESTADO CIVIL:

- Casados ()
Solteros ()
Convivientes ()
Separados ()

5. GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- Secundaria Completa ()
Superior ()
Técnicos-Institutos ()

6. REMUNERACION MENSUAL:

Mínimo ()

Más del Mínimo ()

7. NUMERO DE HIJOS:

1 - 3 ()

4 - 6 ()

Sin hijos ()

8. CONDICION LABORAL:

Estables ()

Contratados ()

9. TIEMPO DE SERVICIOS:

1 a 3 ()

4 a 6 ()

7 a Más ()

10. TENENCIA DE LA VIVIENDA:

Propia ()

Alquilada ()

Otros ()

11. ESTADO DE CONSTRUCCION:

Construida ()

Semi-construida ()

12. SE ENFERMA CON FRECUENCIA:

Si ()

No ()

13. ENFERMEDADES MAS FRECUENTES:

Respiratorias ()

Digestivas ()

Otros ()

14. RELACIONES FAMILIARES:

Buena ()

Regular ()

Mala ()

15. RAZONES DE LAS DEFICIENTES RELACIONES:

Problemas Económicos ()

No existe diálogo ()

Irresponsabilidad ()

16. INFORMACION DE LA DINAMICA INSTITUCIONAL:

Avisos ()

Periódico Mural ()

Boletines ()

Perifoneo ()

Reglamentos ()

17. RELACIONES DEL TRABAJADOR CON SUS JEFES:

Buenas ()

Regulares ()

Malas ()

18. RECIBE CAPACITACION POR PARTE DE LA INSTITUCION:

Si ()

No ()

Sin datos ()

19. PROBLEMAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES:

Malas relaciones entre compañeros ()

Malas relaciones con sus Jefes ()

Inadecuados ambientes de trabajo ()

No existe promoción del personal ()

20. POR QUE SE DAN LAS MALAS RELACIONES INTERPERSONALES:

No hay incentivos ()

No hay trato equitativo ()

No hay ascensos ()

Diferencia de haberes ()

21. SERVICIO QUE RECIBE DE LA OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL:

Positivo ()

Regular ()

Negativo ()

22. POR QUE ACUDE A LA OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL:

Solicitar ayuda o información ()

Solicitar trámites a ESSALUD ()

Problemas personales ()

Por diversos motivos ()

23. ACTIVIDADES QUE DESEARIA QUE REALICE LA OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL:

Campañas de Salud ()

Charlas de Capacitación ()

Problemas familiares ()

Actividades que incidan sobre los problemas laborales ()

24. PARTICIPA EN ACTIVIDADES QUE REALIZA LA OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL:

Si ()

No ()

