

Evaluación del desempeño de la **administración en la formación** **trabajadores sociales**

Autora:

Manuela Aracely Olague Chávez

Resumen

El presente estudio tuvo como intención evaluar el desempeño de la administración en la formación de los trabajadores sociales del municipio de Chihuahua". La investigación, tiene un enfoque cualitativo y el método de investigación-acción, utilizando la observación, la entrevista como técnicas fundamentales. La muestra utilizada fueron estudiantes, trabajadores y personal administrativo de la escuela de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua. En los resultados se pudo corroborar que los trabajadores administrativos en la escuela juegan un papel fundamental en la formación de los futuros egresados de la institución.

Palabras clave: Trabajo social, administración educativa, evaluación del desempeño, servicio social.

INTRODUCCIÓN

La administración desempeña un papel fundamental en el funcionamiento eficiente de las instituciones educativas. Los trabajadores sociales en entornos educativos tienen la tarea de abordar diversas problemáticas que afectan a los estudiantes y sus familias tales como: dificultades socioeconómicas, problemas de salud mental, violencia doméstica, entre otros. Se puede afirmar que la gestión adecuada de estos profesionales puede tener un impacto significativo, a la vez que positivo, en la calidad de los servicios brindados a los estudiantes y en la mejora del ambiente educativo en general. La comprensión detallada del papel de la administración y su desempeño en la formación de los trabajadores sociales es esencial para optimizar la colaboración interdisciplinaria y mejorar la eficacia de las intervenciones sociales en instituciones educativas. Además, esta investigación puede proporcionar información valiosa para el desarrollo de políticas educativas que respalden la integración efectiva de trabajadores sociales en entornos educativos.

El presente estudio tiene como objetivo general: evaluar el desempeño de la administración en la formación de trabajadores sociales considerando sus: hechos claves, referentes epistemológicos, fundamentos y dimensiones.

Para darle cumplimiento al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos. (1) Delimitar los hechos claves del trabajo social dentro de la ciencia. (2) Caracterizar la epistemología de los referentes que han sustentado el trabajo social. (3) Determinar los fundamentos

teóricos, estructura y funcionalidad del papel de la administración en la formación de los egresados de trabajo social. (4) Estimar las dimensiones e importancia del papel de la administración en la formación de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua.

Los objetivos anteriormente mencionados responderán a las siguientes preguntas de investigación. (1) ¿Cómo evaluar el desempeño de la administración en el proceso de formación de los trabajadores sociales del municipio de Chihuahua? (2) ¿Cómo caracterizar de forma epistemológica los referentes teóricos que sustentan el trabajo social? (3) ¿Cómo estimar los fundamentos de la praxis del papel de la administración en la formación de los trabajadores sociales del municipio de Chihuahua? (4) ¿Cómo valorar las dimensiones del desempeño de los trabajadores sociales en la formación de los futuros egresados de la escuela de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua?

Gómez (2024) realiza un estudio que valora el nivel de gestión de la administración donde concluye que es importante la integración de la comunicación y manejo de información en la gestión de los recursos para cumplir con las labores de desarrollo y medición del desempeño de los trabajadores sociales. Aunado a ello las instituciones educativas de formadores de trabajadores sociales deben contemplar el recurso humano, el cual debe poseer ciertas cualidades o requerimientos de desempeño como lo son: personas preparadas para cada una de las disciplinas que se examinan en el programa de estudios, personas responsables y comprometidas con el desempeño de los trabajadores sociales.

Por su parte Chinchilla (2021) en un estudio sociocultural así lo demuestra. Reforzando estos argumentos, Sosa (2021) señala que la sociedad es quien aporta la información al trabajador social y por ende la misma sociedad es quién necesita al trabajador social para la realización de las distintas actividades y trámites que requiere la sociedad, por lo tanto, es necesario fomentar una gestión efectiva de los recursos para el desempeño de los trabajadores sociales.

Es aquí donde radica la importancia de los trabajadores sociales, ya que son ellos quienes realizan el trabajo de campo y visitas a hogares, así como las gestiones necesarias para poder otorgar o acceder el apoyo que la persona o la familia necesita. Si los trabajadores sociales poseen habilidades y competencias desarrolladas con eficacia se logrará un trabajo pertinente que estará disponible en cualquier momento para su consulta, ya señalado por Fuentes (2022). Por lo tanto, resulta relevante investigar el papel que desempeña la administración educativa en la formación, supervisión y apoyo de los trabajadores sociales, así como su influencia en el desempeño y satisfacción laboral de estos profesionales.

Este estudio sigue el enfoque cualitativo. Es decir, desde una perspectiva científica enfocada en los sujetos, a la vez que siguiendo el método de investigación-acción. Se establecen los principios teóricos que permitan evaluar en forma cualitativa el desempeño de la administración en la formación de trabajadores sociales. Este estudio, al realizarse en un espacio concreto presenta conclusiones que sólo son aplicables a esta realidad. Sus aportes científicos deberán tomarse como un

estudio de caso, sólo como referente local y relativo al ámbito de su universo, no como principio universal de ciencia.

MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se realiza una caracterización del papel de la administración en la formación y desempeño de los trabajadores sociales en instituciones educativas desde el punto de vista conceptual y normativo. Además, se hace referencias a investigaciones previas relacionadas con la temática, tanto de forma general como específico. En la integración de la información se tiene como fundamento el estado actual de la temática en cuestión.

