

**TRABAJO SOCIAL Y
RECURSOS HUMANOS**

TRABAJO SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS

Lic. Roxana Mesén Fonseca.¹

1. INTRODUCCION

Profesionalmente, el Trabajador(a) Social se ocupa, desde una perspectiva sistémica, sincrética, de los asuntos o problemas que acontecen a las personas en su interacción con el medio físico y social, que obstaculizan la satisfacción de sus necesidades y su desarrollo, procurando que identifiquen y utilicen los recursos potenciales que poseen.

Para esto, el profesional debe tener presente los diversos sistemas de recursos en que las personas se desarrollan:

- a) Sistema natural: incluye amigos, familiares, compañeros de trabajo, otros, de los cuales se recibe apoyo económico, social y emocional.
- b) Sistema formal: constituido por los organismos o grupos a los cuales se pertenece.
- c) Sistema institucional: comprende programas y servicios ejecutados por entes gubernamentales y no gubernamentales. Puede referirse a hospitales, servicios sociales, otros." (Fandiño, 1992). El ser humano está relacionado con diversos sistemas que se articulan

entre sí, en procura de su bienestar en una sociedad y realidad que se encuentran en proceso de constante cambio.

Considerando lo expuesto, el Trabajo Social, dada sus características en cuanto a contenidos teóricos y prácticos, facilita la intervención en áreas de diversa índole como: Salud, Infancia, Vivienda, Educación, Recursos Humanos. De esta forma logra integrar elementos de su propia perspectiva, en la solución de conflictos o necesidades en las relaciones sociales que suelen ser difíciles de resolver por los afectados; por lo consiguiente, requieren de una intervención externa.

En este artículo, interesa resaltar el Trabajo Social en el área de Recursos Humanos, por cuanto nos ofrece una serie de oportunidades en el desarrollo del campo profesional, además de permitir desarrollar programas orientados al trabajador(a) en la satisfacción de sus necesidades y obtener un mejor rendimiento del factor humano en la organización; cumpliendo así con los objetivos institucionales.

¹ Licenciada en Trabajo Social, Centro Nacional de Rehabilitación. Dr. Humberto Araya Rojas.

2. IMPORTANCIA DE TRABAJO SOCIAL EN RECURSOS HUMANOS

La importancia del desarrollo de la profesión, en esta área específica radica en el hecho de que el trabajo es una de las actividades a las que las personas dedican gran parte de su tiempo, al tornarse en una fuente de recursos económicos que le permite satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia. Además se constituye, en un medio para realizarse, mejorar y en fin llenar las necesidades de orden superior mencionadas por Maslow, en su jerarquía de necesidades.

El Trabajo Social en Recursos Humanos constituye una especialización, al igual que el profesional que trabaja en salud, colabora y es un ente activo del equipo interdisciplinario; interactúa con el funcionario(a) que se ubica desde el nivel operativo hasta el nivel gerencial.

El profesional podría trabajar tanto en el ámbito privado, como público, ya que la razón social de la institución no limita el campo de acción del trabajador (a) social, esto como resultado de la demanda creciente a nivel organizacional de un equipo de especialistas en el área de ciencias sociales que valore e interactúe directamente con los funcionarios, para así contar con el personal idóneo, en las mejores condiciones que permitan alcanzar los objetivos y misión institucional, entonces en esta instancia el aporte de Trabajo Social es muy oportuno.

En esta área el profesional dirige sus acciones a humanizar las relaciones entre el capital y el trabajo, aumentando el rendimiento y el nivel de competitividad dentro de un pensamiento de calidad de vida laboral.

El Trabajo Social en Recursos Humanos " se preocupa en términos generales, de la integración de los trabajadores(as) de todos los niveles, a sus tareas, a la empresa, a sus compañeros de trabajo, tanto superiores como subordinados. Siendo su *finalidad* ... lograr el bienestar de la persona, pero enfocada a **una realidad específica que es la organización**, comunidad muy diferente a las otras en las que actúa el Trabajo Social, ya que en la empresa interviene principalmente el factor de lucro, mediante la producción de bienes y servicios" (fotocopias, 1992) por personas para personas.

La intervención en recursos humanos se enmarca dentro de un proceso administrativo en equipo, que busca concretar y conservar el esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos y las habilidades; en fin los aspectos físicos, sociales y psicológicos de los miembros de la organización, en beneficio de la persona, la institución y del país en general.

En este contexto, el proceso de selección de personal es de gran importancia, ya que el (la) profesional en Trabajo Social, luego del estudio pertinente y como miembro de un equipo interdisciplinario recomendará al candidato(a) idóneo para el puesto que la organización requiere, el cual deberá reunir una serie de condiciones físicas, psicológicas y sociales aceptables que les permitan ser considerados(as) para el mismo.

A esto se suma la intervención en el componente capacitación, presente en los cursos de inducción, donde se sensibiliza e identifica al nuevo funcionario con el ámbito laboral, así como en aque-

llas actividades dirigidas al crecimiento personal y organizacional (transmitir información, desarrollar habilidades, y / o desarrollo a nivel conceptual), todo dentro de un marco de educación continua y en coordinación con las autoridades pertinentes.

Al mismo tiempo a fin de lograr la mayor productividad posible, dirige sus acciones a labores preventivas o bien de intervención en problemáticas específicas, ya sea de los funcionarios(as) individualmente o en departamentos, por dificultades en su interacción, provocando un clima de riesgo para la organización (deficiente servicio, huelga, otros).

La experiencia demuestra que la valoración en equipo interdisciplinario o multidisciplinario, es un elemento que enriquece, fortalece y respalda todas aquellas actividades que involucren al personal

3. ORIGEN DE TRABAJO SOCIAL EN RECURSOS HUMANOS

Según Guell y Vargas (1985), se pudo originar como respuesta a tres situaciones:

1. La necesidad de algunos empresarios de elevar la productividad.
2. La presión de grupos de funcionario(a)s para contar con este tipo de profesional dentro de sus organizaciones.
3. La divulgación y concientización de la labor profesional.

En consecuencia se visualiza que el ori-

gen del Trabajo Social en recursos humanos responde a que la formación de este profesional le convierte en un elemento al que se le facilita brindar aportes no sólo en el logro de la satisfacción misma de trabajar y llenar necesidades de subsistencia, sino también a complementar otros elementos esenciales en la actividad, como "el logro de una satisfacción personal y grupal en las tareas, el aumento de la producción y de la productividad en la empresa, y en términos generales, el alcance de un mejor bienestar social de los conjuntos humanos involucrados en una actividad empresarial". (Valverde: 1990)

En algún momento se enmarcó la intervención de Trabajo Social sólo al área privada, no obstante la necesidad se evidenció también en el ámbito público, llegando a demostrar que se puede ejercer en el área de recursos humanos en todas las instituciones en la que el Trabajo Social, tenga una vinculación con el personal, desde las posiciones operativas hasta las que involucra la toma de decisiones. El Trabajador(a) Social es un miembro del equipo de trabajo que labora en pro de la promoción humana del funcionario(a).

4. OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL EN RECURSOS HUMANOS

Aquí se debe tener claro que el principal objetivo es colaborar con la empresa, organización, institución a lograr el mayor rendimiento, para que se brinde un servicio óptimo al cliente, y para ello se requiere contar con el mejor personal, y así lograr el objetivo de la empresa en cuanto a la producción deseable de bienes y/o servicios.

Lo anterior resulta un contraste con la intervención tradicional de Trabajo Social, donde se ha pretendido facilitar a las personas, grupos y comunidades, *la búsqueda de soluciones a situaciones críticas que pueden provocar que disfuncionen*, pero siempre con los mismos sujetos.

En la intervención en Recursos Humanos nuestra población meta varía, las estrategias que se aplican van dirigidas a lograr la eficiencia y eficacia, en el logro de los objetivos institucionales, aquí no debería existir el "pobrecito" para tomar decisiones, ya que existen mayores probabilidades de que esta persona empiece a disfuncionar a nivel laboral, sin querer decir, que no se pueda iniciar un proceso reflexivo, terapéutico, que permita que el funcionario labore en forma adecuada.

El sujeto de intervención es la organización y uno de los propósitos es *la búsqueda de soluciones a situaciones críticas que pueden provocar disfunciones a nivel laboral*, con lo cual siempre se estaría beneficiando a la población meta con la que se ha intervenido históricamente, sólo que serían beneficiarios indirectos.

Los objetivos de la intervención de Trabajo Social en Recursos Humanos deben dirigirse hacia los siguientes aspectos:

- a. Proporcionar a la institución el personal idóneo para el logro de sus objetivos.
- b. Promover un clima organizacional adecuado en el que los y las trabajadores(as) puedan tener cierto grado de satisfacción.

- c. Asesorar y capacitar a los y las trabajadores(as) en aquellas áreas que le permitan aumentar su desempeño y favorecer su autorrealización.
- d. Recomendar en equipo interdisciplinario o multidisciplinario, las medidas pertinentes para evitar conflictos individuales o colectivos.
- e. Atender en equipo interdisciplinario o multidisciplinario, aquellas situaciones que han propiciado la disminución de la productividad laboral, o bien que exista la posibilidad de que esto suceda, tanto a nivel individual como grupal.

5. FUNCIONES

Si tomamos en cuenta que las diversas actividades que ejecuta el Trabajador(a) Social en el área en el que se ubique, pretenden mejorar la Calidad de Vida; entonces, en el campo específico del Recurso Humano, éste influye directamente en la Calidad de Vida Laboral, pues cuando interviene en la atención de casos, o grupos, busca atender aquellas situaciones que evidentemente están afectando el desempeño laboral o podrían afectarlo.

En la práctica cotidiana el Trabajador(a) Social cumple diversas funciones consideradas generales, no obstante dependiendo de la institución (pública o privada) en donde labore, así será la particularidad de la ejecución de las mismas. Comúnmente ese profesional "ofrece a la empresa y a los cuadros gerenciales una colaboración adecuada respecto al cumplimiento de los objetivos perseguidos, colaboración tangible en la actividad

administrativo - gerencial, e influye en el aumento de los niveles de productividad y márgenes de utilidad, evita cualquier manipulación del sector directivo empresarial que socave los principios de la profesión. También puede garantizar a los otros grupos de la organización, sobre todo los de más bajo status, la posibilidad de una real colaboración en la resolución de sus problemas y necesidades" (Valverde; 1990)

Algunas de las situaciones en que interviene el trabajador(a) social en la institución son: familiares, relaciones laborales, adaptación e integración del individuo, asesoramiento, dotación de personal (selección, inducción, capacitación), ausentismo, otros. Para procurar su resolución el profesional puede asumir ciertas funciones a saber:

- Intervención directa con sujetos individuales o colectivos en donde existen situaciones de riesgo o de conflicto laboral.
- Recomendar estrategias para evitar problemas socio - laborales.
- Definir en equipos interdisciplinarios o multidisciplinarios estrategias de capacitación y de dotación de personal.
- Elaborar programas y proyectos para superar problemas socio-laborales.
- Organizar, elaborar supervisar y evaluar programas, proyectos de bienestar, promoción y desarrollo social en equipos interdisciplinarios o multidisciplinarios.

Estas son algunas de las intervenciones de Trabajo Social en Recursos Humanos, no obstante la ejecución de éstas y otras acciones dependerá entre otras características de la iniciativa, permeabilidad, discreción, capacidad para trabajar en equipo , la facilidad para establecer una comunicación abierta en todas las direcciones y con todos los actores del proceso productivo, que tenga el profesional.

6. CONCLUSIONES

Existen organizaciones, tanto públicas como privadas, que han incorporado Trabajadores Sociales en el área de Recursos Humanos, como producto de una demanda institucional, el área de salud es una muestra clara de esta situación.

El ejercicio profesional debe incorporar obviamente una visión de costo - beneficio, visión de equipo, visión de beneficio organizacional, ya que su objetivo es procurar el logro óptimo de los objetivos institucionales. Orientar sus actividades a procurar mayor productividad; y una mayor satisfacción del funcionario(a) en la tarea que realiza, en pro de un desempeño adecuado y de mejorar las condiciones en beneficio de la Calidad de Vida.

El Trabajador(a) Social en esta área debe ser considerado como una inversión que facilita tanto la adquisición de recursos humanos calificados, que favorezca la posibilidad de una mayor productividad, aumento de la calidad laboral y por ende la satisfacción del personal, además puede prevenir y atender las eventuales situaciones críticas que afecten el funcionamiento organizacional,

todo con el fin de coadyuvar al logro de los objetivos de la organización.

No obstante la *intervención* en esta área no deja de ser un reto para el (la) profesional, por lo que se requiere tener una actitud abierta al trabajo en equipo, permeable, creativa, facilidad para negociar y por consiguiente establecer una comunicación asertiva con superiores, jefaturas y funcionarios(as), identificación con los objetivos institucionales, habilidad para motivar y principalmente una visión clara de toda la labor que puede realizar en el área de los Recursos Humanos.

Los aportes que puede brindar Trabajo Social en este campo considero que son innumerables, los cuales se ven enriquecidos con la participación de profesionales en otras disciplinas, que en forma conjunta permiten alcanzar una visión integral y más cercana a la realidad de los funcionarios (as), brindando mayor solidez a las decisiones que se tomen, como por ejemplo la selección de oferentes, la ejecución de actividades de capacitación y la intervención en situaciones críticas a nivel individual o grupal.

7. BIBLIOGRAFIA

DAVIS Y NEWSTROM (1991) El comportamiento humano en el trabajo. 3ª Edición McGraw-Hill. México.

ECHEVERRIA M^a AMELIA (1987). Intervención del Trabajador Social en una empresa industrial textil costarricense. Tesis. San José, Costa Rica.

FANDIÑO DYALÁ (1992). Los roles en la práctica directa del trabajador social. "Revista de Ciencias Sociales". N° 56 San José, Costa Rica.

GOMEZ, GONGORA Y MESEN (1996). La influencia de los incentivos orientados a la calidad de vida laboral en los funcionarios administrativos de la Universidad de Costa Rica Tesis. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

GUELL Y OTROS (1985). La forma de intervención del trabajo social en una industria alimentaria. Tesis. UCR, San José, Costa Rica.

PICHARDO, ARLETTE (1984). Planificación y programación social: Bases para el diagnóstico y la formulación de programas y proyectos sociales. 1ª Ed. Editorial UCR, San José, Costa Rica.

Trabajo Social empresarial (1992) Mimeo, S.L.

VALVERDE LUIS (1990). "El Trabajo Social de Empresa". Revista de Ciencias Sociales. San José, Costa Rica.