

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

**ANÁLISIS DE LA RELACIÓN DEL NIVEL DE ACCIÓN PROFESIONAL
INDIVIDUAL Y SU APLICACIÓN EN EL CAMPO EMPRESARIAL**

TESIS

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

POR

MARÍA DE LOS ÁNGELES CHENAL PÉREZ

Previo a Conferírsele el Título de

TRABAJADORA SOCIAL

En el Grado Académico de

LICENCIADA

Guatemala, noviembre de 2007

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Lic. Carlos Estuardo Gálvez Barrios
SECRETARIO: Dr. Carlos Alvarado Cerezo

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

DIRECTORA: Mtra. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
SECRETARIA: Licda. Carolina de la Rosa de Martínez

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciada: Alma Lilian Rodríguez Tello
Licenciado: Edwin Gerardo Velásquez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESIONALES

Mtra.: María Eloisa Escobar Sandoval

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante: Isabel de Carmen Chinchilla
Estudiante: Mario Rolando Rojo Pérez

TRIBUNAL EXAMINADOR

Directora: Mtra. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Secretaria: Licda. Carolina de la Rosa de Martínez
Coordinadora IIETS: Licda. María del Carmen Galicia Guillén
Tutor- Revisor: Lic. Florencio de Jesús León Rodríguez
Coordinadora de Área de
Formación Profesional Específica: Mtra. Ada Priscila Del Cid

“Los autores serán los responsables de las
opiniones y criterios expresados en sus obras”.

Artículo 11 del Reglamento del Consejo Editorial de
la Universidad de San Carlos de Guatemala

AGRADECIMIENTO ESPECIAL

A: La Escuela de Trabajo Social

A: Mis catedráticos

A: Licenciado Florencio León Rodríguez
Por su gran apoyo y excelente asesoría

A: Mis Madrinas
Licda. Ana Miriam Chenal de Valdés y
Licda. Amparo Chenal de Pereira.

A: Las Empresas objeto de estudio

A: Las personas que incondicionalmente proporcionaron información para la realización del presente estudio de investigación.

ACTO QUE DEDICO

A Jesús y la Virgen María	Gratitud eterna por las bendiciones recibidas, por guiarme y por estar a mi lado siempre.
A Mis Padres	Augusto Chenal Zoila Pérez de Chenal Como una muestra de amor, admiración y gratitud a esa entrega que han tenido como padres.
A Mis Hijos	Marcos Fernando, Pablo César y María de Los Ángeles Ustedes han sido mi mayor motivación en la vida.
A	Mis Hermanas, Cuñados y sobrinos Con mucho cariño
A Usted	Especialmente

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO 1	
MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL	1
1.1 Evolución del Trabajo Social en Guatemala	5
1.2 Definición, Objetivos, Conceptos y Características de Trabajo Social	8
1.3 Conceptualización del Nivel de Acción Profesional Individual	17
CAPÍTULO 2	
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	24
(Información de Campo)	
CAPÍTULO 3	
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DEL PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	34
3.1 Justificación	34
3.2 Objetivos	35
3.3 Metodología de la Intervención Profesional	35
3.4 Metas	37
3.5 Cronograma de Actividades	37
3.6 Recursos	38
3.7 Evaluación de la Actividad	39
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFÍA	44

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad dar a conocer el reto que existe en el campo empresarial o sector privado y el profesional en Trabajo Social. La función del Trabajador Social dentro del campo empresarial ha sido determinante ya que el resultado obtenido en la investigación de campo nos muestra que es relevante el puesto, las funciones, antigüedad, etc., que el profesional en este campo desarrolla.

El tema fue seleccionado tomando en cuenta la experiencia laboral y las actividades que se realizan en el área de Recursos Humanos ya que es un campo donde el Trabajador Social tiene la oportunidad de desarrollar sus capacidades y por ende participar en la toma de decisiones para el mejoramiento de programas de integración del trabajador.

El profesional de Trabajo Social tiene roles que desarrollar en este campo debido a que el recurso humano es lo más importante dentro de la productividad que existe en las empresas.

Por lo tanto el reto que existe para lograr mantener una demanda interna es involucrarse completamente en las funciones del Nivel de Acción Profesional Individual para que logremos más espacios profesionales y por ende más integración.

La intervención que el Trabajador Social tiene dentro del campo empresarial es importante debido a que tiene que desarrollar capacidades y tener un perfil definido al atender a los trabajadores, tratando de lograr el desarrollo humano, este escenario en el campo humano permite expresar lo sensible, consciente, fraterno que podemos ser al estar trabajando con una persona que está dedicada a su labor diaria con satisfacción o insatisfacción.

Nuestra meta dentro de la investigación y la propuesta es impulsar la promoción

social a través del Nivel de acción Profesional Individual dentro de las funciones del Trabajador Social para lo cual se pretende realizar una capacitación dentro de las empresas investigadas y poder determinar el espacio que pretendemos hacer mediante la incorporación, crítica, movilización, organización y solución de problemas con métodos democráticos y el despliegue de potencialidades que a través del trabajo se pueda demostrar con eficiencia la tarea.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL

El presente capítulo contiene El Análisis de la relación del Nivel de Acción Profesional Individual y su Aplicación en el Campo Empresarial el cual debe establecer las actividades del Trabajador Social ubicado en el área empresarial tomando en cuenta las políticas que se manejan a lo largo del desenvolvimiento laboral.

En algunas empresas la labor del Trabajador Social está diluida en otras actividades sociales como las que menciona Ezequiel Ander-Egg en su libro Introducción al Trabajo Social, en el tema de Trabajo Social en el campo laboral, “en las funciones propias del Trabajo Social de la empresa pueden distinguirse cuatro grandes áreas de actuación:

1. La función de gestión de recursos
2. Organización de actividades de tiempo libre, (especialmente en vacaciones)
3. Animación de servicio, y
4. Programas sociales dentro de la empresa, etc.

Esta última función trata de una serie de prestaciones sociales que están a cargo de las empresas, tales como:

- Comedores Infantiles
- Orientación familiar
- Guarderías laborales
- Organización de clubes
- Becas de estudio para hijos de empleados
- Actividades de tiempo libre y vacaciones
- Escolarización por trasladados y gestiones similares

- Formación de cooperativas de consumo”¹.

En otros documentos aparece otra actividad que realiza el Trabajador Social y es de coordinar actividades con el grupo de Jubilados de las Empresas.

Sin embargo, en nuestro medio no se cuenta con información o documentos que permitan conocer, ampliar y revisar actividades o funciones del quehacer profesional en el campo empresarial.

La intervención de Trabajo Social Empresarial ha tenido cambios significativos en cuanto a sus funciones, atención a trabajadores y trámites pero en la actualidad no realiza dicha función ya que han ubicado al profesional con puestos gerenciales.

El comportamiento organizacional de una empresa privada es valorar al recurso humano que posee y tratar la manera de crear un ambiente que le garantice calidad de vida a través de la satisfacción de sus necesidades y debido a que todos pertenecemos a una sociedad que necesita el aporte de sus habitantes, la mejor manera de colaborar con este desarrollo social es dedicándonos a nuestras ocupaciones, con esfuerzo y dedicación.

A continuación se presenta una serie de conceptos que ayuda a que este trabajo este claro en cuanto al tema de investigación.

√ **El Trabajo**

“Es la primera condición fundamental de toda vida humana hasta tal punto en que deberíamos afirmar que el hombre mismo ha sido creado por obra del trabajo”².

¹ Ander-Egg, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social, 1ª.edición, Siglo XXI de España Editores, S.A. Madrid, abril 1992, Pág. 14

² Apuntes Fundamentos Teóricos Ciencias Económicas. USAC, 2ª. edición, enero 1991, Pág.

“El trabajo es la fuente de toda riqueza, es la primera condición fundamental de toda vida humana, todo esto hace que por el trabajo exista la socialización de generación en generación, el trabajo mismo fue cambiando, haciéndose más perfecto y multiforme. A la caza y la ganadería se unió la agricultura y tras esta vinieron las artes del hilado y el tejido, la elaboración de los metales, la alfarería, la navegación. Junto al comercio y los oficios aparecieron, el arte y la ciencia, y las tribus se convirtieron en naciones y estados. Se desarrolló el derecho, la política y con ellos, el reflejo fantástico de las cosas humanas en la cabeza del hombre”³.

