

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

**LA PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA ELABORACIÓN,
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PERFILES DE COMPETENCIAS**

TESINA

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

POR

IRMA TRINIDAD CHÚA LEMUS

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
SECRETARIO

Lic. Carlos Estuardo Gálvez Barrios
Dr. Carlos Alvarado Cerezo

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

DIRECTORA
SECRETARIA

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

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciada
Licenciado

Alma Lilian Rodríguez Tello
Edwin Gerardo Velásquez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESIONALES

Mtra.

María Eloisa Escobar Sandoval

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante
Estudiante

Isabel del Carmen Santos Chinchilla
Mario Rolando Rojo Pérez

TRIBUNAL EXAMINADOR

Directora
Secretaria
Coordinadora IIETS
Tutor – Revisor
Coordinadora Área de
Formación Profesional Específica

Mtra. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Licda. Carolina de la Rosa de Martínez
Licda. María del Carmen Galicia Guillén
Lic. Florencio de Jesús León Rodríguez
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

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Fuente de Sabiduría

A MIS PADRES:

Irma Lemus de Chúa

Adolfo Chúa Carrera (Q.E.P.D.)

A MIS HERMANOS:

Con aprecio y cariño

A MI ESPOSO:

Frank Fritzsche

Por su apoyo incondicional

A MIS HIJOS:

Frank y Stephan Fritzsche Chúa

Que sea ejemplo a lo largo de sus vidas.

Con amor

TESIS QUE DEDICO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ALMA MATER DEL SABER

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

MI PATRIA: GUATEMALA

TUTOR-REVISOR
LIC. FLORENCIO DE JESÚS LEÓN RODRÍGUEZ
GRACIAS POR SUS ORIENTACIONES

Msc. CARLOS FEDERICO NORIEGA CASTILLO
POR EL APOYO BRINDADO

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO	1
1.1 Definición de Trabajo Social	1
1.2 Niveles de Acción del Trabajo Social	2
1.3 Nivel de Acción Individual	2
1.4 Filosofía del Trabajo Social Guatemalteco	3
1.5 Principios de Trabajo Social	3
1.6 Objetivos de Trabajo Social	4
1.7 Funciones de Trabajo Social Guatemalteco	5
1.8 Metodología de Trabajo Social	5
1.9 Técnicas de Trabajo Social	6
1.10 Algunos Antecedentes de Trabajo Social	8
CAPÍTULO 2 ASPECTOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	11
2.1 ¿A qué le llamamos Recursos Humanos?	11
2.2 Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos	12
2.3 Objetivos de Recursos Humanos	12
2.4 Importancia de Recursos Humanos en una Institución	13
2.5 La Administración de Recursos Humanos	13
2.6 Técnicas Utilizadas en la Administración de Recursos Humanos	14
2.7 Competencias Laborales	15
2.8 Tipos de Competencias	16
2.9 Perfiles por Competencias	17
CAPÍTULO 3 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	18
3.1 Metodología Aplicada	18
• Cuadro 1 Participación en la Formulación de Perfiles por Competencias	19

• Cuadro 2 Coordinación de la Ejecución de Perfiles por Competencias	19
• Cuadro 3 Evaluación de los Perfiles por Competencias	20
• Cuadro 4 Medidas Correctivas en Base a la Evaluación	21
• Cuadro 5 Participación en Capacitación para la Ejecución de los Perfiles por Competencias	21
• Cuadro 6 Toma de Decisiones en Actividades en que participa	22
• Cuadro 7 Cargo de Coordinación de Actividades Culturales	22
• Cuadro 8 Fase de Intervención en Resolución de Problemas Laborales y Familiares	23
• Cuadro 9 Técnicas que Utiliza en su Quehacer Profesional	24
• Cuadro 10 Realiza Estudios Socio-económicos	24
• Cuadro 11 Aplicación de Estudios Socio-económicos en su Quehacer Profesional	25

CAPÍTULO 4 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN LA FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PERFILES POR COMPETENCIA

4.1 Fortalezas Metodológicas que Posee el Trabajador Social en la Administración de Recursos Humanos	26
4.2 Importancia de la Actualización Profesional	27
4.3 Perfil del Trabajador Social en la Administración de Recursos Humanos	28

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en una comunidad global y en un mundo cada vez más competitivo razón por la cual las empresas, instituciones, organizaciones u otros se han apoyado en el área de Recursos Humanos con la finalidad que el personal sea capaz de ejecutar su trabajo eficientemente, que posean los conocimientos teóricos pero que además tengan la capacidad de lograr un objetivo o resultado en un contexto.

En Guatemala, existen varias instituciones gubernamentales y privadas que cuentan con Trabajadores Sociales, en diferentes áreas, pero en el área de Recursos Humanos es poco.

Una de las razones es el interés que motivó a la estudiante investigadora a elaborar la presente fue que laborando en el Ministerio de Educación en la Dirección de Personal como Consultora y específicamente para el proceso de la Norma ISO 9001-2000 se tomará en cuenta al Trabajador Social para La Formulación, Ejecución y Evaluación de los Perfiles por Competencias, entre otros también en el área de capacitación.

Fundamentalmente el resultado de la investigación fue positivo, ya que se logró determinar las fortalezas metodológicas del nivel de acción profesional individual y familiar, así como la construcción del perfil del Trabajador Social para laborar en la Administración de Recursos Humanos.

Para la presente investigación se tomaron como base los elementos teóricos, relacionados con el objeto de estudio y está conformada por cuatro capítulos que se describen a continuación.

El capítulo 1 se constituye en dar a conocer generalidades del Trabajo Social a nivel mundial, como el guatemalteco.

