

**PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE APOYO
EDUCATIVO (PAE) DEL COLEGIO SAN FRANCISCO JAVIER SEDE AURORA
EN LA CIUDAD DE PASTO.**

DIANA PATRICIA GUERRERO GUZMÁN

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE APOYO
EDUCATIVO (PAE) DEL COLEGIO SAN FRANCISCO JAVIER SEDE AURORA
EN LA CIUDAD DE PASTO.**

DIANA PATRICIA GUERRERO GUZMÁN

**Trabajo de grado modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial
para optar al título de Administradora de Empresas**

**Asesor:
Esp. GERARDO TORRES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

CONTENIDO

| | Pág. |
|---|------|
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA | 13 |
| 2. JUSTIFICACION..... | 15 |
| 3. OBJETIVOS..... | 16 |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL..... | 16 |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 16 |
| 4. PLAN DE ACTIVIDADES..... | 17 |
| 5. CRONOGRAMA | 18 |
| 6. RECURSOS | 19 |
| 6.1 NECESIDAD DE REALIZAR UN PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL PARA EL PAE EN EL COLEGIO SAN FRANCISCO JAVIER..... | 19 |
| 6.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA..... | 19 |
| 6.3 PROPONER E IMPLEMENTAR ALTERNATIVAS DE BIENESTAR LABORAL PARA EL PAE..... | 21 |
| 6.4 CURSOS DE FORMACIÓN..... | 21 |
| 6.5 TALLER DE LAS 5´S..... | 25 |
| 6.6 VISITAS DE ACERCAMIENTO A LAS FAMILIAS DEL PAE..... | 26 |
| 6.7 ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN | 26 |
| 7. ANÁLISIS Y DISTRIBUCIÓN DE LAS ZONAS DE TRABAJO DEL PAE (PERSONAL DE APOYO EDUCATIVO) DEL COLEGIO SAN FRANCISCO JAVIER SEDE AURORA EN LA CIUDAD DE PASTO. | 28 |
| 8. ORGANIZAR Y SUPERVISAR EL TRABAJO DESARROLLADO POR EL PAE EN EL COLEGIO SAN FRANCISCO JAVIER SEDE AURORA. | 31 |
| 8.1 DESIGNACIÓN DE TAREAS SEGÚN EVENTOS ESPECIALES | 34 |

| | | |
|-----|--|----|
| 8.2 | SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL. | 36 |
| 8.3 | EVALUACIÓN DEL TALLER DE LAS 5´S | 36 |
| 8.4 | EVALUACIÓN DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS AL PAE | 36 |
| 8.5 | ENCUESTA DE VISITA A LAS FAMILIAS DEL PAE | 37 |
| | CONCLUSIONES..... | 39 |
| | RECOMENDACIONES | 40 |
| | ANEXOS | 41 |

LISTA DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Figura 1. Imágenes de la ceremonia de graduación del primer nivel de informática..... | 23 |
| Figura 2. Imágenes de los cursos de muñequería e informática. | 24 |
| Figura 3. Imágenes del taller de las 5´S..... | 25 |
| Figura 4. Imágenes de las actividades de integración..... | 27 |
| Figura 5. Nivel de desempeño PAE mes de septiembre de 2011 | 31 |
| Figura 6. Nivel de desempeño PAE mes de octubre de 2011 | 32 |
| Figura 7. Nivel de desempeño PAE mes de noviembre de 2011 | 33 |
| Figura 8. Nivel de desempeño PAE mes de diciembre de 2011 | 33 |
| Figura 9. Imágenes de los eventos especiales..... | 35 |
| Figura 10. Imágenes del seguimiento al programa. | 38 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1. Cursos de formación programados | 22 |
| Tabla 2. Distribución de zonas de trabajo | 29 |

LISTA DE ANEXOS

| | Pág. |
|--|-------------|
| ANEXO 1. ENCUESTA DE APROXIMACIÓN AL PAE | 42 |
| ANEXO 2. ENCUESTA DE VISITA A LAS FAMILIAS DEL PAE | 43 |
| ANEXO 3. EVALUACION DEL TALLER DE LAS 5'S | 44 |
| ANEXO 4. EVALUACION DE LOS CURSOS | 45 |
| ANEXO 5. FORMATO DE TIEMPOS | 46 |
| ANEXO 6. FORMATO DE SUPERVISIÓN. | 47 |

RESUMEN

La administración y la Gerencia de planta del Colegio San Francisco Javier han mostrado interés por el talento humano y lo perciben como el principal activo, por lo tanto se ha visto la necesidad de favorecer su desarrollo integral tanto a nivel personal como laboral, con el fin de incrementar su satisfacción, la efectividad y el sentido de pertenencia.

ABSTRACT

The administration and management of plant St. Francis Xavier College have shown interest in human talent and see it as the main asset and therefore has been the need to foster their comprehensive development both personally and at work, in order increase their satisfaction, effectiveness and sense of belonging.

INTRODUCCIÓN

Según Kinicki y Kreitner, 2003, “el desempeño de los trabajadores tendería a incrementarse cuando suponen que sus supervisores tienen un interés genuino en su bienestar”¹

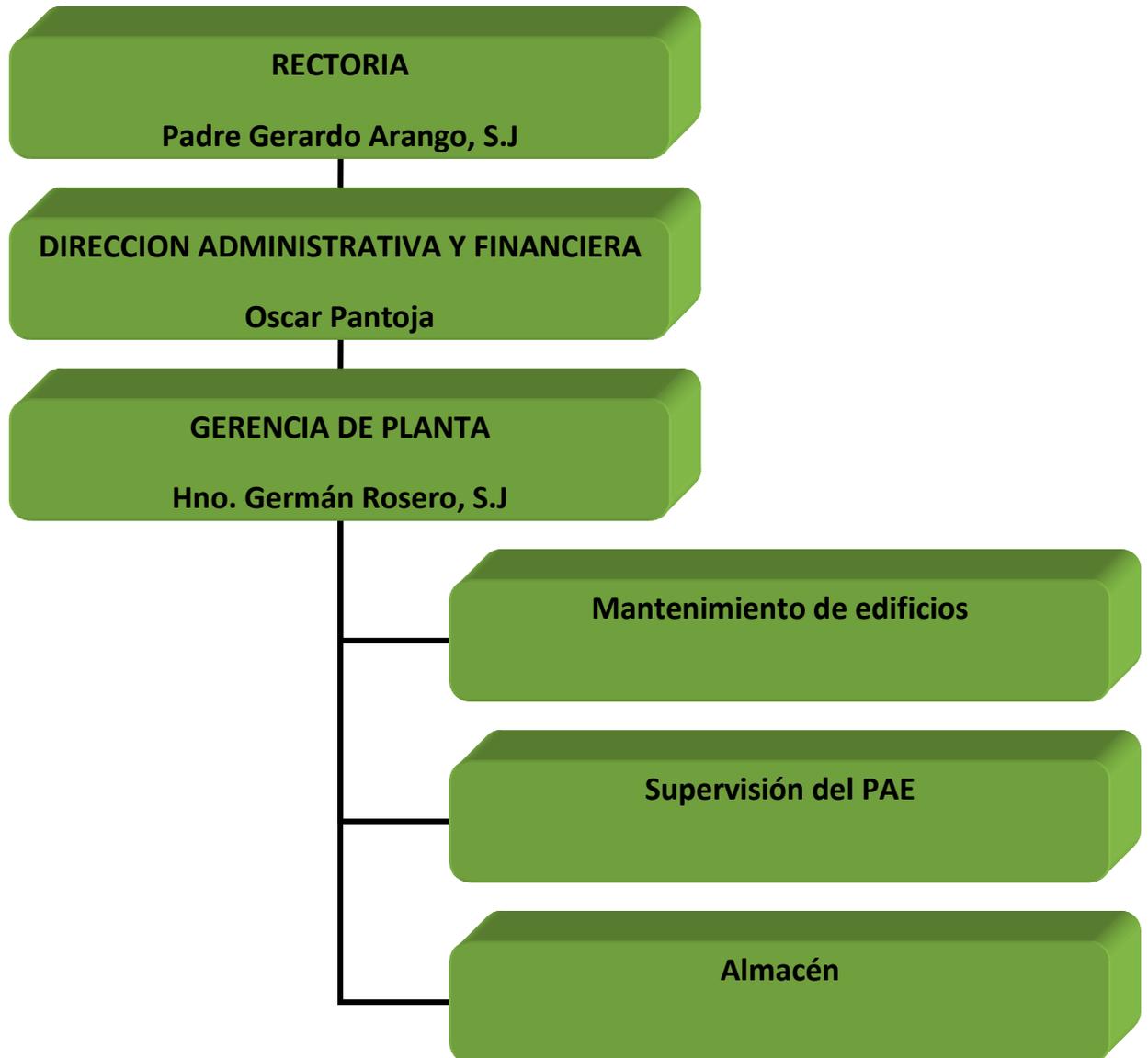
Este aporte de los autores en el comportamiento organizacional es de gran importancia, debido a que el talento humano al percibir el interés de sus superiores se entusiasma y motiva, lo que se ve reflejado en el mejor desempeño de sus actividades.