Considerando los elementos epistemológicos del trabajo social, Parola (2020) concluye, que el trabajo social más que una ciencia, es una técnica, es un arte. La administración se concibe como ciencia, ya que se apoya en principios, normas y leyes que permiten comprender e investigar las causas de ciertos fenómenos en las organizaciones; es técnica, debido a la aplicación combinada de herramientas administrativas y la competencia de las personas para manejarlas; y también es un arte, porque destaca la importancia de la experiencia, el talento individual y la capacidad de aprender del error.

La administración que busca el desarrollo de docentes debe de considerar que formarse como docente conlleva que la persona ha aceptado ser participe como profesor o profesora de una un proyecto personal y reflexiona sobre ello con el objetivo de transformarse a sí misma en su rol docente. Esto supone cuestionar sus antiguas

prácticas, las ideas y prácticas comúnmente aceptadas, e incluso las demandas institucionales, con el fin de mejorar su función como docente y, a su vez, influir en la transformación de la cultura educativa en la que está inmersa, así lo esbozan en su estudio Cárdenas-Rica y Lozano-González (2020).

Desde el punto de vista epistemológico en relación a los fines de la formación del trabajador social, González (2022) resalta que el trabajo social es una disciplina y una profesión dedicada a promover el bienestar de las personas, grupos y comunidades, mediante la intervención en problemas sociales y facilitar cambios en la sociedad. Se enfoca en la resolución de problemas sociales, la promoción de la justicia social y la mejora de la calidad de vida, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad. Los trabajadores sociales actúan en diversos ámbitos como la salud, la educación, la protección social y el desarrollo comunitario, utilizando métodos de intervención que incluyen la atención directa, la mediación, la planificación y la defensa de derechos.

Desde el punto de vista de la praxis, las funciones del trabajador social en el ámbito educativo incluyen abordar las problemáticas individuales del alumnado que afecten su rendimiento académico, tales como el ausentismo, el bajo rendimiento, la desmotivación, dificultades en las relaciones interpersonales, problemas de comunicación y situaciones de inadaptación. Asimismo, deben identificar conductas disruptivas que alteren la convivencia escolar, como el acoso escolar, el maltrato o el ciberacoso. En este marco, el artículo 72 de la Ley General de Educación establece que el trabajador social

debe estar al tanto de los resultados de las evaluaciones realizadas por las autoridades educativas, conocer la evolución y el progreso del sistema educativo nacional, participar con opiniones en temas pedagógicos, en la elaboración de planes y programas de estudio, y proponer políticas que mejoren la calidad y la cobertura de la educación.

Por otra parte, la SEP con un enfoque práctico, define lo que debe hacer un trabajador social. Señala que el trabajador social debe dar seguimiento y atención a los procesos e información que, dentro del ámbito de su competencia, se operan en el sistema integral de información escolar, para el apoyo a la organización y operación escolar. De acuerdo con el artículo 74 de la Ley General de Educación, los medios de comunicación tienen el deber de colaborar en la consecución de los objetivos educativos establecidos en el artículo 7º, respetando los principios señalados en el artículo 8º. El 22 de septiembre de 1910, en conmemoración del centenario de la Independencia, se realizó la ceremonia de reapertura de la Universidad Nacional de México. Años después, el 22 de julio de 1937, el presidente Lázaro Cárdenas y el rector de la UNAM, Luis Chico Goerne, firmaron un convenio que permitió a la Universidad expandir sus actividades en los campos de la educación, la investigación y la promoción cultural. Respecto al Servicio Social, después de 75 años de su creación, se ha identificado la necesidad de establecer un acuerdo que actualice su normativa, permitiendo una mayor coherencia y sistematización en un marco regulatorio unificado. Todo esto con una finalidad específica, dar un marco de referencia que ayude en la práctica del trabajador social en: promover el bienestar de las personas,

desarrollar grupos y comunidades, intervenir en solucionar problemas sociales.

Al revisar investigaciones en las cuales se destacan las dimensiones del trabajo social se han realizado diversos estudios dentro de los que se destacan diversos autores que realizan una revisión sistemática para analizar desde los aspectos contemporáneos las competencias del trabajador social. Los principales resultados del estudio permitieron exponer que el trabajo social constituye una herramienta necesaria para el progreso de una sociedad o un sistema político ideológico.

La interrelación entre la gestión y la formación de trabajadores sociales en el ámbito educativo ha sido un tema de gran interés en la investigación académica, debido a la relevancia de ambos aspectos para el éxito de los programas y servicios sociales dentro de las instituciones educativas (Lillo & Roselló, 2023). En este contexto, Vicencio (2023) propone un modelo basado en competencias para la formación de profesionales de Trabajo Social, evaluando su impacto en el rendimiento laboral. Los resultados indican que las competencias adquiridas son clave para responder a las demandas del entorno laboral, con un desempeño profesional que se ajusta a las funciones y actividades propias del contexto institucional. Además, se identifican nuevas competencias necesarias, como el trabajo social digital, el apoyo socioemocional, el manejo del duelo y la intervención en crisis e incertidumbres.

De igual forma, el estudio “El trabajo social en el siglo XXI: hacia la promoción del bienestar”, realizado por León (2023),

analiza los desafíos contemporáneos del trabajo social desde una perspectiva actual. A través de una metodología mixta, se comparó un grupo bajo supervisión con otro que mantenía su dinámica habitual. Los resultados evidencian carencias en la gestión y supervisión, sugiriendo que estas podrían superarse mediante la adopción de actividades promocionales.