El capítulo 2, parte de los Aspectos Generales de la Administración de Recursos Humanos, sus antecedentes, su importancia, los objetivos, técnicas y el tema de los perfiles.

El capítulo 3, presenta el análisis e interpretación de los datos de la investigación de campo, conformado éste por once cuadros de información en porcentajes y frecuencias.

En el capítulo 4, se da a conocer la propuesta de intervención profesional, basado en lo investigado, para todo profesional y por la Escuela de Trabajo Social.

Para finalizar se presentan las conclusiones y recomendaciones que se desglosan de la investigación bibliográfica y de campo, así como también la bibliografía que sustenta este informe.

El método empleado fue el deductivo-inductivo viceversa, posteriormente se realizó el trabajo de gabinete y de campo. La técnica que se utilizó fue la boleta de investigación la cual se ejecutó con el personal de la Dirección de Personal del Ministerio de Educación.

El presente trabajo de investigación queda como un aporte al Trabajo Social y a los Trabajadores Sociales para que continúen enriqueciendo nuestro quehacer profesional y en la inserción del Trabajador Social en el área de la Administración de Recursos Humanos.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Definición de Trabajo Social

En nuestra práctica diaria, donde quiera que trabajemos, la definición de Trabajo Social debe guiar siempre nuestras ideas.

En la Reunión General celebrada en Montreal, en julio 2000, la FITS (Federación Internacional de Trabajadores Sociales) adoptó la nueva definición de Trabajo Social. Recientemente la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) también adoptó esta definición.

A continuación se presenta la misma la cual caracteriza, unifica a nivel mundial y diferencia de otras profesiones y grupos que tienen objetivos similares.

“La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la solución y los problemas en las relaciones humanas, el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social”¹.

“Es una disciplina que tiene métodos lógicos y sistemáticos, así como técnicas que le permiten intervenir en una situación problemática a nivel individual, grupal o comunal, para que a través de la tarea educativa inherente a su acción, contribuya a elevar el nivel de vida de los individuos en base al desarrollo de sus potencialidades”².

¹ Internet Explorer, Google , tomado el jueves 19 de julio 2007, 10:00 horas.

² Ezequiel Ander Egg. Diccionario del Trabajo Social. Editorial Ecos_S.R.L., Buenos Aires, Argentina. 1983. Pág. 253.

Ambos conceptos nos indican que el Trabajador Social concientiza, organiza y ejecuta conjuntamente con las personas proyectos para el beneficio de la personas.

1.2 Niveles de Acción de Trabajo Social

El Trabajo Social en su intervención con la sociedad, se vale de tres niveles de acción profesional: nivel de acción individual y familiar, nivel de acción grupal y nivel de acción comunal, por medio de los cuales trata de llevar a cabo los objetivos y principios de la profesión. A continuación se presenta una definición del primer nivel de Acción.

1.3 Nivel de Acción Individual

“Es un proceso utilizado por el Trabajador Social para intervenir en forma sistemática, conjuntamente con el individuo en la solución de sus problemas y la satisfacción de necesidades e interés mediante el aprovechamiento de los recursos institucionales y comunales disponibles, llevando a cabo a través de un proceso metodológico que permite la sistematización de las acciones en el logro de un trabajo efectivo, dando la oportunidad a que se desarrolle por el mismo. El Trabajador Social pueda concienciar y sensibilizar al individuo sobre la importancia que tiene su participación en la transformación social y la solidarizarse con los grupos desposeídos”³.

Para que se pueda llevar a cabo este nivel de acción, se hace necesario cuatro elementos que son: la persona, el problema, el lugar y el proceso. En este nivel de acción el Trabajador Social interviene en problemas que presentan los individuos de tipo social, económico, cultural, jurídico y educativo. El Trabajador Social es el que ofrece a las personas orientación para que propongan las posibles soluciones a sus problemas, tanto personales como familiares.

³ Revista de Trabajo Social. Departamento de Investigación de Tesis. Universidad de San Carlos de Guatemala 1985, Guatemala, Pág. 19.

1.4 Filosofía del Trabajo Social Guatemalteco

Al igual que las otras ciencias y disciplinas, el Trabajo Social también posee un fundamento de carácter filosófico, el cual está conformado por un conjunto de principios, objetivos y funciones que al llevarse a la práctica persiguen que la población logre su bienestar integral; y a medida que se va dando, se llegue a provocar cambios de carácter social contribuyendo así al proceso del desarrollo del país.

Para lograr lo anterior es necesario que el Trabajador Social posea una ubicación y conocimiento del área a trabajar, para que así esté en la capacidad de propiciar la organización de la población buscando el apoyo de líderes y autoridades, lo cual le permitirá una mejor organización y movilización de los recursos existentes internos y externos.

El Trabajador Social no debe olvidar que por pequeña o grande que sea una actividad debe propiciar la participación de la población, para lograr un mejor conocimiento de los problemas, necesidades e intereses para la satisfacción colectiva e individual.

1.5 Principios de Trabajo Social

Uno de los aportes del Trabajo Social es contribuir al bienestar integral de la humanidad a través de planes, programas y proyectos estratégicos con carácter individual, grupal o comunitario, por lo que se considera importante señalar algunos principios que se utilizan en el accionar del Trabajador Social cuando éste participa en el área de recursos humanos

La acción profesional del Trabajador Social deberá orientarse con los principios siguientes:

- “ • El respeto a la dignidad humana;

- Respeto a la individualidad;
- Reconocer las potencialidades de las personas;
- 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”⁴.

1.6 Objetivos del Trabajo Social

Para llevar a la práctica los principios anteriores es indispensable contar con los objetivos, los cuales sirven para guiar las acciones requeridas dentro de una institución y orientan la correcta práctica de los procesos de trabajo. Por lo tanto, deben reflejar cada vez más las responsabilidades, especialmente de índole social de las instituciones.

Entre los objetivos que persigue la disciplina del Trabajo Social, según el Boletín Informativo del Área de Formación Profesional Específica de la Escuela de Trabajo Social, publicado en Septiembre de 1999, están:

- “• Realizar investigaciones sistemáticas de la realidad, cuyos resultados amplíen el conocimiento de ésta y sirvan para orientar la acción del Trabajo Social;
- Promover el desarrollo integral de individuos, familias, grupos y comunidades, mediante la organización y la promoción social para la autogestión y movilización popular;
- Sistematizar experiencias teórico-prácticas, que permitan la retroalimentación de procesos de intervención a nivel individual, grupal y comunal”⁵.

⁴ Área de Formación Profesional Específica. Boletín Informativo. Escuela de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala. Septiembre. 1999. Pág. 3.

⁵ Ibíd. Pág. 2.

1.7 Funciones del Trabajo Social Guatemalteco

“Dentro de las funciones propias de Trabajo Social, se utilizará, la investigación la cual permite realizar investigaciones sistemáticas de la realidad, cuyos resultados amplíen el conocimiento de ésta y sirvan para orientar la acción del Trabajo Social a corto, mediano y largo plazo. Otra de las funciones a ejecutar es la de sistematizar experiencias teórico-prácticas, que permitan la retroalimentación de procesos de intervención a nivel individual, grupal y comunal”⁶.

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 institución.

Como se puede ver en el párrafo anterior las funciones que realizan los Trabajadores Sociales van acordes a los objetivos de recursos humanos, las cuales permiten al Trabajador Social realizar un proceso más objetivo a la realidad.

1.8 Metodología de Trabajo Social

“Se entiende por metodología de trabajo, como el conjunto de principios, objetivos y funciones (y de las técnicas que se derivan y están en conexión), las cuales debe tener presente un profesional de Trabajo Social para llevar a cabo sus labores.

La metodología de Trabajo Social posee métodos lógicos y sistemáticos, así como técnicas que le permiten intervenir en una situación problemática a nivel individual, grupal o comunal para que a través de su labor educativa inherente a su acción contribuya a elevar el nivel de vida de las personas en base al desarrollo de sus potenciales.

⁶ Área de Formación Profesional Específica. Compendio de Talleres Realizados. Escuela de Trabajo Social, USAC. Guatemala. 1999. Pág. 4

Basa su metodología en un conjunto sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados de la investigación y de la evaluación práctica, incluyendo el conocimiento sus contextos locales e indígenas”⁷.

El Trabajo Social utiliza la sociedad para mantener su integridad, conservar y proteger sus recursos humanos, esta es una fortaleza más que la administración de recursos humanos ha observado en el quehacer del Trabajador Social y ha hecho que éste participe en esta área.

1.9 Técnicas de Trabajo Social

La técnica es un elemento importante para la ciencia, por tal razón se presenta una definición primaria y genérica de la misma.

“Técnica es el conjunto de mecanismos y de máquinas, así también como sistemas y medios de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir energía y datos, todo ello con vista a la reproducción a la investigación”⁸.

Según estos autores en la técnica encuentran su expresión los resultados prácticos de la ciencia y aporta el instrumental necesario para la experimentación.

Por tal razón se considera que toda investigación social debe valerse de uso de las técnicas. Trabajo Social en su intervención hace uso de varias técnicas entre ellas están:

El estudio socio-económico: Para el Licenciado Luis Alfonso Beteta, define el estudio socio-económico como “un proceso de investigación sistematizada para el conocimiento científico de problemas estructurales y coyunturales de carácter económico y social (nivel macro o micro)”.

⁷ Internet, Google, Definición de Trabajo Social, jueves 19 de julio de 2007, 10:00 horas.

⁸ M.M. Rosenthal P.F. Ludin. Diccionario Filosófico. 1a. Edición. Tecolut. México. 1979. Pág. 448.

En la aplicación del Trabajo Social Individual y Familiar es importante la realización de estudios socio-económicos para poder determinar la situación objetiva de los grupos familiares con los que se trabaja y que reciban la atención que requieren. Es importante indicar que los estudios socio-económicos tienen diversas aplicaciones, dependiendo de la naturaleza de la Institución. Por ejemplo puede ser usado con fines de carácter económico, material, alimenticio, tratamiento médico o en base a los requerimientos de una Institución que desea tener información para los programas y proyectos de desarrollo social.

La realización de un estudio socio-económico requiere de la utilización de técnicas como:

Entrevista estructurada: Según Ezequiel Ander-Egg: “toma la forma de un interrogatorio en el cual las preguntas se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos. Este tipo de entrevista se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado.

Entrevista no estructurada: Deja una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al encuestador, se trata en general de preguntas abiertas que no son respondidas dentro de una conversación y tienen como características principal la ausencia de una estandarización formal de las preguntas”⁹.

Visita domiciliaria: Esta técnica es definida por Ezequiel Ander- Egg, como “aquella visita que realiza el Trabajador Social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o la familia, en el lugar donde vive con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento”.

La observación: “Es el procedimiento que se utiliza en nuestra vida cotidiana, para adquirir conocimientos, observando hemos adquirido buena parte de lo que

⁹ Ezequiel Ander-Egg. Diccionario del Trabajo Social. Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina 1985. Pág. 122.

sabemos”¹⁰. Esta técnica es considerada como uno de los procedimientos para recabar datos, la observación consiste en utilizar los propios sentidos del investigador para observar los hechos y realidades presentes, y a la gente en el contexto real en donde desarrolla normalmente sus actividades

Las técnicas anteriormente citadas son las que el Trabajador Social aplica en su quehacer profesional, ya que le permiten recabar la información necesaria de la situación familiar de la persona, para luego interpretar la realidad y buscar las posibles soluciones a su problemática.

Es importante mencionar, que también el Trabajo Social cuenta dentro de sus técnicas, instrumentos de trabajo como lo es el cuaderno de campo, fichas socio-económicas, informe socio-económico, entre otros.

1.10 Algunos Antecedentes de Trabajo Social

A continuación se darán a conocer algunos momentos de los antecedentes de Trabajo Social, momentos importantes en nuestro quehacer profesional.

El Trabajo Social en Guatemala se inició en base a la inspiración cristiana de **hacer el bien por amor a Dios**, su marco de desarrollo fueron las instituciones de caridad. Posteriormente se dio una conceptualización de la forma de acción social denominada Asistencialismo Social, centrando su acción en la prevención de los desajustes sociales antes que en la atención de los mismos. Dentro de este marco no existía el Trabajo Social profesional, éste era realizado por personas empíricas, que prestaban sus servicios en forma voluntaria y con vocación de servicio.

“La Escuela de Trabajo Social es la sucesora de la Escuela Superior de Servicio Social del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), que introdujo la carrera homónima en el país (1949), cuyo espíritu es congruente con la apertura de

¹⁰ *Ibíd.* Pág. 122.

la década democrática y popular que significó para Guatemala, la gloriosa revolución de octubre de 1944. La Universidad de San Carlos de Guatemala desde 1968 principió a reconocer el título profesional de Trabajador Social que aquella otorgaba y por acuerdo del 25 de enero de 1975 el Consejo Superior Universitario creó la Escuela de Trabajo Social de la Universidad”¹¹.

Es importante hacer mención que en 1963, la Universidad Rafael Landívar inició sus programas de Trabajo Social en Quezaltenango.

Otro dato importante y relevante de Trabajo Social, es que en el año de 1985 se inició el grado de Licenciatura en la Universidad de San Carlos de Guatemala, lo cual elevó el grado académico de la misma.

Según Boris Lima en su libro, **Contribución a la Epistemología**, existen tres momentos importantes en el Trabajo Social a nivel mundial, los cuales se mencionan a continuación.

El primer momento, cuando la Asistencia Social se desarrolló en dos etapas: la pre-técnica y la técnica, con la influencia del positivismo y liberalismo, motivando el surgimiento del caso con metodología propia y abarcando los períodos de 1925 a 1940.

El segundo momento: El Servicio Social se desarrolló en dos etapas en la técnica y de transición con la influencia del liberalismo y la reestructuración, motivando el desarrollo del caso, grupo y comunidad con su metodología propia abarcando los períodos de 1940 a 1975.

En su tercer momento: El Trabajo Social se desarrolló en dos etapas: pre-científica y científica con la influencia del Materialismo Histórico y Dialéctica, Solidarismo y

¹¹ Internet Explorer. Google.com/http://www.usac.edu.gt//Escuela de Trabajo Social. Consulta día 20/7/2007 a 7:29 horas.

Neoliberalismo, propiciando el desarrollo del Método Científico y la Movilidad Social integral como metodología propia, abarcando los períodos de 1975 a 1989.

Actualmente el Trabajo Social continúa desarrollándose en la etapa científica y con la influencia del Neoliberalismo, motivando la gestión y negociación con métodos propios del Trabajo Social Integral.

CAPÍTULO 2

ASPECTOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

2.1 ¿A Qué le llamamos Recursos Humanos?

Recursos Humanos puede definirse así:

- “Es toda y cada una de las personas que trabajan en una organización, esto es, el personal de la misma independientemente del nivel que ocupen dentro de la misma”¹².
- “Son aquellos en que las personas, son elementos básicos de una organización y aparecen como elemento de trabajo, que utilizan recursos y disponen de la organización para adquirir otros recursos también necesarios”¹³.

En la gestión de organizaciones, se llama Recursos Humanos al conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, desarrollar emplear y retener a los colaboradores de la organización.

Debido a la diversidad de definiciones que existen se presentan dos de ellas que se han considerado las más completas. Cabe agregar que se han tomado en cuenta desde el punto de vista de la Administración de Recursos Humanos (ARH).

En los principios de Trabajo Social, así como en los objetivos se deja bien claro que el Trabajador Social siempre velará por el bienestar integral de las personas, y haciendo uso de sus propios recursos como persona para la solución de los problemas afrontados.

¹² De la Calle Ortíz de Urbina, Internet Explorer, Google, tomada el 19 de julio 2007. 10:00 horas.

¹³ Chiavenato Adalberto. Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill. México. 1996. Pág. 22.

2.2 Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos

“La Administración de Recursos Humanos (ARH) nació con la expansión de las organizaciones y con la dificultad que implicaba la realización de las tareas organizacionales. La ARH se refiere a la preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo de las personas en las organizaciones.

Es necesario comprender las fases sobre las cuales la ARH trabaja (organizaciones y personas) para lograr entender sus técnicas con exactitud. Durante mucho tiempo, la ARH entonces llamada Administración de Personal o Relaciones Industriales se concibió como una actividad mediadora entre las personas y las organizaciones, algo así como un elemento de enlace, un organismo que recogía las experiencias que la organización hacía a los empleados y las reivindicaciones que éstos demandaban de aquélla. El concepto se ha transformado y se ha vuelto más amplio. Parecía como si las personas y las organizaciones estuvieran en compartimientos estancos y aislados y tuvieran que recurrir a un vocero para entenderse o, por lo menos acortar las diferencias”¹⁴.

2.3 Objetivos de Recursos Humanos

“Los objetivos de la Administración de Recursos Humanos derivan de los objetivos de la Institución donde se labore. Los principales objetivos de Recursos Humanos giran alrededor de:

- “Crear, mantener y desarrollar un conjunto de recursos humanos con habilidades y motivación suficientes para conseguir los objetivos de la Institución.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los recursos individuales.

¹⁴ Ibíd. Pág. 2.

- Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles”¹⁵.

2.4 Importancia de Recursos Humanos en una Institución

“Las empresas de hoy, necesitan contar con un personal que demuestre ser capaz de ejecutar su trabajo eficientemente, que tenga los conocimientos teóricos, pero que además tenga la capacidad de lograr un objetivo o resultado en un contexto dado.

Por lo tanto, deberán establecer las condiciones necesarias para fortalecer su activo humano, orientando sus esfuerzos a la generación de ambientes propicios para la innovación y el aprendizaje continuo, principales estrategias para el desarrollo de competencias laborales.

Asimismo, es imprescindible mejorar y estabilizar las condiciones de empleo y ajustar los objetivos, métodos y procedimientos de la gestión del recurso humanos con el fin de lograr los niveles de calidad esperados, que resulten en la producción de bienes y servicios competitivos”¹⁶.

2.5 La Administración de Recursos Humanos

“La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en la medida en que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Administración de Recursos Humanos significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable. Representa no sólo las cosas grandiosas, que provocan euforia y

¹⁵ *Ibíd.* Pág. 123.

¹⁶ INTECAP. Competencias Básicas y Genéricas. Guatemala. 2001. Págs. 56-57.

entusiasmo, sino también las pequeñas, que frustran e impacientan, o que alegran y satisfacen y que, sin embargo, llevan a las personas a querer permanecer en la organización”¹⁷.

La Administración de Recursos Humanos, es la correcta dirección de 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 Recursos Humanos comprende las siguientes áreas de trabajo:

- Planificación
- Reclutamiento y selección de personal
- Administración de salarios y prestaciones
- Seguridad e higiene en el trabajo y
- Capacitación

El nuevo papel del Trabajador Social se ve reflejado también en las anteriores áreas de la Administración de Recursos Humanos, el Trabajador Social ha dejado de ser tradicionalista y se ha enfrentado a nuevas funciones que van de acuerdo a un mundo cambiante en el que vivimos.

2.6 Técnicas Utilizadas en la Administración de Recursos Humanos

“Los asuntos tratados por la ARH se refieren tanto a aspectos internos de la

¹⁷ Chiavenato Adalberto. Pág. 123. Op. Cit.

organización (enfoque introversivo) como aspectos externos o ambientales (enfoque extroversivo); a continuación se presenta un cuadro donde se sintetizan las técnicas utilizadas en ambos ambientes¹⁸.

A diferencia en Trabajo Social, tanto en el nivel externo como en el nivel interno, el trabajador hace uso de las mismas técnicas, las cuales le permiten obtener un panorama más real desde los dos puntos de vista interno y externo.

Técnicas utilizadas en el ambiente externo	Técnicas utilizadas en el ambiente interno
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigación de mercado de recursos humanos ➤ Reclutamiento y selección ➤ Investigación de salarios y beneficios ➤ Relaciones con el sindicato ➤ Relaciones con instituciones de formación profesional ➤ Legislación laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis y descripción de cargos ➤ Evaluación de cargos ➤ Capacitación ➤ Evaluación del desempeño ➤ Plan de carreras ➤ Plan de beneficios sociales ➤ Política salarial ➤ Higiene y seguridad

2.7 Competencias Laborales

En Recursos Humanos, se habla comúnmente de aptitudes, intereses y rasgos de personalidad para representar parámetros según los cuales podemos diferenciar a las personas.

El concepto de competencia varía según las personas que lo utilizan, viene del verbo latino: “ir una cosa al encuentro de otra, encontrarse, coincidir” afirma INTECAP en su libro Gestión por Competencia Laboral.

¹⁸ Ibíd. Pág. 106-107.

Para el INTECAP la Competencia Laboral es:

“El conjunto de actitudes, destrezas y habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar con calidad determinadas funciones productivas, en un ambiente laboral”

También se define como “el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicables al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo”¹⁹.

Una Competencia Laboral se observa en el desempeño de un trabajador, porque se pone en evidencia el resultado de aplicación de la competencia, aspectos que son claramente observables.

2.8 Tipos de Competencias

Existen tres tipos de competencias laborales a nivel mundial que son:

“**Competencias Básicas** se refieren a los comportamientos elementales que posee y deberá demostrar un individuo y que están asociadas a conocimientos relacionados con la educación formal, como lo son las destrezas, habilidades y capacidades de lectura, expresión, comunicación, análisis, síntesis, evaluación y transformación de situaciones o hechos enmarcados dentro de principios éticos y morales.

Competencias Genéricas se refieren a los comportamientos comunes a diversas funciones productivas, áreas, subáreas o sectores, pero correspondientes a las posiciones laborales y ocupacionales, de acuerdo a su complejidad, autonomía y variedad.

Las competencias genéricas están relacionadas con la capacidad de trabajar en equipo, de planear, programar, negociar y entrenar, que son comunes a una gran

¹⁹ INTECAP. Gestión de Recursos Humanos por Competencia Laboral. Guatemala, 2001, Pág. 15.

cantidad de ocupaciones.

Estas competencias pueden ser adquiridas en forma autodidacta, por experiencia obtenida en el centro de trabajo y pueden mejorar a través de programas de capacitación y educativos.

Competencias Específicas son los comportamientos laborales de índole técnico, vinculados a un área ocupacional determinada, están asociadas a un área laboral técnica relacionada con el uso de instrumentos y lenguaje técnico, de una determinada función productiva o área funcional”²⁰.

2.9 Perfiles por Competencias

“Es la formulación de las competencias laborales necesarias para desempeñar un puesto o un cargo determinado, para asegurar la eficacia y eficiencia de los procesos de la institución”²¹.

Los perfiles contemplan aspectos relacionados con la capacidad, experiencia, aptitudes y rasgos de personalidad requeridos, y deberá establecer claramente los niveles en que tales puedan ser considerados aceptables.

Los perfiles por competencias, le permiten a la Institución el cumplimiento de sus objetivos y metas. Cabe agregar que los perfiles deben ser evaluados constantemente y tomar medidas correctivas prontamente para garantizar resultados esperados.

²⁰ *Ibíd.* Pág. 15.

²¹ *Ibíd.* Pág. 79.

CAPÍTULO 3

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1 Metodología Aplicada

Para el presente trabajo se aplicó el método deductivo-inductivo viceversa partiendo de lo particular a lo general, en el trabajo de gabinete se obtuvo información de la Dirección de Personal del Ministerio de Educación. Durante el proceso del trabajo de campo se utilizaron las técnicas e instrumentos de investigación como la boleta de encuesta la cual fue diseñada con preguntas abiertas y cerradas (mixta) y la entrevista.

Las actividades de gabinete y las de campo que se ejecutaron para el presente capítulo fueron:

- Consultas bibliográficas
- Elaboración de la boleta de investigación
- Entrevistas en la Dirección de Personal del Ministerio de Educación
- Vaciado de la información
- Ordenación de los datos
- Elaboración de los cuadros estadísticos
- Interpretación y análisis de los datos obtenidos

Los resultados que se presentan a continuación, contienen la información obtenida a través de la muestra, la cual fue conformada por veinte personas que laboran para la Dirección de Personal del Ministerio de Educación.

Cuadro 1
Participación en la Formulación de Perfiles por Competencias
(según población)

SÍ		NO		TOTAL	
CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
11	53	9	47	20	100

Fuente: Investigación de campo, septiembre de 2007.

En este cuadro se puede observar que la mayor frecuencia se localiza en la variante SI, con un 53% de participación.

Lo cual se considera una fortaleza porque el equipo conoce todas actividades que se realizan dentro del proceso de la Formulación de Perfiles, entonces comprende y/o tiene claro lo que esta realizando.

De esta manera permite, que los otros procedimientos que se realicen, sean ejecutados con más destrezas y habilidad.

Cuadro 2
Coordinación de la Ejecución de los Perfiles por Competencias
(según población)

SÍ		NO		TOTAL	
CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
7	33	13	67	20	100

Fuente: Investigación de campo, septiembre 2007.

Se puede observar, que la mayor frecuencia corresponde a la variable NO, esto significa que el mayor porcentaje no coordina la Ejecución de los Perfiles por Competencias.

Es bueno que no todo el equipo participe en este proceso, ya que de esta manera se concentra la coordinación en un porcentaje menor y se lleva un mejor control y organización de la coordinación de la ejecución de los mismos.

Cuadro 3
Evaluación de los Perfiles por Competencias
(según población)

SÍ		NO		TOTAL	
CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
7	33	13	67	20	100

Fuente: Investigación de campo, septiembre 2007.

En este cuadro prevaleció que la mayor frecuencia se concentrara en la variable NO, que indica que en su mayoría NO Evalúan los Perfiles por Competencias. Esta es una debilidad en el proceso de los Perfiles por Competencias.

En efecto, se considera que el hecho de llevar a cabo la evaluación dentro del proceso de Trabajo Social es una fortaleza, etapa importante en todo proceso de nuestro quehacer.

Por otro lado, es también una fortaleza más la medida que toman de que no participen en su mayoría en la Evaluación de los Perfiles, ya que es un equipo el que tiene a su cargo esta etapa para poder realizar un mejor trabajo en relación a las medidas correctivas.

Cuadro 4
Medidas Correctivas en Base a la Evaluación
(según población)

SÍ		NO		TOTAL	
CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
13	67	7	33	20	100

Fuente: Investigación de campo, septiembre 2007.

Este cuadro nos permite observar que la mayor frecuencia se encuentra en la variante SÍ, lo que refleja que existe un control y un continuo seguimiento de los procesos y lo más importante es que sí se lleva a cabo una medida correctiva.

Como se sabe, la evaluación es una etapa que en todo proceso se debe realizar, lo cual nos permite, conocer donde están las limitantes que pueden ser las causas de no obtener los resultados, o bien saber si lo que se está realizando está bien, y son precisamente las medidas correctivas las que nos permiten mejorar nuestra labor. Cabe agregar que éstas deben ser ejecutadas prontamente.

Cuadro 5
Participación en la Capacitación para la Ejecución de los Perfiles por
Competencias
(según población)

SÍ		NO		TOTAL	
CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
7	33	13	67	20	100

Fuente: Investigación de campo, septiembre 2007.

Como se observa, la mayor frecuencia se encuentra en la variable NO, lo que indica que el mayor porcentaje no participa de la capacitación para la ejecución de los perfiles, y que la minoría es la encargada de la capacitación. Este porcentaje nos refleja que la capacitación está en manos de un grupo de profesionales, y bien se sabe que el Trabajador Social al igual cuenta con la fortaleza de capacitar.

Cuadro 6
Toma Decisiones en las Actividades en que Participa
(según población)

SÍ		NO		TOTAL	
CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
13	67	7	33	20	100

Fuente: Investigación de campo, septiembre 2007.

Este cuadro nos indica que la mayor frecuencia se encuentra concentrada en la variable SÍ, lo cual se considera bueno, ya que en determinado momento se debe contar con esa determinación, lo cual puede hacer variar los resultados de un proyecto.

Cuadro 7
Cargo de Coordinación de Actividades Culturales
(según población)

SÍ		NO		TOTAL	
CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
2	10	18	90	20	100

Fuente: Investigación de campo, septiembre 2007.

En relación al Cargo de Coordinar Actividades Culturales, la mayor frecuencia se localiza en la variable NO.

Se considera, que esta área debe abarcar más personal, si en caso no existiese el departamento o dependencia de capacitación, ya que es aquí donde se ve focalizado uno de los recursos que la Institución ofrece a su personal, donde posteriormente se retribuye en el logro de los objetivos de la Institución.

Cuadro 8
Fase de Intervención en la Resolución de
Problemas Laborales y Familiares
(según población)

Fases	Cantidad	%
Investigación	12	60
Diagnóstico	5	25
Evaluación	2	10
Seguimiento y tratamiento dirigido	1	5
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo, septiembre 2007.

La mayor frecuencia en este cuadro se localiza en la Fase Investigación, siendo esta en la que más intervienen para la resolución de problemas laborales y familiares. Se considera que esta fase es importante para el inicio de la solución de los problemas, pero que debe contar con un seguimiento con la misma profundidad que el de la investigación, y que el cierre del problema sea satisfactorio.

Cuadro 9
Técnicas que Utiliza en su Quehacer Profesional
(según población)

TÉCNICAS	Cantidad	%
Entrevista	16	80
Observación	4	20
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo, septiembre 2007.

Como se observa en este cuadro, la mayor frecuencia se localiza en la variable de la Entrevista, siendo esta la técnica que más utilizan en su quehacer profesional los integrantes del Departamento de Recursos Humanos (Psicólogos y Psicólogos con maestría en recursos humanos)

Se considera que es necesario implementar otras técnicas como la Visita Domiciliaria y la Observación, que vendrían a complementar la información adquirida con la entrevista, lo cual daría una información más veraz.

Cuadro 10
Realiza Estudios Socio-económicos
(según población)

SÍ		NO		TOTAL	
CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
8	40%	12	60%	20	100%

Fuente: Investigación de campo, septiembre 2007.

En este cuadro se observa que la mayor frecuencia se localiza en NO, y de los que

Si hacen uso, veremos en el siguiente cuadro su aplicación.

Cuadro 11
Aplicación de Estudios Socio-económicos
en su Quehacer Profesional
(según población)

Aplicación y aspecto más utilizado en los Estudios Socio-económicos	Cantidad	%
Económicos	6	75
Educación	2	25
TOTAL	8	100

Fuente: Investigación de campo, septiembre 2007.

Como se observa, en su mayoría los profesionales de Trabajo Social hacen uso del estudio socio-económico en su quehacer profesional, aspecto que es bueno para la recopilación de información, la cual les permitirá obtener información más real, es así como se observa que la mayor frecuencia se localiza en la variable SI.

Se hace mención también del aspecto del estudio socio-económico del que más utiliza y éste se concentró en la variable Económicos, siendo el mismo un aspecto que repercute en las personas de la Institución. Cabe agregar que en Trabajo Social también se hace uso de los aspectos social y de vivienda.

CAPÍTULO 4

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN LA FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PERFILES POR COMPETENCIAS

En base a los resultados obtenidos en la investigación de campo que se realizó con el personal que tiene a su cargo la Selección y Reclutamiento de Personal y consultoras para la Norma ISO 9000:2000, se elabora la presente propuesta de la inserción del Trabajador Social en este campo de acción como lo es el de la Administración de Recursos Humanos ya que éste realiza actividades profesionales a nivel de otros como lo son Psicólogos y Psicólogos con maestría en Administración de Recursos Humanos.

Tomando en cuenta que el Trabajo Social, es una disciplina de las ciencias sociales y que realiza su quehacer profesional en distintos niveles y campos de acción, se hace necesaria la inserción de éste en el Área de Administración de Recursos, con la finalidad de ejecutar acciones que son propias del Trabajo Social y que fortalecen a las distintas áreas de la Administración de Recursos Humanos.

4.1 Fortalezas Metodológicas que Posee el Trabajador Social en la Administración de Recursos Humanos

- La sistematización de sus acciones en la intervención del Nivel de Acción Individual donde el Trabajador Social pone en práctica varias técnicas.
- Las técnicas de investigación como la visita domiciliaria, la entrevista, la aplicación de estudios socio-económicos, la observación, etc.
- La metodología en el nivel de Acción Individual y Familiar
- Entre otras fortalezas se encuentran la orientación, la asesoría, la organización y

la evaluación de los procesos a su cargo.

- Es un enlace entre la Institución y la persona. Esta es una fortaleza que el Trabajador Social ofrece a las personas orientándolos para que propongan las posibles soluciones a sus problemas, tanto personales como familiares y así lograr una mejor vida, en lo social como cultural y económico.
- El Trabajador Social interviene en un orden material como inmaterial. Cabe agregar que para el desarrollo de este nivel de Acción Individual la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación cuenta con los cuatro elementos que son: persona, problema, lugar y proceso.

4.2 Importancia de la Actualización Profesional

Conscientes que vivimos en un mundo cambiante y/o en proceso de modernización, y como profesionales en Trabajo Social debemos estar a la vanguardia de estos cambios.

Por lo que se hace imprescindible que todo Trabajador Social debe contar con una actualización y una formación integral, especialmente donde se enfatice el área humanística, y las que intervienen con la formación en el área administrativa. Ya que día a día se constituye más la inserción del Trabajador Social en diferentes campos, como en este caso el de la Administración de Recursos Humanos.

El Trabajador Social debe de abrir nuevos espacios profesionales y sobre todo mantenerlos, por lo que se insta para que se continúe también la actualización y profesionalización en los siguientes aspectos:

- Actualización constante en la teoría y metodología del Trabajo Social
- Actualización en el ambiente económico-político de nuestro país

- Profesionalización en su área

4.3 Perfil del Trabajador Social en la Administración de Recursos Humanos

Recordemos que anteriormente se trató el tema de lo que es un perfil, el cual dice que es el conjunto de características que posee una persona para un determinado cargo.

Contempla también los aspectos relacionados con la capacidad, experiencia, aptitudes y rasgos de personalidad según la actividad a desarrollar. A continuación se presenta el perfil del Trabajador Social para su intervención.

El perfil que se propone es el siguiente:

- Vocación por su trabajo (que incluye el ser comprometido en su labor)
- Responsabilidad
- Habilidad para resolver problemas
- Habilidad para la toma de decisiones
- Equilibrio emocional
- Capacidad de análisis e interpretación de la situación
- Capacidad de liderazgo
- Organización en su trabajo
- Manejo de los principales paquetes de computación
- Habilidad para comunicarse con los demás
- Habilidad para capacitar
- Conocimientos de la Administración de Recursos Humanos

En el presente capítulo se deja plasmada la importancia de la participación del Trabajador Social en el campo de la Administración de Recursos Humanos, en esta oportunidad específicamente en la Formulación, Ejecución y Evaluación de los Perfiles por Competencias.

Para finalizar, no queda duda que la inserción del Trabajador Social en otros campos se hace cada vez más palpable y necesaria, ya que se cuenta con las fortalezas necesarias para participar con otros profesionales.

CONCLUSIONES

1. El Trabajador Social cuenta con las fortalezas metodológicas necesarias para formar parte de los profesionales que laboran en el ámbito de La Administración de los Recursos Humanos.
2. Las técnicas que posee el Trabajo Social, tienen un significado muy importante y son claves para realizar un mejor trabajo dentro de La Administración de Recursos Humanos, especialmente al trabajar el Nivel de Acción Individual y Familiar, tomando en cuenta desde luego los instrumentos de cada técnica.
3. La bibliografía existente con respecto a la inserción del Trabajador Social en la Administración de Recursos Humanos es muy escasa, debido a que es un campo de acción relativamente nuevo.
4. El perfil del Trabajador Social en el ámbito de La Administración de Recursos Humanos, incluye la actualización en materia económico-social de nuestro país, el cual le permitirá acercarse más a la realidad y tomar decisiones acertadas.
5. En la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, se da todo el proceso de los Perfiles por Competencias que va desde la Formulación, Ejecución y Evaluación de los mismos, así como de capacitación y de administración. Procesos que se comparten con Psicólogos, en donde algunos poseen estudios en Recursos Humanos.

RECOMENDACIONES

1. Todo Trabajador Social debe aprovechar los espacios profesionales que se le presenten, especialmente el de La Administración de Recursos Humanos, que está cobrando auge.
2. Es indispensable que los profesionales de Trabajo Social continúen actualizándose constantemente, ya que vivimos en un mundo globalizado y modernizado y se debe estar a la vanguardia.
3. Que la Escuela de Trabajo Social incorpore entre las áreas de intervención este nuevo espacio profesional en las prácticas que realizan las estudiantes cada año e incluyan la Administración de Recursos Humanos.
4. Dentro de los cursos que se ofrecen en Trabajo Social es importante reforzar el área de La Administración de Recursos Humanos y el económico-político para que el futuro Trabajador Social pueda desenvolverse y tener éxito al laborar en La Administración de Recursos Humanos.
5. Que el Ministerio de Educación continúe con el quehacer del Trabajador Social y que se amplíe el número de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

- ALLES, Martha Alicia. Gestión por Competencias: El Diccionario. Editorial Granica. Segunda Edición. Buenos Aires, Argentina 2006.
- ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. Editorial El Cid. 5ª. Edición. Buenos Aires, Argentina, 1981.
- AREA DE FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA. Boletín Informativo. Escuela de Trabajo Social. USAC. Guatemala. Septiembre 1999.
- ARENALES DE FRANCO, Elsa. Compendio de los Talleres realizados por Área de Formación Profesional Específica de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Trabajo Social. Guatemala. Marzo 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw Hill. México. Distrito Federal. Enero 1990.
- EINZ WEIHRICH, Haroldo Koontz. Administración, Una perspectiva global, Editorial McGraw Hill, Décima edición. México, Distrito Federal. 1996,
- INTECAP. División Técnica, Competencias Básicas y Genéricas, Ib14.2.038.01.1-04/01, Edición 01. Guatemala. C.A. 2001.
- INTECAP. División Técnica, Gestión de Recurso Humano por Competencia Laboral, lb.14.2.036.01.1-5/01, Edición 01. Guatemala, C.A. 2001.
- INTERNET. Consultas a google e Internet Explorer
- MONTENEGRO, Raquel. Especificaciones Formales para la Elaboración del Informe final de tesis, versión 1, Universidad de San Carlos de Guatemala,

Facultad de Ingeniería, Unidad de Planificación, Oficina de Lingüística, Guatemala, noviembre 1997.

- NORIEGA CASTILLO, Carlos Federico. Algunos Elementos para Tesina. Área de Trabajos de Graduación. Escuela de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala 2006.

- Revista de Trabajo Social. Departamento de Investigación de Tesis. Universidad de San Carlos de Guatemala. 1985.

ANEXOS