La vida laboral es muy importante para los seres humanos, por lo tanto si al trabajar no se disfruta lo que se hace y no se siente satisfecho, fácilmente la vida sería estresante y aburrida, por lo anterior el bienestar laboral es una herramienta de gran utilidad en las empresas, que ayuda a mantener empleados satisfechos, motivados y felices.

¹ Kreitner Robert; Kinicki Angelo, “Comportamiento organizacional”, McGRAW-HILL, 2003.

1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En el Colegio San Francisco Javier la estructura administrativa se organiza de la siguiente manera:



Dentro del personal de apoyo educativo (PAE) en la sede de la Aurora actualmente se encuentran laborando 11 personas, 6 en el área de aseo y 4 en el área de jardinería y 1 persona de mantenimiento, la responsabilidad de las

mismas es mantener la infraestructura del Colegio en excelentes condiciones, limpio, ordenado y colaborar en lo que sea necesario.

A pesar de ser una instalación nueva el estado general de la misma en cuanto a limpieza no era el mejor, de manera que se hizo necesario analizar el desempeño del personal de apoyo.

Se encontró que las funciones de supervisión y control de la planta física se asumieron por uno de los miembros del PAE, esta situación generó incomodidad y molestia entre el grupo lo que condujo a la pérdida de la jerarquía en la organización.

Adicionalmente, se observó que la carga laboral no se encuentra distribuida adecuadamente, no existe una zonificación que permita identificar con facilidad el sitio de trabajo y la responsabilidad de cada uno de los miembros del PAE.

Por lo anterior el Padre rector Gerardo Arango Puerta, S.J. encarga la labor de gerenciar el talento humano a un Jesuita con dos objetivos fundamentales: la actividad pastoral y la atención especial que desde hace varios años no se había tenido con el personal del PAE; se designa para este propósito al Hermano Germán Rosero, S.J. como Gerente de Planta, quien a su vez requiere de un pasante para cumplir con las funciones de supervisión del personal y manejo de planta física en la sede de la Aurora.

Se llegó a la conclusión de la necesidad de realizar un programa de bienestar laboral para el personal del PAE en la Sede de la Aurora para mejorar la calidad de vida, el desempeño y la productividad.

2. JUSTIFICACION

La Administración y la Gerencia de planta del colegio San Francisco Javier Sede Aurora han observado la necesidad de implementar un programa de Bienestar Laboral con el fin de que el personal logre equilibrio en todas sus dimensiones, en el entorno familiar, laboral y social, para elevar la motivación, la satisfacción, la productividad, el compromiso y el sentido de pertenencia.

Se pretende demostrar el interés por su vida en general, no solo de puertas hacia adentro de la institución, sino también en su ambiente familiar, realizando visitas de acercamiento para propiciar un excelente clima de trabajo.

Igualmente proponiendo programas de formación en actividades donde ellos participen para generar espacios diferentes donde exista interés por lo que hacen, con todo esto lo que se busca es personas más felices y con mejor calidad de vida.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e implementar un programa de Bienestar Laboral dirigido al PAE (Personal de Apoyo Educativo) del Colegio San Francisco Javier sede Aurora en la ciudad de Pasto.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar la necesidad de realizar un programa de bienestar laboral dirigido al PAE (Personal de Apoyo Educativo) del Colegio San Francisco Javier sede Aurora.
- Proponer e implementar alternativas de bienestar laboral para el PAE.
- Analizar y distribuir las zonas de trabajo del PAE.
- Organizar y supervisar el trabajo desarrollado por el PAE en el Colegio San Francisco Javier sede Aurora.
- Establecer el seguimiento al programa de bienestar laboral que permita verificar y actualizar en el futuro la aplicación del mismo.

4. PLAN DE ACTIVIDADES

| OBJETIVOS | ACTIVIDADES | RESPONSABLE |
|---|---|--|
| Análizar y distribuir las zonas de trabajo del PAE (Personal de Apoyo Educativo) del Colegio San Francisco Javier sede Aurora. | Conocer mediante encuesta como y cual era el trabajo del PAE, y en cuanto tiempo lo realizaban. | Hno. German Rosero, S.J |
| | Zonificar el Colegio con planos y repartir los lugares en proporcion al numero de personas correspondientes. | Hno. German Rosero, S.J Diana Patricia Guerrero |
| | Reunir al PAE para presentarles las zonas y las funciones en cada una de ellas. | Hno. German Rosero, S.J Diana Patricia Guerrero |
| | Realizar un recorrido con el PAE por las zonas que se crearon. | Hno. German Rosero, S.J Diana Patricia Guerrero |
| | | |
| Proponer e implementar alternativas de bienestar laboral para el PAE. | Coordinar la graduacion del primer nivel de informatica. | Hno. German Rosero, S.J Diana Patricia Guerrero |
| | Realizar cursos de Infomatica, Manualidades, Guitarra y Mantenimiento de equipos. | Hno. German Rosero, S.J Diana Patricia Guerrero |
| | Desarrollar un taller de las 5"s. | Diana Patricia Guerrero |
| | Programar con el PAE una visita a sus casas con su familia y llenar una encuesta para identificar la importancia de la misma. | Hno. German Rosero, S.J Diana Patricia Guerrero |
| | | |
| Organizar y supervisar el trabajo desarrollado por el PAE en el Colegio San Francisco Javier sede Aurora. | Realizar recorridos diarios por las zonas de trabajo, siguiendo un formato de supervision. | Diana Patricia Guerrero |
| | Designar tareas según eventos especiales. | Diana Patricia Guerrero |
| | Supervisar a diario que el personal realice sus funciones. | Diana Patricia Guerrero |