Estos fundamentos teóricos permiten sintetizar parcialmente que la evaluación de la administración al formar los trabajadores sociales debe considerar: desarrollo de competencias del trabajador social, medición de impacto del rendimiento laboral, evaluación de desempeño profesional, así como la promoción del bienestar de los espacios sociales en los cuales se actúa.

METODOLOGÍA

El estudio” posee un enfoque cualitativo y el método de investigación-acción, utilizando la observación, la entrevista como técnicas fundamentales donde los individuos interactúan activamente con su entorno y se reconoce que los participantes tienen diferentes perspectivas y experiencias, se busca comprender cómo construyen su realidad y cómo influyen en ella, donde se integran las acciones de capacitación y preparación de los sujetos para que den solución a sus problemas como lo plantea Javier (2022). Para el desarrollo del proyecto se contempla a los alumnos, personal docente y administrativo de la institución educativa en donde se lleva a cabo dicho proyecto, por lo que es importante que la información recabada sea tratada con suma discreción (Tubilla, 2021). El estudio tiene un enfoque cualitativo ya que se

recopilaron datos para su respectivo análisis, no numéricos para comprender fenómenos complejos y explorar las perspectivas de los participantes, dentro de las principales técnicas e instrumentos utilizados en la investigación cualitativa según Zúñiga et. al (2023).

La metodología de investigación-acción se desarrolla a través de una serie de fases estructuradas que permiten una evolución constante basada en la participación activa y la reflexión crítica (Sánchez & Murillo; 2021). A continuación, se describen estas etapas: Identificación del problema: El primer paso en la investigación-acción es reconocer una problemática o necesidad en un contexto particular. Este desafío puede emerger de las experiencias cotidianas, la práctica profesional o inquietudes expresadas por los propios participantes.

El segundo paso es establecimiento de objetivos y planificación de acciones: Investigadores y participantes colaboran en la formulación de objetivos claros y la planificación de acciones específicas para abordar el problema. Se diseñan intervenciones dirigidas a generar cambios o mejoras significativas.

El tercer paso es el implementar de las intervenciones: Se ejecutan las acciones propuestas, que pueden incluir modificaciones en prácticas, procesos o políticas. A lo largo de esta fase, se recopilan datos relevantes sobre la implementación para facilitar su análisis posterior.

El cuarto paso es el uso de métodos mixtos para la recolección de datos: Se utilizan tanto técnicas cualitativas como cuantitativas para

evaluar el impacto de las intervenciones. Entre los métodos utilizados se encuentran la observación, entrevistas, encuestas y el análisis de documentos.

El quinto paso es un análisis e interpretación de los resultados: Los datos recolectados son analizados y discutidos junto con los participantes. Esta fase busca comprender el efecto de las intervenciones y extraer lecciones que permitan mejorar el proceso.

El sexto paso es el ajuste y perfeccionamiento de estrategias: A partir del análisis de los resultados, se ajustan y perfeccionan las estrategias implementadas. La flexibilidad es esencial para adaptar las acciones a las nuevas circunstancias o necesidades que puedan surgir. Además, se documentan los resultados: Se registran tanto los cambios alcanzados como los aprendizajes obtenidos.

El séptimo paso es asegurar una comunicación clara y transparente para fomentar la retroalimentación continua. Dicha evaluación participativa lleva una retroalimentación de los participantes y de otras partes interesadas.

La evaluación se solicita para medir la efectividad de las intervenciones. Este paso es clave para valorar el éxito de las acciones y realizar ajustes futuros. Un octavo paso es la planificación de nuevos ciclos: A partir de la evaluación y los comentarios recibidos, se prepara un nuevo ciclo de investigación-acción, con el objetivo de continuar mejorando el proceso de manera iterativa.

Desde esa perspectiva el estudio tiene un enfoque de investigación- acción cualitativa. Se realiza basada en análisis reflexivos entre el investigador, sus asesores, y los docentes

que forman parte de la investigación sobre la problemática en cuestión referida en la propuesta, en tal sentido, de abordan cuestiones de interés común como se plantea en los estudios de investigación-acción participativa.

Se considera que el estudio no representa una elección metodológica, sino una elección del objeto que se investigó, así los trabajadores administrativos con los que se trabajó representan el caso a estudiar, por consiguiente, sus unidades de análisis formaron parte de la secuencia didáctica que conformaron los proyectos formativos que se elaboraron como producto del proceso de formación en que se participó de forma directa. Se considera que el estudio da la oportunidad de aplicar una metodología acorde a las exigencias actuales del proceso de desempeño, y a su vez, realizar análisis desde un contexto cualitativo.

Estos pasos del método de investigación incrementan la validez científica de los resultados. Es decir, la precisión y pertinencia de los resultados se concreta por el uso de categorías descriptivas concretas y precisas, la planeación de la investigación en forma sistemática y lógica, la ubicación del rol del investigador dentro del espacio a investigar.

Desde esta perspectiva cualitativa de la investigación-acción se requiere de un enfoque participativo continuo. Ya lo señala Lillo & Roselló (2023), a lo largo de todo el proceso, se valora la participación activa de los involucrados, reconociendo la relevancia de sus conocimientos y experiencias en la investigación. El núcleo de la investigación se centra en interrogantes esenciales que buscan indagar, entender y amplificar

las complejidades inherentes al rol de la administración en la capacitación y rendimiento de los trabajadores sociales en entornos educativos.

Este cuestionamiento surge de la necesidad de explorar las vivencias, puntos de vista y contextos que rodean el tema mencionado previamente, con el fin de esclarecer las dimensiones más profundas y significativas de este fenómeno. Para abordar este tema, se retoma el objetivo general: cómo evaluar el desempeño de la administración en la formación de trabajadores sociales considerando hechos claves, referentes epistemológicos, fundamentos y dimensiones de la acción social.

