

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

“EXPERIENCIAS DE TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA BANCARIO”

TESIS

**Presentada a la Dirección de la
Escuela de Trabajo Social de la
Universidad de San Carlos de Guatemala**

POR

JULIA MARITZA CASTILLO PÉREZ

Previo a conferirse el Título de

TRABAJADORA SOCIAL

En el Grado Académico de

LICENCIADA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DEL 2000

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Ing. Efraín Medina Guerra
SECRETARIO: Dr. Mynor René Cordón y Cordón

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

DIRECTORA: Licda. Gloria Rebeca Morán Mérida
SECRETARIA: Licda. Doricia Menéndez Salazar

**CONSEJO ACADÉMICO
REPRESENTANTES DOCENTES**

| | |
|------------|---------------------------------|
| Licenciada | Carmen Mejía Giordano |
| Licenciada | Aída Ofelia Pérez Duque |
| Licenciada | Carolina de la Rosa de Martínez |
| Licenciada | Amparo Meléndez López |
| Licenciada | Blanca Mercedes Aroche |

**CONSEJO ACADÉMICO
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

| | |
|-------------------------------|-------------------------|
| Trabajadora Social | Eugenia Amely Werner |
| Maestra de Educación Primaria | Damaris Girón |
| Secretaria Comercial | Alicia Catalina Herrera |
| Bachiller | Elsa Leticia Donis |
| Bachiller | Edgar Moisés Godínez |
| Bachiller | Federico Alvarado |

TRIBUNAL EXAMINADOR

Directora: Licda. Gloria Rebeca Morán Mérida
Secretaria: Licda. Doricia Menéndez Salazar
Coordinadora -IETS-: Licda. Elizabeth Florián
Tutor (a) Revisor (a): Licda. Belia Aydee Villeda
Coordinadora del Area de Formación Profesional Específica: Licda. Elsa Arenales de Franco

DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO

A MIS PADRES

Víctor Manuel Castillo Escobedo

Julia Pérez Cabrera de Castillo

A MIS HERMANOS

María del Carmen Castillo Pérez de De León

José Manuel Castillo Pérez

ESPECIAL AGRADECIMIENTO A:

Licda. Belia Villeda y Licda. Elizabeth Florián

A MI FAMILIA EN GENERAL

A MIS AMIGOS EN GENERAL

AL BANCO DE GUATEMALA

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|--|--------|
| INTRODUCCIÓN | |
| CAPITULO I | |
| ASPECTOS GENERALES DE TRABAJO SOCIAL | 1 |
| 1. TRABAJO SOCIAL | 1 |
| 1.1. OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL | 3 |
| 1.2. CODIGO DE ÉTICA DEL TRABAJO SOCIAL | 5 |
| 1.3. MODALIDADES DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL | 7 |
| 1.4. EL TRABAJO SOCIAL DENTRO DE OTRAS INSTITUCIONES | 9 |
| CAPITULO II | |
| LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS | 11 |
| 2. EL PAPEL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS | 11 |
| 2.1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS | 12 |
| 2.2. EL AMBIENTE EN LA DIRECCIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS | 13 |
| 2.2.1. ELEMENTOS DEL AMBIENTE DE UNA ORGANIZACIÓN | 14 |
| 2.2.2. MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO | 17 |
| 2.3. LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 18 |
| 2.3.1. LA PLANIFICACIÓN | 18 |
| 2.3.2. EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL | 19 |
| 2.3.3. ADMINISTRACIÓN DE SALARIOS Y PRESTACIONES | 22 |
| 2.3.4. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO | 24 |
| 2.3.5. CAPACITACIÓN | 27 |
| CAPITULO III | |
| LAS INSTITUCIONES BANCARIAS | 29 |
| 3. CLASIFICACIÓN | 30 |
| 3.1. BANCA CENTRAL | 30 |
| 3.2. BANCOS COMERCIALES | 31 |
| 3.3. BANCOS HIPOTECARIOS | 32 |
| 3.4. BANCOS DE CAPITALIZACIÓN | 32 |
| 3.5. BANCOS DE INVERSIÓN | 33 |
| 3.6. BANCO DE AHORRO Y PRÉSTAMO PARA LA VIVIENDA FAMILIAR | 33 |
| 3.7. OPERACIONES QUE REALIZAN | 33 |
| 3.8. FUNCIÓN SOCIAL DEL SISTEMA BANCARIO | 34 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO IV | |
| EL TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA BANCARIO | 37 |
| 4. GENERALIDADES | 37 |
| 4.1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE UN DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS EN EL SISTEMA BANCARIO | 38 |
| 4.2. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN | 41 |
| 4.3. PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL A NIVEL BANCARIO | 41 |
| 4.4. FUNCIONES Y METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL A NIVEL BANCARIO | 42 |
| 4.5. LOGROS | 44 |
| 4.5.1. DE DESARROLLO E INTERVENCIÓN PROFESIONAL | 45 |
| 4.5.2. DE PUESTOS Y SALARIOS | 48 |
| | |
| CAPITULO V | |
| ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN LOS BANCOS DEL SISTEMA | 63 |
| | |
| CAPITULO VI | |
| 6. PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA EL SISTEMA BANCARIO | 63 |
| 6.1. APTITUD E INTELIGENCIA | 63 |
| 6.2. RASGOS DE PERSONALIDAD | 65 |
| 6.3. RESUMEN DEL PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL A NIVEL BANCARIO | 66 |
| 6.4. PERFIL ACADÉMICO | 67 |
| 6.5. PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA BANCARIO | 69 |
| | |
| CONCLUSIONES | |
| RECOMENDACIONES | |
| BIBLIOGRAFÍA | |

Artículo 11. “Los autores serán responsables de las opiniones y criterios expresados en sus obras”.Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

INTRODUCCIÓN

Histórica y tradicionalmente en Guatemala como en América Latina, los campos de acción que han empleado los Trabajadores Sociales, han sido los servicios más tradicionales del bienestar como lo constituyen entre otros, la salud, seguridad social, justicia, vivienda y educación por lo que la expansión de la profesión en otros campos ha sido un tanto lenta.

Paralelamente, para el Trabajo Social guatemalteco, actualmente se han abierto nuevos espacios en programas de organismos internacionales y en organizaciones gubernamentales, que han venido a fortalecer aquellos servicios y campos de atención que el Estado ha decidido prestar muy limitadamente u otorgarlo en concesión. Dentro del campo empresarial, aunque incipiente, grandes industrias tanto comerciales como financieras, que le han dado la importancia necesaria al desarrollo integral del recurso humano o empleados, por ser el elemento más importante con que cuenta para alcanzar la misión y sus objetivos institucionales, han visto la necesidad de contar con profesionales que desarrollen una política de bienestar institucional en beneficio de sus trabajadores.

El presente trabajo acerca de las "Experiencias de Trabajo Social en el Sistema Bancario", permite tener una aproximación de las funciones básicas

que desempeña un profesional en Trabajo Social en este campo. Aunque se determinó especialmente que, como consecuencia de algunos desastres naturales ocurridos en los años de 1,970 y actualmente por la atención a demandas habitacionales, en los bancos que se dedican a las operaciones de ahorro y préstamo para la vivienda familiar, se han recibido grandes aportes de Trabajadores Sociales, quienes han dado su contribución en la puesta en marcha de acciones de bienestar social para personas de escasos recursos económicos. Mientras tanto, en otros bancos del sistema, su presencia se ha hecho necesaria para apoyar las funciones que desempeña especialmente el Departamento de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, cuyo propósito principal es el de propiciar y mantener las condiciones más adecuadas para regular, armonizar y desarrollar las relaciones e intereses mutuos de una entidad bancaria y sus trabajadores, que pretende satisfacer en la medida razonable, las necesidades básicas de los trabajadores que contribuyan a su desarrollo integral, e incremente los niveles de productividad institucional.

Para mejor comprensión del tema, el contenido se presenta en los capítulos siguientes:

CAPITULO PRIMERO: Se da a conocer la sustentación teórica y los aspectos generales del Trabajo Social.

CAPITULO SEGUNDO: Se describe el papel de la Administración y Desarrollo de Recursos Humanos dentro de las empresas, sus objetivos y el ambiente en que se desenvuelve. Además, se dan a conocer las etapas del proceso de la Administración de Recursos Humanos.

CAPITULO TERCERO: Se definen a las instituciones bancarias, clasificación y principales funciones que realizan.

CAPITULO CUARTO: Se presenta al Trabajo Social en el sistema bancario, funciones y metodología de intervención.

CAPITULO QUINTO: Se efectúa un análisis de la información obtenida en el trabajo de campo realizado en los bancos del sistema.

CAPITULO SEXTO: Se define el perfil del Trabajador Social; así como, los términos de referencia para la creación de un Departamento de Trabajo Social en el sistema bancario.

Al final, se muestran las conclusiones y recomendaciones a las que se arribaron como producto de la realización del presente trabajo.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES DE TRABAJO SOCIAL

Los elementos teóricos que se desarrollan a continuación, son fundamentos que concretan la elaboración de la tesis de graduación “Experiencias de Trabajo Social en el Sistema Bancario”, los cuales servirán de base para la ubicación del Trabajador Social dentro de este nuevo campo de desarrollo profesional.

1. TRABAJO SOCIAL

Genéricamente se vincula al Trabajo Social o al profesional de esta rama, con todas las acciones que tiendan a la disposición de servir a otras personas y que por lo tanto, involucran esfuerzos que culminan en una ayuda. Es por esta razón que muchas veces se ha catalogado a esta disciplina como la integración de personas caritativas, bienhechoras, benefactoras e incluso altruistas. Mundialmente, es reconocida dentro de la escala de valores de todo ser humano que, realizar obras de beneficio y utilidad para un grupo determinado de la población o para la población misma, constituye una virtud práctica del bien. De toda esta tecnificación nació el Trabajo Social como profesión.

El libro de “Trabajo Social- La Realidad de Hoy” en su artículo titulado, “Del Paternalismo a la Conciencia de Cambio”, dice “El Trabajo Social, aunque es una profesión eminentemente práctica, por su hondo sentido humano-social; así como por su potencial de impacto en la construcción de sociedades mejores, ha dedicado tiempo para

reflexionar sobre sí y potencializarse”¹ . En efecto, si analizamos esta premisa, se concluye que el Trabajo Social, interviene en una realidad y se desarrolla mediante un conjunto de métodos, técnicas y procedimientos para orientar el cambio de una realidad ya sea individual, grupal o comunal. La reflexión y la potencialización se estarían refiriendo entonces a la práctica y la acción de la disciplina profesional.

Bajo la influencia del movimiento de la reconceptualización y principalmente por las exigencias de renovación de los movimientos populares, el Trabajo Social ha cambiado. Se ve presionado entonces por una realidad que no solo exige altruismo o beneficencia, si no va más allá. Al efectuar un análisis de la realidad del campo profesional del Trabajo Social, se concluye que requiere de profesionales comprometidos con su que hacer profesional que orienten al individuo a reconocer su problemática, analizarla y encontrar conjuntamente las acciones cuantitativas y cualitativas necesarias para su solución. Por esta misma razón su campo de acción no se circunscribe solamente a la salud, educación, vivienda u otros. Dadas las tendencias de las organizaciones modernas se está requiriendo la necesidad de contar con profesionales en Trabajo Social para que formen parte de sus equipos de desempeño. Cabe indicar entonces que su desafío es demostrar a todo nivel y en todos los campos que el Trabajo Social es una estrategia para hacer eficientes y eficaces los servicios de una Institución.

Para llevar a cabo este proceso se requiere que el profesional en Trabajo Social, cuente con una formación sistemática de componentes

¹ García, Susana, “Trabajo Social- La Realidad de Hoy”. Escuela de Trabajo Social, UNAM,

teóricos, es decir, de todo el cúmulo de conocimientos de formación académica brindados por las escuelas formadoras de Trabajo Social; y técnicos, o sea el conjunto de procedimientos propios de que se vale la profesión para llevarlos a la acción profesional, ya que la práctica implica que el Trabajador Social sea persuasivo a fin de educar y organizar a las personas para que ellas mismas gestionen la búsqueda de medios para alcanzar los fines que solucionen una problemática. Todo ello formará la metodología de trabajo fundamento básico para su acción profesional.

1.1. OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL

El Trabajador Social, como un profesional responsable y comprometido con su trabajo y para su praxis científica deberá tomar en cuenta, entre otras, las siguientes finalidades:

- Promover y participar en tareas de investigación, planificación y ejecución de programas que propugnen por el bienestar integral del ser humano; ya que esto permitirá a los Trabajadores Sociales enfrentar nuevos retos que ahora y en el nuevo milenio tienden a profundizarse, permitiéndole profesionalmente mayor competitividad dentro de su campo de acción.

- Interpretar la realidad nacional para contribuir al proceso de transformación del país. Este objetivo persigue fundamentalmente que el profesional en Trabajo Social, permanezca en una constante investigación que le permita la

explicación de los fenómenos sociales, económicos y políticos y cómo dentro de ellos se encuentra una vasta población desvalida que necesita de un profesional que sea el agente de cambio de esas organizaciones.

- Contribuir a los cambios de mentalidad, actitud y comportamiento de individuos, grupos y comunidades, ya que en la medida que el Trabajador Social aporte estrategias que permitan modificar o afianzar las necesidades reales y sentidas por una población, de esa manera los individuos, grupos y comunidades encontrarán por sí mismos las alternativas de solución a su problemática.
- Promover la coordinación entre instituciones públicas y privadas, el máximo aprovechamiento del recurso humano, técnico y financiero en la realización de proyectos en beneficio del ser humano. El Trabajador Social debe ser el profesional que tome el impulso y la iniciativa de reunir en uno, los mejores esfuerzos de todas las entidades públicas y privadas que promulgan políticas de bienestar social con el fin de que sean utilizados para un mismo fin, evitando así la duplicidad de funciones y el desperdicio especialmente de los recursos humanos, técnicos y financieros.
- Mantener la atención de manera sistemática y permanente en el contexto histórico social en que se desenvuelve. Nuestro país necesita de personas emprendedoras que asuman el riesgo de poseer una visión amplia y de futuro, con la finalidad de investigar, crear, proponer y llevar a la práctica

actividades que impacten en el desarrollo nacional Guatemalteco.

Bajo esta perspectiva, se desarrolla entonces un Trabajo Social cuyas premisas básicas se encuentran comprometidas con el desarrollo y bienestar del ser humano y por consiguiente de su país.

Por otro lado, también es preciso aclarar que los objetivos de la profesión son genéricos, es decir válidos para cualquier campo de acción. En el caso de un Trabajador Social que ejecuta una política de bienestar social para los empleados de una empresa, se hace necesario que previo a planificar e ejecutar el trabajo, efectúe una interpretación del sistema de valores, tanto culturales y administrativos de las instituciones para la cual labora. Esta importancia radica en el hecho que, las actitudes, creencias, valores y costumbres de la gente que labora en una empresa y que integran una sociedad, forman parte de su cultura. Por consiguiente su cultura afecta su conducta en el trabajo y por ende, en el ambiente de la empresa, influyendo así, en las reacciones ante las labores, los estilos de liderazgo, y sus necesidades de autoestima, afiliación y de logro. Por lo tanto, el Trabajador Social debe analizarlas e interpretarlas a fin de adaptar su labor profesional ante estos cambios.

1.2. **CODIGO DE ETICA DEL TRABAJO SOCIAL**

Dentro del ámbito humano y el de las relaciones sociales, el Trabajador Social debe tomar en cuenta una serie de principios

o postulados que, traducidos en un conjunto de normas regulan las formas de su que hacer laboral. Existen muchas fuentes de principios. En Guatemala, la Asociación de Trabajadores Sociales de Guatemala -ATSG- acordó, en 1,984, aprobar un "Código de Ética Profesional de Trabajo Social" de la siguiente manera:

- **Primer Principio.** "En todos los ámbitos de su actividad, el Trabajador Social debe tener en cuenta el respeto a la dignidad humana, sentido de responsabilidad y disposición de servicio".² Es decir que el profesional debe aceptar a cada una de las personas como es, no perjudicar a nadie. Debe actuar con la verdad.

- **Segundo Principio.** "El Trabajador Social debe observar y mantener en alto grado el principio del secreto profesional practicando la reserva y la discreción, no divulgando o tergiversando la información en el trabajo que realiza".³ Por lo tanto el profesional deberá usar la información que posee con fines estrictamente profesionales, con toda reserva y discreción; y, guardar lealtad hacia las personas.

- **Tercer Principio.** "Todo profesional de Trabajo Social, deberá promover y participar en las tareas de investigación, planificación y ejecución de los programas que contribuyan al bienestar y solución de la problemática de la población guatemalteca".⁴ El Trabajador Social

² "Código de Ética de Trabajo Social", 1984. Página 4

³ Idem, Página 4

⁴ Idem, Página 5

estará obligado a no manipular a las personas, ni a tratar de imponer su criterio.

- **Cuarto Principio.** “El Trabajador Social deberá actualizar sus conocimientos de acuerdo a las innovaciones que se den dentro del campo de las ciencias sociales”.⁵ Es decir que se debe estimular la participación en la realización de estudios de carácter científico para poder ser aún más eficientes en los servicios del bienestar social y el desarrollo humano del país.

- **Quinto Principio.** “El Trabajador Social deberá guardar el respeto hacia sus colegas, otros profesionales; así como, hacia los individuos, grupos y comunidades”⁶. Es decir que el profesional deberá tener consideración y ayuda mutua hacia sus semejantes.

Cada profesional deberá hacer suyos todos y cada uno de estos principios no solo como parte de su propio sistema de valores, si no para que, los espacios profesionales se amplíen aún más dentro del contexto nacional.

1.3. MODALIDADES DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

Se entiende por modalidad de organización y administración del Trabajo Social, al cambio de todos aquellos estilos tradicionalistas de

^{5 y 6} Idem, Página 5

desempeñar las funciones del Trabajo Social, especialmente los enfoques de carácter altruista o de beneficencia hacia el ser humano.

En efecto, las nuevas políticas exigidas por el proceso de modernización empresarial están provocando cambios institucionales más significativos, por lo tanto exigen de estos procesos la imposición de nuevos patrones de eficiencia y eficacia. Cabe señalar entonces que, las instituciones modernas buscan la eficacia, por la mejor optimización de los objetivos institucionales con los medios con que cuentan para alcanzar esos objetivos. La eficiencia se medirá entonces por el mejor aprovechamiento entre los costos y los objetivos empresariales.

En este contexto vale la pena indicar que, las instituciones sociales públicas o privadas en donde se desarrolla el Trabajador Social, son organizaciones autónomas, semiautónomas o bien descentralizadas que poseen normas y objetivos previamente establecidos y dicho sea de paso, ocupan un espacio político entre las relaciones del Estado y la sociedad civil. Por lo tanto, las instituciones no son un simple fenómeno superestructural. Aparecen como mecanismos reguladores del desarrollismo capitalista en todos los niveles. Significa entonces que, las instituciones sociales son organizaciones específicas de política social, aún cuando se presenten como organismos autónomos y estructurados en torno a normas y objetivos manifiestos, mostrándose aparentemente preocupadas por el bienestar de la población con una apariencia humanista. Esta forma de presentación, es la que usualmente utiliza el sistema capitalista para mantener

como tal, la supremacía ante las clases dominadas en su papel de benefactor. Así, en el interior de una empresa productiva, la institucionalización de los servicios sociales está vinculada con el proceso político global del desarrollo de la sociedad. Administrativamente dentro de estas estructuras organizacionales, el Trabajo Social suele estar organizado como una dirección, un departamento o una sección; o bien, lo que comunmente se da es que se encuentre constituido por actividades específicas dispersas en distintas unidades especializadas y que responden a necesidades únicas de una empresa o institución. No obstante lo anterior, dentro del organigrama de la empresa y al nivel de toma de decisiones, nunca se le toma en cuenta para la planificación inicial de las actividades. Al contrario, se puede visualizar como uno de los últimos servicios organizados. Aunque suele encomendarse a una persona capacitada la dirección y el control de las actividades, la responsabilidad administrativa es casi siempre de una Jefatura muchas veces ajena a la profesión. Quizás la mayor incidencia para que esta situación se presente, sea por razones tales como:

- Falta de una política social unificada sobre la cual pueda asentarse el planeamiento del Trabajo Social.
- Enfoque tradicionalista de tratar las necesidades y sus problemas.
- Ausencia de un concepto de la planificación global en el Trabajo Social.

El sector público o de organizaciones no gubernamentales, ONGs idealmente ha desempeñado un papel activo para el Trabajador Social. Algunos responden específicamente a una necesidad y se encuentran circunscritos a un ámbito geográfico. Otros por el contrario,

su labor es relativamente dispersa con ámbitos geográficos más grandes.

En la actualidad existe una compleja gama de programas sociales. De conformidad con las características del sistema administrativo en el cual el Trabajador Social se encuentre inmerso, dependerá la modificación en mayor o menor grado de las características de los recursos ya sean financieros, materiales o humanos con que cuente para resolver determinada problemática. Esta situación es muy importante pues en la medida que el apoyo sea mayor, existirán mejores oportunidades de proyectar el bienestar integral del ser humano dentro de las instituciones.

1.4. EL TRABAJO SOCIAL DENTRO DE OTRAS INSTITUCIONES

Como señaláramos en el párrafo anterior, con frecuencia se desarrollan actividades relacionadas con el Trabajo Social enmarcadas en otras instituciones, ya sean como función de una división administrativa o como parte integrante de ésta. Por ejemplo, en países sudamericanos funciona el Trabajo Social para los empleados de empresas industriales y comerciales y de otra índole como la marina, el ejército, la aviación y otros, en programas de salud, vivienda, seguridad social y desarrollo rural. Al igual que en otras instituciones, las labores encomendadas al Trabajador Social se combinan con las de otros campos de acción.

En estos países generalmente como parte de su código laboral, las leyes exigen que los establecimientos industriales y comerciales con un número mínimo de trabajadores, proporcionen a sus empleados la

orientación de un Trabajador Social. En Brasil por ejemplo, se tienen consejos nacionales de industrias y comercio a los cuales se aporta una cuota regular que dependerá del volumen de sus operaciones, para costear el funcionamiento de un departamento de Trabajo Social. Dentro de este apartado, cabe mencionar que en Ecuador y Argentina, cada empresa establece su Trabajo Social, con apego directo a la misión y visión estratégica de la empresa.

Toda esta información se fundamenta por que para Guatemala, el Trabajo Social dentro de las empresas es incipiente. A nivel industrial se tiene conocimiento que entre otras empresas de sólido prestigio como Fundación Paiz, Almacenes Simán e Industrias Metalúrgicas Tappan, han hecho del Trabajo Social una profesión necesaria para llevar a cabo los programas de bienestar para sus trabajadores.

La necesidad de implementación del Trabajador Social dentro de las empresas comerciales y financieras, ha nacido bajo la premisa de que el trabajador o empleado alcanza mayores niveles de productividad si sus relaciones personales, familiares, de autoestima y de realización son satisfechas y vistas por el patrono como parte fundamental de su desarrollo integral. Vale la pena decir entonces que, si se satisfacen en la medida razonable las necesidades básicas que signifiquen un bienestar social, el empleado adquirirá mayor conciencia del valor de su función en la organización para la que labora.

CAPITULO II

LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS

La Administración de los Recursos Humanos (ARH), es la correcta dirección del personal de una empresa para alcanzar los objetivos institucionales. Se encuentra diseñada para ayudar a los individuos, grupos y a toda la organización a volverse más efectivos. Por lo tanto, se necesita de esta correcta dirección porque las organizaciones son cambiantes y los empleados necesitan constantemente de la satisfacción de necesidades especialmente de índole social, emocional y de recompensa, que conlleven a su desarrollo integral. Este desarrollo debe iniciar desde que la persona ingresa a la empresa y continuar a lo largo de su carrera. La Administración de los Recursos Humanos comprende las siguientes áreas de trabajo: La Planificación, El Reclutamiento y la Selección del Personal, La Administración de los Salarios y Prestaciones, La Seguridad y la Higiene en el Trabajo; y, La Capacitación.

La Administración del los Recursos Humanos normalmente se encuentra a cargo de un equipo multidisciplinario con visión de trabajo en equipo, dentro del cual el Trabajador Social ha cobrado un papel importante dentro de las empresas, especialmente en los departamentos de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos.

2. EL PAPEL DE LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS

Hoy por hoy, los problemas en recursos humanos son enormes y parece que se amplían cada vez más. El personal que

administra los recursos humanos, enfrenta una multitud de desafíos que van desde una fuerza laboral que cambia constantemente hasta una serie de necesidades propias de los empleados que laboran para la institución, dentro de los cuales se pueden mencionar necesidades de índole social, cultural, económica, familiar y otros. En este contexto, nace la Administración de los Recursos Humanos (ARH), que es sumamente indispensable y de apoyo para la toma de decisiones de la alta Gerencia, y como consecuencia, para el alcance de los objetivos institucionales.

Particularmente, la atribución de funciones de recursos humanos, se le ha encomendado a los gerentes administrativos de las diversas instituciones. Por lo tanto, es efectuada por individuos que normalmente se desempeñan en funciones de asesoría o de apoyo, trabajando con otros gerentes para ayudarlos a manejar asuntos relacionados con la tarea del recurso humano. Vale la pena decir entonces que, el administrador de recursos humanos, es una persona capaz y responsable principalmente de coordinar la administración de éstos recursos y que busca finalmente, cubrir las diferentes necesidades básicas del empleado especialmente las de seguridad, de estima y finalmente la autorrealización, ya que esto conllevará a que se identifique con la organización para la cual labora. Dentro de este campo, aunque de manera incipiente, el Trabajo Social ocupa un lugar importante desempeñando un papel de asesor o muchas veces de enlace entre la administración y el personal, siendo el responsable de la

ejecución de acciones que tiendan a fortalecer el bienestar integral del trabajador de una institución.

2.1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS

Los objetivos sirven para guiar las acciones requeridas dentro de una institución y orientan la correcta práctica de los procesos directivos establecidos. No obstante dentro de una organización, "los objetivos de la Administración de los Recursos Humanos, deben estar íntimamente ligados a los objetivos generales de la empresa, dicho sea de paso a la misión y visión estratégica diseñada dentro de la organización"⁶. Por lo tanto, deben reflejar cada vez más las responsabilidades especialmente de índole social de las empresas.

En la actualidad y para alcanzar estos objetivos, las direcciones administrativas del Desarrollo de Recursos Humanos, buscan una ayuda profesional de asesores calificados, los cuales son contratados para resolver diversos problemas relacionados con este campo y especialmente para cubrir áreas tales como planes de jubilación, reclutamiento ejecutivo, planes de salud y de beneficencia, sueldos y salarios, y otros. Estos asesores representan muchas disciplinas académicas tales como Economía, Derecho, Trabajo Social; y otras, siendo muy importante que aparte de contar con una especialización,

⁶ Noe, Robert M., Administración de Recursos Humanos, Prentice Hall, México, 1997, Pag. 22.

los profesionales también cuenten con una educación avanzada en comportamiento organizacional.

2.2. EL AMBIENTE EN LA DIRECCION DE LOS RECURSOS HUMANOS

Un programa de Recursos Humanos funciona dentro de un medio ambiente complejo, tanto dentro como fuera de la institución. El término “Medio Ambiente Organizacional”⁷ se refiere a las condiciones, circunstancias e influencias tanto internas como externas que afectan la capacidad y el desarrollo de la empresa y que promueven u obstaculizan alcanzar eficientemente los objetivos y las metas institucionales.

2.2.1. ELEMENTOS DEL AMBIENTE DE UNA ORGANIZACIÓN

Para poder desempeñar sus funciones, las direcciones de Recursos Humanos necesitan detectar las acciones y los efectos del medio ambiente externo e interno de la empresa. Estos cambios presentan retos que requieren soluciones para que los programas que desarrollen las direcciones en mención, tengan éxito y contribuyan eficazmente al éxito de la organización y de sus integrantes. Sin embargo, el mayor reto significa comprender el ambiente interno de una empresa

que conlleve a mejorar la calidad de vida de los que allí laboran. El término “Medio Ambiente Organizacional”, se encuentra constituido por las condiciones, circunstancias e influencias que afectan la capacidad de la empresa para alcanzar los objetivos. Como se señalara anteriormente, existen dos clases de ambiente: el interno y el externo.

- **Medio Ambiente Organizacional Interno:** Es decir que existe dentro de la institución y al igual que el externo se encuentra conformado por cinco elementos que son los físicos, tecnológicos, sociales, políticos y económicos, siendo todos influyentes entre sí.

- **Medio Ambiente Organizacional Externo:** Es decir que existe fuera de la institución y que constituyen principalmente todo el entorno social, económico y político en que se encuentra enmarcada determinada institución.

Para una mayor comprensión, en el siguiente cuadro se enmarcan cada una de las características de los elementos en mención de la siguiente manera:

⁷ Noe, Robert M., Administración de Recursos Humanos, Prentice Hall, México, 1997, Pag.23.

| ELEMENTO | DESCRIPCION |
|--------------------|---|
| FISICO | Interno: Calidad de aire, temperatura, ruido, polvo, es decir las condiciones que afectan la salud y la seguridad del empleado dentro de la Institución. |
| | Externo: Clima, terreno, distancia de la casa de los empleados a la Institución. |
| TECNOLOGICO | Interno: Proceso con el que se lleva a cabo el trabajo que incluye las herramientas, equipo y maquinaria. |
| | Externo: Uso de los adelantos tecnológicos como: computadora, e-mails, internet, robots y otros. |
| SOCIAL | Interno: Actitudes y conductas de los empleados, reglamentos internos, sistema de reconocimientos y recompensas o pagos, es decir el "Clima Organizacional" de la Institución. |
| | Externo: Sistemas de recompensas o pagos, acordes especialmente al nivel de las exigencias en que la sociedad se desarrolla y en la cual se encuentra inmersa la empresa. |
| POLITICO | Interno : Es el grado de poder que desarrollan los individuos o los grupos dentro de la Institución. |
| | Externo: Leyes y reglamentos estatales que de alguna manera inciden directa o indirectamente en la toma de decisiones institucionales. |
| ECONOMICO | Interno: Situación financiera de la empresa que incide en mayor o menor grado en las compensaciones y prestaciones para los trabajadores. |
| | Externo: Condiciones económicas imperantes en un país. Competencias de mercado. |

Fuente: Arthur W. Sherman Jr., George W. Bohlander. Administración de los
los

Un análisis del cuadro anterior, permite observar cómo cada uno de los elementos tanto internos como externos que se dan dentro como fuera de la empresa, mantienen una interdependencia y que de alguna manera afectan positiva o negativamente las políticas, procedimientos y condiciones de empleo que, dirigen los gerentes de la Administración y Desarrollo de los Recursos Humanos. Por lo tanto, el programa desarrollado por la Administración de los Recursos Humanos, debe detectar y efectuar un análisis tanto del ambiente interno como externo, para que las políticas de trabajo respondan directamente a las necesidades de los empleados.

2.2.2. MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Mejorar el medio ambiente externo de una empresa se encuentra en gran medida a un plazo relativamente largo. No obstante, mejorar la calidad de vida interna si es competencia mayor de la administración de los recursos humanos.

En la actualidad, muchas de las empresas especialmente privadas se encuentran en la búsqueda de mayores y mejores formas de

recompensar a sus empleados y de conseguir un mayor bienestar integral, que conlleve a mejorar la calidad de vida y con ésta, la correspondiente identificación del empleado para la Institución con la cual labora.

Dentro de toda esta nueva modalidad de participación institucional, se requieren de profesionales tales como el Trabajador Social, para que colabore en los planes y proyectos de trabajo programados por las gerencias de la Administración y Desarrollo de Recursos Humanos.

2.3. **LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS COMO PROCESO**

Un proceso se define como, una serie de elementos que debidamente unidos y dependientes conllevan a lograr determinado objetivo. Para el Trabajador Social que se desempeña dentro de una organización privada, cuya finalidad sea la generación de bienes y utilidades, o, como en el caso de la banca, un servicio financiero para la sociedad en general, se hace necesario que conozca las fases del proceso de la Administración de los Recursos Humanos, ya que en cualquier momento puede apoyar algunas de las tareas específicas que se le han encomendado a estas áreas de trabajo. En consecuencia, para llevar a cabo este proceso la administración de los Recursos Humanos se vale de las siguientes fases:

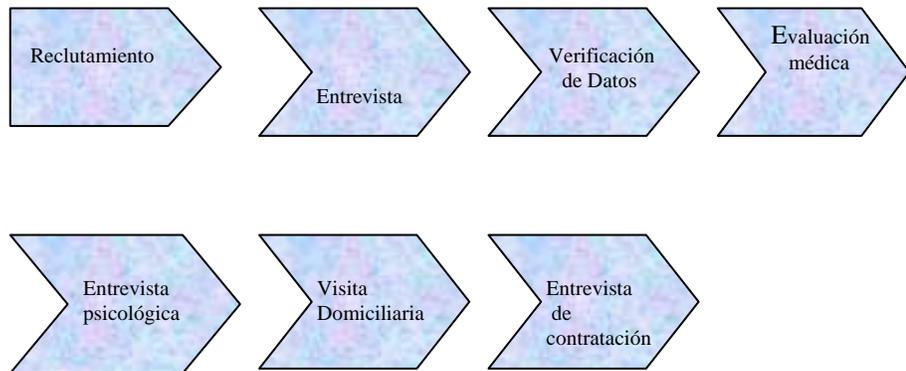
2.3.1. LA PLANIFICACION

Las principales funciones encomendadas a esta sección, son las de efectuar investigaciones y elaborar proyectos que permitan apoyar al departamento de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, en la definición e implementación de políticas y programas orientados al mejoramiento y optimización del recurso humano de la institución. Después del área de Seguridad e Higiene, el área de Planificación es el segundo lugar en donde el Trabajador Social, se ha hecho necesario especialmente por la planificación y ejecución de actividades orientadas a mantener un adecuado clima laboral.

2.3.2. EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

El reclutamiento y selección del personal es una fase por medio de la cual, se atraen hacia la empresa, candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar cargos dentro de la organización. Para esto se hace necesario que las políticas administrativas de atracción de candidatos sea clara y suficientemente divulgadas, dentro de las personas que tendrán a cargo su realización.

El reclutamiento y la selección del personal, incluyen una serie de pasos que permitirá finalmente, obtener a los candidatos idóneos para ocupar las plazas vacantes existentes dentro de la organización. Estos pasos son:



Si bien es cierto que, normalmente el proceso de selección dentro de las empresas se encuentra bajo el cargo de los profesionales de las ciencias psicológicas, o en su defecto, por administradores de empresas, actualmente al Trabajador Social se le está dando oportunidad en este nuevo espacio ya que por ser una persona con conocimientos teóricos y metodológicos respecto a la técnica de la visita domiciliaria y la entrevista, se encuentra participando dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal, como una fase importante de la Administración de los Recursos Humanos.

A continuación, se explica cada uno de los pasos que conlleva la fase del reclutamiento y la selección del Personal, considerando en cada una de ellas la participación profesional del Trabajador Social, de la manera siguiente:

| PASO | PARTICIPACION DEL TRABAJADOR SOCIAL |
|---|--|
| <p>RECLUTAMIENTO: Etapa que permite la identificación de las personas que cumplen con los requisitos de ingreso a la empresa.</p> | <p>Profesional encargado de analizar cada solicitud de empleo y de acuerdo a los requisitos de ingreso determinados por la empresa, detectar a las personas que se encuentran aptas par continuar con el proceso de selección.</p> |
| <p>ENTREVISTA TÉCNICA: Etapa que permite obtener una visión global de los aspectos laboral, educativo, económico, familiar; y, social del candidato. Verifica la información obtenida en el reclutamiento.</p> | <p>Profesional responsable de obtener por medio de una entrevista estructurada de los aspectos señalados en el concepto de entrevista técnica, toda la información necesaria que permita analizar al candidato a optar a un puesto de trabajo.</p> |
| <p>VERIFICACIÓN DE DATOS: Confirmar la autenticidad de los documentos presentados por el candidato e investigar si posee carencia de antecedentes penales.</p> | <p>Profesional encargado de visitar cada lugar de donde proceden los documentos entregados por el candidato, utilizando todos los medios y procedimientos necesarios que garanticen la confiabilidad de los datos.</p> |
| <p>EVALUACIÓN MÉDICA: Verificar por medio de un examen médico el estado de salud del candidato. Verificar que no posea enfermedades de alto que incida en su desempeño y en la empresa en general.</p> | <p>Profesional encargado de enlace entre el candidato, la Clínica Médica de la Institución; y del laboratorio clínico encargado de efectuar análisis de las pruebas respectivas solicitados por los médicos.</p> |
| <p>ENTREVISTA PSICOLÓGICA: Revisar y verificar características de personalidad reflejadas en el resultado de las pruebas psicométricas.</p> | <p>Profesional encargado de analizar de manera profunda los factores de personalidad del candidato, en aspectos relativos a actitudes, valores y desempeño. Previo a esta labor, el</p> |

| | |
|---|--|
| | Trabajador Social deberá recibir capacitación respecto al manejo de pruebas psicométricas, con la finalidad de que el análisis de la información obtenida sea más integral. |
| VISITA DOMICILIARIA: Verificar la dirección del candidato y constatar las condiciones físicas, materiales, estilo de vida y el ambiente familiar de la residencia del candidato | Profesional encargado de evaluar las condiciones socioeconómicas y culturales en que se desenvuelva el aspirante a ocupar un puesto de trabajo. |
| ENTREVISTA DE CONTRATACIÓN: Presentar al candidato la oferta preliminar de trabajo y proporcionarle información relacionada con las condiciones del puesto y el período de prueba. | Profesional de enlace entre la Administración de la Institución y el candidato seleccionado a ocupar la plaza, y quien será el encargado de darle a conocer la propuesta final del trabajo a ocupar. |

Fuente: Propuesta Personal 2,000

2.3.3. ADMINISTRACION DE SALARIOS Y PRESTACIONES

Esta área de la Administración del Recurso Humano, se refiere a la determinación de los niveles apropiados de remuneración y de pago a los empleados, de acuerdo con el grado o valor del cargo, unidos a la consideración de mérito del desempeño individual.

Un buen plan de salarios y prestaciones proporciona al empleado sueldo y prestaciones competitivas, dentro del contexto en que se desenvuelve la empresa. De manera que, las políticas de sueldos deben identificar en forma sistemática y objetiva las asignaciones de puestos de

complejidad diferente, que requieren distintas habilidades. Asimismo, los logros individuales y la antigüedad de cada uno de los empleados deben recompensarse de un modo adecuado.

En este sentido, una organización debe tener bien definidos sus objetivos empresariales así como las necesidades sobre todo de remuneración de los empleados, de manera que, lo que se les retribuye satisfaga sus necesidades tanto materiales como de autoestima y de realización. Es precisamente en esta última parte, en donde el Trabajador Social puede desempeñar un rol muy importante como asesor para que las Direcciones o Gerencias que tengan a su cargo la administración de los sueldos y prestaciones, no dirijan únicamente su función hacia aspectos monetarios, sino que también se tomen en cuenta otras prestaciones que conlleven a un bienestar integral que incluso podría llegar hasta el grupo familiar. Dentro de estas prestaciones podrían citarse los siguientes:

| <i>No.</i> | <i>DESCRIPCION</i> |
|------------|--|
| 1. | Fondo para Hospitalización, Cirugía, Accidentes y Maternidad |
| 2. | Servicios Odontológicos |
| 3. | Prestaciones de orden cultural por estudio dentro de las que se incluyen: pagos por cursos o años aprobados, matrículas, inscripciones y otros |
| 4. | Servicio de clínica médica |
| 5. | Servicio de comedor o alimentación |

| | |
|-----|--|
| 6. | Gimnasio |
| 7. | Prestaciones económicas por fallecimiento. Apoyo y colaboración para los deudos, en asuntos relacionados con trámites |
| 8. | Guarderías |
| 9. | Planes de preparación para la Jubilación |
| 10. | Programas de acercamiento social dentro de las que se incluyen: felicitación por matrimonio, nacimiento de bebé, graduaciones, visitas hospitalarias, visitas fúnebres y otras |
| 11. | Campeonatos deportivos |
| 12. | Otorgamiento de instalaciones deportivas y de descanso |
| 13. | Parqueo |
| 14. | Coordinación en el transporte del personal después del horario reglamentario de trabajo |

Fuente: Observación Personal 2,000

2.3.4. **SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO**

El término Seguridad, significa la protección de los empleados de las lesiones ocasionadas por accidentes relacionados con el trabajo. Mientras tanto, "La higiene se refiere a las condiciones que permiten a los empleados estar libres de enfermedades físicas y emocionales"⁸. Todo profesional que labora para el campo de la Administración de los Recursos Humanos, tiene una preocupación fundamental sobre estos aspectos del trabajo, ya que falta de atenuantes que proporcionen la seguridad e higiene debida, puede incidir en la baja productividad y efectividad de las labores a desempeñar por los

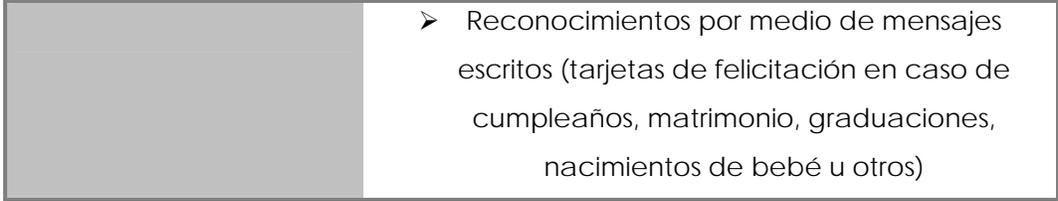
⁸ Eduardo Lezana, "Seguridad e Higiene en el Trabajo", Material de Trabajo AGG, Pág. 7.

empleados. En este sentido, estos profesionales son los responsables de asesorar, coordinar y supervisar porque los programas de salubridad e higiene en el trabajo, se lleven a cabo. Tradicionalmente se creía que un buen programa de seguridad e higiene laboral únicamente dependía de los cuidados médicos. Este punto ha cambiado. Nuevamente cobra importancia el Trabajador Social, quien conjuntamente con un equipo multidisciplinario tal es el caso de médicos, arquitectos e ingenieros, suelen conformar un grupo que se le puede denominar "Comité de Seguridad Industrial", y quienes serán responsables de llevar a cabo la coordinación y ejecución de toda una serie de acciones tendientes al mejoramiento de la seguridad e higiene en el trabajo, de los empleados que laboran para una empresa.

Por otro lado, también en esta área de la Administración de los Recursos Humanos, el Trabajador Social juega un papel importantísimo ya que en algún momento puede llevar a desarrollar Programas integrales para los empleados de la Institución, enfocados especialmente hacia su aspecto emocional, es decir, desarrollar todas aquellas actividades que de alguna manera no son cuantificables pero que satisfacen las necesidades de pertenencia, autoestima y realización de los empleados de la institución, todo ello con la finalidad que éstos perciban que la empresa para la que laboran se preocupa por ellos, porque significan el elemento máspreciado con que cuenta la institución.

PROGRAMA DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

| AREA A CUBRIR | ACTIVIDADES |
|-----------------------------|---|
| SEGURIDAD E HIGIENE | <ul style="list-style-type: none">➤ Campañas contra el tabaquismo➤ Prevención contra el alcoholismo<ul style="list-style-type: none">➤ Prevención contra el SIDA➤ Campañas de vacunación➤ Chequeo médico general anual para cada empleado➤ Organización de grupos de pacientes que presenten en común alguna manifestación en salud tal como diabetes, hipertensión, obesidad u otros➤ Evaluación de las condiciones físicas y ambientales de las áreas de mayor riesgo de conformidad con las actividades que se ejecutan en las empresas➤ Campañas de comunicación y divulgación de normas de seguridad en el trabajo |
| ASPECTOS EMOCIONALES | <ul style="list-style-type: none">➤ Talleres sobre el manejo de emociones y conflictos<ul style="list-style-type: none">➤ Talleres de Biodanza (Relajación)➤ Talleres sobre el mejoramiento de las relaciones interpersonales➤ Detección de empleados problema en las áreas de trabajo<ul style="list-style-type: none">➤ Entrevistas a empleados problema y seguimiento de cada caso➤ Orientación de empleados con tendencia al endeudamiento➤ Visitas hospitalarias o fúnebres según el caso de que un empleado lo necesite |

- 
- Reconocimientos por medio de mensajes escritos (tarjetas de felicitación en caso de cumpleaños, matrimonio, graduaciones, nacimientos de bebé u otros)

Fuente: Observación Personal 2000

2.3.5. **CAPACITACION**

Una empresa espera alcanzar los mejores resultados de parte de sus empleados, de conformidad con la visión y la misión institucional. Es por esta situación, que se hace sumamente necesario que el personal que en ella labora, desarrolle al máximo sus capacidades que permitan en todo momento alcanzar con las metas planteadas. Es en este punto, en donde la Capacitación como la última parte del área de la Administración de los Recursos Humanos juega un papel importante. Toda empresa debe tener presente que desde su incorporación hasta el final de su carrera , el empleado debe ser capacitado. Por lo tanto, la Capacitación significa el proceso que se dirige al mejoramiento de la calidad de los recursos humanos valiéndose de los medios que conduzcan al incremento de los conocimientos, desarrollo de habilidades y el cambio de actitud en cada uno de los empleados que conforman una empresa. Por lo tanto, la capacitación no es sinónimo de educación, sino que, es el desarrollo de habilidades técnicas y destrezas, conocimientos administrativos y hábitos de trabajo, orientados al logro de resultados. Un

adecuado plan de capacitación, comprende las etapas siguientes:

- **Area Social Humanística**: Incluyen todos aquellos cursos tendientes a mantener un adecuado clima organizacional dentro de la institución, que promuevan el entendimiento y armonía de los grupos; así como, el desarrollo de las actitudes y valores intrínsecos a todo ser humano que labora para una institución.

- **Area Administrativa**: En este apartado debe considerarse todos los conocimientos necesarios respecto a las normas administrativas vigentes e inherentes a toda empresa.

- **Area Técnica**: Es decir toda la capacitación necesaria referente a herramientas específicas que desempeña cada trabajador, tal es el caso del uso de paquetes informáticos, cursos de ortografía y redacción, y especialmente de aquellos cursos que provean del conocimiento y el desarrollo de habilidades específicas que necesita cada empleado en su respectivo puesto de trabajo.

Un análisis de las diferentes áreas que comprende un plan de capacitación permite observar que el Trabajador Social, podría ser un elemento muy importante dentro de ésta, ya que en algún momento se le adjudicaría la coordinación y ejecución de los cursos tendientes al

desarrollo de las actitudes y valores intrínsecos a todo ser humano, especialmente a las que se refieren al área Social Humanística.

CAPITULO III

LAS INSTITUCIONES BANCARIAS

Durante los últimos años, la apertura de los mercados, los avances tecnológicos, flujos de información a gran escala y la adecuación del marco jurídico que regula la actividad financiera, hacen que en las instituciones bancarias, se perciba la necesidad de poseer una visión clara y consciente del entorno laboral en que se desenvuelven.

De conformidad con el pronunciamiento de la contabilidad financiera del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, los Bancos son "Entidades debida y legalmente autorizadas por la legislación bancaria, cuya actividad es custodiar y prestar dinero, su pasivo lo constituye el dinero depositado generalmente por terceras personas".¹⁰

Por parte de la Ley de Bancos, decreto 315 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 1º. , describe "Únicamente las entidades debidamente autorizadas podrán efectuar, dentro del territorio de la República, negocios que consistan en el préstamo de fondos obtenidos del público mediante el recibo de depósitos a la venta de bonos, títulos u obligaciones de cualquier naturaleza, y serán consideradas para los efectos legales como instituciones bancarias".¹¹

Sin embargo, los bancos no efectúan únicamente una función económica. También cumplen una función cuyo beneficio se enfoca

¹⁰ Contabilidad Financiera del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Guatemala, 1998, Pag.32

directamente a la sociedad ya que como tal, constituyen fuentes de empleo desde personal en categorías tales como mensajeros, mantenimiento, secretarías, peritos contadores hasta personal técnico profesional especialmente en las ramas de Economía y Auditoría, Administradores de Empresas, Abogacía y Notariado, Médicos y actualmente Trabajadores Sociales, entre otros. Todos y cada uno en sus puestos de trabajo, constituyen la fuerza laboral más importante con que cuenta el sistema bancario. Visto desde este mismo punto, los bancos también constituyen una fuente de financiamiento para inversiones de micro o mediana empresa, lo cual genera una inversión económica para beneficio del país. Finalmente, es oportuno hacer mención que como instituciones encargadas del recibo de depósitos monetarios fomentan el ahorro y por consiguiente, estas se conviertan en reservas de capital para cada cuentahabiente que canalizará su uso de acuerdo a sus necesidades de vida. Para mayor comprensión, a continuación se presenta una clasificación de las entidades bancarias y una breve descripción de las actividades que realizan.

3. CLASIFICACION

En la República de Guatemala, el sistema bancario está organizado en un esquema de Banca Central. Las clases de bancos que pueden operar, sujetas a la autorización de la Junta Monetaria son: Bancos Comerciales, Bancos Hipotecarios, Bancos de Capitalización, Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar y Bancos de Inversión. Sin embargo, se puede habilitar a una institución como banco comercial e hipotecario a la vez, lo que constituye en la práctica la opción que es adoptada por las instituciones bancarias guatemaltecas.

3.1. BANCA CENTRAL

¹¹ Ley de Bancos, Decreto 315 del Congreso de la República de Guatemala, 1976, Pag. 4

De conformidad con el Congreso de la República de Guatemala, Decreto 215, "Ley Orgánica del Banco de Guatemala", artículo 2, en Guatemala esta labor está a cargo del Banco de Guatemala, el cual tiene como objetivo principal "Promover la creación y el mantenimiento de las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional". Entre sus funciones está "La de promover la liquidez, solvencia y buen funcionamiento del sistema bancario nacional, y una distribución adecuada a los intereses generales de la economía del país"¹². Por lo tanto a través de la Política Monetaria, Cambiaria y Crediticia el Banco Central tiene como objetivo principal propiciar la estabilidad del nivel general de precios, a fin de recuperar la confianza en la moneda nacional y coadyuvar a que en el mediano plazo se obtengan niveles de inflación similares a los de los países socios, reduciendo las tasas de interés especialmente por una disciplina fiscal y otros en el ámbito financiero.

3.2. **BANCOS COMERCIALES**

Estas instituciones financian sus operaciones con su propio capital y reservas. Además obtienen recursos mediante la recepción de depósitos monetarios y depósitos de plazo menor, así como, fondos del Banco de Guatemala, mediante las operaciones autorizadas por la Ley Orgánica de esta institución y mediante la obtención de empréstitos en el país o en extranjero, con autorización previa de la Junta Monetaria.

¹² Congreso de la República de Guatemala, Decreto 215, Artículo 3, Literal B.

Dichas entidades atienden las operaciones relacionadas con préstamos a corto plazo; conceden préstamos a plazo no mayor de tres años para financiar la adquisición de bienes de producción de carácter muebles u operaciones útiles o productivas, con garantías adecuadas. En esencia estos bancos son los que se dedican a la atención de operaciones a corto plazo.

3.3. **BANCOS HIPOTECARIOS**

Al igual que los bancos comerciales, estas instituciones financian sus operaciones con su propio capital y reservas, diferenciándose de éstos en que se obtienen mayores recursos de recepción de depósitos de ahorro y depósitos a plazo mayor; además, de la emisión de bonos hipotecarios y prendarios. También obtienen fondos del Banco de Guatemala, mediante las operaciones autorizadas por la Ley Orgánica de la Institución y a través de la obtención de empréstitos en el país o en el extranjero, con autorización previa de la Junta Monetaria. Estos bancos conceden préstamos a plazos medianos y largos, siempre que los mismos estén avalados con garantía prendaria o hipotecaria. También adquieren bonos y títulos de reconocida solidez, siempre que éstos hayan sido emitidos o garantizados por el Estado, u otras instituciones que contempla la Ley de Bancos, en su artículo 64.

3.4. **BANCOS DE CAPITALIZACION**

Financian sus operaciones con su propio capital y reservas; pueden obtener recursos mediante la recepción de primas de ahorro bajo las condiciones de sus contratos de capitalización; así como, empréstitos en el país o en el extranjero con autorización previa de la Junta Monetaria. Estos bancos emiten los llamados Títulos de Capitalización, los cuales pueden variar en sus plazos y consisten en recibir en calidad de prima de ahorro, pequeñas sumas de dinero por parte del público, comprometiéndose en cambio a devolverles un capital determinado cuando se cumpliera el plazo fijado en el contrato.

3.5. BANCOS DE INVERSION

Son conocidos como Sociedades Financieras y constituyen instituciones especializadas en la promoción y colocación de valores y participaciones para la formación del capital inicial de las empresas. Conceden créditos a largo plazo y facilitan la movilización de capitales. Este tipo de instituciones está regidas por el Decreto-Ley número 208 denominado "Ley de Sociedades Financieras Privadas".

3.6. BANCO DE AHORRO Y PRÉSTAMO PARA LA VIVIENDA FAMILIAR

Estas instituciones además de regirse por la Ley de Bancos y otras leyes y reglamentos aplicables, tienen su ley específica contenida en el Decreto No. 541 del Congreso de la República reformado por los Decretos 1487 y 44-95 de este mismo

organismo. Estos bancos captan sus recursos a través de la contratación de cuotas de ahorro periódicas de monto fijo mínimo con derecho a un préstamo hipotecario. Existe la opción que permite a estos bancos financiar sus operaciones pasivas en préstamos con destino exclusivo a la adquisición, construcción, reparación y ampliación de viviendas familiares o librar gravámenes hipotecarios.

3.7. OPERACIONES QUE REALIZAN

El papel principal de la banca consiste en actuar como intermediario, centralizando los recursos que se encuentran disponibles; aceptando depósitos e inversiones y transfiriendo fondos a quienes necesitan de ellos por medio de préstamos. A la primera clase de operaciones se le denominan Pasivas, mientras que a la segunda Activas obedeciendo principalmente a su clasificación contable. Esta situación significa que al constituir un préstamo el banco contabiliza en el pasivo asumiendo la obligación frente al depositante.

3.8. FUNCION SOCIAL DEL SISTEMA BANCARIO

La banca es un sector importante en la actividad económica y financiera del país, ya que es el intermediario entre los depositantes y los usuarios del dinero, por medio del crédito o préstamos bancarios. La facilidad que ofrecen los bancos en el manejo del dinero, hace más eficiente y segura la actividad financiera del usuario, al evitar el riesgo de mantener el efectivo en disponibilidad física y poder realizar sus pagos por medio de cheques o tarjetas de crédito o débito.

Otro de los objetivos principales del sistema bancario, consiste en atender a un gran número de usuarios, buscando captar más depósitos y en consecuencia, contar con mayor disponibilidad para colocarla en préstamos. En este sentido, todas las actividades bancarias giran en torno al servicio.

Los bancos del sistema ofrecen diversos productos financieros dentro de los que se pueden destacar préstamos fiduciarios e hipotecarios, tarjetas de crédito, depósitos de ahorro, depósitos a plazo fijo y otros. Por lo tanto, los requisitos mínimos para ser sujetos de crédito varían de acuerdo al producto que se desee adquirir. Sin embargo, una clasificación promedio de los estratos sociales cubierta por los diferentes bancos del sistema, se refiere a la siguiente clasificación:

ESTRATIFICACION SOCIAL DE SOLICITANTES DE SERVICIOS EN EL SISTEMA BANCARIO

| <i>ESTRATO SOCIAL</i> | <i>INGRESO PROMEDIO</i> |
|------------------------------|----------------------------------|
| <i>Clase ½ "C"</i> | Q. 800.00 a Q. 3,999.00 |
| <i>Clase "C"</i> | Q. 4,000.00 a Q. 9,999.00 |
| <i>Clase Alta</i> | Q. 10,000.00 en adelante |

Fuente: Elaboración Personal 2,000

De acuerdo al cuadro anterior, los estratos sociales que presentan mayor demanda de solicitud de servicios en el sistema bancario guatemalteco, son las clases $\frac{1}{2}$ "C" y "C".

Sin embargo, de conformidad con el producto financiero que se desee adquirir, de esa manera variarán las tasas de interés y los requisitos de otorgamiento. Por ejemplo, para la construcción de viviendas, se solicita entre otros poseer terreno propio, pagar fianza de cumplimiento y un seguro sobre construcción.

No obstante lo anterior y si se toma en cuenta que actualmente el poder adquisitivo de la mayoría de guatemaltecos, es muy limitada, debido al sistema inflacionario económico que impera en nuestro país, cada día se hace más limitado que las personas destinen una cantidad de dinero para el ahorro; así como también, a que sean sujetos de crédito. Esta situación, afecta mayormente a la clase desposeída del país, que en su mayoría tiene poco o ningún acceso a la satisfacción de las necesidades básicas de vida especialmente a las de alimentación, salud, vivienda y educación.

En consecuencia, cada vez se presenta mayor limitación de obtener algún préstamo para la satisfacción de determinada necesidad de la población guatemalteca, volviéndose inaccesibles para este estrato social, ya que no se llenan los requisitos mínimos solicitados para la obtención del servicio.

CAPÍTULO IV

EL TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA BANCARIO

Existe un parcial desconocimiento acerca de las labores desempeñadas por el Trabajador Social en el ámbito bancario, es por esta razón que se hace necesario dar a conocer especialmente su que hacer profesional actual desarrollado en el sistema.

4. GENERALIDADES

Acerca del Trabajo Social como disciplina profesional, surgen diferentes estereotipos sobre sus funciones y espacios laborales, especialmente por la falta de información sobre el trabajo que realiza en aquellas áreas en donde su participación es incipiente. Es muy común escuchar en nuestro marco regional guatemalteco que el espacio profesional de los Trabajadores Sociales, se encuentra en los campos de salud, vivienda, educación, familia, recreación, etc. Con la incidencia de los Acuerdos de Paz, las Organizaciones No Gubernamentales ONG's, ampliaron aún más la necesidad de contar con un número mayor de profesionales que cuenten con características de formación teórica y metodológica que impulsen proyectos de desarrollo y bienestar. Estos profesionales se refieren a los Trabajadores Sociales.

No obstante, de este común denominador en que el profesional del Trabajo Social surge en los espacios ya descritos, aunque incipiente, inicia un nuevo campo en que demanda su presencia. Y esta presencia más que física, se refiere a la

planificación y ejecución de proyectos y acciones de bienestar en mejoramiento de un conglomerado.

En el capítulo 1 acerca del Trabajo Social, se hizo referencia a que actualmente las empresas privadas necesitan la contratación de profesionales que desempeñen esta planificación y ejecución, siendo el sistema Bancario un nuevo campo de acción.

4.1. BREVE RESEÑA HISTORICA DE UN DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS EN EL SISTEMA BANCARIO

Dentro del presente capítulo, se hace necesario señalar acerca de cómo ha sido la creación del Departamento de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, aspecto que permitirá enmarcar las acciones efectuadas por el Trabajador Social, dentro del sistema bancario. En el capítulo 2, acerca de la Administración de los Recursos Humanos, se puntualizó sobre el papel importante que juega dentro de una empresa y cómo el Trabajador Social, se inserta justamente dentro de su accionar.

De conformidad con la clasificación de los bancos establecida en el capítulo 3, sobre las Instituciones Bancarias, para que cada uno cumpla internamente con la misión que le fue encomendada, debe disponer de un recurso humano convenientemente administrado, con el fin de mantener las mejores condiciones profesionales y técnicas; así como, garantizar el desarrollo integral de su personal en beneficio de la

Institución y del país. Dentro de una empresa, la tarea de la administración de los recursos humanos se le ha encomendado a las secciones de Personal, o bien, de Relaciones Laborales. Un departamento constituye un área organizada con sus respectivas secciones o subsistemas, que al relacionarse entre sí permiten llegar a un fin común. Es por esta razón que, la creación de un Departamento de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, muchas veces suele nacer posterior y como recomendación de estudios tales como Diagnósticos Organizacionales o Climas Organizacionales. Un diagnóstico organizacional, consiste en la investigación y el análisis de la visión que los empleados tienen de la institución a la que pertenecen. Los resultados de la investigación, permiten diseñar y ejecutar las estrategias o planes de acción necesarios que permitirán reforzar las fortalezas y corregir las debilidades institucionales; así como, implementar planes y programas de trabajo en beneficio de los integrantes de una empresa. Dentro del ámbito bancario, el propósito principal de los Departamentos de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, es el de propiciar y mantener las condiciones más adecuadas para regular, armonizar y desarrollar las relaciones y los intereses mutuos de una entidad bancaria y sus trabajadores, asegurando la obtención, integración, conservación y desarrollo de las personas que laboran en la empresa, con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos institucionales e individuales, lo más efectiva y eficientemente posible. Al plantearse una estructura de organizaciones departamentales, se asignan divisiones administrativas tales como las siguientes:

**DIVISIONES ADMINISTRATIVAS DE UN DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO DE
RECURSOS HUMANOS**

- Sección de Planificación
- Sección de Reclutamiento y Selección
- Selección de administración Remuneraciones y Prestaciones
- Sección de Salud y Bienestar en el Trabajo
- Sección de Capacitación

Fuente: Observación Personal 2,000

A cada una de estas divisiones administrativas, se le asignan funciones específicas relacionadas directamente con el qué hacer para la cual fueron creadas. Por lo tanto, se necesitan de profesionales idóneos para cada división administrativa o sección que sean los encargados de apoyar las funciones específicas de cada una de ellas. En el capítulo relacionado con la Administración de los Recursos Humanos, se hizo un análisis respecto a las labores que en algún momento podía desempeñar el Trabajador Social. Sin embargo, en donde comunmente suele asignársele un espacio profesional es en la Sección de Seguridad, Higiene y Bienestar en el Trabajo, ya que como su nombre lo indica su función principal conlleva a efectuar muchas acciones en beneficio de los empleados de una institución.

El Trabajador Social dentro del sistema Bancario también forma parte de equipos multidisciplinarios de trabajo compuesto por médicos y psicólogos. Sin embargo, las tendencias mundiales de la administración moderna, que implican una acertada planeación estratégica; es decir, precisar la definición de las metas de la organización y el desarrollo de los planes de trabajo que servirán

para coordinar todas las actividades de una empresa, así como, la exigencia de altos desempeños por parte de los empleados, han dado como resultado nuevos diseños administrativos que respondan a la visión de una institución bancaria. Así, el Trabajador Social no se desempeña únicamente en secciones administrativas de los Departamentos de Recursos Humanos en donde se ejecutan funciones de asistencia. Por el contrario, su función ha ido más allá, al encomendándosele tareas que requiere la administración moderna, tales es el caso de investigar y efectuar estudios sobre el recurso humano, las relaciones laborales y el clima organizacional; así como, analizar y desarrollar proyectos de políticas y normas y procedimientos para la administración y eficiente aprovechamiento del recurso humano tendientes al desarrollo integral del trabajador.

4.2. METODOLOGIA DE INTERVENCIÓN

Se entiende por metodología de trabajo, como el conjunto de principios, objetivos y funciones que debe tener presente un profesional para llevar a cabo sus labores. Con base en esta definición, el Trabajador Social debe tomar en cuenta que al desempeñar sus funciones es muy importante partir de lo siguiente:

4.3. PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL A NIVEL BANCARIO

Para establecer los principios y objetivos de qué hacer en Trabajo Social a nivel empresarial y específicamente de la Banca, es muy importante tomar en cuenta las siguientes premisas:

- La empresa como organización empleadora, cuenta con objetivos y funciones específicas propias, encaminadas a un objetivo ya sea de producción, comercialización, distribución de consumo; o como en el caso del sistema bancario, de brindar un servicio financiero al estado.
- Los usuarios del servicio que en este caso se constituyen en los empleados de la institución.
- El Trabajador Social que representa el vínculo entre la Administración de la Institución y el empleado, con la política de bienestar social establecida por la empresa.

Lo anterior implica que, dentro de otros, el principio fundamental para el Trabajador Social radica en que, toda intervención profesional deberá partir de la atención y solución de intereses y problemas inmediatos; es decir de necesidades sentidas u observadas que se presentan en la relación Administración-Epleado y que tengan como objetivo principal coadyuvar a la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades y de objetivos individuales de supervivencia, seguridad, afiliación, autoestima y realización.

De esta manera las empresas y en este caso, el sistema bancario puede mejorar su productividad, y los empleados encontrarán mejores condiciones y fuentes de satisfacción en el trabajo y motivadores que los lleve a colaborar mutuamente en los alcances de los objetivos Institucionales.

4.4. FUNCIONES Y METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL A NIVEL BANCARIO

Dentro del sistema Bancario y como apoyo importante al Departamento de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, el Trabajador Social ha desempeñado las funciones siguientes:

FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL SISTEMA BANCARIO

| No. | DESCRIPCION DE LA FUNCION |
|-----|---|
| 1. | Investigar en las diferentes dependencias conflictos biopsicosociales que en algún momento podrían interferir en el desempeño y adaptación de los empleados (Programas de Salubridad e Higiene en el Trabajo) |
| 2. | Planificar y ejecutar entrevistas de salida por renuncia del trabajador |
| 3. | Planificar y ejecutar programa de integración, funcionamiento y recreación del grupo familiar |
| 4. | Supervisar la atención del Centro de Asistencia y Desarrollo del Infante (Guardería Infantil) |
| 5. | Apoyar el Programa próximo a jubilarse |
| 6. | Planificar y ejecutar el Programa de Acercamiento Social |
| 7. | Planificar, ejecutar, evaluar y dar seguimiento al Proyecto de Clima Organizacional |
| 8. | Planificar, ejecutar y evaluar el Plan de acción de la imagen del Departamento de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos |
| 9. | Dar seguimiento a la aplicación del régimen escalafonario y disciplinario |
| 10. | Planificar, ejecutar y evaluar el Programa de la solvencia económica del personal |
| 11. | Apoyar la comunicación interna de la Institución |
| 12. | Participar como miembro activo del Comité de Festejos de la Institución |

Fuente: Observación Personal 2,000

Junto a estas funciones, existe un proceso sistémico que permite encaminar una serie de acciones para el mejor desarrollo. Tomando en consideración lo anterior, se establece que los niveles de acción del Trabajo Social más utilizados son:

- Trabajo Social a Nivel de Casos: En este nivel las acciones tienden principalmente al trabajo individual con los empleados, especialmente en trámites administrativos y en aquellos casos en donde el Trabajador Social es el enlace entre la Institución y otras empresas. También se incluye en este nivel, la asistencia en todas las actividades de índole familiar, laboral o económica que afecten al trabajador.

- Trabajo Social a Nivel de Grupo: Las labores desarrolladas en este nivel, son complementarias a las desarrolladas en el nivel de casos. Esta labor se ha hecho efectiva especialmente con la ejecución de programas de integración y funcionamiento del grupo familiar. En éste también se incluyen las funciones que requiere la administración moderna, tal es el caso del desarrollo organizacional y las relaciones laborales especialmente.

Todas las labores se basan fundamentalmente en la metodología de investigación, diagnóstico y la ejecución de actividades tendientes a resolver una problemática.

4.5. LOGROS

Dentro de la profesión del Trabajo Social y específicamente en el sistema Bancario, el Trabajador Social ha conseguido llegar a merecer espacios profesionales muy necesarios que permiten especialmente a una institución, dirigirse en beneficio de sus empleados. Por tal razón se dan a conocer los logros de la manera siguiente:

4.5.1. DE DESARROLLO E INTERVENCIÓN PROFESIONAL

Como referencia histórica es preciso señalar que, antes de 1,970 ya existían Trabajadores Sociales en el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI). En el año de 1,973, se creó el Banco Nacional de la Vivienda (BANVI), con el objetivo de realizar programas de desarrollo urbano y de construcción de viviendas que satisficieran las necesidades de la población de menores ingresos. Por tal razón, fue ubicado un Programa de Desarrollo de la Comunidad, integrado por una Jefatura de Trabajo Social y cuatro Trabajadores Sociales más, quienes tenían a su cargo el proceso de desarrollo socioeconómico de las comunidades en las colonias locales construidas por la institución. Por tal razón, sus funciones principales consistían en realizar estudios socioeconómicos que determinarían: la capacidad de pago del solicitante; así como, el convenio de pago, entre otros. Además, el Trabajo Social fue enfocado hacia la adjudicación de viviendas por medio de sorteos, solución de problemas relacionados con invasiones, derechos de propiedad o venta de terrenos habitacionales. Aunque este banco se encuentra en proceso de liquidación, existe el Trabajo Social como profesión encargada de ser la responsable de la atención

social y administrativa de la población demandante de vivienda y atendida en proyectos habitacionales pendientes por liquidar del BANVI. Dentro de esta referencia histórica cabe señalar que, se fundó otro banco con características similares; es decir, de acción benéfica en materia de vivienda denominado Banco de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar- VIVIBANCO-. Este banco cuenta aproximadamente con cuatro Trabajadores Sociales, quienes desempeñan principalmente las funciones siguientes: estudios sobre la situación socioeconómica de las personas con crédito aprobado y que se encuentran en mora; negociación directa con las personas con récord moroso; entrevistas directas con los deudores; y coordinación sobre la cartera en mora con el – FHA-. Por lo tanto, ambas instituciones dirigen sus labores a usuarios externos del servicio, es decir, a las personas necesitadas de la adjudicación de una vivienda familiar. Sin embargo, otros bancos del sistema han contratado los servicios profesionales de un Trabajador Social para que sea el encargado de llevar a cabo una política de bienestar social en beneficio de los trabajadores que laboran en la empresa. Por consiguiente su trabajo se dirige a usuarios internos de un servicio.

Una comparación entre el trabajo realizado por el Banco Nacional de la Vivienda –BANVI-; y, el Banco de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar – VIVIBANCO- con el ejecutado en otros del sistema bancario, permite observar lo siguiente:

ANALISIS COMPARATIVO DEL TRABAJO SOCIAL
ENTRE BANCOS DE AHORRO Y PRESTAMO PARA LA VIVIENDA FAMILIAR Y OTROS
DEL SISTEMA BANCARIO

| BANC ○ | COMPARATIVO |
|---|---|
| BANCOS DE AHORRO Y PRESTAMO PARA LA VIVIENDA FAMILIAR | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las acciones del Trabajador Social están dirigidas hacia usuarios externos del servicio. ➤ Debido a sus funciones el Trabajo Social se enfoca hacia la solución de problemas relacionados con la adjudicación de viviendas. ➤ Administrativamente es un departamento conformado por Trabajadores Sociales. |
| OTROS BANCOS DEL SISTEMA | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las acciones del Trabajador Social se encuentran dirigidas hacia los empleados del banco. ➤ La intervención profesional parte de la atención y solución de problemas que se presentan la relación Administración-empleado y que tengan como objetivo principal su bienestar social y emocional. ➤ Su qué hacer debe ir enfocado a que los empleados reconozcan que la institución se preocupa por su bienestar y ello genere mayor satisfacción en las tareas laborales y sentido de pertenencia hacia el lugar en donde laboran. ➤ El Trabajador Social es un profesional que apoya las tareas encomendadas a un Departamento de Administración y |

| | |
|--|---------------------------------|
| | Desarrollo de Recursos Humanos. |
|--|---------------------------------|

Fuente: Observación Personal 2,000

Con base en esta información se puede observar que, el Trabajo Social se ha venido desempeñando desde hace largo tiempo en el sistema Bancario. Sin embargo, con el objetivo de atender a los empleados internos de una institución, es incipiente. En función de lo anterior, se puede puntualizar que el mayor logro del Trabajo Social dentro del sistema Bancario a nivel de atención y definición de una política interna de trabajo en beneficio de los empleados de una empresa, fue el de haber ocupado un espacio profesional que permitió hacer sentir a las entidades bancarias, la necesidad de contar con un profesional que formara parte del Departamento de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos y que lo apoyara en la misión para el cual fue creado, como lo constituye el desarrollo integral del trabajador. Con base en esta estimación y dentro de lo que se refiere a los logros obtenidos, también es oportuno señalar como trascendencia el hecho de habersele conferido funciones que requiere la administración moderna, tal es el caso del trabajo efectuado en las áreas de desarrollo organizacional y de las relaciones laborales, especialmente.

4.5.2. DE PUESTOS Y SALARIOS

Algunos bancos del sistema, cuentan con un régimen escalafonario que tiene como propósito proporcionar sobre una base equitativa y justa, la promoción y traslado

hacia las plazas vacantes definitivas o temporales, con el fin de que se ocupen por los trabajadores internos, idóneos para desempeñar las funciones requeridas. Todo ello se realiza con la finalidad que, sobre la base de equidad, se incremente la productividad y la efectividad en la Institución; así como, para realizar una nivelación de la carrera administrativa para cada uno de los trabajadores bancarios. El régimen escalafonario se encuentra compuesto por una serie de categorías desde la No. 1 a la No. 10, número en la cual hace un encuentro para iniciar con la categoría de funcionarios. Por lo tanto, exige del cumplimiento de los requisitos propios del puesto; así como, una calificación acumulativa del desempeño laboral de cada trabajador y un examen de oposición. Bajo esta perspectiva, todo trabajador que llene los requisitos descritos anteriormente la Institución le da la oportunidad de someterse a un examen, de conformidad con la posibilidad de que exista la plaza y la necesidad de llenar la vacante.

Cada categoría de puesto se encuentra relacionada con una asignación salarial anual. De tal manera que al cambiar de categoría de puesto, automáticamente se modifica la asignación salarial correspondiente a la plaza.

En virtud de lo expuesto, es preciso hacer mención que se considera un logro el hecho de que el Trabajador Social que se encuentra laborando en los bancos del sistema y que tiene a su cargo la planificación y ejecución de

funciones en beneficio del desarrollo integral del trabajador que labora para la Institución, ocupe un espacio importante que le permita lograr no solo ascensos sino también capacitación y desarrollo profesional al igual que cualquier otro profesional que en ella labora, así como, con una remuneración económica por arriba del salario normal, que ofrecen para los Trabajadores Sociales, los bancos del sistema con características de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar.

CAPITULO VI

6. PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA EL SISTEMA BANCARIO

Un perfil es el conjunto de características necesarias y/o deseables de una persona que desarrollará una actividad determinada. Contempla aspectos relacionados con la capacidad, experiencia, aptitudes y rasgos de personalidad requeridos y deberá establecer claramente, los niveles en que tales aspectos pueden ser considerados aceptables. Un perfil posee ciertas características agrupadas en dos áreas, que por su importancia merecen citarse a continuación:

6.1 APTITUD E INTELIGENCIA

Estas características se basan en los resultados obtenidos como producto de la aplicación de una batería de pruebas psicométricas. Una selección de personal completa y en este caso, para la adjudicación de plazas de Trabajadores Sociales en el sistema bancario, supone la aplicación de estas pruebas, ya que se constituyen en el medio indispensable para obtener datos cuantitativos de la aptitud, inteligencia y de personalidad de un candidato a selección de personal. Todos estos resultados complementados con otros obtenidos de la entrevista personal, las referencias laborales anteriores a ocupar el puesto, la experiencia laboral, el examen médico y la visita domiciliaria aceptables, incluirían la aceptación del candidato a ocupar el puesto de Trabajador Social.

Para las instituciones bancarias que aplican un proceso de selección completo, para ocupar el puesto de Trabajador Social, usualmente utilizan las siguientes pruebas psicométricas:

PRUEBAS APLICADAS PARA LA MEDICIÓN DE LA INTELIGENCIA

| Nombre del Test | Factores que evalúa |
|--|---|
| Test Otis | Mide el cociente intelectual e indica la capacidad de aprendizaje de las personas. |
| Test de Matrices Progresivas de J.C. Raven | Test no verbal que mide la capacidad intelectual de comparación y razonamiento por analogías. |

Fuente: Observación Personal 2,000

PRUEBAS APLICADAS PARA MEDICION DE HABILIDADES ESPECIFICAS

| Nombre del Test | Factores que evalúa |
|--------------------------------|--|
| Test de Percepción y Precisión | Aptitud para percibir detalles de palabras y números rápidamente, además de semejanzas y diferencias. |
| Test de Razonamiento | Aptitud para encarar y resolver problemas difíciles, pensar lógicamente, prever y planificar. |
| Test de Memoria | Aptitud para reconocer y hacer asociaciones, tales como nombres y caras. |
| Test de Habilidad Numérica | Aptitud para trabajar con rapidez y exactitud lo que esté relacionado con el sistema numérico. |
| Test de Partes y Dimensiones | Aptitud para representar mentalmente tamaño, formas, relaciones espaciales de objetos en dos y tres dimensiones, sentido de distribución y organización. |

Fuente: Observación Personal 2,000

La aplicación de las pruebas anteriores supone que, dentro de las cualidades cognitivas e intelectuales que mayormente debe poseer un Trabajador Social para el sistema Bancario son: la capacidad de análisis, de toma de decisiones, habilidad para resolver problemas, percepción, habilidad verbal y escrita y en menor grado, la habilidad numérica. También es

importante hacer mención que, dado el avance tecnológico especialmente por la era informática, el Trabajador Social debe poseer habilidades y/o destrezas en operación de equipo y paquetes de computación, especialmente windows 1,998. En algunos casos también se requiere licencia de conducir vehículo, para efectuar el trabajo de campo.

6.2. RASGOS DE PERSONALIDAD

Este término se refiere al conjunto de cualidades personales consideradas indispensables para la realización de las labores encomendadas al Trabajador Social. En este sentido, las pruebas aplicadas para la medición de la personalidad son las siguientes:

PRUEBAS APLICADAS PARA LA

MEDICIÓN DE LA PERSONALIDAD

| Nombre del Test | Factores que evalúa |
|-----------------|--|
| 16PF | Verifica factores de la personalidad. Establece los factores complejos de la personalidad dentro de los cuales se pueden citar: extroversión, estabilidad, nivel de ansiedad, don de mando, investigación creativa e iniciativa. |
| CPF | Determina si existe o no y en qué proporción la extroversión versus la introversión, la personalidad sociable adecuada para el contacto con el público versus la retraída. |
| NPF | Persigue mostrar si existe o no y en que proporción, los factores neuróticos de la personalidad. Esta prueba verifica la estabilidad psicológica general y el balance emocional del individuo. |

Fuente: Observación Personal 2,000

En función de lo anterior se concluye que, todas y cada una de las mediciones tanto de aptitud e inteligencia como de rasgos de personalidad aceptadas por el proceso de selección de personal de un sistema Bancario, darían la posibilidad para que un profesional en Trabajo Social, ocupara un puesto de trabajo en estas

instituciones. Claro está que además de ello, deberá cumplir con los demás requisitos que comprende la selección y de los cuales se señalan en el capítulo 2, acerca del Reclutamiento y la Selección del Personal. A este análisis, hay que agregar que también es muy importante la experiencia y referencias laborales que el aspirante a la plaza haya tenido, ya que, se requiere especialmente de personal con madurez y equilibrio emocional, con vocación a la ayuda y el servicio de sus semejantes; es decir, con conocimientos de interrelación entre las personas, el medio físico y social ya que la interrelación de éstos, influyen en la conducta de los empleados de una institución. También forman parte de las cualidades personales de un Trabajador Social que labora para el sistema bancario, ser una persona extrovertida, que posea capacidad de liderazgo, que sea creativo o innovador, confiado; autosuficiente y asertivo en la toma de decisiones para la solución de los problemas que se le presentan en su que hacer profesional.

6.3. RESUMEN DEL PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL A NIVEL BANCARIO

En consecuencia de lo anotado anteriormente y para alcanzar una acertada intervención profesional, los Trabajadores Sociales dentro del sistema bancario deberán cumplir con el siguiente perfil:

- ✓ Capacidad de análisis
- ✓ Habilidad en la toma de decisiones
- ✓ Habilidad para resolver problemas
- ✓ Habilidad en la comunicación verbal y escrita
- ✓ Habilidad en el manejo de equipo y paquetes de computación
- ✓ Habilidad para el manejo de vehículo

- ✓ Poseer madurez y equilibrio emocional
- ✓ Tener vocación de ayuda y servicio a las personas
- ✓ Ser extrovertido
- ✓ Poseer capacidad de liderazgo
- ✓ Ser creativo e innovador
- ✓ Ser confiado y autosuficiente
- ✓ Ser acertado en la toma de decisiones

6.4. **PERFIL ACADEMICO**

Este término se refiere al conjunto de las características de capacitación y de conocimientos formales, adquiridos en una unidad académica y deseables que posea un candidato a ocupar una plaza vacante. Aunque se señaló en capítulos anteriores que, el Trabajo Social a nivel de sistema bancario enfocado a una política de bienestar para los empleados que laboran en una institución es incipiente y tomando en cuenta que el Trabajador Social, es contratado para apoyar las tareas encomendadas a los Departamentos de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, se hace necesario que, cuente además de los conocimientos teóricos y metodológicos que dictan las unidades académicas de las diferentes universidades encargadas de formarlo profesionalmente, con estudios acerca de la Administración y Desarrollo de Recursos Humanos especialmente en las áreas de Planificación y Relaciones Laborales, Reclutamiento y Selección de Personal, Administración de Salarios y Prestaciones, Seguridad e Higiene en el Trabajo y Capacitación. Toda esta formación académica vendría a capacitar aún más al Trabajador Social, ya que estaría dando

una nueva oportunidad a que el profesional dejara de realizar únicamente labores a nivel de analista; para que su función fuera aún más allá, al poder ocupar funciones Gerenciales que le darían oportunidad en mayor toma de decisiones dentro de una empresa. Por lo tanto, como perfil académico y a nivel propiamente de la teoría del Trabajo Social, se requiere que el profesional cuente con las siguientes características:

- ✓ Actualización constante del desarrollo del contexto económico y político guatemalteco
- ✓ Capacidad para vincular el Trabajo Social con el que hacer institucional bancario
- ✓ Actualización constante sobre la teoría y metodología del Trabajo Social
- ✓ Respeto a los usuarios del servicio y sus decisiones en congruencia con los fines de la institución
- ✓ Mantener el secreto profesional
- ✓ Conocimiento profundo de la cultura y el clima laboral de las instituciones bancarias
- ✓ Establecer una relación armoniosa con las Autoridades y Funcionarios de las instituciones bancarias
- ✓ Intervención pronta y oportuna en la solución de los problemas
- ✓ Estar comprometido en la solución de los problemas promoviendo la participación activa y consecuente de las personas

- ✓ Apoyar las políticas de bienestar social internas del banco con énfasis en el desarrollo integral del trabajador
- ✓ Poseer formación humanista y científica
- ✓ Combinar la formación teórica y práctica de la profesión
- ✓ Analizar, interpretar y orientar la solución de los problemas como parte de la manifestación de los fenómenos sociales guatemaltecos
- ✓ Poseer y fomentar una cultura de productividad y calidad en las labores que realiza
- ✓ Capacidad para desempeñarse con eficiencia y responsabilidad en grupos de trabajo
- ✓ Aprovechar los espacios que otorgan las institucionales bancarias, para proponer innovaciones en la solución de los problemas y hacer del trabajo Social una profesión necesaria en el sistema bancario.
- ✓ Poseer lealtad y honestidad en el desempeño de las labores

6.5. PROYECTO PARA LA CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA BANCARIO

I. Antecedentes

La investigación realizada permitió determinar que, únicamente los bancos que su función principal es la del Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar se encuentran conformados por unidades administrativas en las cuales el Trabajador Social, es la persona a quien se la ha delegado la función de dirigir una Sección o un Departamento de Trabajo Social. En otros bancos del sistema, el Trabajador Social se encuentra como profesional que forma parte de un departamento y que apoya las funciones que en él se encuentran establecidas.

II. Presentación

Este proyecto contempla dentro de sus principales objetivos, definir los términos necesarios que servirán para creación de un Departamento de Trabajo Social en el sistema bancario que permita la planificación, ejecución y control de programas de bienestar social, para beneficio de los trabajadores del sistema bancario.

III. Objetivo

- **Crear un Departamento de Trabajo Social que permita la planificación, ejecución y control de programas de bienestar social para beneficio de los trabajadores del sistema bancario.**

IV. Metodología

Para llevar a cabo la creación de un departamento de Trabajo Social dentro del sistema bancario, se hace necesario llevar a cabo las siguientes actividades:

PLAN DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION |
|--|--|
| 1. Misión y Visión del departamento de Trabajo Social | Establecer la política de bienestar social Institucional y los resultados principales que se pretenden. |
| 2. Perfil del Trabajador Social | Determinar cuáles serán las características que deberá poseer el Trabajador Social que se desempeñará en el puesto. |
| 3. Manual de Funciones | Definir las atribuciones que se le asignarán a Trabajador Social, así como la metodología de intervención profesional. |
| 4. Número de Trabajadores Sociales | Definir el número de profesionales que se necesitarán para ejecutar el trabajo. |
| 5. Propuesta de trabajo | Elaborar el documento de la propuesta de trabajo. Presentación de la propuesta de trabajo Aprobación de la propuesta |

V. Productos esperados en arreglo con los bancos del sistema

➤ **Materiales**

3 oficinas grandes

3 computadoras personales

1 impresora

Instalación de correo electrónico

3 escritorios (3 tipo ejecutivo y un tipo secretarial) y sillas

1 teléfono directo y dos extensiones telefónicas

3 archivos

1 amueblado de sala

1 vehículo

Plantas ornamentales y cuadros decorativos

➤ **Personales**

3 Trabajadores Sociales (1 Director, 2 de apoyo)

1 secretaria

1 piloto

➤ **Financieros**

Los que sean designados de acuerdo al Plan de Programa y

Presupuesto del año laboral.

VI. Calificación deseada

- **Licenciado en Trabajo Social graduado y preferentemente con grado académico de Maestría en Recursos Humanos**
- **Experiencia en proyectos de bienestar social a nivel institucional**
- **Habilidad para trabajar en ambiente grupal y con destrezas de liderazgo**

VII. Salario

- **Q.8,000.00 a Q.12,000.00 mensuales, modificable de acuerdo a las atribuciones del puesto.**

CONCLUSIONES

De acuerdo con el estudio realizado y los resultados obtenidos por medio de la investigación de campo, se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Las experiencias de Trabajo Social del sistema bancario guatemalteco, se encuentran ubicadas en las instituciones que se dedican a las operaciones de ahorro y préstamo para la vivienda familiar y en el banco central, no existiendo en los bancos restantes profesionales con esta formación académica.
2. La inexistencia de prácticas de Trabajo Social en el sistema bancario guatemalteco, se encuentra circunscrita a las siguientes razones: desconocimiento de las labores que realiza un Trabajador Social, la inexistencia de una política de bienestar social dentro de un Departamento de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, el alto sentido humanista que posee que incide en la subjetividad de sus funciones; y, la carencia de fundamentos teóricos sobre Administración y Desarrollo de Recursos Humanos
3. En las instituciones bancarias guatemaltecas, las principales áreas de trabajo en las que se desempeña el Trabajador Social son en el desarrollo de políticas de bienestar social hacia usuarios externos del servicio de vivienda popular; y, hacia usuarios internos de una institución bancaria por medio de un Departamento de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, que pretende a través de la puesta en marcha de programas y proyectos individuales y colectivos, que sus trabajadores logren un

desarrollo y bienestar integral que contribuyan a sus necesidades de autoestima y afiliación.

4. El espacio profesional ocupado por el Trabajador Social especialmente dentro del sistema bancario central, ha permitido ser un profesional necesario en las labores que ejecuta el Departamento de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos.

5. Es indispensable que el Trabajador Social que se desempeña o desempeñará en el sistema bancario, cuente con una especialización en Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, para lograr una mejor eficiencia y eficacia en los programas de bienestar integral establecidos por la institución en beneficio de sus empleados.

RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones de la presente investigación, se sugiere lo siguiente:

1. Que la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, promueva dentro del sector empresarial, especialmente en el sistema bancario guatemalteco, la coordinación de seminarios en donde se den a conocer las labores que realiza el Trabajador Social y la importancia que reviste el que desarrolle una política interna de bienestar social, en beneficio del desarrollo integral de los trabajadores de un banco.
2. Que por la importancia que ha merecido últimamente el Trabajo Social para el sistema bancario guatemalteco y el apoyo que brinda al recurso humano, se hace necesario incluir dentro de la pensión de estudios de las escuelas que forman a estos profesionales, los conocimientos y herramientas necesarias sobre la Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, para que a los Trabajadores Sociales les permitan realizar aún más con eficiencia las labores que se les asignan.
3. Que se promueva dentro de los Congresos Nacionales Guatemaltecos de Trabajo Social la recopilación de las experiencias del Trabajo Social a nivel Empresarial, incluyéndose la del sistema bancario, a fin de que tanto estudiantes como profesionales de esta rama, se interesen y conozcan sobre el qué hacer de la profesión, fuera de las áreas tradicionales del bienestar social en donde su presencia es necesaria.

4. Que los profesionales en Trabajo Social que se desempeñan en el campo empresarial, especialmente aquellos que forman parte de los Departamentos de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, consideren la conveniencia de proseguir estudios a nivel de maestría relacionados con esta área.

BIBLIOGRAFIA

Arthur W. Sherman Jr. Y George Bohlander, Administración de los Recursos Humanos, México 1,994, Grupo Editorial Iberoamericana S.A. de C.V. 485 páginas.

Cardona, R. Teoría, Metodología y Técnica en la Investigación Científica, Guatemala, 1,998. 75 páginas.

Chiavenato, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Segunda Edición, México 1,994, Editorial Mc. Graw Hill. 300 páginas.

Congreso de la República de Guatemala, Decreto 215, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Guatemala 20 de diciembre de 1,945. 70 páginas.

De Rivera, María E., El Trabajo Social en la Empresa Privada, Tesis de Graduación, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1,985. 60 páginas.

De Paula Faleiros, Vicente, El Trabajo Social e Instituciones, Argentina 1,986. Editorial HV Manitas. 185 páginas.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P., Metodología de la Investigación, México, Mac Graw Hill. 1,998. 200 páginas.

Paraiso, Virginia, El Trabajo Social en América Latina, Argentina 1,995, Grupo Editorial Lumen. 284 páginas.

Pardinas, F., Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales, México, Editorial Siglo XXI. 150 páginas.

Superintendencia de Bancos, Boletín Mensual de Estadísticas del Sistema Financiero, Guatemala, Junio de 1,999. 80 páginas.

Zetina Puga, Manuel de Jesús, Moneda y Banca, Impresos Praxis, Guatemala, mayo de 1,995. 45 páginas.