5. CRONOGRAMA

| ACTIVIDADES | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ENERO | FEBRERO |
|---|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|---------|
| Conocer mediante encuesta como y cual era el trabajo del PAE, y en cuanto tiempo lo realizaban. | | | | | | | |
| Zonificar el Colegio con planos y repartir los lugares al numero de personas correspondientes. | | | | | | | |
| Reunir al PAE para presentarles las zonas y las funciones en cada una de ellas. | | | | | | | |
| Realizar un recorrido con el PAE por las zonas que se crearon. | | | | | | | |
| Programar con el PAE una visita a sus casas con su familia y llenar una encuesta para identificar la importancia de la misma. | | | | | | | |
| Coordinar la graduacion del primer nivel de informatica. | | | | | | | |
| Realizar cursos de Infomatica, Manualidades, Guitarra y Mantenimiento de equipos. | | | | | | | |
| Desarrollar un taller de las 5's. | | | | | | | |
| Organizar actividades de integracion. | | | | | | | |
| Realizar recorridos diarios por las zonas de trabajo, siguiendo un formato de supervision. | | | | | | | |
| Designar tareas según eventos especiales. | | | | | | | |
| Supervisar a diario que el personal realice sus funciones. | | | | | | | |

6. RECURSOS

- Para el desarrollo de los cursos se vincularan docentes voluntarios que colaboraran en las diferentes actividades a desarrollarse.
- Las actividades lúdicas se llevaran a cabo en las instalaciones del colegio.
- La papelería y los materiales a utilizar para el taller los facilitara el almacén del Colegio.

6.1 NECESIDAD DE REALIZAR UN PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL PARA EL PAE EN EL COLEGIO SAN FRANCISCO JAVIER.

Para continuar por la línea de trabajo del Hno. Germán Rosero S.J. quien buscaba acercarse al personal, velar por su bienestar y contribuir en su desarrollo tanto personal como espiritual, por observación se identifico la falta de interés por el bienestar integral del PAE, se decidió realizar una encuesta para determinar si la percepción era válida y reconocer la situación del personal en el colegio, A continuación se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los 10 miembros del PAE; en el Anexo 1 se presenta la encuesta aplicada.

6.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

- **Pregunta uno:** Usted siente que sus superiores se interesan por su bienestar?

Los 10 encuestados manifestaron que si pero al responder el porqué únicamente tuvieron en cuenta la remuneración económica y las prestaciones de ley que les reconocía el Colegio, de esta manera se concluye que la idea de Bienestar del PAE únicamente corresponde a la estabilidad económica, no tienen en cuenta los aspectos de desarrollo personal y el familiar.

- **Pregunta dos:** Se siente motivado al trabajar?

Los 10 encuestados respondieron que si, se sienten orgullos de trabajar en la institución, a algunos les gusta lo que hacen y sienten estabilidad en el Colegio.

Esta motivación se la puede aprovechar aun mas y mantenerla, no dejarla perder, porque así es más fácil generar cambios y lograr productividad en las labores diarias.

- **Pregunta tres:** La carga laboral es: Alta, Media o Baja?

Ocho contestaron que alta y dos media, se concluye que la cantidad de trabajo es excesivo para la cantidad de personal con que cuenta la sede, se recomienda examinar con detenimiento la asignación de cargas, el número de personas asignadas y los medios (herramientas) de trabajo.

- **Pregunta cuatro:** Considera que la repartición de los sitios de trabajo adecuada?

Siete contestaron que no y tres que si, las personas que contestaron que si fueron los de mantenimiento de jardines, quienes tienen una mejor distribución en las tareas, caso contrario a las señoras del aseo quienes tienen una asignación poco equitativa en las labores, se debería realizar una nueva distribución de las tareas según el tiempo y los espacios por recorrer.

- **Pregunta cinco:** le parece que su desempeño es el adecuado?, Podría dar más de sí mismo?

A la primera parte de la pregunta los diez encuestados contestaron que sí, pero igualmente todos creen que podrían dar más de sí mismos. El PAE tiene un gran potencial de trabajo que se puede aprovechar y desarrollar para alcanzar los niveles de productividad a los que se quiere llegar.

- **Pregunta seis:** sus superiores se han acercado a su entorno familiar?

Los diez respondieron que no, por lo que se debe pensar en la manera de realizar actividades que permitan integrar la familia del trabajador con el Colegio, así como brindar alternativas de desarrollo personal para el mismo, que generen mayor satisfacción en el desempeño de su trabajo.

- **Pregunta siete:** Usted siente que a la institución le interesan sus trabajadores por fuera del colegio?

Los diez contestaron que no, lo que sugiere que se debe realizar diferentes tipos de acercamiento con el PAE, conocerlos más, interesarse por su situación, preguntar por su familia y preocuparse no solo por saber si cumplieron con su trabajo, sino también por su vida personal, esto ayuda a que tengan mayor sentido de pertenencia y a incrementar su satisfacción y su bienestar.

A través de las encuestas realizadas al PAE se pudo concluir que existe la necesidad de motivar aun mas al personal de apoyo educativo demostrando lo importantes que son en la institución, procurando cargas laborales equitativas, incentivando a mejorar su desempeño, interesándose en su integralidad; en su

familia, acercándose a ellos, conociendo sus problemas y su entorno, en su formación, ofreciendo alternativas de formación y en su espiritualidad, prestándoles la asesoría y apoyo por parte de la comunidad Jesuita.

De esta manera se decide que existe la necesidad de realizar un programa de bienestar laboral para el PAE porque el Colegio desea tener un talento humano feliz, motivado y eficiente en su trabajo.

6.3 PROPONER E IMPLEMENTAR ALTERNATIVAS DE BIENESTAR LABORAL PARA EL PAE.

El talento humano es primordial para el Colegio y en cualquier organización, así que se debe velar por su bienestar, porque un empleado feliz y motivado hace a una organización exitosa.

Con el programa de bienestar laboral lo que se pretende es satisfacer las necesidades del individuo, que son: la calidad de vida, la formación y el desarrollo, entre otras, y las necesidades del Colegio, que son: obtener un mejor desempeño, por ende mayor productividad y un colegio más limpio, organizado con colaboradores en armonía con su vida y su trabajo.

6.4 CURSOS DE FORMACIÓN

Como parte del bienestar laboral está el programa de formación, dentro del cual se han desarrollado cursos que el personal propuso, como el de informática el cual les da herramientas para mantenerse actualizados o en muchos casos aprender por primera vez a usar un computador.

El de muñequería de navidad permitió que algunas de las integrantes vendieran sus muñecos, lo que hace de este tipo de cursos una alternativa de diversión y negocio.

Lamentablemente el de Mantenimiento de equipos no se ha logrado por falta de tiempo de los facilitadores, se espera en el primer semestre del año 2012 realizarlo.

Los cursos se abren con la finalidad de ofrecer al personal alternativas de dispersión, donde realicen actividades diferentes que les guste y que contribuyan a su formación personal.

En la tabla 1 se muestran los cursos programados, los participantes y la intensidad horaria. Para el desarrollo de los cursos se pidió la participación ad honorem de los docentes.