√ **Socialización**

“En economía hace referencia al traspaso de empresas o propiedades privadas a manos del Estado u organizaciones de carácter público”⁴. Según referencias, socialización es el proceso por medio del cual las organizaciones conforman las actitudes, los pensamientos y la conducta de los trabajadores. Esto ocurre cuando un trabajador interactúa con otros en el lugar de trabajo y observa, interroga o recibe comentarios de los demás de acuerdo con los patrones aceptados de conducta.

√ **Productividad**

“Es el resultado del funcionamiento de los factores de producción en un tiempo determinado. En el trabajo, la productividad es equivalente al rendimiento y se establece por la relación que existe entre la producción obtenida y los recursos”⁵. La actividad que se deriva de la acción de producir, depende del ambiente de trabajo, corresponde al trabajador desarrollarlo, puede ser realizado por trabajo individual por serie, calificado en cantidad y tiempos.

³ Servijte, Lorenzo. La Empresa Privada y el Bien Común, Revista Económica, Guatemala, marzo 1992, Pág. 15

⁴ Ibíd. Pág. 2

⁵ Guzmán Valdivia, Isaac. Problemas de Administración de Empresas. Editorial Limusa, México, 1976, Pág. 41

Un aspecto importante dentro de la investigación es que el ser humano siempre va en busca de la satisfacción de sus necesidades y no trabaja aisladamente, no es capaz de satisfacerlas solo, necesita de la cooperación de sus semejantes para sobrevivir.

√ **La Empresa**

“La empresa lo conforma un conjunto o equipo de personas que se esfuerzan por un mismo fin. El empresario es una persona o varios propietarios que la dirigen, tienen que estar dotados de cualidades especiales para resolver problemas con el mayor éxito”⁶. El empresario dentro de sus funciones está el de contratar a los trabajadores, pero debido a los problemas que van presentando, se ven obligados dentro de sus prioridades a la contratación de trabajadores sociales quienes tienen la responsabilidad de seleccionar al personal al servicio de la empresa quienes confían que es una fuente de trabajo, seguro y permanente.

√ **Proceso**

“Es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o de una técnica, que conducen a un determinado resultado. Acción que se desarrolla a través de una serie de etapas, operaciones y funciones que guardan relación mutua y tienen un carácter continuo. Es el camino a seguir para llegar a descubrir la verdad del problema, es llevar un orden.

La acción profesional individual requiere de una determinada actividad y un proceso para que una persona logre alcanzar en su propio ambiente, el interés de mantener una actitud positiva ante una situación irregular, aprovechando las oportunidades o servicios que estén a su disposición”⁷.

⁶ Servijte, Lorenzo. Op. Cit. Pág. 19

⁷ Servijte, Lorenzo. Op. Cit. Pág. 5

1.1 Evolución del Trabajo Social en Guatemala

“El IGSS nació en la época Revolucionaria (1944) era el precursor de la entrada de la asistencia social moderna, propia de países capitalistas, instaurándose el IGSS en el año 1949. Posteriormente dentro del programa de implementación, las Naciones Unidas proporciona personal calificado que procede a la organización de la Escuela de Servicio Social, iniciándose así la tarea formativa, tratando de producir en el menor tiempo posible la calidad de trabajadores sociales de los cuales el IGSS estaba necesitando con un perfil profesional específico”⁸.

La historia del Trabajador Social está ligada a la historia del proceso productivo de Guatemala que durante el período político de 1944 tuvo a bien pensar en personas necesitadas que no eran correctamente atendidas y por lo tanto el Estado, con la Revolución de Octubre logra muchos adelantos a nivel nacional como lo es: Educación, Trabajo, Salud, etc. entre las conquistas el Código de Trabajo, el Seguro Social, la Ley de Reforma Agraria, Ley del Escalafón del Magisterio, Comité Nacional de Alfabetización, la Autonomía Universitaria, etc.

La necesidad de preparar un profesional se evidenció cuando se creó el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, quien a su vez vio la necesidad de ocupar a una persona que se comunicara entre paciente, enfermo o afiliado y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, políticamente Guatemala estaba en crisis y se crearon programas de Asistencia Social, quien determinaría esta situación eran los gobiernos de turno.

Las autoridades de ese momento gestionaron ante Organizaciones extranjeras la posibilidad de crear una Escuela la cual se encargara de formar personas del Servicio Social que estuvieran dentro del personal del IGSS en Guatemala.

⁸ Álvarez Paz, Luz Esperanza. Estudio Socio Económico de los Trabajadores de una Empresa Fabril para Servicio de Bienestar Social. Tesis de Trabajo Social de la Escuela de Trabajo Social de la USAC, Guatemala, 1982. Pág. 8

Fue así que en Guatemala en el Acta No. 141 de la Junta Directiva del IGSS del 15 de julio de 1948 queda registrado un Técnico de la Organización de Naciones Unidas siendo el Dr. Walter Petitt, quien inicia la organización del Servicio Social en Guatemala patrocinado por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

“La aparición de la **primera Escuela** de Servicio Social viene a ocupar uno de los primeros lugares dentro de las necesidades e importancia a nivel de Asistencia y de la Seguridad Social. En 1959 10 años después de haber sido fundada la primera escuela de Servicio Social aparece la **segunda Escuela** en Quetzaltenango quien es distinta a la que ya existía por que estaba orientada al área Rural, dicha Escuela fue solicitada y gestionada por la Fraternidad de Quetzaltenango, luego por el avance que tuvo la carrera se creó una **tercera Escuela** en Quetzaltenango que tenía lineamientos de ser una carrera orientada al área rural y urbana. La **cuarta Escuela** surge en el Instituto Femenino de Estudios Superiores IFESS en la ciudad capital patrocinada por OPUS DEI, una entidad religiosa.

Luego de este gran proceso la Escuela de Trabajo Social del Instituto Guatemalteco de Seguridad se incorpora a nivel Superior en la Universidad de San Carlos de Guatemala, tomando en cuenta que las Asociaciones de estudiantes expresan su petición por unirse y es en 1967 cuando el Consejo Superior Universitario de la USAC decide reconocer plenamente a dicha escuela a la profesión de Trabajo Social”⁹.

La práctica social como actividad principal para la transformación de la primera Escuela de Trabajo Social de Guatemala estuvo influenciada por corrientes Norteamericanas debido a que el apoyo solicitado era extranjero, como por ejemplo la bibliografía de Gordón Hamilton.

⁹ Ibíd. Pág. 9

“Las enseñanzas de los conocimientos de Trabajo Social se apoyan en una teoría que están asesorados por profesionales Norteamericanos, e introducen los métodos tradicionales: Casos, Grupos y Comunidad, Walter Pettit, quien fue director de la Escuela de Nueva York e hizo un trasplante de métodos y técnicas utilizadas en la realidad norteamericana.

En 1979 se funda en la ciudad capital de Guatemala la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Rafael Landívar, teniendo su sede en la Extensión 1. Esta Escuela pertenece a la Facultad de Humanidades; en el mismo año se abre en el Campus Central. Posteriormente en 1982 se inaugura la Escuela de Trabajo Social en las extensiones de Jutiapa y Antigua Guatemala”¹⁰.

A continuación se enuncian los “campos de actividad del Servicio Social en Latinoamérica. Cuando se habla de campos se dice que son las diferentes áreas que el profesional realiza una tarea específica dentro de una Institución y para este tiempo ya se le llama campos de intervención, entre tales se tienen:

- Servicios de salud pública y hospitalaria
- Servicios para el bienestar de la familia
- Servicios de protección al menor
- Servicios para individuos y grupos con necesidades especiales
- Servicios en la empresa
- Servicio social en el campo educativo
- Servicios en programas de vivienda
- Servicios de desarrollo de la comunidad
- Servicios de desarrollo rural
- Servicios relacionados con la seguridad social
- Servicios de beneficencia
- Servicios social sindical

¹⁰ Lacayo Zepeda de Rivera, María Eugenia. Trabajo Social en la Empresa Industrial de la Ciudad de Guatemala. Tesis de Trabajo Social Escuela de Trabajo Social USAC. Guatemala, 1985. Pág. 47

- Servicios sociales para la tercera edad”¹¹.

1.2 Definición, Objetivos, Conceptos y Características de Trabajo Social

"El Trabajador Social, es el profesional titulado en una Escuela de Trabajo Social el término designado a toda persona que realiza una labor cuya modalidad operativa exige una dimensión o preocupación social.

Trabajador Social, es aquel que lleva a cabo una actividad que se realiza actuando sobre algún aspecto de la realidad social en vías de mejorar y transformar las condiciones sociales de un individuo, grupo o comunidad. Las tareas de acción social y prestación de servicios son realizadas, en cuanto a sus objetivos tácticos, con un alcance asistencial y preventivo.

A través de estas acciones con la gente implicada en los programas, actividades con usuarios de los servicios, se procura desatar un proceso de promoción del auto-desarrollo interdependiente de individuos, grupos y comunidades, según sea en cada caso el ámbito de actuación. En este aspecto, el trabajo social es una forma de movilización de recursos humanos.

En la realización de estas funciones el trabajador social como agente externo, pero inserto e inmerso en la misma realidad problemática que atiende, procura sensibilizar, crear los espacios y ámbitos de actuación, para que la gente se organice a fin de participar en la realización de proyectos y actividades específicas de cara a resolver sus problemas y satisfacer sus necesidades”¹².

El Trabajo Social, es una forma de accionar dentro de una sociedad, valiéndose de procesos, tecnologías y estrategias para actuar sobre un ambiente social que presenta una problemática que tratará de ayudar, contribuir o resolver tomando en

¹¹ Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. 2da. Edición. Editorial Argentina, Buenos Aires, Argentina.1995. Pág. 128

¹² Ibíd. Pág. 37

cuenta que será realizada con una actitud consciente, organizada y dirigida en forma individual o colectiva, la cual pretende elevar el funcionamiento de vida social del individuo, lo cual constituye la interacción entre la persona y su entorno.

El Trabajo Social ha llevado un proceso para su profesionalismo debido a que su objetivo siempre ha sido transformar situaciones las cuales conllevan una atención dirigida al individuo la cual estará cimentada en una preparación disciplinada y científica que será la base una orientación exacta y en el momento oportuno.

Trabajo Social y la integración supone la relación entre el individuo y una sociedad entera donde habrá diversas conductas, acciones y normas sociales y legales, la intervención que se desarrolle será el campo que se utilice para las prácticas sociales y poder actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado. Toda actividad va acompañada de una acción social la cual influye en las conductas y comportamientos de la persona,

1.2.1 Filosofía

Es el conjunto de ideas y principios que una persona profesional o institución, define su actitud frente a la vida. Con este alcance se suele hablar de filosofía del Trabajo Social.

Filosofía del Trabajo Social, “expresión usada desde hace muchos años en la profesión, con la que se pretende indicar el conjunto de ideas, principios, postulados y valores que rigen el quehacer profesional”¹³.

“La reconceptualización dio inicio a mediados de los 60 en América Latina. Este movimiento se produce por cambios políticos, ideológicos y científicos de Trabajo Social para poder reformular la metodología y la práctica profesional para que se ajustara más a la realidad social, económica, etc. además ayudaron los nuevos

¹² Ibíd. Pág. 130

planteamientos estudiantiles, experiencias, cuestionamientos en relación a la profesión”¹⁴.

“Trabajador Social, es el profesional titulado en una Escuela de Trabajo Social, en sentido amplio, el término designado a toda persona que realiza una labor cuya modalidad operativa exige una dimensión o preocupación social y que lleva a cabo una actividad que se realiza actuando sobre algún aspecto de la realidad social en vista de mejorar y transformar las condiciones sociales de un individuo, grupo o comunidad”¹⁵.

El Trabajo Social es una forma de accionar dentro de una sociedad, valiéndose de procesos, tecnologías y estrategias para actuar sobre un ambiente social que presenta una problemática que tratará de ayudar, contribuir o resolver tomando en cuenta que será realizada con una actitud consciente, organizada y dirigida en forma individual o colectiva, la cual pretende elevar el funcionamiento de la vida social del individuo, lo cual constituye la interacción entre la persona y su entorno.

Trabajo Social ha llevado un proceso para su profesionalización debido a que su objetivo siempre ha sido transformar situaciones las cuales conllevan una atención dirigida al individuo, la cual estará cimentada en una preparación disciplinada y científica que será la base una orientación exacta y en el momento oportuno.

Trabajo Social y la integración supone la relación entre el individuo y una sociedad entera donde habrá diversas conductas, acciones y normas sociales y legales, la intervención que se desarrolle será el campo que se utilice para las prácticas sociales y poder actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado. Toda actividad va acompañada de una acción social la cual influye en las conductas y comportamientos de la persona.

¹³ Ibíd. Pág. 251

¹⁴ Ibíd. Pág. 127

√ Principios de Trabajo Social

El profesional del Trabajo Social toma en cuenta ciertos principios fundamentales, los cuales contribuyen a alcanzar los objetivos propuestos en su intervención social, tanto a nivel individual, familiar, grupal y de la comunidad. Entre estos principios se consideran:

- “La observancia de los valores éticos de la profesión; el respeto a los derechos humanos;
- El respeto a la dignidad humana;
- Respeto a la individualidad;
- Reconocer las potencialidades de las personas;
- La tolerancia, el pluralismo, la solidaridad, cooperación y ayuda mutua;
- Guardar el secreto profesional;
- Respeto al derecho que tiene la población en la libre toma de decisiones en torno a los problemas que les afectan;
- Fortalecer las prácticas democráticas de la población; partir de las necesidades, problemas, intereses y demandas de la población”¹⁶.

√ Roles del Trabajador Social

“Rol en sociología está empleado como designar las expectativas de comportamiento que una sociedad da o exige de un individuo o situación determinada, los roles o papeles sociales son una serie de reglas o comportamiento social, el rol o status social son aspectos que dependen de una conducta o posición. Los roles profesionales son más específicos y son los espacios que desarrollan los profesionales dentro de un tema.

Existen varios roles que el Trabajador Social desempeña debido a la actividad que realiza actualmente y la diferencia está en la actividad que desempeñe con la

¹⁶ Área de Formación Profesional Específica de Trabajo Social. Boletín Informativo. Escuela de Trabajo Social. USAC. Septiembre 1999. Pág. 3

persona, grupo o comunidad, a continuación referimos algunos roles que se desarrollan en diferentes entidades estatales y privadas:

- ✓ Consultor-asesor-orientador-consejero
- ✓ Proveedor de servicios
- ✓ Informador-agente de remisión
- ✓ Gestor-Intermediario
- ✓ Investigador
- ✓ Planificador
- ✓ Administrador
- ✓ Ejecutor de programas, proyectos y/o actividades
- ✓ Ejecutor de programas, proyectos y/o actividades
- ✓ Evaluador
- ✓ Reformador de las Instituciones
- ✓ Identificador de situaciones
- ✓ Educador social informal
- ✓ Animador-facilitador- movilizador- concientizador
- ✓ Movilizador de Recursos Humanos¹⁷.

Estos roles se desarrollan dependiendo de la política de la entidad y la actividad encomendada al profesional para realizarla mediante fines y objetivos.

1.2.2 El Trabajador Social en la Empresa

Al hablar del Trabajo Social en la empresa es decir en campos donde la profesión se desarrolla coordinando programas, proyectos que llevan la finalidad de lograr resolver múltiples necesidades, mejorar condiciones de vida, etc. Se escucha regularmente expresiones comunes como que no existen documentos al respecto que es nuevo campo de acción que tiende a crecer.

¹⁷ Diccionario del Trabajo Social. Op. Cit. Pág. 259

La empresa privada es un escenario donde se inserta la labor del Trabajador Social tan compleja e importante logrando un rol de bienestar, desarrollo y una intervención de acuerdo a las enseñanzas de la escuela formadora.

“En América del Sur en Perú, crearon una Asociación la cual es única ya que se han preocupado en mejorar las condiciones del profesional se organizaron las diferentes áreas de intervención y surgió Asociación Nacional de Trabajadores Sociales Industriales.

Con esta posición la realización del profesional en el campo empresarial vino a crear lineamientos para orientar el rol de Trabajo Social dentro de la Empresa además la participación y competitividad dentro de un equipo multidisciplinario, nos da la oportunidad de presentar nuestro trabajo, defender el espacio y hacer una oportuna intervención ante las políticas de la empresa asegurando así la capacidad para lograr una buena Gerencia Social con el manejo del recurso humano de la empresa”¹⁸.

“Dentro de la investigación realizada en varias empresas privadas se puedo confirmar que el Trabajador Social de la empresa ejerce otros roles como lo es velar por los intereses de la empresa, logra con una labor efectiva una buena relación entre empresa y los empleados tanto así que mejoran la conducción de la empresa, se dan mejores relaciones humanas y un mayor sentido social. Todo esto se asocia a las relaciones de trabajo, entre trabajadores, trabajadores y jefes, relaciones cordiales entre la empresa y niveles jerárquicos de trabajo y el ambiente laboral”¹⁹.

“El Trabajo Social de la Empresa Privada tiene la misión de velar por el nivel moral, social y cultural de los empleados en los establecimientos industriales para ayudar a elevar el nivel de vida propio y de su familia.

¹⁸ Díaz Argueta, Julio César. Reflexiones Básicas sobre el Trabajo Social Empresarial. Colección 2001. Universidad de San Carlos de Guatemala. IIETS. Guatemala. Agosto. 2002. Pág. 18

¹⁹ Ibíd. Pág. 19

Esta profesión se dedica a unificar criterios, a manejar excelentes relaciones interpersonales, buenas relaciones de producción que nos llevan a un clima laboral integro, justo y de igualdad para todos los empleados a nivel operativo, mandos medios y ejecutivos de la empresa”²⁰.

El Trabajador Social de la Empresa Privada maneja un nuevo enfoque que es la **Productividad** dejando atrás la metodología tradicional de ayuda. El Trabajo Social de la empresa tiene otra perspectiva más dinámica con nuevas estrategias debido a la forma de dirigir y potenciar los recursos humanos internos y externos de los programas sociales hacia la producción y distribución de servicios dentro de parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y responsabilidad social. Todo este trabajo implica el cambio de mentalidad asistencialista, paternalista para una mentalidad que reconoce los servicios sociales como derechos ciudadanos y coloca el valor de las responsabilidades de los seres humanos en transformar su realidad con equidad.

El comportamiento que surge entre las relaciones de trabajadores y jefes de diferentes jerarquías representa una actividad la cual llamamos trabajo de donde obtenemos una recompensa económica que es el salario. Cuando una tarea no produce satisfacciones disminuye la producción, existe un aumento de índices de accidentes y un alto índice de rotación de personal.

“El Trabajo Social en este marco laboral, a través de métodos de trabajo específicos, actúa desarrollando acciones para la disminución de tensiones y problemas del trabajador, extendiendo su acción no solo al ámbito de la empresa sino también al de la familia y la comunidad”²¹. En Guatemala existen empresas donde sí cuentan con un Departamento de Trabajo Social para su personal pero tienen que adaptarse a las Políticas de la empresa, al momento de conducir a los trabajadores se tiene que redefinir el procedimiento de trabajo para actuar.

²⁰ Ibíd. Pág. 24

²¹ Diccionario del Trabajo Social. Op. Cit. Pág. 262

Cuando en una Empresa se instituye el Departamento de Trabajo Social se tiene que establecer una buena comunicación con los trabajadores, indicándoles los niveles de atención, su puesto dentro de la estructura organizacional, los horarios de atención, hacer contactos individuales con los trabajadores y la disponibilidad que existe entre la Empresa, Trabajador y Profesional.

Al momento de la investigación del tema en las Empresas ya existe el Departamento de Trabajo Social donde el trabajo desarrollado, la disponibilidad, el apoyo, asesoramiento y la proyección ha sido el mejor estandarte para crear una imagen y la credibilidad ante el trabajador y la Empresa, todo lleva su proceso pero en este período de la investigación el Profesional ya cuenta con espacios dentro de las empresas que manejan cierta cantidad de trabajadores y desean mantener los mejores estándares de producción y el mejor clima laboral.

El Profesional de Trabajo Social utiliza los instrumentos los cuales le conducen a manejar de la mejor manera los asuntos que se le presentan valorando la metodología científica para resolver las atenciones individuales, familiares los cuales nos veremos obligados a hacer contactos con los recursos de la comunidad.

En las visitas realizadas durante la investigación de campo se pudo confirmar que varias empresas privadas el Trabajador Social tiene que atender, áreas que brindan satisfacciones a los trabajadores, estabilidad emocional, económica, para ello se cuentan con las Prestaciones Adicionales a las de Ley, entre ellas mencionaremos las siguientes:

- Educación
- Capacitación
- Orientación y Asesoría
- Organización de Cafeterías
- Programas de Seguridad
- Recreación

- Actividades Deportivas
- Actividades Sociales (día del padre, la madre, fiesta de navidad, etc)

Existe otro tipo de Servicios dentro del Rol de Trabajo Social dentro de la Empresa Privada refiriendo que existe la Gestoría, para ello presentamos los siguientes aspectos:

- Recomendaciones para cambio de puesto de trabajo por necesidades del servicio o personales.
- Colaboración en la tramitación de ingreso a Centros Asistenciales.
- Orientación en relación a Préstamos
- Orientación y trámite de Pensiones y Planes de Retiro
- Trámites para atención a Accidentes, Vejez, Incapacidad Temporal, etc.

El profesional en Trabajo Social maneja tan bien el recurso humano que la labor dentro de la empresa lleva la responsabilidad de la conducción de la empresa estableciendo mejores relaciones humanas y mayor sentido Social.

El Papel del Trabajador Social en la iniciativa privada, nos conduce a paliar las condiciones de trabajo y las condiciones personales, pero conlleva a una gama de conductas que el trabajador va tomando según sus necesidades, la empresa siempre contemplará dentro de sus políticas, la presentación y la actitud que tenga el profesional ante el desenvolvimiento y actuación de los trabajadores.

A través de las visitas y entrevistas efectuadas en las diferentes empresas donde se encuestó al Trabajador Social se confirmó que el campo empresarial es limitado y las empresas que cuentan con dicho profesional únicamente existe una plaza o dos en algunos casos.

Para la realización de dicha investigación se tomaron en cuenta 8 empresas con 20 profesionales para conocer datos de las mismas y poder confirmar o no las hipótesis, variables que se trazaron en el presente plan de trabajo.

El Trabajo Social en las empresas se ha centrado en el bienestar del trabajador y su familia atendiendo necesidades o demandas de los mismos trabajadores. Sin embargo algunos piensan que hay que ampliar el horizonte para que los Trabajadores Sociales atiendan otros tipos de situaciones o retos:

- La comunicación en la empresa
- Reclutamiento de personal
- Selección y contratación de personal
- Asesora en cuestiones relacionadas de seguridad social
- Jubilaciones

Según Ezequiel Ander-Egg, en “Chile como ejemplo ha proporcionado la capacitación ocupacional ha sido otra dimensión del rol del trabajador social en las empresas, dando su lugar dentro del área de las relaciones industriales, además el trabajador social se ha planteado la posibilidad de participar en la formulación de la política social de las empresas. En estos países de América Latina el Trabajo Social en la empresa tiene un espacio de actuación, que la misma empresa le proporcionó”²².

La experiencia ha demostrado que los empresarios miden la rentabilidad de la intervención social y de las inversiones en servicios y prestaciones sociales, en términos de rentabilidad económica (obreros y empleados contentos tiene mayor productividad) y en términos de integración de los trabajadores en la empresa (que ésta sea sentida como cosa propia) con lo que se disminuyen las posibilidades de conflictos laborales.

1.3 Conceptualización del Nivel de Acción Profesional Individual

Concepto del Método de Casos

²² Ander-Egg, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social, 1ª.edición, Siglo XXI de España Editores, S.A. Madrid, abril 1992, Pág. 29

“El Trabajo Social es una profesión que gradualmente se amplía y profundiza; que posee un acervo propio de conocimientos específicos. Es el Método del Trabajo Social que estudia individualmente la conducta humana a fin de interpretar, descubrir y encauzar las condiciones positivas del sujeto y debilitar o eliminar las negativas para lograr el mayor ajuste y adaptación entre el individuo y su medio circundante.

El método de casos es la ciencia de las relaciones humanas y la habilidad se emplean para poner en juego las potencialidades del individuo y los recursos de la comunidad con el objeto de provocar una mejor adaptación del cliente a su medio ambiente”²³.

El método de casos ha tomado alguna terminología de las ciencias médicas y así toma la idea de diagnóstico. Cada individuo presenta una forma de reacción que le es propia pero la personalidad del cliente determina en gran medida las posibilidades de adaptación. Se auxilia de varias ciencias, entre ellas las relaciones humanas las que ayudan al cliente a tomar clara conciencia de sus problemas.

A menudo intenta la reconstrucción individual de la persona, a la modificación de actitudes y del comportamiento, el Trabajador Social no logra liberar al cliente de sus limitaciones pero lo ayuda a vivir con sus limitaciones. Algunas veces trata de mitigar y es capaz de prevenir, algunas situaciones o privaciones que vive la persona.

El Trabajador Social de Casos no solo está obligado a ayudar a la persona a satisfacer sus necesidades sino a poner en marcha sus capacidades para hacer una vida social constructiva. Como método no intenta la reconstrucción total de la personalidad, como tampoco intenta la reorganización total del medio ambiente, sino que mediante consejo directo y aligerando las presiones del medio ambiente, hace posible la modificación de actitudes y del comportamiento.

²³ Castellanos, María. Manual de Trabajo Social, Ediciones Científicas, La Prensa Médica, Mexicana, S.A. de C. V. México 20. D.F. 1962, Pág. 7

Principios de Trabajo Social de Casos

- “• Individualización
- Aceptación
- No juzgar o condenar
- Auto- responsabilidad
- Comunicación y Participación
- Secreto o de Confidencia
- Respeto a la persona

Los principios nos hacen reconocer que cada individuo es distinto y único. Nos permite indicarnos esencialmente en ayudar a la persona en conocerse mejor, que tome conciencia de que tiene que resolver su propio problema.

La actitud del Trabajador Social hacia la persona significa su respeto hacia él, manifestarle seguridad y mostrar interés por el para que sienta que se desea ayudarlo. Valorando las motivaciones y el comportamiento de la persona se dará cuenta y aceptará las diferentes circunstancias de su vida, no se le tiene que imponer su ayuda ni sus ideas, tiene que respetar la personalidad”²⁴.

Objetivos del Método de Casos

- “• Ayudar a alcanzar de nuevo su nivel de función
- Promover la adaptación
- Individualizar a la persona
- Contar con un diagnóstico
- Iniciar con la fase inicial
- Lograr contactarse especialista y cliente para lograr su meta
- No serán estáticos

²⁴ Ibíd. Pág. 9

- Establecer un diagnóstico
- Conocer el recurso institucional que lo ayudará”²⁵.

El objetivo tiene que ser individualizado, perseguir en caso particular un fin, la tarea la realizarán juntos, el objetivo es la fase inicial del proceso, trata de poner en acción la capacidad de adaptación del individuo, proporcionándole el apoyo para que vuelva a alcanzar su funcionalidad.

El objetivo debe estar basado en un diagnóstico claro y realista del problema presentado por la persona, a la persona se le tiene que ubicar e indicar que hay recursos institucionales que están dispuestos a ayudarlas.

Elementos del Método de Casos

- “• La persona
- Problema
 - El lugar
 - Proceso

La persona que solicita la ayuda puede ser de diferente género, edad, escolaridad y están en espera siempre de una ayuda material o emocional, la persona al no llegar a satisfacer sus necesidades básicas se frustra. Todo individuo atraviesa por situaciones durante las cuales se requiere orientación o protección, pero algunos necesitan esa ayuda con más frecuencia debido a la incapacidad para satisfacer por sí mismos las necesidades que la sociedad considera indispensables como la necesidad de ser acogido con simpatía y dignidad”²⁶.

En relación al problema la persona tiene que saber que con la orientación de un profesional se encontrará la solución de su situación o problema, el hombre es un ser

²⁵ Ibíd. Pág. 9

²⁶ Ibíd.

dinámico lo que significa que sus problemas se originan por circunstancias que se dan en cadena.

El lugar es un factor que permite establecer una relación con la persona además es un lugar a donde acuden para buscar ayuda y resolver sus problemas anteriormente existía una agencia a donde acudían las personas y estaba atendido por Trabajadores Social en forma eventual se hacía acompañar de otros profesionales auxiliares.

El proceso tiene el propósito de lograr que el sujeto experimente por si solo la resolución de sus problemas mediante recursos, personal de apoyo creando un procedimiento sistemático que le ayude a buscar la solución de sus problemas.

Etapas del Método de Casos

- ◆ Estudio o investigación, incluye como factor esencial el conocimiento de la forma y el grado en que el individuo está afectado por su medio. Este proceso inicia con los primeros contactos con la persona y hacer retroceder experiencias ya vividas, la que puede llamarse el inicio del diagnóstico, situación que nos pone dentro del proceso de tratamiento. Dentro de esta etapa se encuentran varios factores que son importantes, las fuentes colaterales, exámenes especiales y los test,
- ◆ Tratamiento, consiste en determinar, medir, evaluar, es la fase que consiste en elaborar un plan de tratamiento acompañado por otras disciplinas que colaboran en el mejoramiento, rendimiento del proceso de tratamiento con lo que lograremos encauzar a la persona a un fin, vencer eliminar lo que le provoca problema o desajuste. El objetivo que se persigue es reestructurar las funciones sociales manteniendo las fortalezas y los factores positivos que desarrollen sus capacidades para el logro de una corrección de vida. En el tratamiento se observan dos fases:

- Primera fase, recibe su primera orientación, consejos, auxilio.

- Segunda fase, esta obedece al verdadero diagnóstico interpretativo al cliente, lleva consigo la descripción del individuo, la situación y a establecer relaciones de causa a efecto, para determinar los factores que impulsan al cliente.

- ◆ Evaluación, consiste en valorar los pasos ya efectuados durante la investigación la búsqueda de información, el contacto con la persona, su ambiente, colaterales, revisar el tratamiento adecuado o inadecuado, la actuación que ha tenido la persona dentro de su ambiente, el desarrollo de sus actividades. Este rubro constituye apreciar y estimar el alcance obtenido al momento dentro del tratamiento ya que es parte del mismo.

Técnicas de la Investigación

- 1) "Entrevista profesional es el método por excelencia en el estudio del nivel individual, se distingue por ser una técnica especial. Consiste en una conversación de naturaleza profesional que se realiza con el propósito de investigar determinados hechos. Los resultados obtenidos son determinantes para conocer la capacidad, habilidad y condiciones del entrevistado y del entrevistador. La seguridad, confianza que exista en el ambiente para exponer los problemas será básico para la investigación o estudio.

- 2) Investigación Social, es una técnica que utiliza el método científico en la realización de la investigación usando técnicas e instrumentos.

- 3) Observación, es un procedimiento para recolectar información de carácter investigativo, consiste en observar detenidamente a la persona, familia y el medio en que se encuentra la persona.

- 4) Visita domiciliaria, es un rubro importante y esencial debido a que es cuando el

profesional en Trabajo Social tiene contacto con la persona, familia, amigos, vecinos y ambiente natural de la persona con fines investigativos y para tener una idea del medio social en el cual se desenvuelve la persona.

Instrumentos

- Expediente Social, es un instrumento o los medios de que se vale en Trabajador Social para elaborar su trabajo, son elementales para completar la información, son escritos, datos y registros de etapas o proceso.
- Ficha Social, es un documento que registra datos de identificación de la persona y su familia, es importante para localizar fácilmente a la persona.
- Cuaderno de Campo, es un cuaderno importante donde está redactado los datos observados, información de la visita domiciliaria²⁷.

²⁷ Ibíd. Pág. 12

CAPÍTULO 2

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

(Información de Campo)

Para la obtención de los datos que a continuación se presentan se realizó una investigación de campo, tomando una muestra representativa a los profesionales de Trabajo Social de las empresas privadas, quienes aportaron la información solicitada, la recopilación de datos de la investigación de campo se hizo mediante una boleta que requería de datos referentes al profesional de Trabajo Social en el campo empresarial.

La investigación de campo se expone a continuación en los cuadros siguientes con los resultados obtenidos.

Cuadro 1

Ubicación Institucional

(Según población entrevistada el puesto aparece en el organigrama)

Sí		No		Total	
CANTIDADES	%	CANTIDADES	%	CANTIDADES	%
18	90	02	10	20	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En el presente cuadro el mayor porcentaje se localiza en la variante **Sí**.

Es aceptable que un 90% del resultado esté registrado el puesto del profesional en Trabajo Social en el organigrama de la empresa, se considera importante la

participación y toma de decisiones en las actividades que se planifican y poder tener una actuación e innovación en cuanto a su intervención.

Cuadro 2
Puesto actual
(Según el cargo del profesional entrevistado)

Puesto	Cantidad	%
Gerente	10	50
Asistente de programas	8	40
Coordinadora	2	10
Total	20	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En este cuadro el porcentaje mayor recae en el rubro del puesto de **Gerente** aunque estadísticamente no es un dato representativo ya que el segundo rubro indica que un 40% de profesionales encuestados desempeñan su labor como asistentes de programas dentro del área de Desarrollo Humano.

El profesional de Trabajo Social como Gerente se integra a las actividades de la empresa aportando experiencia en aquellos temas de acuerdo a su profesión orientados al área de Recursos Humanos y velando por que se cumplan las políticas y estrategias enunciadas por la empresa logrando involucrarse en un 100%. Con esta asignación la manejan las profesionales de Trabajo Social desde algún tiempo.

Cuadro 3
Tiempo de Servicio
(Años laborados por la población entrevistada)

Tiempo en Años	Cantidad	%
00 - 10	4	20
10 - 20	9	45
20 - 30	7	35
TOTAL	20	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En este cuadro la mayor frecuencia se encuentra entre los valores de 10 – 20 años de antigüedad al servicio de la empresa. Sin embargo, el valor no es representativo estadísticamente, por lo tanto al reagrupar los valores de 10 a 30 años, se obtiene un porcentaje amplio.

El resultado de estos datos es positivo debido a que el tiempo de servicio del Trabajador Social en el campo empresarial consolida su tarea, sus funciones, identidad logrando eficiencia y eficacia en los programas que desarrolla.

La trayectoria que la profesión tiene dentro de la empresa afianza más la cobertura que existe en las empresas. Consolidando la experiencia de los profesionales es importante aprovechar el espacio privilegiado que se le otorga el Trabajador Social en el área de Recursos Humanos.

Cuadro 4
Funciones Propias de Trabajo Social
 (Según opinión del entrevistado)

Sí		No		Total	
CANTIDADES	%	CANTIDADES	%	CANTIDADES	%
18	90	02	10	20	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En este cuadro el porcentaje mayor se localiza en la columna Sí.

Se considera que el Trabajador Social desarrolla funciones propias de la profesión en un 90% lo cual le permite mantener una demanda interna.

El área donde se localizan el mayor porcentaje de profesionales es en la Gerencia de Desarrollo Humano donde desempeña su labor logrando liderazgo y ética

profesional para tratar situaciones delicadas entre el trabajador y las políticas empresariales. Para que se realice y desarrolle en la empresa privada, requiere contar con las capacidades humanas necesarias como principal inversión ante el trabajador y la empresa.

Cuadro 5
Clasificación de Funciones

(Según actividades de la población encuestada)

Descripción	No.	%
Atención casos y grupos	6	5
Orientación y asesoría	16	13
Planificación	12	10
Investigación	1	1
Auditorias de servicios	1	1
Ejecución de proyectos	9	7
Visitas domiciliaras	4	3
Focus groups	11	9
Supervisión	2	1
Informes Sociales	8	7
Planes de trabajo y presupuestos	7	6
Evaluación de proyectos	7	6
Actividades deportivas	5	4
Coordinar eventos	5	4
Visita a colaterales	3	2
Movilización y gestión de recursos	2	1
Proyectos dirigidos a la comunidad	2	1
Entrevistas actividades especiales	2	1
Apoyo en actividades especiales	6	5
Gestiones, trámites institucionales	6	5
No contestaron	4	3
TOTAL	119	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En el presente cuadro la mayor frecuencia se localiza en el rubro **Orientación y Asesoría**.

El valor no es representativo estadísticamente pero al agruparlo con las frecuencias de los rubros “focus groups, planificación y ejecución de proyectos”, se obtiene un resultado de 48% del total de funciones enumeradas.

Se considera que el Trabajador Social desarrolla principalmente estas cuatro funciones en la empresa y manifiestan estar satisfechos con las funciones que realizan en cuando al reconocimiento del puesto y la actividad laboral.

Cuadro 6

Aplicación del Nivel de Acción Profesional Individual

(Según opinión del Trabajador Social)

Sí		No		Total	
CANTIDADES	%	CANTIDADES	%	CANTIDADES	%
17	85	03	15	20	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En el presente cuadro la moda se encuentra ubicada en el rubro “Sí”.

Los profesionales encuestados manifestaron que en un 85% aplican el Nivel de Acción Individual dentro del rol empresarial ya que le permite identificarse con el trabajador para sensibilizarlo, conocer sus necesidades, identificación con la empresa, desarrollar su potencial para asumir conscientemente una Responsabilidad Social.

Cuadro 7
Realiza el Proceso del Nivel de Acción Profesional Individual
 (Según su aplicación)

Sí		No		Total	
CANTIDADES	%	CANTIDADES	%	CANTIDADES	%
18	90	02	10	20	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En el presente cuadro se ubica el factor de mayor porcentaje en el rubro Sí.

Se asume que en las empresas privadas la actividad del profesional es trabajar con el Nivel de Atención Individual, el trabajador para iniciar con un proceso que le permita ejercer una comunicación y relación laboral efectiva, con el trabajador tiene que humanizar y optimizar las relaciones entre empresa y los trabajadores con el fin de conseguir la plena realización de los objetivos tanto de la empresa como de los trabajadores individualmente y por ende mantener un clima laboral sano y positivo.

Cuadro 8
El Nivel de Acción Profesional Individual
 (A través de etapas)

Código	Actividad	Contestaron	%
8.4.1	Estudio	8	17
8.4.2	Tratamiento	6	13
8.4.3	Lugar	6	13
8.4.4	Dinámicas	10	24
8.4.5	Diagnóstico	5	11
8.4.6	Test	5	11
8.4.7	Investigación	5	11
	TOTAL	45	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En este cuadro la mayor frecuencia está ubicada en el rubro de **dinámicas**.

El resultado de las boletas es negativo debido a que las dinámicas no forman parte del proceso de nivel de acción profesional individual.

Cuadro 9
Apoyo de la empresa en el Proceso de Investigación
(Opinión de los profesionales encuestados)

Sí		No		Total	
CANTIDADES	%	CANTIDADES	%	CANTIDADES	%
17	85	03	15	20	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En el presente cuadro la mayor frecuencia se localiza en el rubro **Sí**.

Se asume que la información requerida es importante para establecer una relación con el trabajador por lo tanto el proceso de investigación se efectúa para dar a conocer las políticas de la empresa, lograr la estabilidad de los trabajadores dentro de la empresa y evitar un alto porcentaje de rotación.

La integración del Trabajador Social y el trabajador alcanza un espacio y su integración al campo empresarial, la participación no se agota se desarrolla como un proceso social para satisfacer necesidades además los impulsa hacia su promoción social, bienestar y desarrollo.

Por lo tanto el Trabajador Social se vale de todos los conceptos, métodos, técnicas y teorías de las ciencias para concluir con el proceso de investigación.

Cuadro 10

Utiliza técnicas en el proceso (Información de los entrevistados)

Sí		No		Total	
CANTIDADES	%	CANTIDADES	%	CANTIDADES	%
18	90	02	10	20	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En el presente cuadro la mayor frecuencia se localiza en el rubro Sí.

Se considera como un complemento para la realización del quehacer del Trabajador Social dentro de su Nivel de Acción Profesional Individual ya que con las técnicas se logra investigar tratando de lograr alternativas.

Cuadro 11

Técnicas utilizadas (En el proceso de atención del Nivel individual)

Código	Actividad	Contestaron	%
11.1.1	La entrevista	12	52
11.1.2	Visita Domiciliaria	8	17
11.1.3	La Observación	8	17
11.1.4	Consulta Colateral	8	17
11.1.5	Boleta (instrumento)	5	11
	TOTAL	47	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En el cuadro la mayor frecuencia está ubicada en el rubro **Entrevista**.

Si consideramos que este rubro es la base dentro del proceso de investigación para llegar a la base del problema, se necesita evaluar las técnicas a utilizar. A través de las entrevistas logra el Trabajador Social compartir sus conocimientos con el cliente o trabajador, dándole consejo, modificar su sentimientos, actitudes en forma favorable.

Cuadro 12

Los Instrumentos son parte de la investigación

(Según población encuestada)

Código	Actividad	Contestaron	%
12.1.1	Cuaderno de campo	9	30
12.1.2	Boleta	7	23
12.1.3	Revistas	5	17
12.1.4	Formularios	9	30
	TOTAL	30	100

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

En el cuadro la mayor frecuencia está ubicada en el rubro **cuaderno de campo y los formularios** con el mismo porcentaje.

Esta información nos indica que dentro de sus actividades siempre recurren a los instrumentos comunes en cuenta a revisar los rubros antes mencionados para llegar a la base del problema las técnicas nos permiten mejorar la visión del problema, etc.

Cuadro 13

La Empresa cuenta con Profesionales en Trabajo Social

(Según opinión de población encuestada)

Boleta	Respuestas	Cantidad	%
1	Es importante considerar que el Profesional de trabajo Social, puede aspirar y desarrollarse en cualquier campo social, económico, jurídico, salud, etc.	3	7.14
2	Debemos ocupar todos los espacios oportunos que se presenten en la empresa	5	11.9
3	La Empresa Privada seguirá siendo un reto para el desarrollo del profesional de Trabajo Social.	8	19.05
4	En el puesto actual no realiza ninguna función de trabajo social	3	7.14
5	El trabajador social puede desarrollarse en cualquier campo pero en la empresa privada seguirá siendo un reto para el desarrollo profesional.	5	11.9
6	Me gusta mucho mi trabajo es muy reconocido por el personal	4	9.52
7	La empresa es una oportunidad para crecer apoyándose en la profesión	11	26.20
8	Sin observaciones	3	7.14
	TOTAL	40	100.00

Fuente: trabajo de campo, agosto 2007

El presente cuadro nos reporta que los profesionales de Trabajo Social están convencidos de que su trabajo es una Profesión, que ocupa un puesto Gerencial dentro de las empresas investigadas, cuentan con reconocimiento, está orientada a lograr el bienestar del trabajador y mantener un clima laboral en buenas condiciones.

CAPÍTULO 3

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DEL PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL

Presentación

De acuerdo a los resultados de la investigación se establece que en los últimos años se ha incorporado el profesional de Trabajo Social en el campo empresarial.

Por ser un campo nuevo se pretende la aplicación de la metodología adecuada que permita la intervención profesional en el sector privado.

3. 1 Justificación

En Guatemala el Trabajo Social se ha ubicado en el desarrollo de las Políticas Sociales del país, aunque en su inicio se identifica con la caridad pero en su desarrollo ha actuado conforme a la realidad social de cada momento histórico, teniendo que abrir sus espacios profesionales, actualmente se encuentra incursionando en la iniciativa privada donde el mercado exige y las empresas competitivas requieren del profesional en Trabajo Social.

El Trabajador Social pretende entre sus objetivos lograr mantener la satisfacción del trabajador como recurso humano ya que es un factor determinante en el bienestar de la empresa y a quien se le ofrece un ambiente de calidad, beneficios emocionales, económicos y sociales.

La participación del Trabajador Social no se justifica con acciones sociales sino que el quehacer tiende a velar por el crecimiento como profesional con eficiencia.

3.2 Objetivos

General

Determinar si la aplicación del nivel de Acción Profesional Individual está orientada al desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa o se ve limitado el espacio de actuación del Trabajador Social Empresarial.

Específicos

- ✓ Demostrar que la inserción del Trabajo Social en la empresa facilita la participación del trabajador.

- ✓ Demostrar que el sector empresarial permite la práctica social para impulsar el desarrollo humano.

3.3 Metodología de la Intervención Profesional

La práctica social como actividad principal para la transformación de la realidad hace que se tomen medidas correctivas para orientar y reorientar a la persona para lograr mejorar sus condiciones de vida.

El Trabajo Social como disciplina científica de las ciencias sociales trata la manera de intervenir en los problemas económicos, sociales y culturales de la sociedad. Para el efecto se considera de vital importancia una implementación teórico-práctico de los fundamentos científicos de la profesión y de los niveles de vida; esto permitirá tener una visión de conjunto de la realidad.

En virtud de lo expuesto, se propone una metodología donde el profesional de Trabajo Social puede intervenir científicamente y todo esto ayudará a buscar una mejor alternativa para la solución de problemas dentro de la empresa, ya que sus actividades se enmarcan en promover el crecimiento individual de los trabajadores y

el desarrollo de las empresas así como su proyección social hacia las familias. Para llegar a tener una definición clara y completa que corresponda a nuestra realidad se necesitaría analizar amplia y profundamente los aspectos y elementos que se relacionan con él. Podemos decir que el Trabajo Social de Casos, constituye un nivel de intervención donde el Trabajador Social utiliza el método científico y técnicas e instrumentos apropiados a nivel individual, se toma como un profesional preparado científicamente para ayudar a las personas.

Todo esto tiene un objetivo y es el de capacitar al Trabajador Social encausándolo para enfrentar los nuevos desafíos que están a la orden del día debido a que las empresas privadas están en constantes cambios.

Para realizar estas actividades se tiene como base el método científico, método que tiene la capacidad de establecer conocimientos básicos, exactos, datos, experiencia, práctica que nos encamina a comprobar la efectividad y veracidad de los fenómenos que se dan en la realidad, así como la convivencia con los trabajadores y profesionales de Trabajo Social.

El método Científico lleva implícitos los métodos deductivo e inductivo los que nos permiten la oportunidad de realizar las actividades en concreto, en forma veraz, con lineamientos específicos sobre lo que queremos alcanzar de lo sencillo a lo completo dan la oportunidad de concluir en la generalidad del proyecto e interpretar las conclusiones a través de las experiencias.

Las técnicas a utilizar nos llevarán a establecer la guía de las capacitaciones o actividades, ya que todo es un proceso que debe determinar el estudio, la observación, visitas a empresas, entrevistas a los profesionales, trabajadores, unidades con similitud de actividades, entrevistas a colaboradores, trabajadores y socios quienes harán que el proceso de actualización se realice con experiencias, datos, bibliografía y boletas que enriquecerán este proceso de capacitación.

3.4 Metas

- ✓ Capacitar al 90% de Trabajadoras Sociales que laboran en la Empresa Privada que manejan el Nivel de Atención Individual
- ✓ Realizar una actualización de información sobre actividades, funciones y práctica sobre el Nivel de Atención Individual.
- ✓ Integrar dentro de las funciones de Trabajo Social el Nivel de Acción Profesional Individual en un 100% para lograr una mayor integración e identificación de trabajador y empresa.

3.5 Cronograma de Actividades

No.	Actividades	Estrategias	Tiempo
1	Identificar empresas que participarán	Solicitar información en Cámara de Industria.	1 Semana
2	Coordinar con Ejecutivos desarrollo de la capacitación de Trabajadores Social	Solicitar a ejecutivos de empresas participantes, apoyo autorización	1 Semana
3	Invitar a representantes para desarrollar la temática de la actividad	Evaluación del trabajo y políticas de las empresas participantes	3 días
4	<u>Desarrollo de la capacitación:</u> Conocer políticas de la empresa. Verificar población activa, según sexo, edad, escolaridad. Conocer registros de trabajadores, antigüedad, puestos, salarios. Conocer récord laboral para su revisión.	Charlas Puestas en común Trabajo en equipo Mesa redonda Visita a unidades de venta. Entrevistas con Jefes inmediatos. Entrevistas con Gerentes	7 días

	Ubicación del puesto, jornada de trabajo, ascensos. Conocer el manual disciplinario	de las unidades de venta Visita Domiciliaria	
	Visita a unidades de venta para conocer rutina de trabajo Trabajadores con problemas de ausentismo. Asistencia a centros de urgencias para conocer récord de enfermedades. Récord de ausencias diarias justificadas o no. Entrevistas a trabajadores con ciertas situaciones relevantes. Conclusiones y Recomendaciones	Revisión de expediente área de personal. Revisión de tarjetas de salud. Carné del IGSS Documentos médicos. Evaluación de la actividad. Informe Final, (copia al Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Desarrollo Humano y Gerente de País)	7 días 3 días 5 días 2 días
5	Actividad concluida.	Informe Final, (exposiciones, dinámicas y evaluación)	1 día

3.6 Recursos

- **Recursos Humanos**

- ✓ Trabajadores Sociales de Empresas Privadas
- ✓ Profesionales de las Ciencias Sociales
- ✓ Ejecutivos de las diferentes empresas y/o Países
- ✓ Personal de apoyo

- **Recursos Materiales**

- ✓ Equipo y material de oficina
- ✓ Audiovisuales
- ✓ Equipo de computación
- ✓ Salón de sesiones, mesa redonda
- ✓ Mesas, sillas, podium, rota folios, etc.
- ✓ Cafeteras, vasos, insumos

Recursos Financieros

Descripción	Duración	Cantidad en Q
- Equipo de audiovisuales	7 días	3,000.00
- Equipo de computación	7 días	5,000.00
- Material de oficina		2,000.00
- Transporte	2 días	1,500.00
- Gastos varios	3 días	3,000.00
- Refrigerio	2 días	5,000.00
TOTAL		19,500.00

3.7 Evaluación de la Actividad

Se realizará al final de la capacitación con los representantes de las empresas. Al elaborar el informe final se tomará en cuenta las sugerencias y observaciones por los participantes. Habrá que estructurar una nueva temática para la siguiente capacitación. Elaboración del Informe Final, entregar copias a las empresas participantes.

CONCLUSIONES

- 1) El Trabajador Social si aparece en el organigrama de la empresa debido a que la mayoría de Trabajadores Sociales ocupan puestos Gerenciales dentro de los programas de Recursos Humanos puestos que tienen trayectoria de acuerdo a la antigüedad que tienen dentro de la empresa los profesionales.
- 2) La ubicación institucional del profesional en Trabajo Social es una muestra que en un 90% de los participantes encuestados se considera estar ubicados en un puesto importante dentro de la estructura de la empresa y estar presentes en la toma de decisiones en cuanto a su intervención.
- 3) Las funciones del profesional de Trabajo Social se desarrollan en un 95 % lo cual le permite mantener una demanda interna, sin embargo las encuestas establecen que las funciones no se desarrollan completas. El Trabajador Social logra mantener un liderazgo y ética dentro del área de Recursos Humanos.
- 4) La empresa apoya el proceso de investigación, según opinión de los profesionales encuestados, ya que un 85% del total opinaron que si desarrollan la investigación del Nivel de Acción Individual que corresponde a la fase dinámica y activa del proceso del plan que se tiene preparado para la interpretación de la situación de la persona.
- 5) El Trabajador Social ha demostrado con el desarrollo de sus funciones que es un profesional con muchos roles dentro de la empresa, los cuales se evidencia en el desarrollo de programas que determinan las políticas de la empresa.
- 6) La intervención del Trabajador Social en la empresa privada tiene como requerimiento lograr un enfoque estratégico, creativo, mediante lineamientos, realizando acciones profesionales en el tiempo, espacio, recursos e innovación tecnológica.

- 7) Las empresas privadas requieren de profesionales que estén a la vanguardia, con cambios, enfoques y análisis de sus metas, concepciones de la realidad que contribuyan a reflexionar sobre el ser humano y su entorno. Con escenarios de intervención que logren actuar dentro de un marco lógico, metodológico y sobre todo que no pierda la visión y misión de un profesional humanista.

RECOMENDACIONES

- 1) El Nivel de Acción Profesional Individual, según su aplicación se tiene que desarrollar en un 100% dentro del área de Recursos Humanos para lograr mantener comunicación, optimizar recursos, beneficios y reconocimientos dentro del campo laboral del trabajador.
- 2) Con la aplicación del Nivel de Acción Profesional Individual directa dentro de los programas de Recursos Humanos desde el proceso de reclutamiento del personal, contratación y ubicación laboralmente en la empresa es necesario tener contacto con el trabajador.
- 3) El profesional de Trabajo Social en la empresa privada está contribuyendo a crear más campos de intervención y con éste nuevo escenario insertar la labor social ante un sector que cuenta con los recursos, producción de bienes y servicios para acondicionar y mejorar la situación laboral del trabajador.
- 4) El Trabajador Social debe buscar constantemente retroalimentación sobre la profesión y actualización de temas que le ofrezcan la oportunidad de un nuevo reto y obtener a nivel de instituciones, empresas y organizaciones un reconocimiento profesional en base a cargos gerenciales con rendimiento de calidad.
- 5) El profesional de Trabajo Social debe responder a las necesidades de la sociedad y luchar en cualquier campo que se desenvuelva por lograr la justicia social y mantener una identidad, incentivos laborales, fortalezas.
- 6) Que el Trabajador Social sea el que implemente formas y maneras de comunicación entre el trabajador y el empresario, a través de: políticas de puertas abiertas, kioscos (mensajes de correo), un departamento de atención al trabajador (mensajes telefónicos o visitas), focus groups para conocer el

sentimiento del trabajador en forma activa y dinámica.

- 7) Que el profesional de Trabajo Social tiene que involucrarse en nuevos campos de intervención como una oportunidad más al desarrollo, tomando en cuenta que las necesidades dentro de la empresa cada día son más.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) Álvarez Paz, Luz Esperanza. Estudio Socio Económico de los Trabajadores de una Empresa Fabril para Servicio de Bienestar Social. Tesis de Trabajo Social de la Escuela de Trabajo Social de la USAC. Guatemala, 1982.
- 2) Ander- Egg, Ezequiel. Historia del Trabajo Social. Colección Política, Servicios y Trabajo Social. Editorial Lumen, Buenos Aires Argentina, 1994.
- 3) Ander- Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social, 2ª. Edición, Buenos Aires. Argentina. 1999.
- 4) Ander- Egg, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social. 1ª. Edición, Editorial Humanitas, Buenos Aires, Argentina. Abril 1992.
- 5) Área de Formación Profesional Específica de Trabajo Social. Boletín Informativo. Escuela de Trabajo Social. USAC. Guatemala. Septiembre 1999.
- 6) Apuntes de Fundamentos Teóricos de las Ciencias Económicas, USAC, 2ª. Edición. Guatemala. Enero 1991.
- 7) Castellanos, María. Manual de Trabajo Social, Ediciones Científicas. La Prensa Médica Mexicana. S.A. de C. V. México 20. D.F. 1962.
- 8) Díaz Argueta, Julio César. Reflexiones Básicas sobre El Trabajo Social Empresarial. Colección 2001 Universidad de San Carlos de Guatemala. Instituto de Investigaciones de la Escuela de Trabajo Social IIETS. Guatemala. Agosto 2,002.
- 9) Estado, Política Social y Estrategias de Intervención del Trabajador Social, Seminario de Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social de la USAC, Guatemala. 1998.

- 10)Guzmán Valdivia, Isaac. Problemas de Administración de Empresas. Editorial Limusa, México. 1976.
- 11)Lacayo, Zepeda de Rivera María Eugenia, Trabajo Social en la Empresa Industrial de la ciudad de Guatemala. Tesis de Graduación. Escuela de Trabajo Social, USAC. Guatemala, Noviembre de 1985.
- 12)Noriega Castillo, Carlos Federico. Apuntes sobre Metodología de la Investigación, Guatemala, C.A. 1992.
- 13)Segura Corzo, María Eugenia. Análisis del Proceso de Intervención del Trabajador Social en la Descentralización y Consejo de Desarrollo Municipal (caso específico, cabecera departamental de Sacatepéquez). Guatemala, Noviembre 2006.
- 14)Servijte, Lorenzo. La Empresa Privada y el Bien Común, Revista Económica, Marzo de 1992.
- 15)Revista Colombiana de Trabajo Social, Enero 1995 No. 8
- 16)Valdés Quezada, Elsa. El Trabajador Social como factor de Desarrollo en el campo Empresarial. Tesis. Escuela de Trabajo Social. USAC. Guatemala. Enero 2002.