

**TRABAJO REALIZADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA**

**TRABAJO DE GRADO BAJO MODALIDAD SEMINARIO DE GRADO EN:**  
Seminario Gestión del Cambio y la Transformación Personal y Organizacional

**TÍTULO DEL TRABAJO**

Nueva humanización y desarrollo de ambientes de confianza en Instituciones de  
Educación de carácter público

**Realizado por:**

Luz Elena Alarcón Pineda – C.C. 42.105.518  
María Alejandra Loaiza Vergara – C.C. 24.335.676

**Asesor(es):**

Juan Camilo Moreno Orozco – C.C. 75080886

Septiembre, 2023

## 1. Introducción.

Las organizaciones en general esperan tener como resultados avances significativos en la calidad laboral de sus empleados, donde desde el día a día se preocupan por establecer políticas y programas que afiancen sus vínculos, y así lograr mantener un mayor compromiso de los empleados para alcanzar cada uno de los objetivos y metas propuestas en los puestos de trabajo; los análisis realizados y las prácticas aplicadas para mejorar este contexto han sido demasiado amplios, sin embargo se evidencia una necesidad mayor para mantener el factor motivacional en un nivel superior, generando un mayor grado de humanización en los procesos, diseñando estrategias en cuanto a la empatía y creando ambientes de confianza y de trabajo en equipo que conlleve a una buena orientación del cumplimiento del objetivo organizacional.

Por lo tanto, la motivación es prioridad como impulso de los empleados, en donde parte de la importancia es conocer cada factor que motiva al personal para realizar de la mejor manera las actividades. El enfoque de este trabajo está basado en los funcionarios de las instituciones educativas del sector público, donde el propósito fundamental es analizar los factores motivacionales, y (los porqués llevan a justificaciones, los que o para que, llevan a reflexiones y toma de acción) a qué se debe la deshumanización en el relacionamiento de los procesos administrativos en el sector público, en concordancia con los lineamientos de las dependencias de talento humano, al igual que el desarrollo de estrategias que aporten a la empatía con el cliente interno, externo, trabajo en equipo y creación de ambientes de confianza.

## 2. Planteamiento Temático

¿Por qué falta humanización en el relacionamiento de los empleados en las instituciones educativas del sector público? Este tipo de temas y desde nuestra perspectiva como funcionarias del sector público, evidenciamos que existen falencias en el desarrollo correcto y eficaz de políticas y programas que estimulen a los empleados, afectando los

niveles de productividad y de desempeño y más grave aún el deterioro de las relaciones interpersonales con sus compañeros, clientes y superiores. ” *En el mundo de continua disrupción es hora de que las organizaciones cambien de una mentalidad de supervivencia a una mentalidad prospera. Hacer este cambio depende de que una organización se convierta y siga siendo claramente humana en su esencia, porque el entorno actual de dinamismo extremo requiere de coraje, juicio, flexibilidad que solo los humanos pueden aportar*” (Deloitte 2021), con base en lo que dice el autor en *Tendencias Globales de Capital Humano en 2021-Deloitte*. <https://www2.deloitte.com/co/es/pages/human-capital/articles/Tendencias-globales-de-capital-humano-2021.html>.

Es indispensable reconocer que en las instituciones en general trabajan seres humanos, con fortalezas humanas y laborales que deberían ser potencializadas y aprovechadas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, generando espacios laborales seguros, de confianza y un entorno laboral agradable y de relacionamiento entre los empleados, que conlleve a una mejor imagen externa institucional, aprovechamiento eficiente de los recursos, alto sentido de pertenencia, generando altos niveles de motivación.

¿Por qué los empleados de las instituciones educativas públicas buscan su comodidad, sin pensar en la de los demás?, es importante reconocer que estamos en una sociedad que se enfrenta a procesos acelerados de cambios tanto a nivel político, social, tecnológico y cultural, que involucran también, el contexto organizacional, estos cambios en gran parte generados por la pandemia que vivimos hace unos años y que generó en los seres humanos problemas emocionales, psicológicos que por ende afectaron la empatía, la sinergia, las relaciones interpersonales, entre otras.

Por ello, es fundamental entender que debido a las medidas adoptadas en cuanto al distanciamiento social, físico, aislamiento y de cuarentena vividos durante este período difícil, generaron que las personas al regresar a la vida normal y cotidiana tuvieran comportamiento egoístas, debido al miedo y a los altos niveles de ansiedad y al instinto

de supervivencia que cada uno desarrolló.

*Marian Rojas en su libro Una persona Vitamina, nos dice que es ideal encontrar una persona vitamina y ser tú mismo una persona vitamina para los demás, además de reconocer la empatía como cualidad humana maravillosa que nos permitirá construir mejores espacios y ambientes de confianza, donde se nos permita actuar con empatía, con emocionalidad y por supuesto entendiendo desde la dirección y las dependencias que en las instituciones laboran seres humanos con dolores y realidades y no cargos o puestos de trabajo: “Supone la capacidad de ponerse en el lugar del otro y conectar con él y sus emociones. Cuando uno se topa con alguien que sufre y siente empatía hacia esa persona, el cerebro segrega oxitocina de forma natural activándose el sentimiento de generosidad. Eso explica esa sensación que tenemos cuando vemos a alguien sufrir – “¡cómo me gustaría ayudarle! ¡De manera inconsciente sentimos esa necesidad, lo que no deja de ser profundamente bello”! (2021, p.17 capítulo 3).*

*“El organismo libera oxitocina cuando nos comportamos con generosidad y compasión. También se segrega en otros momentos: cuando alguien nos necesita y la mente percibe, o cuando el organismo detecta un entorno amable, relajado y confiado. En cambio, cuando divisa un entorno agresivo, de miedo e incertidumbre, se activa el famoso cortisol” (2021, p.17 capítulo 3).*

¿Por qué en las oficinas de Talento Humano de las instituciones de educación pública existen barreras que generen distanciamiento del empleado y su superior?, para la alta dirección de las Instituciones de educación públicas, es un reto constante propiciar la motivación entre los empleados, que se vea reflejado al final del día en el cumplimiento de los objetivos organizacionales trazados, de esta manera, es importante resaltar que el proceso de gestión del talento humano juega un papel fundamental en la motivación de sus empleados, en la sensibilización de los seres humanos que trabajan allí, en la humanización de los procesos y por ende en propiciar ambientes de confianza, donde se genere un alto grado de participación, comunicación, trabajo en equipo y empatía “*el área de recursos humanos es corresponsable con el resto de la organización de aspectos tan*

*relevantes como el mantenimiento constante de la operación productiva, la elaboración de planes y programas estratégicos y el logro de metas de la empresa” (López, Casique y Ferrer, 2011); por lo que en las empresas existe “una fuerte tendencia a definir y establecer la importancia estratégica de la administración de recursos humanos en las organizaciones, por lo que se integran las decisiones que están directamente relacionadas con el talento humano, con los resultados empresariales” (López, Casique y Ferrer, 2011); es por ello, “que en la actualidad las empresas son más competitivas, lo cual da como resultado que los empleadores dependan de la motivación y el desempeño de sus empleados” (Dessler y Varela, 2011), “siendo así como las personas dejan de ser vistas como un recurso para convertirse en el socio principal del negocio” (Chiavenato, 2007).*

¿Por qué es importante fomentar el liderazgo positivo en las instituciones de educación públicas?, es importante porque los empleados deben sentir que están en el lugar que los inspira a dar más de sí mismos y porque deben crear condiciones en las que las personas sientan una fuerza interior para sacar lo mejor de sí, tal como lo afirma el docente Juan Ricardo Morales de la Universidad de los Andes, los empleados que se sientan a gusto con su ambiente laboral, es indiscutible que pueden dar mucho más a las instituciones, además de potencializar diferentes saberes y aplicar todos sus conocimientos contagiando a sus demás compañeros de trabajo, y esto se traduce en un óptimo trabajo en equipo y un excelente ambiente y clima laboral. El docente Morales nos presenta también los siguientes pilares del liderazgo inspiracional: *“transparencia, compromiso y respeto, los cuales van de la mano con: RE-CONOCER-SE – RELACIONAR-SE y RESPONSABILIZAR-SE, y el relacionamiento de todos estos conceptos se traduce en la CONFIANZA”* de sí mismo y hacia los demás.  
<https://www.youtube.com/watch?v=dA697lqpbTY>

¿Por qué el empleado no dedica tiempo en auto conocerse y en conocer a los demás de manera empática?, el sector público en general, se caracteriza por tener bajos niveles de motivación y por consiguiente de empatía hacia los demás, esto puede ser generado por diversas situaciones, como: deficientes políticas, tipos de contrato poco beneficiosos,

falta de reconocimiento y mal distribución de las cargas laborales, que conllevan a cansancio crónico, físico y mental. En *el video el vuelo de los gansos, una lección del trabajo en equipo*, se muestra la importancia a través de estas aves del trabajo en equipo, del liderazgo transformacional, de delegar actividades, de que haya compañerismo y camaradería entre los compañeros de trabajo y también con sus superiores, entendiendo las debilidades y fortalezas del otro, lo cual conlleva a tener un equipo sólido y solidario y de alto rendimiento, pues sus miembros estarán más comprometidos, cohesionados, asumiendo roles distintos que permita ser personas con una motivación excepcional. Un equipo de alto rendimiento está formado por personas que se encuentran muy motivadas, y que además están altamente satisfechas con el trabajo, con las relaciones interpersonales y con las recompensas.

### **3. Metodología de búsqueda de información.**

La metodología empleada en la realización de este documento fue basada en el método de la recolección de información, a través de fuentes externas como: Google académico, webgrafía, libros, videos, películas y las diferentes sesiones llevadas a cabo del seminario de grado, estos recursos serán citados al final de este trabajo.

La recolección de datos fue tomada de fuentes secundarias, lo anterior teniendo en cuenta que dicha información fue extraída de textos en tiempo pasado, escritos por autores de la materia. Es importante resaltar que lo consultado aun cuenta con soporte técnico, veraz, integridad y suficiencia académica.

Para la selección de la información se abordaron fuentes fidedignas, de autores reconocidos en el área de conocimientos afines y respaldados por elementos teóricos y prácticos.

#### 4. Conclusiones y/o Resultados.

- Desde nuestra perspectiva como funcionarias del sector público, consideramos fundamental el desarrollo correcto y eficiente de políticas y programas que estimulen a los empleados, con el fin de incrementar los niveles de productividad y de desempeño en estas instituciones.
- Es importante que se reconozca en estas instituciones que son seres humanos los que trabajan allí, y que cuentan con fortalezas humanas y laborales que deberían ser potencializadas y aprovechadas, esto con el objetivo que los empleados sientan que son valorados y que estas fortalezas los hagan sentir actores importantes dentro de la organización, con el fin de generar alta productividad, compromiso y sentido de pertenencia.
- Se concluye que en las entidades públicas en general los empleados no aplican la empatía con sus compañeros, por lo tanto se genera un ambiente de trabajo pesado, desmotivado y se pierden los ambientes de confianza dentro de los grupos de trabajo, por ende se afecta el trabajo en equipo y el cumplimiento de las metas propuestas.
- Es también importante reconocer que el liderazgo positivo e inspiracional, debería ser el eje central de este tipo de instituciones, después de leer y estudiar un poco más acerca de este tema concluimos que no hay nada más productivo que un empleado motivado, satisfecho y valorado esto se ve reflejado en los resultados organizacionales y lo más importante se convierte en un gran líder motivacional e inspiracional para los demás, tanto para sus clientes internos, externos y sus superiores.
- El cursar este seminario lo concebimos como una experiencia bastante interesante y enriquecedora, que será de gran utilidad para ser aplicadas las pautas entregadas, no solo a nivel profesional, sino en cualquier proceso y espacio de vida que desarrollemos y vivamos; nos vamos con estrategias que nos permitirán abordar las situaciones de manera más empática y reflexiva, siempre tratando de entender a los demás como un mundo diferente; realmente fue bastante beneficioso y generoso

para nuestros proyectos de vida.

## 5. Bibliografía.

*Deloitte (2021). Tendencias Globales de Capital Humano. Consultado el 07 de septiembre de 2023. <https://www2.deloitte.com/co/es/pages/human-capital/articles/Tendencias-globales-de-capital-humano-2021.html>*

*Marian Rojas. (2021). Encuentra tú persona Vitamina (P.17 capítulo 3), ESPASA. (Original publicado en 2021).*

*López Chanez, F. J., Casique Guerrero, A., y Ferrer Guerra, J. (2011). La administración de recursos humanos en las PYME. México, D.F: Pearson Educación de México S.A.*

*Dessler, G., y Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano (11a. ed.). México, D.F: Pearson Educación de México S.A.*

*Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (8a. ed.). México, D.F: McGraw- Hill Interamericana Editores S.A.*

*Juan Ricardo Morales de la Universidad de los Andes. (2022). Liderazgo inspiracional, ¿Moda o nueva etapa del liderazgo? [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=dA697lqpbTY>*