Tabla 1. Cursos de formación programados

| Curso | Facilitador | Intensidad Horaria | Integrantes |
|--------------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|
| Infomatica | Efrain Guerrero | 34 Horas | Blanca Ortiz |
| | | | Sara Ordoñez |
| | | | Andrea Jossa |
| | | | Marleny Popayan |
| | | | Maria del Carmen Timaran |
| Muñequeria de navidad | Teresa Reina | 24 Horas | Elvia Lucero |
| | | | Lorena Benavides |
| | | | Maria Eugenia Guzmán |
| Guitarra | Edgar Zuñiga | 24 Horas | Piedad Palacios |
| | | | Roberto Riascos |
| Mantenimiento de equipos | Radio Sanyo | | Yovanni Andrade |
| | | | Alexander Arteaga |

Se observó que el PAE se animaba mucho los sábados al iniciar los cursos, asistían con agrado a desarrollar sus capacidades, se sintieron muy agradecidos porque se les brinda la oportunidad de aprender y formarse, se veía el interés cuando les dejaban actividades extras, se preocupaban por realizar y cumplir a satisfacción con sus responsabilidades, de igual manera los docentes sienten satisfacción al colaborar y les agrada poder ser parte de este programa.

A partir de la última semana de Enero se retomaron nuevamente los cursos, por la disposición de los docentes.

En el año escolar anterior (2010 – 2011) se desarrolló un curso de informática básica para el PAE y al finalizarlo no se realizó la graduación, ni la entrega de diplomas, por lo que se decidió y pareció importante hacerla acompañada de una misa para reconocer el esfuerzo y la dedicación con la que terminaron el curso.

Figura 1. Imágenes de la ceremonia de graduación del primer nivel de informática.



Figura 2. Imágenes de los cursos de muñequería e informática.



6.5 TALLER DE LAS 5´S

A mediados del mes de Noviembre se inicio una charla de las Cinco S, se realizo una S por cada Sábado, se decidió explicar brevemente cada una para que el personal las asimile de mejor manera, inicialmente se explico el significado de cada una Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, a cada una se la relaciono con tres aspectos: El trabajo, el hogar y la vida, y al final de cada charla se dejaba la tarea de practicar en los tres aspectos la S que se aprendió, ejemplo: arreglar los lugares de trabajo, depurar, organizar, visualizar y soñar.

La finalidad es no permitir que sea una capacitación mas, sino dar a conocer herramientas sencillas que nos permitan ser mejores personas, más productivas y con metas claras. El taller fue dinámico y participativo, lo que permitió que el PAE asimilara mejor el tema. La mayoría del PAE fue muy receptivo y lograron ponerlo en práctica e interiorizarlo, les agrada aprender cosas nuevas que les permita mejorar, también hay personas que no les interesa y les parece una pérdida de tiempo, pero escuchan con atención y respetan a los demás. La mayoría piensa que este tipo de talleres deberían dictarse con más frecuencia porque ayudan a motivar y aprender temas nuevos.

Figura 3. Imágenes del taller de las 5´S.



6.6 VISITAS DE ACERCAMIENTO A LAS FAMILIAS DEL PAE

El objetivo de las visitas es buscar que las familias no se sientan ajenas a la institución, al contrario que se consideren parte del colegio, al igual que su familiar directamente vinculado.

Las visitas a la familia del PAE son importantes porque obtenemos una visión global del individuo nos familiarizamos con su entorno y por tanto conocemos mejor al trabajador y se interactúa con él en un espacio diferente al de trabajo.

Las visitas se realizaron después del horario laboral, cada trabajador establecía el día y la hora de la visita, se llegaba a la casa y nos presentábamos, por lo general se encontraban todos los miembros de la familia, igualmente ellos se presentaban, se tenía una charla muy informal con respecto a sus actividades, nos informaron donde trabajaban o estudiaban para conocernos un poco mas y el Hno. Germán Rosero S.J, les explicaba las razones de la visita, la importancia que tenía para el colegio y la comunidad Jesuita acercarse a la familia, conocerlos y de igual manera que ellos nos conocieran a nosotros, explicaba que nosotros con esta visita no pretendíamos observar que tenían en sus casas y que les hacía falta.

Se realizo un total de once visitas, entre los meses de Agosto a Noviembre, de las cuales se puede concluir que:

- Los miembros de la familia y el trabajador se sienten importantes para el Colegio.
- Las familias son muy agradecidas, se sorprenden y emocionan con este tipo de visitas.
- Se propicia un espacio diferente para conocer mejor a las personas, en un ambiente diferente al laboral.
- Se avanza en el nivel de confianza, ellos sienten más cercanía para contar situaciones que ocurren en sus hogares, cuando ellos hablan de algún miembro de su familia uno conoce a quien se refieren y eso se presta para crear mejores líneas de comunicación.

6.7 ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN

Se realizaron misas a las que se invito a participar al trabajador y a su familia, estos actos se acompañaron de un refrigerio con el fin de generar ambientes propicios para la unidad familiar y laboral a través de espacios formativos y recreativos con el fin de que el personal logre un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral.

En el mes de Diciembre se organizaron novenas, en las que se tuvo en cuenta al PAE y se integro a todo el profesorado y al personal administrativo.

Al iniciar en el cargo el Hno. Germán Rosero S.J, propuso al PAE crear un fondo, para préstamos y para financiar actividades propias del PAE, al iniciar la pasantía continuamos con la propuesta y se realizó una lluvia de ideas con el fin de pensar en actividades que podrían servir para recolectar fondos, realizamos dos rifas de anquetas una a mediados de Octubre y la otra en diciembre, se logró recolectar buenas sumas de dinero y actualmente se reglamenta realizar préstamos al personal con cómodas tasas de interés, este tipo de actividades también sirven para integrar al personal porque tienen que trabajar en equipo para conseguir lo que se proponen.

Figura 4. Imágenes de las actividades de integración.



7. ANÁLISIS Y DISTRIBUCIÓN DE LAS ZONAS DE TRABAJO DEL PAE (PERSONAL DE APOYO EDUCATIVO) DEL COLEGIO SAN FRANCISCO JAVIER SEDE AURORA EN LA CIUDAD DE PASTO.

Se realizó un análisis de cargas y distribución laboral por medio de una encuesta realizada por el Hno. Germán Rosero S.J, (anexo 5) para conocer de qué manera trabajaba el PAE, como tenían distribuido el trabajo y cuanto se demoraban en realizarlo.

Se concluyo que existía una inadecuada distribución de las cargas de trabajo, por lo que se planteo una redistribución de la misma.

Estas encuestas sirvieron de base para calcular en cuanto tiempo podrían realizar la labor en cada uno de los lugares.

Distribución de Zonas: Inicialmente se realizó una división del Colegio en 6 zonas de trabajo, teniendo en cuenta que se contaba con 6 personas y cada una de ellas debía tener una carga laboral diaria de ocho horas.

Se organizo una reunión para presentar la nueva distribución de trabajo al PAE, la asignación de las zonas se hizo a través de un sorteo y al final se recorrió las 6 zonas para que se familiaricen con ellas.

Seguimiento y evaluación: El área del Colegio es de 12.000 m² aproximadamente, existen muchos espacios abiertos y la limpieza debe ser constante debido a que son niños los que permanecen en el lugar, para garantizar el cumplimiento de las tareas asignadas y de la calidad de las mismas se realizaron inspecciones periódicas a cada zona, de esta manera se pudo evidenciar que a pesar de que las personas dedicaban todo el tiempo a sus labores las zonas aún permanecían en un nivel inaceptable de organización y en algunos casos no lograban completar la limpieza de su zona. Con lo anterior se concluyó que la carga de trabajo era alta para las seis personas encargadas del aseo.