La entrevista y la observación fueron las principales herramientas que se vinculan con el dialogo de los que se encargan del entrenamiento en las distintas escuelas de trabajadores sociales del municipio y del estado de Chihuahua. Del nivel teórico se utilizó el método análisis documental en la búsqueda bibliográfica para analizar el contenido de las clases y su relación con el entorno social.

En tal sentido se usaron métodos empíricos como entrevistas a trabajadores jubilados para tener una idea desde una perspectiva practica de como ellos observan o definen el papel de la administración en la formación de los trabajadores sociales como lo planteó Collao (2019). La entrevista estructurada dirigida al personal administrativo

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el diagnóstico, en una primera etapa, se realizó un proceso de observación para

delimitar las regularidades fundamentales del trabajo social mediante la valoración de las formas de llevar a cabo el proceso educativo. La aplicación es la segunda etapa fue caracterizar la epistemología de los referentes que han sustentado el trabajo social, así como la determinar los fundamentos teóricos estructura y funcionabilidad del desempeño de la administración de los futuros egresados de los trabajadores sociales. La tercera etapa se estimaron las dimensiones e importancia del papel de la administración en la formación de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua, en ella se detallan las características y se contextualiza y proporciona una visión específica de la singularidad del proceso de desempeño laboral del personal administrativo.

Por último, se verificó la factibilidad teórico-práctica de la estrategia para evaluar el papel de la administración en la formación de trabajadores sociales en el municipio de Chihuahua. Resultados del Diagnóstico. Con el objetivo de conocer en la práctica como se lleva el proceso de desempeño por parte de los trabajadores administrativos de la escuela de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua, se aplicaron un grupo de técnicas tales como, entrevista, revisión documental y observación de entrenamiento y juegos en los que participaron.

La entrevista se realizó de forma directa y abierta con los participantes, con el objetivo de conocer aspectos generales como su nombre y apellidos, sexo, edad, profesión, tiempo de trabajo en el sector, etc. Para ello se tomó como muestra los 26 trabajadores administrativos de un total de 54 trabajadores que componen la plantilla de la escuela de sociales del municipio de Chihuahua. La Tabla No. 1 muestra los resultados de la entrevista a los trabajadores con cargo administrativo.

Tabla No. 1: Resultados de la entrevista a los trabajadores con cargo administrativo.

Sexo	7 hombres 19 mujeres
Edad promedio	45 años
Nivel educacional	Licenciatura
Tiempo de trabajo	8.5 años
Estudios relacionados con el trabajo social	7

Reforzando el análisis de información de la evaluación del desempeño de los administradores de los trabajadores sociales se aplicó una guía de entrevista integrada por las siguientes preguntas:

- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la institución?
- ¿Cuál es su función de desempeño dentro de la escuela?

¿Qué certificaciones o títulos posee relacionados con el sector educacional?

¿Cómo define el trabajo social en México?

¿Cómo evalúa el desempeño de los trabajadores sociales en Chihuahua?

¿Cómo integra la relación administración educando dentro de la escuela?

¿Cómo valora la triada administración, docencia estudiante?

¿Qué estrategias utiliza para estimular la relación estudiante administración desde su radio de acción?

¿Cuál es su filosofía general sobre el desempeño de sus funciones laborales y la relación con los estudiantes?

Una vez tabuladas las preguntas de la entrevista a los trabajadores con cargo administrativo se pudo constatar que los trabajadores con cargo administrativo llevan como promedio 8.5 años de experiencia lo cual se cataloga como un tiempo excelente para dominar coherentemente sus funciones.

Un total de 16 trabajadores posee buena experiencia laboral al constituir el 61 por ciento del total de la plantilla y solo 10 tienen menos de 5 años de experiencia en la escuela lo cual constituye una fortaleza por el conocimiento y dominio de las responsabilidades que a todos y cada uno de ellos les corresponde. Se evidencia que la mayoría de los trabajadores con cargos administrativos cuentan con un nivel intelectual entre licenciatura y maestría y tres de los masters están cursando el doctorado en Ciencias de la Educación, por lo que se cataloga como buen nivel académico.

Es importante señalar que el 38 % lo evalúa entre aceptable y mal por lo que habrá que investigar los motivos por los cuales realizan

dicha valoración para poder realizar estudios que ayuden desde una perspectiva científica a resolver dicha problemática o manera de percibir dicha situación.

Existe un gran sentido de pertenencia de los trabajadores con su institución pues al contrario de los criterios evaluativos con respecto al funcionamiento de las escuelas de trabajadores sociales del país.

Los entrevistados plantean en casi su totalidad que el funcionamiento de la escuela de trabajadores sociales de Chihuahua es excelente o bueno con 92% de aceptación. Sólo el 8 por ciento lo cataloga de aceptable y ningún trabajador dio criterio negativo. En lo referente a las relaciones entre los trabajadores y los estudiantes se pudo comprobar que 19 de los trabajadores entrevistados manifiestan que las relaciones son entre buena y muy buena lo que denota una estrecha vinculación entre el personal administrativos con los futuros egresados de la institución. Seis trabajadores manifestaron que la relación es aceptable y sólo uno declaró que no existía buena comunicación.

La administración de la escuela de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua influye de forma positiva en la formación de sus futuros egresados ya que realizan acciones que motivan el servicio social de los estudiantes tales como: (1) Proyectos de servicio comunitario al brindar a los estudiantes oportunidades para involucrarse en el desarrollo comunitario a través del servicio social, fortaleciendo valores de solidaridad y compromiso social. (2) Programas de mentoría, en estos programas, en los que los estudiantes son guiados por profesionales, pueden motivar un mayor sentido de responsabilidad y

propósito en su formación. (3) Educación en valores y competencias socioemocionales, permite desarrollar habilidades como la empatía, la resolución de conflictos y el liderazgo, que son fundamentales para el crecimiento personal. (4) Talleres participativos, promuevan la discusión sobre temas sociales, justicia, equidad e inclusión, alineados con los valores de la Nueva Escuela Mexicana.

Además, a través del servicio social se logra la vinculación directa con la comunidad lo cual proporciona a los estudiantes un propósito más allá del simple cumplimiento de un requisito académico. Otro elemento importante es que al estar en conexión directa con la comunidad crea un sentido de responsabilidad que motiva a los estudiantes a buscar soluciones de carácter social donde el beneficio es mutuo. Estos hechos permiten concluir dos cosas: La administración de las escuelas de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua tienen un buen desempeño porque, por una parte, influyen positivamente en la formación de sus egresados. Por la otra, realizan un conjunto de actividades dirigidas a la intervención social con impacto social.

Para analizar el criterio de los estudiantes con respecto al trabajo administrativo se realizó un cuestionario de ocho preguntas relacionadas con la temática.

¿Qué edad tienes?

¿Cuál semestre estas cursando?

¿Conoces los trabajadores no docentes de la escuela y sus funciones?

¿Te relacionas con los trabajadores administrativos y de servicios?

¿La escuela realiza actividades conjuntas con los trabajadores no docentes?

¿Puedes identificar las funciones de cada uno de los trabajadores administrativos y de servicios de la escuela?

¿Cómo valoras tu relación con los trabajadores administrativos y de servicio de la escuela?

¿Crees que es importante un buen desempeño de los trabajadores administrativos en tu formación como profesional del trabajo social?

En tal sentido se entrevistaron 40 estudiantes escogidos al azar y que estuviesen de acuerdo a responder la entrevista. En la Tabla no. 2 se presentan los resultados de la entrevista que permite el análisis descriptivo de cada una de las preguntas realizada a los estudiantes.

Tabla No.2: Resultados de las entrevistas a los estudiantes de la escuela de trabajadores sociales

Sexo 30 mujeres 10 hombres

Edad 20.4 años como promedio

Semestre	1ro	2do	3ro	4to	5to	6to	7mo	8vo
	6	6	7	4	5	5	4	3

Los resultados muestran que el 50% de los estudiantes conocen a los trabajadores administrativos, lo que demuestra que existe una interacción entre los trabajadores y los estudiantes del centro, solo seis (6) alumnos manifestaron que no los conoce, pero cinco de ellos son de primer semestre. En los referentes a la relación entre los estudiantes y los trabajadores con cargo administrativo el 50 % de los estudiantes manifiestan que sí se relacionan con los trabajadores no docentes y el 35 plantea que a veces lo que demuestra que el 85 % de los estudiantes de alguna manera se relacionan con los trabajadores administrativos.

La mayoría de los alumnos manifiesta que la escuela de trabajadores sociales si organiza y realiza actividades de conjunto trabajadores y estudiantes, solo un pequeño grupo plantea que no y otros que no saben, sin embargo, prevalecen los que manifiestan el sí. Lo cual contribuye al desarrollo personal al interactuar y establecerse relaciones sociales y estar vinculadas con valores como la responsabilidad social, el compromiso comunitario, el desarrollo personal y profesional, y la necesidad de contribuir al bien común. Para los estudiantes, el servicio social no solo es un requisito académico, sino también una oportunidad para aplicar sus conocimientos en contextos reales, mejorar sus habilidades interpersonales y enfrentar desafíos que les permiten crecer como individuos.

De igual manera en la interacción entre los estudiantes y los trabajadores administrativos, se muestra que más del 50 % de los estudiantes pueden identificar el cargo de los trabajadores no docentes de la escuela y más de un tercio identifica a algunos lo que quiere decir que si se conocen las funciones de los mismos.

En cuanto a la importancia del trabajador administrativo en la formación de los estudiantes se demuestra que la mayoría de los estudiantes plantean que es muy importante las funciones de los trabajadores administrativos lo que denota gran aceptación del personal por parte de los estudiantes lo cual crea un gran compromiso social debido al aprendizaje práctico, desarrollo de habilidades, así como la conciencia social y el interés en participar en proyectos innovadores.

En conclusión, las evidencias de las encuestas permiten evaluar el desempeño de los

administradores en la formación de los estudiantes de la escuela de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua. Ellos se sienten satisfechos con el apoyo que reciben por parte de los trabajadores con cargos administrativos en cuanto al desempeño de sus funciones ya que pueden cumplir con los objetos sociales que les corresponden tales como el desarrollo personal, servicio social y el desarrollo comunitario

Se realizó un proceso de observación que permite analizar los datos vinculados a las dimensiones del desempeño de los administradores en la formación de los trabajadores sociales. Esta observación estuvo dirigida para valorar de forma práctica cómo se lleva a cabo el proceso de interacción administración- estudiantes en la escuela de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua.

Dentro de los parámetros a valorar se encuentra el cumplimiento de sus funciones y horario laboral, relación con los estudiantes y docentes. Los parámetros valorados tuvieron un enfoque de valoración al cumplimiento de aspectos medulares del proceso docente educativo en función de los principios que rigen la Nueva Escuela Mexicana.

Tabla No. 3: Parámetros evaluativos en las observaciones a los trabajadores con cargos administrativos.

Parámetros	Criterios	Resultados
Asistencia y puntualidad a su puesto laboral	Llegar a tiempo a su puesto laboral, así como aprovechamiento de su jornada	Después de realizadas las observaciones se pudo detectar que existe una excelente disciplina laboral ya que los trabajadores cumplen con su jornada y son
Relación con los estudiantes y docentes de la institución	Saludos, interacción comunicativa entre los administrativos y los estudiantes y docentes, realización de actividades conjuntas.	Se pudo observar que la mayoría de los trabajadores administrativos establecen relaciones sociales con los estudiantes.

Para arribar a los resultados anteriores, se realizaron 15 visitas a la escuela de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua, como consecuencia de las observaciones realizadas se plantea que dicha escuela no presenta irregularidades significativas en lo concerniente al cumplimiento y aprovechamiento de la jornada laboral. Por otra parte, se observó un ambiente sano y ameno, excelente interacción entre los trabajadores docentes y administrativos. Se puede patentizar el sentido de pertenencia tanto de alumnos como trabajadores al cuidar y mantener en buen estado tanto las instalaciones como los materiales y medios didácticos.

Entre los principales resultados se pudo comprobar que la administración de la escuela de trabajadores del municipio Chihuahua abordan los desafíos que enfrentan los futuros egresados a través de inventivas innovadoras que sustituyen o eliminan las barreras que limitan el desempeño eficiente de sus labores.

La escuela ha implementa estrategias para enfrentar las barreras que limitan el desempeño de los futuros egresados. Tales como el uso de plataformas tecnológicas y aprendizaje híbrido los cuales permiten a los estudiantes acceder a recursos en línea, tanto para la enseñanza como para la práctica profesional. Esto ha reducido la dependencia del entorno físico y ha facilitado que los estudiantes realicen prácticas profesionales incluso en comunidades remotas, eliminando barreras geográficas y mejorando su alcance social.

Por otro lado, la escuela ha establecido alianzas con diversas organizaciones

gubernamentales y no gubernamentales locales, lo que ha facilitado que los estudiantes puedan realizar prácticas en diversas áreas del trabajo social, expuestos a una variedad de casos que enriquecen su formación y les permiten innovar en la resolución de problemas reales.

En entrevistas realizadas a los egresados del curso anterior han manifestado testimonios sobre la integración efectiva con los egresados bajo los principios de la Nueva Escuela Mexicana: “La transición de estudiante a profesional fue mucho más fluida gracias a la formación integral que recibí, no solo en el aula, sino también en las comunidades donde apliqué mis conocimientos.

El enfoque en la inclusión y la equidad me ha permitido adaptarme rápidamente a los cambios en las políticas sociales, especialmente en mi trabajo con poblaciones vulnerables.” – Egresado de la generación 2023. “La escuela no solo nos preparó académicamente, sino que fomentó la creación de redes de apoyo entre los egresados. Hoy, como trabajador social, sigo en contacto con mis compañeros de clase y juntos hemos implementado proyectos comunitarios que reflejan los principios de la Nueva Escuela Mexicana, especialmente en términos de trabajo cooperativo y respeto a la diversidad.” – Egresado de la generación 2022.

Otros testimonios estuvieron relacionados con la creación de un entorno propicio para el bienestar emocional de los estudiantes en formación: “Los programas de bienestar emocional dentro de la escuela fueron clave para mi desarrollo personal y profesional. Contamos con consejería psicológica, talleres

de manejo del estrés y espacios seguros para expresar nuestras preocupaciones. Esto me permitió afrontar los desafíos del trabajo social de manera más resiliente.” – Estudiante de 4º año. “La escuela implementó un programa de mentoría donde los estudiantes de último año acompañan a los de nuevo ingreso en su adaptación al entorno académico y profesional. Esta iniciativa no solo fortaleció nuestra formación, sino que creó un ambiente de apoyo emocional que ha sido fundamental para enfrentar los retos del trabajo social.” – Egresado de la generación 2021.

CONCLUSIONES

En el presente estudio de investigación-acción participativa, se presentan los resultados de un proceso de observación y análisis del desempeño del personal administrativo en el proceso de formación de los futuros egresados de la escuela de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua, se realizó una caracterización del funcionamiento de la escuela, donde se observaron desde diferentes perspectivas la forma de llevar el proceso.

El estudio proporciona una visión específica de la singularidad del proceso de la evaluación del desempeño del administrador en la formación del trabajador social. Se realiza un análisis y valoración de las estrategias de trabajo y hechos claves por parte de la administración y su aceptación por parte de los estudiantes y docente.

La investigación de enfoque cualitativo, con su método de investigación-acción, se basa en análisis reflexivo entre el investigador, sus asesores y los observadores participantes en

la investigación permite la construcción del conocimiento. Por otra parte, se considera que el estudio de casos no representa una elección metodológica, sino una elección del objetivo que se investigó, y el personal administrativo representan el caso a estudiar. A lo anteriormente expresado, se añade que el investigador posee el título de licenciada en administración y cuenta con diversos postgrados relacionados con el área administrativa y vasta experiencia de trabajo en administración.

Una vez analizados los resultados del estudio, se concluye que la administración de la Escuela de Trabajadores Sociales del Municipio de Chihuahua tiene un desempeño positivo en la formación de los trabajadores sociales. Dicho desempeño, juega un rol clave en la preparación integral de los estudiantes. Su enfoque en la calidad educativa, junto con estrategias innovadoras y un apoyo constante, facilita el desarrollo de competencias prácticas y teóricas en los futuros egresados al promover alianzas interinstitucionales, brindar acceso a recursos tecnológicos, y fomentar un enfoque inclusivo a la vez que equitativo.

Los trabajadores con cargos administrativos en la escuela, tienen un desempeño positivo al participar activamente en actividades dirigidas a intervenciones sociales, refuerzan la naturaleza colaborativa de la institución. Esta participación no solo amplía el alcance y el impacto de los proyectos comunitarios, sino que también fomenta un ambiente de cooperación y liderazgo compartido entre el personal administrativo y académico. El trabajo en equipo dentro de la institución permite una retroalimentación constante, lo cual mejora los resultados tanto en la

formación de los estudiantes como en los beneficios sociales de las intervenciones.

Desde la perspectiva epistemológica en la que los estudiantes son el objeto de la formación, también se ve un desempeño positivo para los administradores en la formación del trabajador social. Los estudiantes de la escuela expresan un alto nivel de satisfacción con el respaldo recibido de los trabajadores administrativos, dado que cumplen con tres pilares claves en la funcionabilidad de la escuela al crear un ambiente de apoyo en el que los estudiantes pueden desarrollarse no solo académicamente, sino también personalmente.

Los procesos de talleres, consejería y programas de mentoría han sido fundamentales para su crecimiento emocional. Con esto el sujeto activo, que es el administrador de la formación y el objeto receptor de la formación, el estudiante, se vinculan en esta interacción permanente de un proceso humano propio del trabajo social. La integración de los estudiantes en prácticas y proyectos de servicio social, bajo el respaldo de la administración, ha permitido que estos apliquen sus conocimientos de manera efectiva, contribuyendo significativamente a las comunidades locales.

Tomando como referencia los fundamentos de la praxis del papel del administrador en la formación de los trabajadores sociales, se evidenció que la administración ha impulsado la creación de vínculos fuertes con comunidades locales, lo que permite a los estudiantes participar activamente en el desarrollo comunitario y aprender en escenarios reales. Este hecho refuerza también la dimensión social y comunitario

de la labor de formación.

La administración de la escuela ha introducido varias innovaciones para enfrentar las barreras que limitan el desempeño eficiente de los futuros egresados, como: La implementación de plataformas de aprendizaje híbrido y el uso de tecnologías avanzadas han eliminado barreras físicas y mejorado la accesibilidad a los recursos educativos, permitiendo que los estudiantes aprendan y practiquen a distancia. Esta es una recomendación que coincide con los principios teóricos señalados por Gómez (2024).

En relación al proceso de valorar las dimensiones del desempeño de los trabajadores sociales es posible una descripción de tres específicas. La primera es el desarrollo de los individuos por medio de la educación en el trabajo social. La segunda es el impacto por medio del servicio social. La tercera dimensión es la promoción del desarrollo comunitario. La primera dimensión se sustenta en los resultados indican que los estudiantes valoran los programas de consejería, talleres de manejo emocional y los espacios seguros para compartir preocupaciones. Los testimonios muestran que estos programas han fortalecido la resiliencia y el bienestar mental de los estudiantes, mejorando su desempeño académico y profesional.

Retomando la segunda y tercera dimensión es importante destacar que: La creación de alianzas con organizaciones comunitarias y gubernamentales ha propiciado a los estudiantes realizar prácticas diversificadas y especializadas, asegurando que estén expuestos a una amplia gama de experiencias que enriquecen su formación profesional.

Es un hecho que la administración marcha alineada con los principios de la Nueva Escuela Mexicana, enfocándose en la inclusión, la equidad y el respeto a la diversidad. Los egresados expresan que esta preparación les permitió adaptarse rápidamente a las políticas sociales emergentes. Testimonios de egresados destacan cómo la escuela los preparó para abordar problemáticas comunitarias reales y para trabajar en equipo en un marco de respeto y colaboración.

Las redes de apoyo entre egresados y la escuela continúan activas, facilitando proyectos conjuntos de impacto social. Así mismo en estas dimensiones de servicio social y desarrollo comunitario las iniciativas fuera de la institución, como programas de voluntariado y prácticas en comunidades vulnerables, refuerzan su sentido de propósito y contribuyen a su bienestar integral.

Se puede señalar que el objetivo general de este estudio, a saber, evaluar el desempeño de la administración en la formación de trabajadores sociales considerando sus hechos claves, referentes epistemológicos, fundamentos y dimensiones se cumple cabalmente. El rol de la administración de la Escuela de Trabajadores Sociales del Municipio de Chihuahua ha sido determinante para la formación integral de los estudiantes.

Entre los hechos claves se detectaron: su enfoque en la calidad educativa, la innovación y el apoyo constante, que ha facilitado el desarrollo de competencias prácticas y teóricas de los trabajadores sociales. En el enfoque epistemológico que es el centrarse en el objeto activo del trabajo social se destaca

que el promover alianzas interinstitucionales, implementar tecnologías avanzadas y fomentar un enfoque inclusivo y equitativo, la administración ha logrado eliminar barreras que limitaban el acceso y la eficiencia en el aprendizaje.

En relación a los fundamentos y dimensiones del desempeño, se puede ver que el personal administrativo, al involucrarse activamente en las intervenciones sociales y proyectos comunitarios, ha fortalecido el espíritu colaborativo y de liderazgo compartido, lo que ha enriquecido la formación de los estudiantes. Aquí nuevamente los estudiantes, como objeto epistemológico de la formación, expresan un alto nivel de satisfacción con el apoyo recibido, destacando el impacto de los talleres, la consejería y los programas de mentoría en su crecimiento personal y emocional.

Otro elemento clave que permite estimar la dimensión e importancia del papel de la administración en la formación de trabajadores sociales del municipio de Chihuahua es la integración de los estudiantes en prácticas y proyectos de servicio social, respaldados por la administración.

Esta dimensión de servicio social a la vez de impulsar el desarrollo comunitario, les ha permitido aplicar sus conocimientos en escenarios reales, contribuyendo significativamente al desarrollo comunitario. Además, la creación de alianzas con organizaciones comunitarias y gubernamentales ha diversificado sus experiencias formativas.

Como conclusión de este estudio se puede afirmar que se ha cumplido el objetivo

general y los objetivos específicos de este estudio. Las evidencias muestran que la administración de la escuela también ha alineado sus esfuerzos con los principios de la Nueva Escuela Mexicana, promoviendo la inclusión, la equidad y el respeto a la diversidad. Estos son referentes del desempeño y del supuesto epistemológico del trabajador social. Los egresados reconocen que esta preparación les ha permitido adaptarse a las políticas sociales emergentes y abordar problemáticas comunitarias de manera colaborativa.

Este hecho ratifica los elementos de la teoría y la praxis. Por último, los programas de consejería y manejo emocional han sido valorados positivamente por los estudiantes, quienes reportan un fortalecimiento en su resiliencia y bienestar, lo que ha mejorado su desempeño académico y profesional.

Las iniciativas de voluntariado y prácticas en comunidades vulnerables también han reforzado su sentido de propósito, contribuyendo a su bienestar integral y a un impacto social positivo. Con ellos se destacan las tres dimensiones de desarrollo personal, servicio social y desarrollo comunitario que son esencia del desempeño de la administración en la formación del trabajador social.

Como límite de este estudio se ratifica que esta investigación es un caso que sigue la investigación cualitativa dentro del paradigma de investigación acción cuyas conclusiones sólo son aplicables al contexto en el cual se realizó el proceso indagatorio. Cualquier inferencia o deducción científica que se derive posteriormente debe ser evaluada dentro del marco de la ciencia.

Se propone para futuros estudios de evaluación del desempeño de los administradores en la formación de los trabajadores sociales expandir la muestra de estudio, incluir diferentes contextos sociales y utilizar una metodología cuantitativa basada en las ciencias administrativas que pueda medir con validez y confiabilidad los impactos de la acción de formación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cárdenas-Rica, M. L., & Lozano González, A. A. (2020). El miedo como recurso persuasivo en el discurso político. Debates contemporáneos sobre poder, política y medios de comunicación.

Chinchilla Garro, M. (2021). Análisis de las competencias de gestión para el desarrollo del talento humano en el colegio Francisca Carrasco Jiménez, circuito 02, Dirección Regional de Educación de Cartago.

Collao Rojas, J. E. (2019). Estrategia didáctica para desarrollar capacidades de elaboración del plan de medios publicitarios en estudiantes de una Universidad Privada de Lima.

Fuentes Essola, J. (2022). La intervención familiar como herramienta del trabajo social: análisis en los procesos de enfermedad mental grave y duradera.

Gómez Mesén, J. G., & Soza Fajardo, K. P. (2024). Análisis del Uso de las tecnologías de Información y Comunicación en los Procesos de Oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el Período 2020-2021. Guillén, J. C. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y administración*, 60(1), 31-51. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72146-7](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72146-7)

Gonzalez Avila, M.J. (2022). La responsabilidad social corporativa y el trabajo social.

Javier, N. J. C. (2022). La incorporación de las TIC al proceso de enseñanza-aprendizaje: Desafíos epistemológicos de una enseñanza constructivista.

Lillo, N., & Roselló, E. (2023). Manual para el trabajo social comunitario (Vol. 48). Narcea ediciones.de Administración Pública, E. G., Mejías, S. M., de Trabajo Social, E. G., Font, M. A., Giusti, V. M., Cartagena, N. P., & Valedón, A. I. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. <https://bibliotecaap.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/02/estudio-impactos-huracan-maria-final.pdf>

León Díaz, M. J. (2023). El trabajo social en el siglo XXI: creando un mundo social de promoción para el bienestar: problemas en el desempeño profesional del Trabajo Social.

Parola, R. N. (2020). Problematizando las prácticas preprofesionales en Trabajo Social. *Desafíos y perspectivas. Prospectiva*, (29), 73-88.

Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181.

Sosa, D. N. (2021). Le mirada a quienes son adultos cuidadores con respecto a les personas con discapacidad. Experiencias en dos Centros de Día a partir del encuentro con familias y Trabajadores Sociales (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Luján).

Tubilla Romero, M. C. (2021). Gestión pública de la educación inclusiva y deserción escolar de estudiantes con discapacidad en instituciones educativas públicas, UGEL 03, 2019.

Vicencio, T. R. (2023). Características del desempeño laboral del Trabajador Social

y nuevas competencias: Characteristics of the work performance of the Social Worker and new competencies. *Realidades Revista de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano*, 13(1), 09-25. e Roa, R. M. (2005). Algunas reflexiones sobre la formación en Trabajo Social. *Tendencias y Retos*, 1(10), 129-141. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1018&context>

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762.