

EL VALOR DEL TRABAJO BIEN HECHO

MANUAL DE ACOGIDA PARA LAS PERSONAS QUE SE
INCORPORAN A TRABAJAR EN LA ADMINISTRACIÓN

El sentido del trabajo

Todo trabajo bien hecho necesita estas dos premisas, reflexión y acción.

Repercusión del trabajo

En la propia persona,
en las personas del equipo y
en la persona que recibe el trabajo.

El trabajo de la Administración

Trabajar bien en
la Administración significa calidad y
formación.



Los Trabajos de Fin de Programa (TFP), que las alumnas del Programa de Dirección de Servicios (PDS) realizan al finalizar su formación, son estudios breves con una finalidad claramente aplicada que pueden servir de pauta para emprender mejoras en una Administración, mientras que otros tratan aspectos de la misión, visión y valores que dan sentido a nuestro trabajo.

Las publicaciones están organizadas según dos áreas temáticas: los que tienen carácter más teórico y otros, con un carácter más aplicado.

Dada la naturaleza de los contenidos que en estos trabajos se desarrollan y tratan, consideramos que hay que tener especial delicadeza en la difusión de los mismos y rogamos que siempre se realice a través de la adquisición de estas publicaciones en el CEICID.

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de esta publicación pueden reproducirse, registrarse o transmitirse por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico, fotoquímico, magnético o electroóptico, por fotocopia, grabación o cualquier otro, sin permiso previo de los titulares del copyright.

© CEICID.

Avda. Bayona 24 - 8º B. 31011 Pamplona (Navarra)

ÍNDICE



Introducción

Es esencial comprender los fundamentos antropológicos que dan sentido a la idea de familia como lugar radical para el reconocimiento y logro de la identidad personal. El hogar como lugar del cuidado material y también del inmaterial.

Víctor García Hoz decía que en toda obra bien hecha tiene que darse la reflexión mental junto con la acción. Este trabajo de investigación ha surgido a raíz de la inquietud de diferentes personas sobre la repercusión del trabajo de la Administración ¹.

La pregunta compartida “¿Crees que repercute que hagamos bien o mal las cosas?” me llevó a plantearme si realmente valía la pena esforzarse por trabajar bien.

¿Vale la pena trabajar bien? ¿Vale la pena aunque ese esfuerzo no lo vea o parezca que no lo valora la persona que lo recibe? ¿Trabajar bien te hace más feliz? ¿Tiene una repercusión personal el modo en que trabajamos? ¿Repercute en las personas que reciben mi trabajo? ¿Y en mi equipo de trabajo?

Todas estas cuestiones fueron cogiendo fuerza, hasta que encontré que no era el único pedagogo que había querido investigar sobre este tema. Víctor García Hoz afirma “sólo lo bien hecho, educa” ², y vi que este gran pedagogo había creado todo un sistema fundamentado en esta idea.

Por otra parte Howard Gardner, psicólogo premiado con el Premio Príncipe de Asturias de Ciencias Sociales por su teoría de las Inteligencias Múltiples, manifiesta el alcance de trabajar bien en su libro “Buen trabajo. Cuando ética y excelencia convergen” ³.

Estos hallazgos me llevaron a decidirme por ahondar en el valor de trabajo bien hecho, tratando a la vez de aplicarlo a la administración

El trabajo consta de dos capítulos. El primero desarrolla brevemente los estudios en torno al trabajo bien hecho, extraídos principalmente de los dos grandes

¹ En este trabajo cuando haga referencia a “Administración” estaré haciendo relación a la organización que en los centros del Opus Dei se ocupa de la gestión doméstica que atiende los servicios de alimentación y alojamiento de la casa, cocina y ropa.

² García Hoz, Víctor 1988 “Tratado de la Educación Personalizada”, Madrid: Ediciones Rialp, pág. 157

³ “Buen trabajo. Cuando ética y excelencia convergen” (con otros), Paidós, Barcelona, 2002

autores nombrados anteriormente: Víctor García Hoz (1911-1988) y Howard Gardner (1943-).

El segundo capítulo trata de la importancia del trabajo bien hecho en la Administración y presenta una la aplicación práctica en La Loma, la sede donde he realizado el Programa de Dirección de Servicios (PDS).

Finalmente se exponen una serie de conclusiones, y se incluyen unas herramientas que hemos elaborado a raíz de este trabajo.

1.- Capítulo I

El hogar, no es solo un lugar físico sino que es, ante todo, un espacio donde se proyectan las intimidades, un lugar de acogida, donde esas intimidades son acogidas entre sí.

1.1 Definición de obra bien hecha

Para entender a qué nos referimos al hablar de trabajo bien hecho en la Administración antes es preciso explicar qué se entiende por trabajo bien hecho, u obra bien hecha.

Víctor García Hoz elaboró un sistema educativo al que le dio el nombre de **“Sistema para la Obra Bien Hecha”**, fundamentado en un conocimiento profundo de la persona y en la idea básica señalada en la introducción que “sólo lo bien hecho educa”⁴. Con esta idea dicho autor no quería decir que no se pueda aprender del error, él mismo señala “dada la imperfección humana, esta afirmación se puede matizar diciendo que sólo educa lo que haya de bien hecho en una tarea cualquiera. La deficiencia, lo mal hecho, no son causa sino ocasión para educar”⁵.

Cada ser humano es un ser singular, y por tanto no debe ser un mero ejecutor de órdenes, sino que toda persona debe hacer suyo lo que realiza, a través de la propia reflexión. Dicho autor señala que “el hombre actúa como tal cuando es consciente de sus actos, porque es la conciencia lo que hace a los actos de los hombres propiamente humanos”⁶ y que “descubrir el sentido de un acto y hacer consciente de él al que lo ha de realizar, es llegar a lo más profundo de la personalidad humana”⁷.

Por tanto, “cuando un acto del hombre responde a su propia decisión entre varias posibilidades, se puede llamar, aunque en sentido analógico un acto creador”⁸. Ese acto creador es una manifestación de la singularidad de cada ser humano, que se realiza en el hombre a través de la reflexión.

De manera que entiende el trabajo, no sólo como un medio de perfección de las cosas sino también como medio de perfección de la persona en toda su integridad. Por ello, diferencia dos tipos de actividad humana, las operaciones y las

4 García Hoz, V. (1988) Tratado de la Educación Personalizada, Madrid: Ediciones Rialp, pág. 157

5 Idem, pág. 157

6 Idem, pág. 38

7 Idem, pág. 40

8 Idem, pág. 40

acciones. “Las operaciones –por ejemplo, la percepción, la reflexión, la síntesis, la memorización- constituyen la base o fundamento del estudio, que es precisamente aquella actividad realizada con objeto de perfeccionar nuestro entendimiento. Las acciones –por ejemplo, escribir, dibujar, utilizar distintos instrumentos, ayudar a un compañero-, constituyen las base del trabajo que es propiamente aquella actividad cuyo resultado es una obra sensible, exterior, que permanece, con independencia del sujeto que la ha hecho, cuando éste ha terminado su actividad”⁹.

En todo trabajo debe darse los dos tipos de actividades para que realmente ayude a la perfección de la persona. Si no se dan habitualmente estos dos aspectos en el trabajo, difícilmente hablaremos de trabajo bien hecho. “La armonización de los dos grandes campos de la vida y de la actividad humana: el campo interior, de la intimidad personal, y el de la actividad exterior, que no tienen sentido, sino en relación de uno y otro. La actividad interior se alimenta de los estímulos que recibe del exterior y refluye sobre él, modificándole de acuerdo con las decisiones del sujeto”¹⁰.

Las operaciones son actividades de carácter cognitivo desarrolladas en el interior del hombre, el aspecto inmanente de éstas nos puede llevar a entenderlas como actividades poco útiles. En cambio, las acciones son actividades que actúan sobre las cosas utilizándolas, modificándolas o creándolas, y por tanto pueden parecer, desde una mentalidad utilitarista, las verdaderamente importantes. Pero no es así, ambas, las operaciones y las acciones, constituyen la dos formas de actividad humana y las dos son igual de importantes. De manera que al hablar de obra bien hecha, no sólo nos interesa aquello que produzca algo útil y operativo, sino también lo que contribuye al desarrollo de la persona. Trabajo bien hecho abarca dos aspectos, el técnico y el moral. Es decir, que conjuga una actividad inmanente (operaciones) con una actividad exterior (acciones). “El concepto de bien hecha puede, igualmente, tener un doble significado. El significado práctico, material, que daría lugar al concepto de Obra Bien Hecha, desde el punto de vista técnico y artístico, y en el sentido moral que da lugar al concepto de Obra Bien Hecha en relación con las exigencias de la dignidad de la persona humana. En el sentido moral exige bondad en la intención, bondad en el desarrollo y bondad en el servicio real de la persona humana (...) Fácilmente se comprende que una Obra Bien Hecha, en sentido completo, sería aquella que implicara la existencia de una actividad bien realizada y de un resultado verdaderamente bueno en todas las significaciones del bien”¹¹.

Por otro lado, Víctor García Hoz señala que una obra bien hecha es aquella que está bien ideada, bien preparada, bien realizada, bien acabada y bien valorada. Cada

9 García Hoz, V. (1993) *Introducción general a una pedagogía de la persona*, Madrid: Ediciones Rialp, pág. 280

10 García Hoz, V. (1988) *Tratado de la Educación Personalizada*, Madrid: Ediciones Rialp, pág. 36

11 *Idem*, pág. 217

uno de estos puntos supone el desarrollo de unas virtudes determinadas que hace que el trabajo sea el mejor medio que tiene la persona para convertirse en una persona virtuosa. “Todo trabajo práctico material, exige la actividad de un conjunto de aptitudes, que en su misma actuación se van perfeccionando; y de la misma manera se puede aludir a un conjunto de valores que a lo largo de la realización del trabajo, se van igualmente promoviendo”¹².

Víctor García Hoz no se queda sólo en que el trabajo bien hecho debe ser un trabajo bueno moralmente y bueno técnicamente, sino que principalmente el trabajo debe entenderse como un bien para uno mismo y para los demás. “Más aún me atrevería a sugerir que un trabajo sectorialmente bien realizado, pero que no se integra en un efectivo ámbito de búsqueda del bien para los demás, acaba al término por producir infelicidad y frustración (...) Justamente porque si lo efectúa bien-bien – es decir, con perfección técnica y por amor- está llamado a producir incalculables frutos de crecimiento personal cuando la persona lo ejecuta técnicamente bien pero al margen de toda actitud de servicio, el resultado es una notable desilusión, que puede conducir en ocasiones incluso a graves enfermedades psíquicas”¹³.

En esta línea Howard Gardner afirma que un buen trabajo no es sólo el que está hecho técnicamente bien, sino que debe tener dos características, ser técnicamente excelente y ético, “si los fundamentos para llevar a cabo un buen trabajo – la excelencia y la ética- están en armonía, llevamos una vida personalmente satisfactoria y socialmente agradecida”¹⁴.

De manera que, aunque expresado de diferentes formas, ambos autores coinciden. Puede decirse que un trabajo está bien hecho, cuando es técnicamente excelente y cuando es una obra que lleva a la persona al bien moral y, por tanto, supone una implicación personal. Y únicamente cuando esa tarea cumple estas características es cuando no sólo podemos afirmar que es un trabajo bien hecho sino, y lo que es más importante, esa actividad perfecciona a la persona y en consecuencia, le hace feliz “cuando se cumplen estas condiciones, tenemos la oportunidad de experimentar el trabajo como bueno, es decir, algo que sentimos como gratificante y placentero”¹⁵.

Así pues, podemos manifestar que, una obra bien hecha es aquella que, no sólo perfecciona la naturaleza de las cosas técnicamente, sino que además perfecciona a las personas y contribuye a su bien moral. En el siguiente apartado se tratará de la repercusión que tiene entender el trabajo de esta manera, y las consecuencias que conllevan.

12 García Hoz, V. (1988) Tratado de la Educación Personalizada, Madrid: Ediciones Rialp, pág. 227

13 García Hoz, V. y otros (1994) La Educación Personalizada en el mundo del trabajo, Madrid: Ediciones Rialp, pág.73

14 Gardner, H. y otros (2002) Buen trabajo: cuando ética y excelencia convergen, Barcelona, Paidós, pág. 34

15 Idem, pág 22

1.2. El valor educativo del trabajo bien hecho. La importancia de su transmisión y su repercusión

En consecuencia con lo manifestado en líneas anteriores, entender el trabajo bien hecho de manera completa, tiene una serie de repercusiones que son de gran valor, tanta para la propia persona como para las de alrededor. Víctor García Hoz señala que “el trabajo engendra alegría solamente si se vive como un bien”¹⁶. En este sentido se puede distinguir tres campos en los que repercute el trabajo bien hecho; en la propia persona, en las personas con las que se trabaja y en las personas que reciben el trabajo.

Trabajar bien repercute en primer lugar en la propia persona. Al entender el trabajo, no sólo como un medio de perfección de las cosas, sino también como medio de perfección de la persona en toda su integridad, se puede afirmar que el trabajo cuando es visto como un bien es el instrumento más potente que tenemos para que la persona se configure como tal. Es la actividad a la que más horas dedicamos a lo largo de la jornada y, por tanto, lo que hacemos y cómo lo hacemos nos va convirtiendo o no en personas virtuosas. “El trabajo es un bien del hombre –es un bien de su humanidad, porque mediante el trabajo el hombre no sólo transforma la naturaleza, adaptándola a las propias necesidades, sino que se realiza a sí mismo como hombre”¹⁷. El tema del trabajo como medio de perfección del ser humano es un tema amplísimo el cual está desarrollado en muchos filósofos personalistas como Karol Wotyla.

“La Obra Bien Hecha realmente reobra en quien la realiza, reforzando alguna de sus aptitudes y promoviendo otras nuevas”¹⁸. Así cuando se ve de esta manera el trabajo se desarrollan una serie de actitudes que ayudan a afrontar lo de cada día como un reto. De manera que el trabajo se convierte en un entrenamiento para ser mejor persona, de modo que no se entiende la vida profesional y la vida personal como departamentos estancos, sino que ambas se refuerzan y ayudan a alcanzar el bien moral y por tanto a ser feliz. “El logro de la vida humana no queda restringido, por tanto, a ciertas actuaciones que lleve a cabo rara vez en mi existencia. Cada día ejercito la práctica ética, sin que pueda refugiarme en un territorio moralmente neutro. Construyo o destruyo sin cesar mi propio ser, lo cual confiere espesor y consistencia a todos los instantes de mi andar en el mundo”¹⁹.

Cuando se entiende el trabajo de esta manera se crea alrededor un ambiente profesional no de cansancio y hastío sino de esfuerzo y alegría. Por eso se

16 García Hoz, Víctor (1988) Tratado de la Educación Personalizada, Madrid: Ediciones Rialp, pág. 168

17 S. Juan Pablo II (1981) Laborem Exercens, 9

18 García Hoz, Víctor (1988) Tratado de la Educación Personalizada, Madrid: Ediciones Rialp, pág. 158

19 Llano, A. (2002) La Vida Lograda, Barcelona, Ariel pág. 136

comprende que el trabajo bien hecho repercute en segundo lugar **en las personas con las trabajamos**. Y es que la persona que trabaja bien y disfruta haciéndolo, contagia un ambiente de alegría, que no implica falta de exigencia, que trasciende en los demás. “Teniendo presente que la conciencia del bien alcanzado es la fuente de la alegría, la conciencia de que un trabajo está bien realizado puede producir la alegría en la actividad bien desarrollada –es lo propio del trabajo gratificante- y, de modo necesario, suscita la alegría en la obra bien acabada –alegría del éxito”²⁰. Esta alegría es la que se contagia y repercute creando un ambiente amable de trabajo. Porque “la alegría en el bien alcanzado refuerza la tendencia a la búsqueda de nuevos bienes, originándose así una especie de continuo movimiento circular, en el cual el bien produce la alegría, y la alegría refuerza la aspiración al bien”²¹.

Y en tercer lugar señalar la repercusión que tiene en las **personas que reciben ese trabajo**. Como el trabajo visto de esta manera tiene muy marcada la intención de ir en servicio de la persona, al realizar el trabajo se piensa en las personas que lo van a recibir y se realiza con una actitud de servicio que les engrandece, porque se trata a cada uno con la singularidad de que es depositaria cada persona como alguien único e irrepetible. “Justamente porque si lo efectúa bien, -con perfección técnica y por amor- está llamado a producir incalculables frutos de crecimiento”²². De esta manera cuando se entiende el trabajo con esta dimensión de servicio, se abre ante la persona un panorama trascendente que contribuye al bien de la persona de una manera total porque implica el reconocimiento incondicional de los destinatarios del trabajo. “Entender la vida temporal, el cotidiano trabajo, desde su dimensión de servicio, es algo en lo que es preciso pensar largamente, reflexionar, para comprender, finalmente que la vida propia no es simplemente la vida de cada uno, sino que en ella se hayan implicados otros seres humanos que se ofrecen a la mirada que es capaz de ver su propio horizonte de trascendencia. En este sentido, vivir para sí es a su vez vivir para otros, y crecer uno mismo al tiempo que se da aquello que se ha conquistado a través del esfuerzo en el propio crecimiento”²³.

20 García Hoz, V. (1988) Tratado de la Educación Personalizada, Madrid: Ediciones Rialp, pág. 158

21 Idem, pág. 159

22 García Hoz, V. y otros (1994) La Educación Personalizada en el mundo del trabajo, Madrid: Ediciones Rialp, pág.73

23 Soto, MªJ. El Servicio como bien de la persona

2.- Capítulo II

Es necesario que se den las condiciones de bienestar, acogida, limpieza y orden para un “vivir bien”.

2.1 El trabajo bien hecho en la Administración. Su valor formativo. La importancia de la alegría

Como cualquier organización la Administración tiene unos rasgos característicos, expresados a través de su misión, visión y valores. La misión de la Administración “es facilitar que los Centros de la Obra sean hogares de familia, realizando el trabajo doméstico con la máxima calidad posible y además formando siempre a las personas que realizan este trabajo. También se colabora en la formación de todas las personas vinculadas de una u otra forma a los centros de la Prelatura”²⁴.

Entonces ¿qué hace la Administración? La Administración facilita que los Centros de la Obra sean hogares de familia. ¿Cómo? Ocupándose de las tareas del hogar de un modo concreto, con la máxima calidad y formando, a las personas que desempeñan ese trabajo y colaborando con la formación de las personas que lo reciben.

Calidad y formación, dos conceptos claves para definir el trabajo bien hecho en la Administración. Calidad y formación, son por otra parte dos aspectos que deben componer toda tarea bien realizada. Calidad o excelencia en el aspecto técnico, y formación vinculado más al aspecto moral, en el sentido que ese trabajo hecho con calidad perfecciona, no sólo a las personas que lo desempeñan sino también a las personas que lo reciben.

En cuanto a la **calidad**, el trabajo bien hecho en la Administración lleva consigo excelencia técnica. Los trabajos de la Administración son tareas efectuadas con profesionalidad. Acciones que modifiquen y perfeccionen el mundo que nos rodea, que estén bien ideadas, bien preparadas, bien realizadas, bien acabadas y bien valoradas. Calidad en la Administración entendida como profesionalidad, significa hacer las tareas del mejor modo posible, contando con el tiempo disponible y con la formación de la persona que lo realiza.

“Es muy importante la profesionalidad de la Administración, que “forma” con su quehacer. Esto se manifiesta de manera especial en las Casas de Retiro en las que las

24 Manual de estilo de la Administración, pág.3

personas que acuden aprenden viendo el trabajo de la Administración. S. Josemaría decía que la Administración es espina dorsal. Esta expresión no se debe interpretar únicamente en el sentido de que con su trabajo facilita que los demás puedan dedicarse a otras tareas -eso sería una visión utilitarista muy limitada-, se entiende mejor como que la Administración facilita un entorno en el que se aprende a vivir”²⁵.

En cuanto a la **formación**, ese trabajo bien hecho contribuye en primer lugar a la formación de la persona o personas que lo realizan. Porque es una actividad que se hace propia, en la que se ponen en juego las virtudes del que lo desempeña, y también, porque cumple con los requisitos de bondad en la intención, bondad en el desarrollo y bondad en el servicio real de la persona humana.

La palabra formación no es una palabra sencilla de explicar, hay diferentes estudios hechos en torno a este concepto. La R.A.E. define formación como “acción de formar o de formarse”. Ahondando en esta definición llegamos a una de las notas más características del hombre: su libertad. El hombre es un ser con intimidad, capaz de reflexionar sobre sí mismo, y por tanto, de conformarse a sí mismo como persona, pero también es un ser que se manifiesta. “La intimidad y la manifestación indican que el hombre es dueño de ambas, y al serlo, es dueño de sí mismo y de sus actos, y por tanto principio de éstos”²⁶.

Esto nos ayuda a entender bien el concepto de formación, porque formación no es sólo adquirir conocimientos, sino principalmente conformarse como persona a través de la adquisición de hábitos. “Tener hábitos es el modo más perfecto de tener, porque los hábitos perfeccionan al propio hombre, quedan en él de modo estable. Cuando el hombre actúa, lo que hace le mejora o le empeora, y en definitiva le cambia. La acción humana es el medio por el cual la persona se realiza como tal, porque con ello adquiere hábitos”²⁷.

Por tanto cuando se aborda el tema de que el trabajo bien hecho debe contribuir en primer lugar a la formación de la persona o personas que lo realizan, se está señalando principalmente que ayuda a las personas a adquirir hábitos, y por consiguiente contribuye a que sean personas virtuosas.

También la Administración contribuye a la formación de las personas que reciben su trabajo porque la tarea bien hecha, no sólo es manifestación del ejercicio de las virtudes, sino que además, al hacerse desde una dimensión de servicio, es un reconocimiento de la dignidad de cada ser humano. “Que el hombre es un ser capaz de dar, quiere decir que se realiza como persona cuando extrae algo de su intimidad y lo entrega a otra persona como valioso, ésta lo recibe como suyo. En esto consiste el

25 Manual de estilo de la Administración, pág.3

26 Yepes, R. (1996) Fundamentos de Antropología, Navarra, EUNSA, pág. 77

27 Idem, pág. 91

uso de la voluntad que llamaremos amor”²⁸. Así pues, en la medida que las personas de la Administración desempeñan su trabajo sacando lo mejor de sí mismas, están contribuyendo a la formación del receptor porque, en cierta manera, ese acto de servicio es una manifestación de amor hacia esas personas.

Por consiguiente, las personas que trabajan en la Administración adquieren virtudes a través del desempeño de las tareas de su profesión, y además lo hacen desde una actitud de servicio, con todo lo que esto implica. Es lógico que sean personas que transmitan una gran alegría y satisfacción por su trabajo. Y que esta alegría, como señalámos en el capítulo anterior, se transmita y se contagie. “La felicidad se halla estrechamente aparejada –hasta casi total identificación– con el propio progreso personal: de la persona en cuanto persona. Por tanto, parece conveniente plantear con decisión la tradicional pregunta: ¿cuál es el fin último del hombre?, ¿cómo alcanza éste su plenitud conclusiva y por qué medios se acerca a ella? Ya hemos hablado bastante sobre ello. Y en todos los casos hemos aludido a una respuesta muy clara: el amor. Ése es el destino terminal de toda persona humana”²⁹.

De manera que la misión de la Administración está estrechamente relacionada con las palabras clave, calidad y formación. Situados en este contexto en el siguiente apartado se abordarán los puntos concretos que deben darse para que el aspecto técnico y moral del trabajo de la Administración sea realmente una tarea bien realizada.

2.2 Elementos esenciales de un trabajo bien hecho en el ámbito de la Administración

Gardner en su libro sobre el buen trabajo señala que no hay unos estándares de trabajo bien hecho, establecidos de modo general para todas las profesiones, sino que cada una establece unos estándares de actuación concretos para sus profesionales. Unos son permanentes y otros cambian con el tiempo y con el espacio. Por ejemplo para el médico esos estándares de actuación están plasmados en el juramento hipocrático, de los abogados se esperan de ellos que sean personas éticas, los profesores han de ser un ejemplo moral...

“Si los fundamentos para llevar a cabo un buen trabajo –la excelencia y la ética– están en armonía, llevamos una vida personalmente satisfactoria y socialmente agradecida. De lo contrario, el individuo, la comunidad o ambos sufrirán”³⁰.

28 Idem, pág. 83

29 Melendo, T. (1999) *Las dimensiones de la persona*, Madrid, Palabra.

30 Gardner, H. y otros (2002) *Buen trabajo: cuando ética y excelencia convergen*, Barcelona, Paidós, pág. 34

Técnicamente excelente

Cuando se habla de algo hecho técnicamente excelente en la Administración, no se puede hablar de modo general, porque los trabajos que se desarrollan en este ámbito abarcan múltiples áreas. Las diferentes áreas de la Administración son oratorio, portería y teléfono, limpieza, alimentación, ropa y gestión. En cada área existen puestos de trabajos definidos en los cuales están establecidos unos criterios técnicos que son los que determinan que una tarea esté hecha con profesionalidad.

Ético

“¿Cómo sabemos si una persona realiza un buen trabajo? Evaluando su actuación desde el punto de vista de los valores del dominio, comparándolo con los estándares de otros profesionales y valorando la cantidad de alegría que proporciona al trabajador”³¹. En este sentido Gardner establece que los buenos profesionales tienen que plantearse tres elementos básicos en su trabajo. “Los profesionales serios deben considerar tres cuestiones básicas: la misión –las características definitorias de la profesión a la que se dedica-; los estándares –las mejores prácticas establecidas de una profesión-; y la identidad –su integridad y sus valores personales”³².

a. Misión

“La misión forma parte de lo que lleva a la persona a escoger una profesión y se mantiene como sustento importante en épocas de conflicto”³³. En cuanto a la misión de la Administración se ha hecho referencia en el apartado anterior. Además, dentro de lo que Gardner señala como misión podríamos incluir, la visión con que se entiende el trabajo de la Administración, porque las personas que se dedican a estas tareas ven con una perspectiva a largo plazo la influencia de su profesión, y pretenden con éste “hacer del mundo un hogar”³⁴, contribuyendo a hacer más humana la sociedad a través de las tareas que realizan.

La primera premisa del aspecto ético para trabajar bien en la Administración, es conocer bien la misión de la Administración e implicarse personalmente en ella.

b. Estándares

“Todas las profesiones establecen unos estándares de actuación; unos son permanentes y otros cambian con el tiempo y el espacio (...) Los profesionales han de saber guiarse por la siguiente pregunta como prueba de los estándares: ¿cuáles son los trabajadores de esta profesión que mejor desarrollan la vocación y por qué?

31 Idem, pág. 57

32 Idem, pág. 26

33 Idem, pág. 26

34 Manual de estilo de la Administración, pág.3

Una lista de trabajadores admirados, además de sus virtudes, debería revelar los estándares que la profesión encarna”³⁵.

Para establecer los estándares de actuación recurrimos al “Manual de estilo de la Administración”, en el que se concretan una serie de competencias, cualidades propias de las personas que trabajan en la Administración, y que son susceptibles de desarrollarse a medida que se trabaja.

Las competencias no son exactamente virtudes, sino que se entiende como “el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes, combinados, coordinados e integrados, que requiere el puesto de trabajo para que se realice con excelencia. Están orientados a que la persona necesita saber hacer y saber estar en su ejercicio profesional. El dominio de estos saberes hace capaz de actuar con eficacia en situaciones profesionales. Pero una cosa es ser capaz y otra bien distinta es ser competente ”³⁶.

Estas competencias son:

- Servicio a las personas
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Desarrollo de personas
- Creatividad e innovación
- Proactividad
- Flexibilidad
- Autoconfianza
- Autocontrol

Cada una de ellas conlleva una serie de actuaciones y de virtudes, y por tanto, nos pueden servir de guía para establecer en cada Administración unos estándares de actuación que lleven a realizar el trabajo con calidad.

35 Gardner, H. y otros (2002) Buen trabajo: cuando ética y excelencia convergen, Barcelona, Paidós, pág.

36 Manual de estilo de la Administración, pág.9

En el cuadro 1 se especifican algunas virtudes que conlleva el tener esa competencia.

Competencia	Virtudes
Servicio a las personas	Abnegación, reciedumbre, humildad, agradecimiento
Comunicación	Sinceridad, veracidad, empatía
Trabajo en equipo	Generosidad, empatía, sencillez, modestia, saber delegar
Orientación a resultados	Reciedumbre, resiliencia
Desarrollo de personas	Compromiso, confianza, paciencia
Creatividad e innovación	Magnanimidad, prudencia
Proactividad	Responsabilidad, audacia

Cuadro 1: Competencias del trabajo de la Administración y virtudes relacionadas

Cada Administración debería establecer para sus trabajadores, un orden de prioridades de estas competencias, ya que cada centro tiene unas características peculiares, en las que las circunstancias de formación y de desarrollo de las personas son diferentes. Por ello, sería interesante, que cada centro establezca, dentro de estas competencias, una serie de criterios de profesionalidad a los que dé primacía y que respondan a la idiosincrasia del lugar.

c. Identidad

“Una tercera consideración son los orígenes, los rasgos y los valores de la propia persona, que constituyen un sentido holístico de identidad: las convicciones profundas de la persona sobre quién es y qué es lo que más importa en su existencia como trabajador, ciudadano y ser humano. Un elemento fundamental de la identidad es la moral –las personas han de determinar por sí mismas qué líneas no van a traspasar y por qué no las van a traspasar-. Pero el sentido de identidad también incluye los rasgos de personalidad, la motivación, las virtudes y los vicios intelectuales y los gustos y las aversiones personales”³⁷.

³⁷ Gardner, H. y otros (2002) Buen trabajo: cuando ética y excelencia convergen, Barcelona, Paidós, pág. 27

La identidad hace referencia a todo ese mundo interior del trabajador, el desarrollo ético de cada profesional. Nos encontramos ante un panorama muy variado y singular.

En el trabajo de la Administración se puede establecer una línea de desarrollo que viene marcada por los valores en los que se apoya la Administración. En la medida que cada profesional de este campo se identifique y haga suyos estos valores, podremos decir que el trabajo que está realizando es un buen trabajo. Aunque sería más correcto en lugar de valores hablar de virtudes, ya que cuando se utiliza la palabra valor se está refiriendo a algo teórico, y las virtudes son la manifestación real en la conducta de los valores teóricos.

El “Manual de Estilo de la Administración” señala que los valores en los que se apoya el trabajo de la Administración son: el servicio, el respeto, la libertad, trabajo en equipo, tono humano alto y desarrollo personal a través del trabajo.

Una vez descrito cómo se concreta en el trabajo de la Administración lo que es una obra bien hecha, en el siguiente apartado se realiza una aproximación práctica del estudio en la Administración de la Llama.

2.3 Aplicación del estudio a la Administración de La Lloma

Objetivos

Este apartado se ha planteado en primer lugar como una aplicación de las ideas tratadas en las páginas anteriores que pudiera servir de sugerencia a las personas que trabajan en la Lloma a darse cuenta de la influencia de su trabajo bien realizado.

La aplicación práctica de estos conocimientos se ha dirigido hacia tres objetivos sobre los que repercute el trabajo bien hecho: la persona que lo realiza, las personas del equipo y las personas que reciben el servicio.

Pretendíamos que un estudio práctico del trabajo bien hecho ayudara, en primer lugar, a que cada persona que trabaja en La Lloma se diera cuenta de la repercusión de su trabajo y así lo realizara con una actitud de crecimiento personal. En segundo término, buscábamos que incidiera en el equipo, como estímulo a un trabajo más colaborativo. Y finalmente, que las personas que reciben el trabajo notaran una mejoría, a través de la mejora del servicio en detalles concretos. De manera que los tres objetivos eran: crecimiento personal de quienes trabajan en La Lloma, un medio de motivación para el trabajo en equipo y finalmente un medio de mejora en el servicio.

Plan de trabajo

Con el fin de introducir a las personas que trabajan en la Lloma en el tema del trabajo bien hecho se organizó para toda la platilla la sesión titulada “¿Soy feliz en mi trabajo? Claves para la mejora personal”, impartida por una profesional de la pedagogía, en la que se transmitieron las siguientes ideas:

- Para ser personas felices es necesaria una reflexión personal en torno a nuestro trabajo
- Se puede realizar un trabajo de manera mecánica, pero si no hay reflexión, éste no ayudará al enriquecimiento personal
- Dedicamos la mayor parte de las horas del día a trabajar ¿por qué no servimos de nuestro trabajo para mejorar en nuestro comportamiento como personas?
- Reflexiona personalmente ¿qué te impide ser feliz en tu trabajo?
- Si no reconozco mis enemigos no podré enfrentarme a ellos

- Hay dos balanzas que pesan en la vida laboral, lo que pienso y lo que siento: lo que siento es difícil de controlar en cambio lo que pienso sí es posible.
- El protagonista del propio trabajo es cada uno
- Hay dos grandes campos en “lo que pienso”, los problemas externos que no dependen de nosotros (mis hijos, los apuros económicos...) y los problemas internos o de pensamiento. Este segundo aspecto interviene en las actitudes y ha de trabajarse
- ¿Qué actitud tengo ante la vida?. El modo de funcionar responde a este esquema: estímulos-pensamientos-emociones-respuestas
- Dentro de los pensamientos existen los prejuicios que con frecuencia son fuente de sufrimiento. Se necesitan conocer los prejuicios para saber qué actitud adoptamos antes los acontecimientos. Ayuda a tomarse la vida de otra manera
- Las circunstancias externas no pueden controlarse pero se puede lograr que no afecten excesivamente
- Si se controlan los pensamientos, mejoran las actitudes
- Una actitud positiva ante el trabajo, conduce a ver en los acontecimientos, retos que ayudan a mejorar.
- Cuando el trabajo se percibe como un bien, la vida es más satisfactoria

Al finalizar la sesión hubo un espacio para preguntas y contraste de opiniones que favoreció la reflexión sobre la actitud ante el trabajo y el modo de realizarlo.

Elaboración del un “Manual de Acogida de La Lloma”

En La Lloma apostamos por las personas y queremos sacar el potencial que cada uno tiene, ayudándole a su desarrollo personal.

Nos planteamos elaborar un Manual de Acogida para las personas que se incorporen a trabajar por varios motivos. En primer lugar, para dar a conocer quiénes somos al nuevo empleado, con el fin de que comprenda la misión, visión y valores de La Lloma. Sólo desde el conocimiento puede haber una reflexión personal y puede interiorizar e implicarse en ello. En segundo lugar, para dar a conocer a la persona que se incorpora qué se entiende en La Lloma como ser un buen profesional, es decir, los estándares de actuación, que se esperan de ella y cuáles son los puntos clave de su trabajo. Y finalmente, darle a conocer algunas cuestiones técnicas básicas necesarias para realizar un buen trabajo.

De esta manera el nuevo empleado conoce su empresa, sabe lo que ella espera de él y puede hacer suyos los aspectos técnicos y éticos de su trabajo, de modo que sea un trabajo bien realizado que le lleve al crecimiento personal.

El “Manual de Acogida de La Loma” elaborado se presenta a continuación.



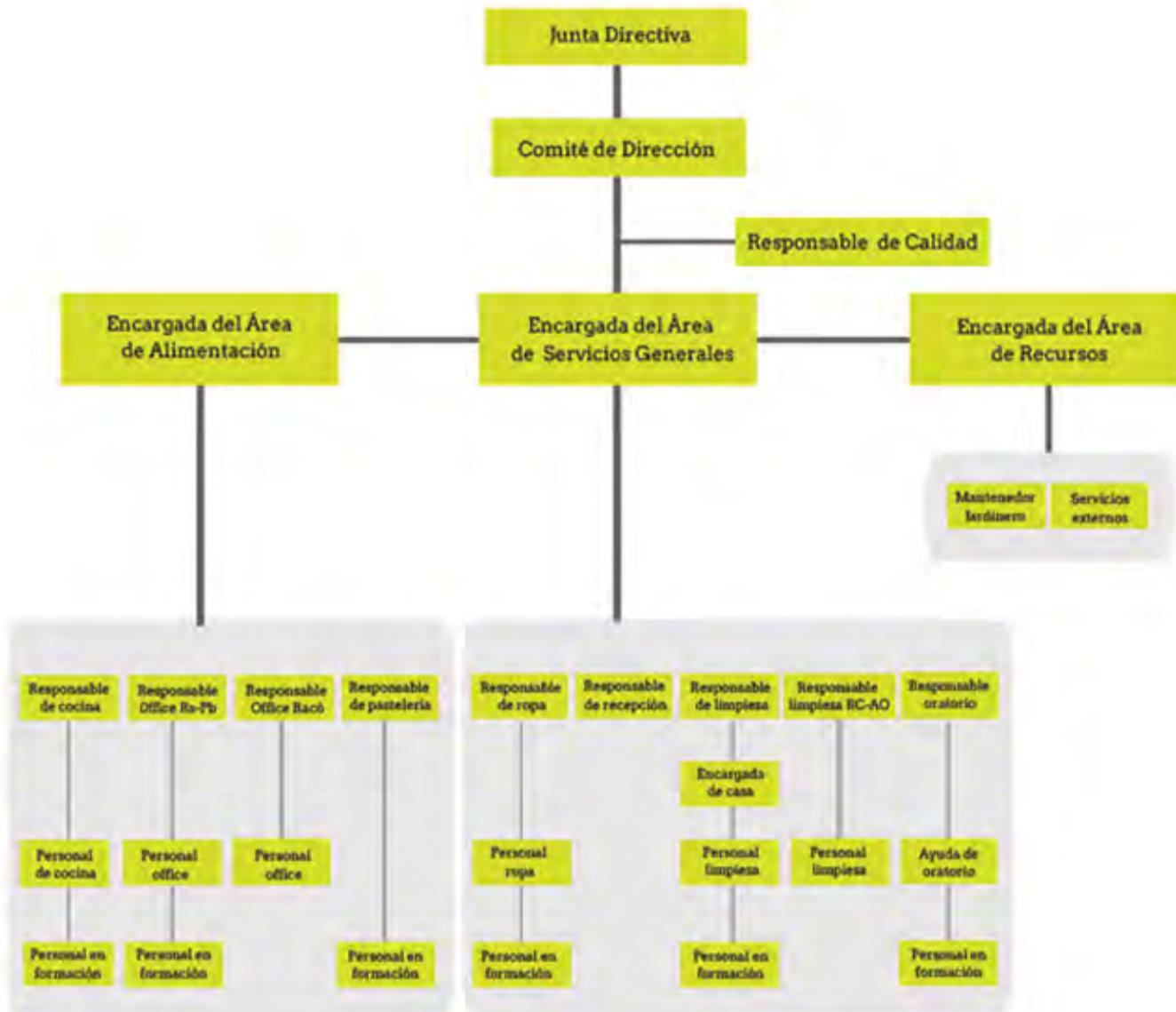
Esperamos que te sientas a gusto con nosotros y que te adaptes con facilidad. La Administración de La Llama, es un gran equipo, con diferentes áreas y en el que trabajamos alrededor de 35 personas.

Para integrarte rápidamente, hemos elaborado este manual. A través de él podrás conocer nuestra cultura corporativa -en la que te queremos transmitir la visión, misión y valores que defendemos- te daremos a conocer algunos datos informativos prácticos de tu trabajo, y también te ponemos al corriente de aspectos importantes en la prevención de riesgos laborales.

De todas maneras como en La Llama trabajamos en equipo siempre tendrás a alguien cerca al que puedas preguntar cualquier duda. La encargada de área en el que estés te ayudará a saber en qué consiste tu trabajo, y te facilitará las praxis de cada servicio para que conozcas nuestro modo de funcionar en cada puesto de trabajo.



La Lloma está organizada de esta manera...



Nuestra historia

El conjunto de La Loma está gestionado por la Agrupación Cultural El Piló, que es una asociación sin ánimo de lucro.

La casa se llamó "La Lloma" por hallarse situada sobre una loma en las estribaciones de la Sierra Calderona. Está cercana a las poblaciones de Rafelbuñol y El Puig. Fue inaugurada en 1968 como lugar de encuentro para actividades asistenciales, culturales, educativas y sociales; y para acoger jornadas y cursos de formación cristiana. Estas actividades de formación cristiana están organizadas por la Prelatura del Opus Dei.



La Lloma ofrece residencia y formación, en un entorno que invita al enriquecimiento personal. Las instalaciones están pensadas para que contribuyan al buen desarrollo y aprovechamiento de las actividades que se realizan.

Tiene una superficie ajardinada y deportiva sobre la que se asientan cuatro edificios: La Residencia, El Pabellón, El Racó y la Administración, en la que residen parte de las personas que realizan el trabajo de restauración y hostelería. Las instalaciones están adaptadas a las necesidades de discapacitados y mayores. La Lloma permite simultanear tres actividades independientes al mismo tiempo, disponiendo cada una de sus propios locales y zonas de estancia.

A lo largo de los más de 40 años que lleva funcionando, han sido muchas las personas que se han beneficiado de los cursos y jornadas de La Llama. En la actualidad, cada año pasan por sus instalaciones casi 4.000 personas procedentes de toda España, y de distintos países como Italia, Rusia, Alemania, Lituania, Inglaterra, Francia, Colombia, Argentina, Nigeria, etc.

Los ingresos de las actividades sólo cubren los gastos ordinarios de mantenimiento. Muchas personas ayudan con sus donativos a sacar adelante esta iniciativa, al comprobar que es una inversión en la que vale la pena colaborar.

Para conocernos más y ver las instalaciones puedes visitar nuestra web www.lalloma.org

— LA LLAMA —



Visión

El proyecto de La Llama es abrir horizontes a muchas personas, de manera que, a través del cuidado exquisito de cada detalle, difundamos en la sociedad una actitud de servicio y una respuesta positiva hacia el otro.

Misión

Facilitar que todas las personas que acudan a alguna actividad se sientan como en su casa, ofreciendo un servicio de calidad en cuanto al alojamiento, alimentación y limpieza. Y facilitando que la formación que reciben se dé en un entorno agradable.



Valores

Los valores en los que se apoya nuestro trabajo son el servicio, el respeto, la libertad y responsabilidad personal, el trabajo en equipo, el cuidado de los detalles de educación y corrección y el desarrollo personal a través de nuestro trabajo.

Nuestros lemas



Valores



Servicio a la persona

Pensamos que cada persona es única y que servir con una actitud alegre ayuda al crecimiento personal y saca lo mejor de nosotros mismos. Por eso procuramos trabajar, siempre, manifestando esa actitud de servicio.



Desarrollo de personas

Apostamos por ti, de manera que queremos sacar todo el potencial que llevas dentro para que tu trabajo sea un medio de crecimiento personal. Para ello intentaremos ayudarte, señalando lo que hagas bien y diciéndote aquellos puntos en los que puedas mejorar. También tendremos sesiones de formación conjunta de todo el personal. Es esencial que tu actitud ante el trabajo sea de crecimiento para que tus preguntas y dudas te ayuden a desarrollarte, y nos ayudes a mejorar.



Educación y corrección

Si entendemos que cada persona es única y merece todo nuestro respeto, debemos manifestarlo en nuestro modo de tratar a los demás; no alzando mucho la voz, hablando con delicadeza y sin brusquedades, siendo pacientes, y vistiendo con corrección en cada momento del trabajo.

en La Lloma



Trabajo en equipo

La única manera de sacar el trabajo es haciéndolo de un modo colaborativo. Desde la confianza y uniendo los talentos y capacidades de cada uno, conseguimos antes y mejor las metas que nos hemos propuesto. Recuerda: trabajar en equipo te ayuda a llegar más lejos.



Respeto

Cada persona se merece nuestra atención, discreción y respeto. Escuchar al que nos habla, tratar con educación a todos, obedecer a las personas encargadas...son manifestaciones de este respeto.



Libertad y Responsabilidad

La buena actitud en el trabajo es fundamental y ésta depende de cada uno. Hacer lo que se debe libremente, poniendo toda nuestra capacidad, y ser responsables de nuestros actos y tareas encomendadas en nuestro puesto de trabajo, es una gran herramienta para sacar entre todos el trabajo adelante.

Información práctica de gran utilidad



Uniforme

Te proporcionamos los uniformes que necesitas para trabajar. Es importante llevarlo siempre correctamente, ya que desempeña un papel importantísimo en la imagen que damos de nuestra organización.

También en el área de alimentación es esencial este punto para cuidar la higiene alimentaria.

En la zona del lavadero hay un lugar donde puedes dejarlo para lavarlo siempre que sea necesario. El calzado debe ser el adecuado según el puesto que vas a desempeñar, de color oscuro, negro o azul.



Protección Datos

Para formalizar la relación laboral, deberás facilitar una serie de datos de carácter personal, que son los exigidos por la normativa estatal y autonómica de aplicación. Estos datos serán tratados a los únicos fines indicados en la legislación aplicable. Se entenderá que al facilitarlos para la realización del contrato de trabajo, das tu consentimiento tácito al tratamiento de esos datos.

En cuanto a los datos de los residentes: de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/99, estás obligado a guardar secreto sobre los datos personales a los que tengas acceso en virtud de tu puesto de trabajo. Esta obligación persistirá aunque cese la relación laboral e incumplirla será motivo de rescisión del contrato.



Higiene Personal

Mantener la limpieza de tu cuerpo es esencial para combatir y prevenir las enfermedades (tanto para ti como para los que te rodean). Para mantener una buena higiene personal hay que bañarse, lavarse las manos, cepillarse los dientes y usar ropa limpia. También implica tomar decisiones seguras y saludables en el momento de interactuar con los otros. La puesta en práctica de una buena higiene personal trae beneficios sociales y para la salud.

Si vas a manipular alimentos es esencial que te leas las prácticas correctas de higiene alimentaria.



Tabaco

Te recordamos que según la legalidad vigente está prohibido fumar en los centros de trabajo, salvo en los espacios al aire libre.



Horario

Es importante respetar el horario que se te ha asignado, llegando siempre puntual. De lunes a viernes el horario de limpieza empieza a las 8,50, y los domingos a las 9,20.



Vacaciones

Se concretarán cada año con la encargada del área de recursos o con la encargada de servicio en el que trabajes.

Prevención de riesgos laborales

Es importante que leas estas recomendaciones para evitar riesgos en el trabajo

Posturas forzadas/manipulación manual de cargas

En la medida de lo posible hacer uso de los medios mecánicos. Si es inevitable el manejo manual de cargas se tendrán en cuenta las siguientes normas y pasos para evitar problemas músculo-esqueléticos:

- pedir ayuda cuando sea necesario
- aproxima el peso al cuerpo
- aumentar el equilibrio postural
- orientar correctamente los pies
- mejorar la posición de los brazos y de las manos
- mantener la espalda recta
- utilizar la fuerza de las piernas

Fatiga postural

Evitar permanecer mucho tiempo de pie en una misma posición. Hay que favorecer la alternancia de posturas y los descansos para mantener la espalda más descansada.

Quemaduras

En la cocina utilizar guantes aislantes, manguitos u otro sistema que impida el contacto térmico al manipular bandejas del horno, freidoras etc. Utilizar ropa adecuada, que además de ser cómoda, ha de cubrir suficientemente el cuerpo para limitar las consecuencias de la salpicadura de aceite

Equipos de protección individual y ropa de trabajo

Será obligatorio la utilización de los equipos de protección individual y ropa de trabajo que la empresa entregue a los trabajadores. Los equipos de protección individual deberán utilizarse y cuidarse correctamente. Se guardarán el lugar destinado para ello

Orden y limpieza en las instalaciones: Los materiales deberán estar guardados en su sitio sin invadir zonas de paso y de forma segura y ordenada. Los pasillos y zonas de tránsito deberán estar libres de obstáculos. Los extintores estarán visibles y no obstaculizados.

Estrés

Deberá planificarse el trabajo teniendo en cuenta los imprevistos, organizando las tareas extras y no prolongando en exceso el horario laboral. Respetar los turnos de trabajo y establecer pausas y descansos

Prevención de riesgos laborales

Es importante que leas estas recomendaciones para evitar riesgos en el trabajo

Caída de material en manipulación

Se utilizará calzado cerrado que cubra el pie, y antideslizante para evitar cortes en pies por caída de útiles de corte, vidrios, etc. Se prestará atención al trabajo que se esté realizando.

Caídas al mismo nivel

Se extremarán las precauciones durante las duchas de los residentes; ya que durante las mismas el suelo estará mojado o húmedo y esto puede provocar resbalones. Se deberá utilizar calzado antideslizante. Limpiar los derrames de aceite y grasas con productos desengrasantes. Eliminar la suciedad, papeles desperdicios y obstáculos con los que se pueda tropezar. Limpiar los suelos periódicamente y mantener en todo momento las zonas de paso libres de obstáculos.

Caídas a distinto nivel

En aquellas operaciones que requieran el uso de escaleras de mano o de tijera, se deberá asegurar su estabilidad antes de subirse. Nunca se utilizarán sillas, cajas etc para acceder a zonas altas

Manipulación de sustancias tóxicas o nocivas

Se deberán seguir las recomendaciones de las Fichas de Datos de Seguridad. No fumar, comer o beber durante el trabajo. Lavarse siempre las manos con agua y jabón en los descansos (antes de comer/fumar) y al finalizar el trabajo. Utilizar los equipos de protección individual (guantes, gafas de seguridad, etc.)

Riesgo biológico

Deben tomarse las precauciones y las medidas necesarias para que permitan controlar el riesgo de contaminantes biológicos, utilizando equipos de protección individual adecuados (guantes, ropa de trabajo) con el fin de evitar posibles contactos e infecciones con bacterias, virus, fluidos corporales etc. Durante la limpieza de duchas, baños, etc.

Atropellos y accidentes de tráfico

Se respetarán en todo momento las normas de circulación para evitar accidentes in itinere

Golpes y cortes por objetos, máquinas o herramientas

Utilizar el útil adecuado para cada operación. Comprobar siempre que los cuchillos se encuentran en buen estado antes de utilizarlos. Utilizar los equipos de protección individual adecuados para cada equipo/máquina. Nunca se anularán las protecciones y los dispositivos de seguridad de las máquinas

Obligaciones de los trabajadores

- Usar adecuadamente las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas y en general cualesquiera otros medios con los que desarrolle su actividad
- Utilizar correctamente y no poner fuera de funcionamiento los dispositivos de seguridad existentes.
- Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por la empresa.
- Informar de inmediato acerca de cualquier situación que a su juicio entraña riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.
- Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente.
- Cooperar con el empresario para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras.



En caso de evacuación

En cumplimiento con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, tus funciones en caso de emergencia y evacuación son las de cumplir las instrucciones del jefe de planta/emergencia, y en todo caso al escuchar la alarma:

1. Mantener la calma y no utilizar los ascensores montacargas
2. Cerrar puertas y ventanas a su paso
3. No volver por efectos personales
4. Evacuar las instalaciones ordenadamente sin correr; ayudar a los residentes válidos a evacuar o reunirlos en una sala/habitación alejada del peligro. Aquellos residentes que se encuentren encamados se cerrará la puerta y se pondrán toallas húmedas bajo la puerta
5. El orden de evacuación será primero las secciones más cercanas a la emergencia y a continuación desde la más cercana a la salida/escaleras a la más lejana
6. Realizar el recuento de trabajadores y residentes en el punto de encuentro e informar al jefe de emergencia

Además deberá permanecer en el punto de encuentro que se encuentra en la calle junto a la entrada principal del centro hasta que finalice el recuento de trabajadores del centro y el jefe de emergencia le comunique que puede volver a su puesto

Recomendaciones de higiene alimentaria

Es importante que leas estas recomendaciones si vas a estar en el área de alimentación

1- **Cocina bien** los alimentos aplicando una temperatura de **70°** en toda su masa

2- **Evita la contaminación** cruzada por contacto entre alimentos crudos y cocinados

3- Consume cuanto antes los alimentos cocinados y consévalos cuidadosamente. Los **calientes** por encima de **70°**, los **refrigerados** por debajo de **7°**

4- **Mantén escrupulosamente limpias** todas las superficies y útiles de trabajo

5- **Utiliza agua potable** en la preparación de los alimentos y en las operaciones de limpieza

6- **Cuida siempre la HIGIENE PERSONAL:**

- Lavarse las manos siempre con agua y jabón antes de incorporarse al trabajo, después de ir al servicio y/o abandonar el puesto de trabajo, tantas veces como sea necesario.
- Protege bien tus cortes o heridas
- Mantén limpia la ropa de trabajo
- No utilices joyas durante el trabajo (pendientes, reloj, pulseras, anillos)
- No te toques el pelo y mantenlo recogido y cubierto por un gorro

7- **No fumes, ni comas, ni mastiques chicle** en los locales de manipulación de alimentos.

No estornudas ni tosas sobre la comida. Tampoco uses el **móvil** durante el trabajo

8- **Evita la presencia de insectos, roedores** o animales transportadores de agentes patógenos

9- **Mantén cerrados** los cubos de **basura** y **lávate** las manos después de manipularlos.

10- **Informa a la encargada** si no puedes acatar estas reglas y en caso de sospecha de enfermedad.





Conclusiones

1. Trabajar bien significa aunar dos supuestos, el mundo interior y las acciones.

Por ello todo trabajo bien hecho necesita estas dos premisas, reflexión y acción. Trabajar no significa sólo transformar las cosas, también lleva consigo transformarse a uno mismo, a través de la interiorización de las tareas que se llevan a cabo. De manera que para que se pueda afirmar que es un “buen trabajo” debe darse la excelencia técnica y el desarrollo personal.

2. El trabajo de la Administración repercute en tres campos, en la propia persona, en las personas del equipo y en la persona que recibe el trabajo.

En la propia persona el trabajo bien hecho supone la reflexión e interiorización de su trabajo y el desarrollo de virtudes que perfecciona al que lo realiza. En las personas del equipo porque al realizar las tareas con calidad se disfruta lo que genera alegría que se contagia a los de alrededor. Las personas que reciben el trabajo perciben en el servicio una actitud de reconocimiento incondicional que influye en su comportamiento como persona. En cierto sentido la Administración contribuye a mejorar la sociedad.

3. Trabajar bien en la Administración significa calidad y formación. Calidad de buenos profesionales, demostrado en destrezas técnicas. Formación de quien está abierto a adquirir nuevos conocimientos que le lleven a una mejora continua.

Bibliografía

- Bernal Guerrero, A. (1994): Pedagogía de la persona. El pensamiento de Víctor García Hoz. Madrid: Escuela Española, págs. 225- 255
- Covey, S. (1997). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. La revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa. Barcelona: Paidós.
- García Hoz, Víctor 1988 Tratado de la Educación Personalizada, Madrid, Ediciones Rialp
- Gardner, H. y otros (2002) Buen trabajo: cuando ética y excelencia convergen, Barcelona, Paidós
- García Hoz, V. (1993) Introducción general a una pedagogía de la persona, Madrid: Ediciones Rialp
- Llano, A. (2002) La Vida Lograda, Barcelona, Ariel
- Manual de estilo de la Administración. CEICID, Pamplona 2º ed. 2015
- Melendo, T. (1999) Las dimensiones de la persona, Madrid, Palabra.
- Pezoa, A. El valor humano del trabajo bien hecho, Diario Pulso, 28 de enero de 2014
- Pezoa, A. Ética y espíritu de servicio en la empresa, Diario Financiero, Agosto 2006
- S. Juan Pablo II (1981) Laborem Exercens
- Soto, M^{aj}. El Servicio como bien de la persona
- Vilanou Torrano, C. (2008) Eugenio d'Ors y la pedagogía de la Obra Bien Hecha. Pamplona: Estudios sobre Educación (ESE), págs. 31- 44.
- Yepes, R. (1996) Fundamentos de Antropología, Navarra, EUNSA

VALOR DEL TRABAJO BIEN HECHO

Desarrollo personal

Si cada profesional que realiza una tarea en la Administración se identifica y hace suyos los valores de la institución, podremos decir que el trabajo que está realizando es un buen trabajo.