Acciones de mejora: las directivas del colegio analizan la necesidad de incorporar a dos personas más a partir del mes de Octubre, por ello fue necesario redistribuir las zonas de trabajo disminuyendo cargas para todas con el fin de percibir un mejor trabajo y un Colegio más limpio y organizado. En la **tabla 2** se presenta la distribución de las zonas de trabajo para cada una de las personas responsables.

Tabla 2. Distribución de zonas de trabajo

| ZONA 1 MARIA EUGENIA | | ZONA 2 ANDREA | | ZONA 3 MARIA | | ZONA 4 ELVIA | |
|---------------------------------|--------------|---------------------------------|--------------|-------------------------|--------------|--|--------------|
| SALONES | TIEMPO (MIN) | SALONES | TIEMPO (MIN) | SALONES | TIEMPO (MIN) | SALONES | TIEMPO (MIN) |
| TRANSICION A | 30 | JARDIN A | 30 | SALA DE PROFESORES | 40 | ARTISTICA | 25 |
| TRANSICION B | 30 | JARDIN B | 30 | PATIO 2 | 30 | DANZA | 30 |
| TRANSICION C | 30 | JARDIN C | 30 | HALL ADMINISTRACION | 40 | MUSICA | 20 |
| TRANSICION D | 30 | PRE JARDIN A | 30 | SEPTIMO A | 20 | HALL FRENTE AL AUDITORIO | 40 |
| PRE JARDIN B | 30 | BAÑO | 90 | SEPTIMO B | 20 | HALL ADMINISTRACION Y VIDRIOS EXTERIOR ADMON | 35 |
| BAÑO | 90 | DANZAS | 25 | SEPTIMO C | 20 | ESCALERAS LATERALES | 40 |
| DEPOSITO TEATRO | 20 | OFICINAS | 45 | QUINTO A | 20 | PRIMERO A | 25 |
| GIMNASIO | 20 | PASILLO FRONTAL | 30 | QUINTO B | 20 | PRIMERO B | 25 |
| PASILLO HUERTA | 55 | LUDOTECA | 25 | QUINTO C | 20 | PRIMERO C | 25 |
| ZONAS COMUNES PASILLOS INTERNOS | 60 | ZONAS COMUNES PASILLOS INTERNOS | 60 | INGLES 2 | 20 | PRIMERO D | 25 |
| LONCHERA | 45 | LONCHERA | 45 | BAÑOS SEPTIMO 3 PISO | 90 | BAÑO PRIMEROS | 90 |
| | | | | LONCHERA | 30 | LONCHERA | 30 |
| | | | | RAMPA | 40 | PASILLO CAMERINOS | 30 |
| | | | | CAMERINOS Y PASILLO | 30 | | |
| TOTAL MIN | 440 | TOTAL MIN | 440 | TOTAL MIN | 440 | TOTAL MIN | 440 |
| TOTAL HRS | 7,3 | TOTAL HRS | 7,3 | TOTAL HRS | 7,3 | TOTAL HRS | 7,3 |
| TOTAL H+DESCANSO | 8,0 | TOTAL H+DESCANSO | 8,0 | TOTAL H+DESCANSO | 8,0 | TOTAL H+DESCANSO | 8,0 |

| ZONA 5 PIEDAD | | ZONA 6 ROSA | | ZONA 7 MARLENY | | ZONA 8 BLANCA | |
|---|--------------|-------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| SALONES | TIEMPO (MIN) | SALONES | TIEMPO (MIN) | SALONES | TIEMPO (MIN) | SALONES | TIEMPO (MIN) |
| SALA DE CONFERENCIAS ESCALERAS Y 2 PISO DEL BLOQUE ADMINISTRATIVO | 120 | SEGUNDO A | 30 | BIBLIOTECA | 20 | CAPILLA | 90 |
| SALON DE INGLES 4 | 25 | SEGUNDO B | 30 | TERCERO A | 20 | AUDITORIO | 90 |
| SEPTIMO D | 20 | SEGUNDO C | 30 | TERCERO B | 20 | HALL FRENTE AL AUDITORIO | 40 |
| SEXTO A | 20 | SEGUNDO D | 30 | TERCERO C | 20 | PASILLO TERCER PISO | 70 |
| SEXTO B | 20 | BAÑO SEGUNDOS | 90 | BAÑOS TERCEROS | 90 | PASILLO SEGUNDO PISO | 70 |
| SEXTO C | 20 | INGLES 1 | 20 | CUARTO D | 20 | PASILLO ARTISTICA | 30 |
| SEXTO D | 20 | SALA PROFESORES | 30 | QUINTO D | 20 | PUENTE ARTISTICA | 20 |
| BAÑO SEXTO | 90 | CUARTO A | 20 | BAÑOS QUINTOS | 60 | LONCHERA | 30 |
| TERCERO D | 30 | CUARTO B | 20 | PATIO 1 | 30 | | |
| LONCHERA | 30 | CUARTO C | 20 | INGLES 3 | 20 | | |
| PATIO 1 | 45 | OFICINAS ADMINISTRACI | 60 | SISTEMAS 1 | 20 | | |
| | | LABORATORIO | 30 | SISTEMAS 2 | 20 | | |
| | | LONCHERA | 30 | ESCALERAS CENTRALES 3 A 1 PIS | 50 | | |
| | | | | LONCHERA | 30 | | |
| TOTAL MIN | 440 | TOTAL MIN | 440 | TOTAL MIN | 440 | TOTAL MIN | 440 |
| TOTAL HRS | 7,3 | TOTAL HRS | 7,3 | TOTAL HRS | 7,3 | TOTAL HRS | 7,3 |
| TOTAL H+DESCANSO | 8,0 | TOTAL H+DESCANSO | 8,0 | TOTAL H+DESCANSO | 8,0 | TOTAL H+DESCANSO | 8,0 |

Realizar una mejor distribución del trabajo ha traído consigo aspectos importantes como:

Equidad en las cargas: el personal debe sentir y percibir que las cargas asignadas a cada zona están distribuidas de manera justa, de esta manera se evitan los conflictos por la cantidad de trabajo y también se logra mejorar el clima laboral y no hay inconvenientes entre compañeros porque unos trabajan más que otros.

Satisfacción: el personal se siente complacido por la mejora de las condiciones laborales y la distribución de las cargas.

Mayor productividad en las labores asignadas: al observar que la repartición de trabajo es justa el PAE se motiva para realizar sus labores en los tiempos determinados para ello y de la mejor manera, fue valiosa la llegada de los nuevos integrantes del PAE porque se descargo de trabajo al resto de señoras, permitiéndoles cumplir con sus labores más rápido y mejor.

Zonas más limpias y ordenadas: al hacer responsable a cada persona por su zona es más fácil supervisar y retroalimentar, por lo que cada quien ya sabe los sitios que se le designaron, así que responden de manera adecuada abarcando sus zonas y mejorando su labor cada día.

Al iniciar la nueva distribución de los lugares de trabajo el PAE estaba reacio al cambio, porque no conocían bien las zonas, no sabían cuanto tiempo les podía llevar el asear ciertos sitios, pero con el tiempo se dieron cuenta de que su situación estaba mejorando y que el tiempo alcanzaba perfectamente hasta en los momentos en que el colegio podía estar más sucio, esto facilita el que cumplan con sus funciones y realicen muy bien su trabajo.

8. ORGANIZAR Y SUPERVISAR EL TRABAJO DESARROLLADO POR EL PAE EN EL COLEGIO SAN FRANCISCO JAVIER SEDE AURORA.

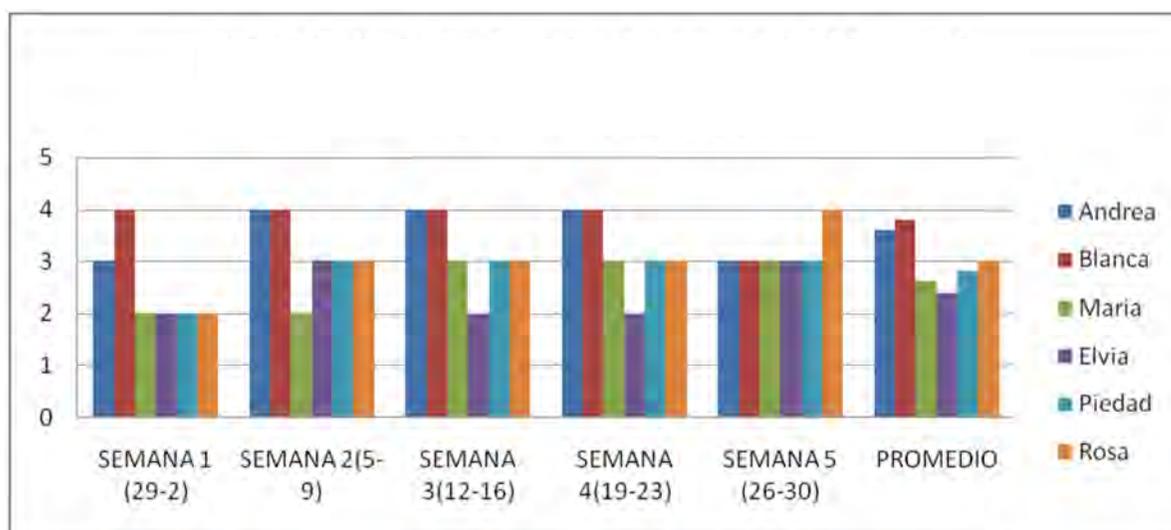
Se realiza un recorrido diario verificando el aseo de las zonas, utilizando un formato de supervisión (anexo 6) donde diariamente se evalúa el desempeño y se califica en dos niveles “cumple” (equivale a 1) o “no cumple” (equivale a 0), el puntaje de la semana constituye la suma de la calificación diaria.

Al final del recorrido de supervisión se realiza una retroalimentación con cada una de las personas con el propósito de que conozcan su desempeño y observen los aspectos positivos y negativos en su trabajo y de esta manera poder mejorarlos y fortalecerlos, de igual manera es importante que ellos conozcan la puntuación que se les da y las razones, para evitar generar malestar e indisponer al trabajador.

En las semanas o días que existen actividades como izadas de bandera, o eventos especiales no se es tan estricto en el cumplimiento porque se entiende que se dificulta la labor de mantener limpio el Colegio.

A continuación se muestran las gráficas del nivel de desempeño mes a mes y por trabajador:

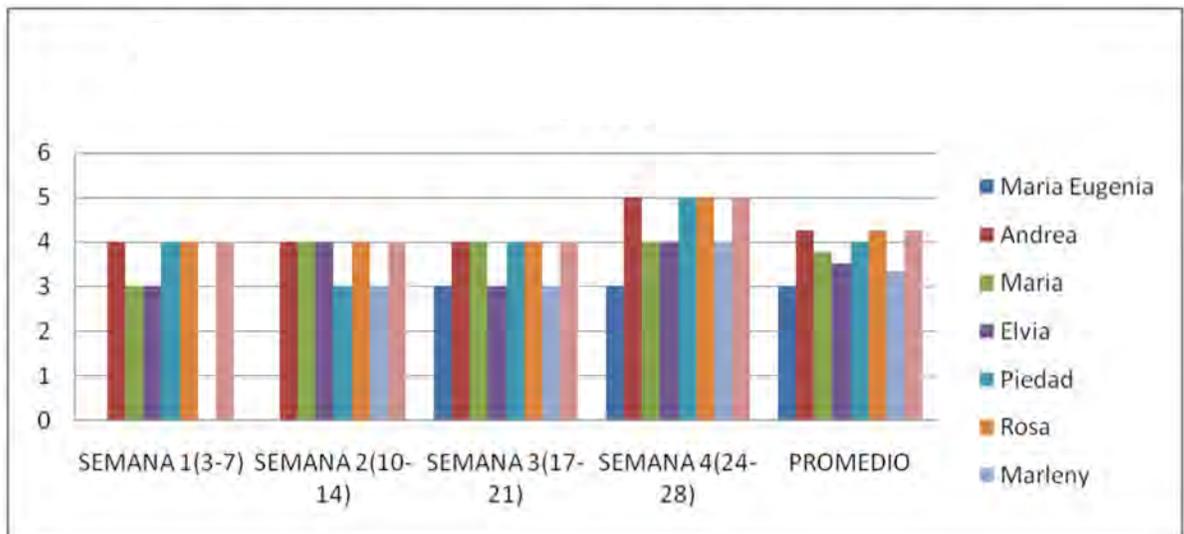
Figura 5. Nivel de desempeño PAE mes de septiembre de 2011



En la figura 5 del mes de septiembre observamos que en promedio los niveles más altos de desempeño los tiene Blanca y Andrea, quienes se encargan del aseo en la zona de pre-escolar y otras zonas de la primaria, aunque no tienen un desempeño perfecto, es mas en la primera semana el desempeño de la mayoría es muy bajo, pero esto se justifica al ser las primeras semanas de adaptarse a las

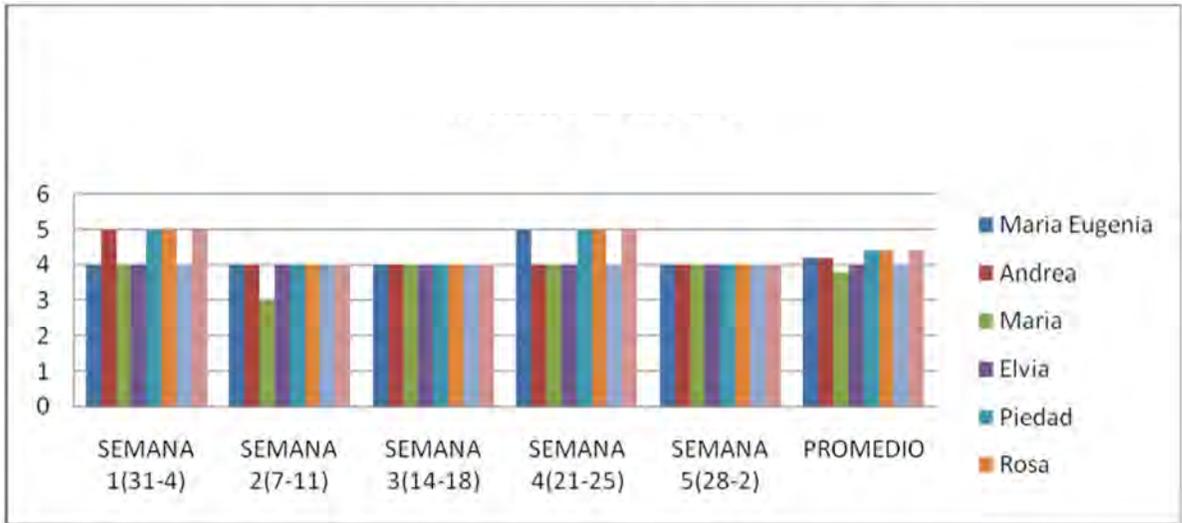
zonas, conocerlas y medir los tiempos establecidos para cada lugar, igualmente el espacio es muy amplio y las seis personas que se encuentran trabajando en el Colegio no son suficientes, se demuestra que es necesario ampliar el personal.

Figura 6. Nivel de desempeño PAE mes de octubre de 2011



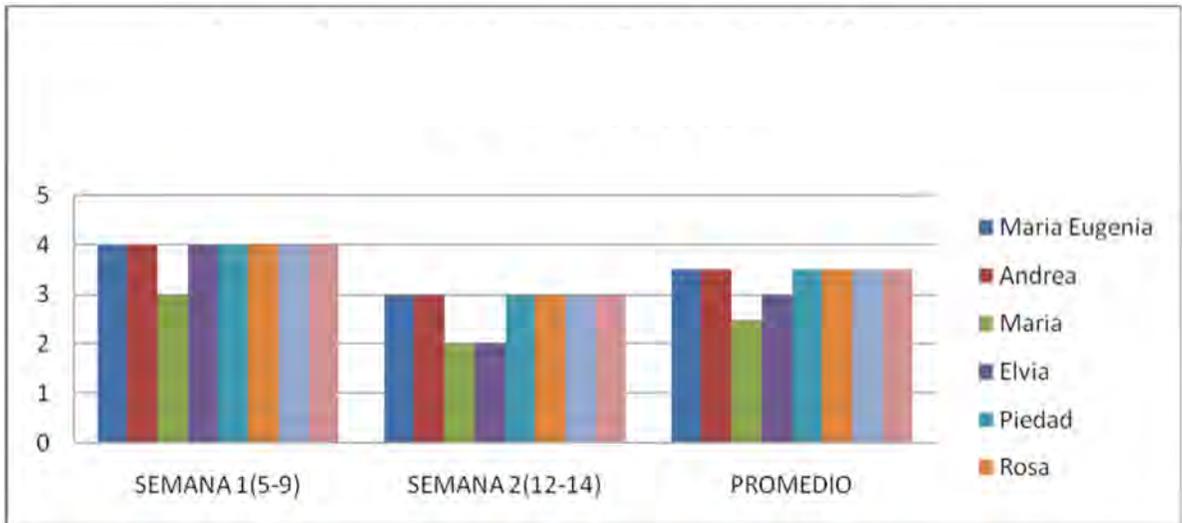
En la figura 6 del mes de Octubre observamos que se van normalizando alcanzando niveles superiores de desempeño, esto gracias a que en este mes llegaron dos personas nuevas para colaborar con el trabajo y observamos que en la ultima semana del mes el desempeño se incremento logrando altos cumplimientos, las cargas se redujeron y se evidencio el cambio.

Figura 7. Nivel de desempeño PAE mes de noviembre de 2011



En la figura 7 del mes de Noviembre observamos mejores resultados y mas uniformes, se observa un gran cambio en el cumplimiento de las zonas, hay pequeñas cosas por mejorar, pero el apoyo de las dos personas nuevas es evidente, hay dos miembros del PAE que son más reacios a mejorar, pero poco a poco y después de tanto insistir se ha observado el cambio.

Figura 8. Nivel de desempeño PAE mes de diciembre de 2011



En la figura 8 del mes de Diciembre se trabajo unicamente dos semanas por las vacaciones colectivas y se realizaron diferentes eventos como novenas, encuentro

de villancicos y las fiestas Javerianas, por lo que el desempeño fue comprensivamente mas bajo.

8.1 DESIGNACIÓN DE TAREAS SEGÚN EVENTOS ESPECIALES

Existe un cronograma de actividades especiales para los cuales se hacen solicitudes previas de sonido, silletería, etc. según el evento.

Por lo general el día anterior se organiza con el PAE lo que se va a necesitar y quien es responsable, para asegurar que todo esté en orden.

Algunos eventos en los que se colabore fueron: Izadas de bandera, Día de los niños, cena especial para los niños de primera comunión, elecciones estudiantiles, entre otras.

Figura 9. Imágenes de los eventos especiales.



8.2 SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL.

El seguimiento a los programas es muy importante porque conocemos la calidad y la opinión que generan las actividades que se realizan.

Además nos retroalimentamos con la información proporcionada por el PAE, conocemos si vale la pena o no continuar con el programa.

8.3 EVALUACIÓN DEL TALLER DE LAS 5'S

El tema a tratar tuvo una excelente aceptación por parte de los asistentes quienes lo percibieron provechoso para su vida laboral y personal.

Las actividades desarrolladas dentro del taller como el enfocar los temas no solo al trabajo, sino a la vida personal y familiar lograron apropiarlo con mayor facilidad y permite dinamismo y participación del personal.

El personal percibió un excelente dominio del tema por parte del facilitador, quien se expuso de manera clara y concreta, creen que la participación de los asistentes fue muy buena y sugieren que es necesario continuar con este tipo de talleres más a menudo porque les permite realizar cambios y mejorar.

Se propone que para proporcionar la continuidad del programa un sábado cada quince días se presenten videos de motivación, o se dicten chalas que proporcionen al trabajador herramientas para mejorar su entorno laboral y personal.

8.4 EVALUACIÓN DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS AL PAE

De la evaluación presentada en el anexo 4 se concluye que el curso de muñequería fue excelente, los integrantes del PAE que participaron en el curso de muñequería quedaron muy satisfechos y animados, quisieran continuar con el curso, su asistencia fue constante, igual que la del facilitador quien estaba dispuesto a enseñar y colaborar, el grupo aprendió a realizar adornos de navidad y algunos los vendieron, el docente fue claro y práctico, el Colegio facilitó los materiales y el sitio donde realizarlo. En el mes de Febrero se retomara el curso por petición del personal del PAE.

A pesar de que el curso de informática se dicta un sábado cada quince días por ocupaciones del docente, los que realizaron el curso opinan que fue excelente, hubo claridad en los temas, dominio por parte del facilitador, les agrado su disposición para aclarar dudas y su constancia.

De igual manera el grupo participó de manera activa, fueron cumplidos y las instalaciones y computadores los facilito el Colegio, es común la recomendación de que continúe el curso, este iniciara a finales del mes de Enero de 2012.

8.5 ENCUESTA DE VISITA A LAS FAMILIAS DEL PAE

- **Pregunta uno:** Usted considera importante la visita realizada por parte de los miembros de la institución a su familia?

Los ocho encuestados respondieron que sí, porque les parece importante que la familia conozca a los miembros del Colegio, y de igual manera que los miembros de la institución conozcan a la familia, también les parece importante que los tengan en cuenta como miembros de la institución al igual que a su familia.

- **Pregunta dos:** Usted ante esta visita sintió: Indiferencia, nervios, alegría u Otro.

Seis de los ocho encuestados respondieron que sintieron alegría, se notaba la emoción al realizar las visitas, se preocupan por atender de la mejor manera y que toda su familia estuviera presente para este momento.

Y dos sintieron nervios, por ser la primera vez que los visitaban en sus hogares y tenían la expectativa del porque de la visita.

- **Pregunta tres:** Qué opinión tiene su familia acerca de este tipo de visitas?

Les pareció que es muy bueno notar el interés y la preocupación del Colegio por el grupo familiar, opinan que el nivel de confianza mejora porque pueden contar con más facilidad sus problemas y sentirse en familia.

- **Pregunta cuatro:** Que otra actividad le gustaría que vincule a la familia?

A los ocho encuestados les agradecería realizar otras actividades como convivencias, recreación para los niños

- **Pregunta cinco:** Le gustaría que se realice la visita nuevamente?

Los ocho encuestados respondieron que sí, porque les gustaría tratar muchos temas que quedaron pendientes y desean tener la oportunidad de conocernos más.

Para el PAE esta visita marco una gran diferencia a la hora de relacionarse con sus jefes, los ven como personas más cercanas que se interesan en su bienestar integral,

Figura 10. Imágenes del seguimiento al programa.



CONCLUSIONES

El conocer a los miembros del PAE en diferentes ambientes sirvió para crear lazos más estrechos de confianza y comunicación.

Entender que el PAE no solo es una parte más del colegio que se encarga del aseo y del mantenimiento, sino una pieza fundamental para que todo funcione adecuadamente, desde la formación en el orden para los niños, hasta la buena imagen del Colegio ante el público.

Todas las inversiones que se puedan realizar en Bienestar Laboral serán recompensadas, porque obtendremos colaboradores más motivados y productivos, y los costos no son altos, se puede realizar buscando como en este caso docentes comprometidos que les interese el bienestar de la Familia Javeriana.

Al demostrar interés por el PAE y sus familias se manifestó un cambio en ellos, en su manera de trabajar y la relación laboral entre empleado – jefe que fue más cercana.

Los cursos de formación permiten al PAE sentirse orgullosos de aprender nuevas herramientas para potencializar sus fortalezas, además los aparta de la rutina de los oficios diarios, se dedican a una actividad diferente que los complementa.

El desempeño del PAE mejoro debido a la distribución de la carga laboral y a las diferentes herramientas de bienestar aplicadas.

Los talleres de motivación arrojan grandes resultados, al PAE le gusta aprender y son muy receptivos, lo que facilita programar actividades diferentes con ellos.

El PAE son grandes seres humanos que se dan totalmente al Colegio, son personas colaboradoras y responsables, es por eso que encontramos personas trabajando muchísimos años en el porqué se sienten una familia.

RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar constantemente cada año con este tipo de programas, porque logran una mejor calidad de vida al trabajador y un mejor desempeño y sentido de pertenencia para el empleador.

Evaluar las actividades o programas a realizar para retroalimentarse y tener la oportunidad de conocer si se cumplió con las expectativas iniciales u observar en que aspectos se puede mejorar.

Vincular en las actividades de bienestar programadas a la familia del PAE para propiciar esa unión y el compartir en familia.

Trabajar por el crecimiento del PAE en todas las dimensiones de la vida, concientizándolos de las capacidades que poseen para desarrollarse.

Realizar talleres de motivación que permitan mantener colaboradores felices y plenos con el trabajo que desempeñan.

Demostrar la grandeza e importancia que tiene el PAE para la familia Javeriana vincularlos en cada actividad y demostrarse agradecidos por el trabajo que realizan.

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA DE APROXIMACIÓN AL PAE

Encuesta de acercamiento al PAE, identificación de ausencia de un Programa de Bienestar laboral.

- Usted siente que sus superiores se interesan por su bienestar?

Si_____ No_____

Porque? _____

- Se siente motivado al trabajar?

Si_____ No_____

Porque? _____

- La carga laboral es:

Alta_____ Media_____ Baja_____

- La repartición de los sitios de trabajo es justa?

Si_____ No_____

Porque? _____

- Le parece que su desempeño es el adecuado?

Si_____ No_____ podría dar más de sí mismo? Si_____ No_____

- Sus superiores se han acercado a su entorno familiar?

Si_____ No_____

- Usted siente que a la institución le interesan sus trabajadores por fuera del colegio?

Si_____ No_____

ANEXO 2. ENCUESTA DE VISITA A LAS FAMILIAS DEL PAE

Encuesta de visita a las familias del PAE, importancia de acercarse y conocer a la familia del personal.

1. Usted considera importante la visita realizada por parte de los miembros de la institución a su familia?

Si____ No____

Porque?_____

2. Usted ante esta visita sintió:

Indiferencia____

Nervios____

Alegría____

Otro, cual?____

3. Que opinión tiene su familia acerca de este tipo de visitas?

4. Que otra actividad le gustaría que vincule a la familia?

5. Le gustaría que se realice la visita nuevamente?

Si____ No____

Porque?_____

ANEXO 3. EVALUACION DEL TALLER DE LAS 5'S

Formato de evaluación del taller de las 5'S.

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL

 EXCELENTE
  MUY BUENO
  BUENO
  REGULAR
  MALO

TALLER: _____

FACILITADOR: _____



5 4 3 2 1

| | | | | | | |
|------------------|---|--|--|--|--|--|
| TEMA | Los temas tratados fueron: | | | | | |
| | El tema le sirvió para su vida y su trabajo: | | | | | |
| | Las actividades desarrolladas le parecieron: | | | | | |
| FACILITADOR | El dominio del tema fue: | | | | | |
| | La claridad con que maneja el tema fue: | | | | | |
| | El material fue: | | | | | |
| TRABAJO DE GRUPO | El grupo participo de manera activa: | | | | | |
| | Su asistencia y cumplimiento a la sesión fue: | | | | | |

COMENTARIOS Y/O

SUGERENCIAS: _____

ANEXO 4. EVALUACION DE LOS CURSOS

Formato de evaluación de los cursos de formación dirigidos al PAE.

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL

 EXCELENTE
  MUY BUENO
  BUENO
  REGULAR
  MALO

CURSO: _____

FACILITADOR: _____



5 4 3 2 1

| TEMA | Los temas tratados fueron: | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|--|--|--|
| | Las actividades desarrolladas le parecieron: | | | | | |
| FACILITADOR | El dominio del tema fue: | | | | | |
| | La claridad con que maneja el curso fue: | | | | | |
| | La asistencia y cumplimiento a las sesiones fue: | | | | | |
| | La disposición para aclarar dudas fue: | | | | | |
| RECURSOS Y MATERIALES | El estado del lugar donde se desarrolló el curso fue: | | | | | |
| | El material fue: | | | | | |
| TRABAJO DE GRUPO | El grupo participo de manera activa: | | | | | |
| | Su asistencia y cumplimiento a la sesión fue: | | | | | |

COMENTARIOS Y/O

SUGERENCIAS: _____

ANEXO 6. FORMATO DE SUPERVISIÓN.

| ZONA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
|----------------------------------|----------------------|---------------|-------------------------|--------------|---------------|-------------|----------------|---------------|----------------------|
| RESPONSABLE ZONA | María Eugenia | Andrea | María del Carmen | Elvia | Piedad | Rosa | Marleny | Blanca | |
| FECHA | | | | | | | | | OBSERVACIONES |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| CUMPLIMIENTO DE LA SEMANA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |