

Un nuevo campo de aplicación profesional de Trabajo Social: El Área de Recursos Humanos. El caso de Costa Rica

María Julia Alvarado Valerio*

RESUMEN

La profesión de Trabajo Social históricamente ha centrado su atención en diversas problemáticas sociales que afectan al ser humano, sin embargo desde varios años atrás ha incursionado con éxito en el área de Recursos Humanos tanto en el sector público como privado, desempeñándose en diferentes ámbitos como lo son: reclutamiento y selección, capacitación, clima organizacional, intervención en situaciones individuales y grupales, manejo del conflicto, preparación para la jubilación, proceso de inducción e incluso ocupando puestos de jefatura. El presente artículo aborda las experiencias de profesionales en Trabajo Social destacados en Recursos Humanos de distintas organizaciones en Costa Rica, particularmente señalando sus funciones y actividades que desarrollan.

1- INTRODUCCIÓN

El recurso más valioso con el que cuenta toda organización es el recurso humano, ya que a partir de su trabajo se generan los bienes y servicios que ofrecen las instituciones y empresas.

Los procesos que se llevan a cabo en un de-

partamento de Recursos Humanos, tales como: reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo humano, evaluación del desempeño, administración de salarios, deben hacerse a cabalidad para potenciar al máximo las capacidades del recurso humano lo cual evidentemente beneficiará a la organización, haciéndola más productiva.

En este campo, los profesionales en Trabajo Social pueden apoyar de forma satisfactoria los procesos mencionados, *dados sus conocimientos y experiencia* en la interacción con personas y con el entorno, promoviendo el desarrollo de potencialidades para la resolución de problemas y conflictos, así como la generación de programas dirigidos a los trabajadores de forma que propicie una mayor motivación y preparación que los hagan más eficientes y eficaces.

El área de Recursos Humanos en la profesión de Trabajo Social, es un espacio de intervención tanto en el ámbito público como privado manteniéndose en las empresas u organizaciones a través del tiempo y desarrollando tareas y funciones que le generan mayor productividad y rentabilidad, fin de toda empresa.

El desempeño del trabajador social se establece en áreas concretas de intervención "las cuales se pueden resumir en: reclutamiento y selección, inducción,

*Licenciada en Trabajo Social.

entrenamiento y capacitación, además de la atención microsocioal, del personal que presenta condiciones que no se ajustan a las exigencias del medio laboral. Todas parecen estar dirigida al ser humano que busca un espacio laboral dónde desarrollarse, o bien cómo ese ser humano debe comportarse en esa organización de acuerdo con el perfil ideal" (Sáenz F, 1996).

En el presente artículo, interesa explorar tanto en el espacio público como privado, la existencia de Trabajadores (as) Sociales en el área de Recursos Humanos, sus funciones, tareas y actividades que desarrollan dentro de la misma, así como el aporte y ventajas que le proveen a las instituciones, de forma que a partir de los resultados obtenidos se visualice el aporte de dichos profesionales en el desarrollo de los procesos propios de un departamento de Recursos Humanos.

2- ¿QUÉ ES TRABAJO SOCIAL?

La definición de Trabajo Social ha evolucionado a través del tiempo, ha pasado de una visión altruista asistencialista a una tecnocrática con enfoque desarrollista.

"El Trabajo Social es una disciplina de carácter profesional, que interviene en la realidad con el propósito de promover el bienestar social dentro de un marco de desarrollo nacional. Es así como el Trabajador Social – representante real de la profesión – se constituye en un agente externo de promoción y desarrollo social; como tal se inserta en situaciones concretas para colaborar en la creación de condiciones que permitan a las personas y grupos sociales en general y a los grupos populares en particular elevar su nivel de conciencia con respecto a la problemática que les afecta, así como capacitarse y organizarse para promover el desarrollo individual y colectivo". (Mora, 1982).

"El trabajo social es una disciplina humanística, cuyo fundamento lo recibe de las ciencias sociales. Presupone trabajar con un hombre sujeto, un hombre actor en el proceso histórico. El trabajo social como profesión debe tomar la vanguardia y el protagonismo en la solución de la problemática nacional, asignándole funciones fundamentales como organizador-facilitador, concientizador dentro de un proceso de promoción para que los individuos, grupos y comunidades participen activamente en la vida política económica y social para el logro de una verdadera transformación social" (Recimos, 1996).

Es así como el Trabajo Social puede incursionar en cualquier esfera política, económica y social, según las características propias del profesional, del empleador y de las funciones que tenga que desempeñar. "Lo propio del Trabajo Social es precisamente su capacidad constante de adaptarse a la demanda al medio social, a la realidad concreta, dinámica y cambiante, para poder así responder adecuadamente a la diversidad de casos y situaciones de las que se encargan" (Recimos, 1996).

El trabajo social siempre tiene como objetivo mejorar el desarrollo individual y de grupo, o aliviar condiciones sociales y económicas adversas.

Según Recimos, las funciones teóricamente atribuidas al trabajo social están circunscritas a la asesoría, planificación y ejecución de acciones de investigación, promoción, capacitación y prestación de servicios. La sistematización es intrínseca a su práctica profesional. Las áreas de trabajo o campos de acción que menciona son:

- a) Prestación de servicios, los trabajadores sociales por excelencia continúan asumiendo puestos para la administración y operativización de los servicios públicos caso salud, vivienda, etc.
- b) Promoción humana; orientado al trabajo con grupos y comunidades implementando proyectos de desarrollo económico social cuya finalidad se orienta al mejoramiento o transformación de la calidad de vida de la población.
- c) Áreas jurídico familiar; el trabajo social es parte del equipo multidisciplinario responsable de la aplicación de la nueva normativa familiar.
- d) Área atención y promoción a la niñez; en donde se trabaja con menores en conflicto con la ley, niños y niñas en condiciones especiales como niños y niñas en la calle, trabajadores etc. En esta área el trabajador social desempeña funciones que van desde la coordinación de proyectos hasta la prestación de servicios de atención directa a la población.
- e) Área género; con programas de desarrollo hacia la mujer. El trabajador social se incorpora a unidades de la mujer en diferentes instituciones; su trabajo deberá partir de las diferentes teorías de género.

- f) Derechos humanos; el trabajador social desarrolla una importante labor en la promoción y educación de los derechos humanos. El uso del derecho alternativo es básico en esta área.
- g) Ecología y medio ambiente; los trabajadores sociales han incursionado desarrollando funciones de educación, organización y defensa del medio ambiente.
- h) Área juventud; es un área en la que se desarrolla un trabajo directo con adolescentes. Busca propiciar su participación en la definición de políticas de desarrollo y ejecución de programas hacia este sector. Considera el trabajo con grupos de crecimientos como Scout, artísticos, culturales.
- i) Municipalismo y poder local; responde básicamente a *propiciar y fortalecer la participación comunitaria en un esfuerzo de desarrollo local y municipal.*

A pesar de que Recinos no lo menciona, otro campo de acción que ha tomado mucha fuerza tanto en instituciones públicas como privadas, es el área de Recursos Humanos, específicamente en reclutamiento y selección de personal (en la valoración de los candidatos para un puesto, elaboración de perfiles); también en el ámbito de capacitación, evaluaciones de desempeño, procesos de inducción, análisis de clima organizacional, entre otros.

Según Guzmán y Molina (1986) el perfil profesional contempla las siguientes funciones:

1. Diseña y realiza investigaciones sociales a nivel regional e institucional.
 - a. Formula y evalúa proyectos de investigación (para el diagnóstico situacional de problemas sociales).
 - b. Elabora diseños de investigación diagnóstica.
 - c. Aporta elementos para diseñar sistemas para el procesamiento electrónico de los datos.
 - d. Elabora diagnósticos de situación.
2. Formula y administra proyectos y programas de intervención
 - a. Define objetivos.
 - b. Planea las acciones a realizar (planes de trabajo).

- c. Programa según recursos humanos, materiales y tiempo usando redes de programación.
- d. Define el sistema de control e información para proyectos.
- e. Elabora presupuesto.

3. Ejecuta acciones programadas.

- a. Organiza y ejecuta proyectos de capacitación de personal de grupos de usuarios de servicios.
- b. Suministra información especializada para la toma de decisiones.
- c. Coordina acciones con otros profesionales y técnicos.
- d. Participa en la toma de decisiones operativas y administrativas.
- e. *Participa y asiste a Trabajadores Sociales profesionales en actividades correspondientes a procesos de intervención terapéutica (individual y grupal).*

4. Controla el avance de los proyectos y evalúa proceso y resultado.

5. Colabora en actividades de supervisión y evaluación del personal técnico, auxiliar y voluntario.

6. Participa en equipos interdisciplinarios.

7. Sistematiza información ayudado por procedimientos manuales y electrónicos (Guzmán y Molina 1986).

3- RECURSOS HUMANOS

Toda organización está compuesta por personas las cuales "planean, organizan y controlan las empresas para que funcione y operen" (Chiavenato, 2000). Siguiendo con lo que el autor plantea, la Administración de Recursos Humanos tiene el estudio de las personas como unidad básica, pretende tratar a las personas como personas y como recursos organizacionales importantes, no como medios de producción.

La Administración de Recursos Humanos, "es un medio para alcanzar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones, a través del trabajo de las personas, que permite establecer condiciones favorables para que éstas consigan los objetivos individuales" (Chiavenato, 2000).

Según Chiavenato los objetivos de la Administración de Recursos Humanos son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

Bohlander (2001) define, como responsabilidades de un gerente de Recursos Humanos, lo siguiente:

- Asesoría y consultoría: brindando consultoría interna a supervisores, gerentes y ejecutivos.
- Servicio: participan en actividades como reclutamiento, selección, planeación y conducción de programas de capacitación, además de escuchar las preocupaciones e inconformidades de los trabajadores.
- Formulación e implementación de políticas: suelen proponer y elaborar nuevas políticas o revisiones de políticas para resolver problemas recurrentes o evitar problemas de antemano.
- Defensa de los trabajadores: servir como abogados de los trabajadores, escuchar sus preocupaciones y representar sus demandas ante los gerentes.

Los procesos básicos y actividades de un departamento de Recursos Humanos según Chiavenato son:

Proceso	Objetivo	Actividades comprendidas
Provisión	Quién irá a trabajar en la organización	Investigación de mercado de RH Reclutamiento de personal Selección de personal

Aplicación	Qué harán las personas	Integración de personas Diseño de cargos Descripción y análisis de cargos Evaluación del desempeño
Mantenimiento	Cómo mantener a las personas trabajando en la organización	Remuneración y compensación Beneficios y servicios sociales Higiene y seguridad en el trabajo Relaciones sindicales
Desarrollo	Cómo preparar y desarrollar a las personas	Capacitación Desarrollo organizacional
Seguimiento y control	Cómo saber quiénes son y qué hacen las personas	Base de datos o sistemas de información Controles-frecuencia-productividad balance social

Fuente: Chiavenato Idalberto, (2000:159).

4- RELACIÓN ENTRE TRABAJO SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS

A partir de la visualización de los conocimientos y experiencia de los y las trabajadoras sociales, es posible relacionar esta profesión con recursos humanos, dado que se trabaja con personas y esto requiere un manejo específico por tratarse del recurso más valioso de toda organización.

“Para el cumplimiento de su misión el (a) Trabajador Social en Recursos Humanos debe demostrar, la efectividad de su labor mediante la cual vende la idea de que el empleado cuyas necesidades y motivación son atendidas, es más productivo y que para ello, la Administración debe ser permeable a las necesidades, utilizando los diferentes sistemas relativos al personal” (Aguilar y Villalta, 1997).

Trabajo Social debe colaborar con la empresa en la consecución de sus objetivos, de forma que se logre la rentabilidad deseada en la prestación de servi-

cios y la producción de bienes con calidad, mediante el desempeño de los empleados para que éstos a su vez trabajen motivados y satisfechos tanto con sus funciones como con el empleador.

“El Trabajo Social empresarial debe orientar su trabajo tanto a la obtención de relaciones humanas satisfactorias en la comunidad laboral como a la satisfacción de las necesidades de bienestar y de motivación del personal, a fin de impulsar un comportamiento más productivo y de generar una actitud favorable hacia el trabajo y la organización” (Grant y otros, 1992).

Mesén (1998) menciona que la profesión se preocupa de la integración de los trabajadores (as) de todos los niveles, a sus tareas, a la empresa, a sus compañeros de trabajo, siendo su finalidad lograr el bienestar de la persona, pero enfocada a una realidad específica que es la organización. El profesional puede orientar su trabajo tanto en el ámbito privado como público, ya que las organizaciones requieren que se valoren y se interactúe con los colaboradores que permitan alcanzar los objetivos y la misión de la institución.

Es así como esta autora plantea los siguientes objetivos de la intervención de Trabajo Social en Recursos Humanos:

1. Proporcionar a la institución el personal idóneo para el logro de sus objetivos.
2. Promover un clima organizacional adecuado en el que los y la trabajadores (as) puedan tener cierto grado de satisfacción.
3. Asesorar y capacitar a los y las trabajadores (as) en aquellas áreas que le permitan aumentar su desempeño y favorecer su autorrealización.
4. Recomendar en equipo interdisciplinario o multidisciplinario, las medidas pertinentes para evitar conflictos individuales o colectivos.
5. 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.

En su mayoría los profesionales en Trabajo Social, se ubican en reclutamiento y selección de personal, en desarrollo y capacitación, en programas de inducción y hasta en el análisis de los factores relacionados con el clima organizacional.

En el proceso de selección del personal el pro-

fesional en Trabajo Social valora a cada uno de los oferentes como parte de un equipo interdisciplinario para así recomendar al candidato idóneo, mismo que debe reunir una serie de condiciones físicas, psicológicas y sociales que lo hagan apto para el puesto.

Tal y como lo menciona en su artículo la Licda Flory Fernández (1995), las áreas prioritarias de interés giran alrededor de conseguir la fuerza laboral más adecuada a la organización, por lo que la planeación de recursos humanos se constituye en la labor más importante, dado que con ella se prevén necesidades futuras y se provee a la organización del número de personas idóneas que requiere según sus objetivos.

Además, el (la) profesional trabaja en labores preventivas e interviene en problemáticas específicas, sea de forma individual o grupal por alguna situación que se suscita en algún departamento provocando efectos negativos para la organización.

Todas las capacidades de que dispone lo hacen apto para desarrollarse en cualquiera de estos puestos a cabalidad ya que tiene el potencial para participar en equipos interdisciplinarios, formular y ejecutar programas y proyectos, realizar evaluaciones periódicas, preparar y ejecutar charlas, dinámicas grupales y otras técnicas participativas, elaborar instrumentos para la capacitación (de comunicación, análisis programación, evaluación), entre otras.

Mesén señala la importancia de la calidad de vida laboral, la cual tiene el propósito de mejorar el rendimiento de los miembros de las organizaciones por medio de los diferentes elementos que hacen que se motive y crezca su compromiso de cumplir con las metas organizacionales; con esto se ven beneficiados los empleados, la organización e incluso la misma sociedad, garantizándose beneficios mutuos.

El proceso de negociación es otro aspecto relevante en materia de administración de recursos humanos, ya que el departamento de personal debe mediar entre los intereses de los trabajadores y los de la organización, de forma que llegue a una conciliación donde ambos salgan beneficiados, de esto dependerá el éxito de la gestión.

Tal y como lo menciona Mesén la intervención del profesional busca contribuir a la identificación y satisfacción de necesidades, manteniendo un equilibrio

entre ambas partes, trabajador-organización, ejerciendo como negociador. También puede ejecutar roles como facilitador de recursos y oportunidades, creatividad y habilidad para motivar y así promover una mejor calidad de vida laboral.

En síntesis, la empresa como tal busca la rentabilidad en sus acciones, para ello requiere del trabajo del recurso humano, quienes deben no sólo pretender objetivos personales sino organizacionales lo cual se logra con un personal motivado y satisfecho, labor que los y las trabajadoras sociales pueden realizar a cabalidad, siempre con la intención de obtener productividad.

“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” (Mesén, 1998).

5- LABOR DE LOS PROFESIONALES EN TRABAJO SOCIAL EN RECURSOS HUMANOS EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS EN COSTA RICA.

A manera de antecedente según Aguilar y Vilalta (1997) plantean que el Trabajo Social incurrió en Recursos Humanos en las instituciones públicas costarricenses a finales de la década de los años 70 y principios de los 80, dado el cambio en la concepción del individuo como ser social dentro y fuera de las organizaciones, con necesidades, objetivos y aspiraciones propias.

Agregan que la labor no solo se centraba en la selección del personal sino que intervenían en la ejecución de estudios de relaciones laborales, en las investigaciones sobre el clima organizacional y en la realización de diagnósticos psicosociales individuales.

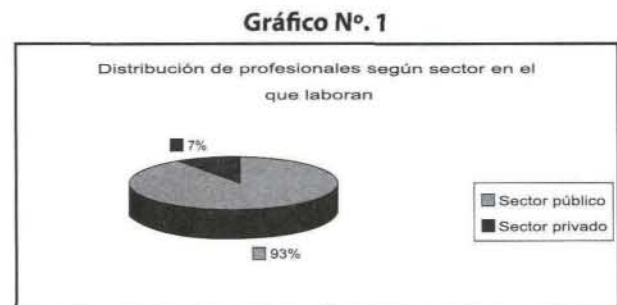
Actualmente, el panorama no es muy diferente en cuanto a la áreas de Recursos Humanos en que se desenvuelve un (a) Trabajador (a) Social, tal y como se refleja en las entrevistas realizadas a diversos profesionales desarrollando funciones en dicho ámbito, con la

diferencia que su labor está más consolidada que antes.

Para iniciar con este apartado es necesario conocer información respecto a la cantidad de profesionales en Trabajo Social a nivel nacional y los sectores donde se encuentran laborando, con el fin de brindar un margen mucho más amplio que permita un mayor reflejo de la realidad.

Según datos aportados por el Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica, actualmente existe un registro de 1566 personas adscritas sin embargo solo 1375 se encuentran activos, por alguna de las siguientes razones: fallecidos, desafiados, pensionados o suspendidos.

De los que están activos, 1286 labora dentro del sector público y 89 profesionales pertenecen a la empresa privada u organizaciones no gubernamentales. Esto se representa gráficamente así:

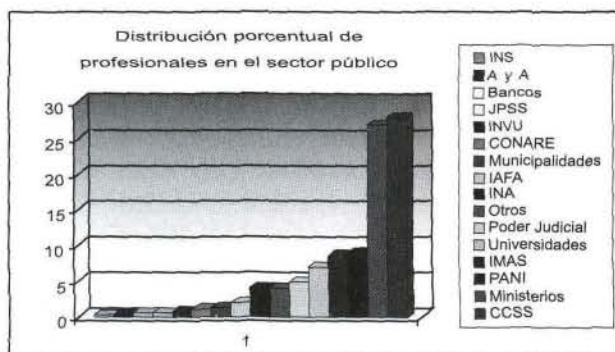


Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica, 2005.

Se observa en el gráfico anterior que la mayor parte de profesionales están concentrados en el sector público y una minoría en el sector privado u ONG's, lo que significa que si bien el primero es superior, el otro ha abierto espacio paulatinamente, ya que en décadas anteriores ese número era casi nulo, y algunos de los que se encuentran en el ámbito privado laboran en áreas de Recursos Humanos, espacio novedoso el cual en el pasado igualmente era inexistente la presencia de profesionales en la disciplina.

Dentro del sector público, los porcentajes por empleadores están distribuidos de la siguiente manera:

Gráfico N°2



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica, 2005.

Del gráfico anterior se desprende que el mayor empleador de los profesionales en Trabajadores Sociales es la Caja Costarricense del Seguro Social, seguido de los diferentes ministerios que existen el país, siendo el Ministerio de Educación Pública el que tiene la mayor cantidad.

Son estas dos entidades entre algunas otras, donde fue posible localizar profesionales en Trabajo Social dentro del área Recursos Humanos. En el caso de la CCSS, se localizan en oficinas centrales, en hospitales nacionales y regionales.

En cuanto a los ministerios, la Dirección General de Servicio Civil es la entidad que se encarga de los concursos a nivel nacional, contando entre sus funcionarios con dos profesionales en la disciplina, ubicadas en áreas de Recursos Humanos.

Como dato interesante de mencionar, la demanda nacional de profesionales en Trabajo Social, está creciendo paulatinamente, lo cual se ve reflejado en el aumento de universidades que imparten la carrera. Inicialmente fue solo la Universidad de Costa Rica, posteriormente, en la década del 90 empezó a implementarse en una universidad privada y actualmente otra universidad de este sector la comenzó a impartir, y el próximo año está previsto que se inicie en otra universidad privada.

Todo esto demuestra que la demanda ha crecido no solo por estudiar la carrera sino que también es evidencia de que existe espacio profesional donde desempeñarse laboralmente y que quizá no es un mer-

cado tan saturado, permitiendo la apertura de nuevos campos de acción como lo es el trabajo en Recursos Humanos.

La formación académica así como las destrezas y habilidades que se impulsan en la carrera, hacen de los y las trabajadoras sociales, profesionales muy versátiles, capaces de desempeñarse en diversas áreas y ejercer multiplicidad de funciones, que promueven su desarrollo en áreas tanto tradicionales como no tradicionales.

Precisamente dada la capacidad con que cuentan estos profesionales es que muchos se encuentran llevando a cabo funciones de recursos humanos satisfactoriamente, por lo que se realizó una exploración en diversas instituciones tanto públicas como privadas con el fin de conocer su quehacer y su aporte dentro del área. Según las entrevistas realizadas a profesionales en Trabajo Social, en su mayoría se encargan de colaborar en reclutamiento y selección de personal, en capacitación, procesos de inducción y relaciones laborales.

En su tesis, Aguilar y Villalta (1997), señalan que la importancia de Trabajo Social en el campo de reclutamiento y selección se concentra en la realización de estudios socioeconómicos, en la valoración de la realidad de las personas, en el análisis del contexto del individuo y la profundización en el conocimiento de la persona. Para que esto se cumpla debe existir una correspondencia entre los objetivos institucionales y los de la profesión, por lo que la organización determina la orientación que debe tener el propósito de las acciones que se llevan a cabo. Aunado a lo anterior, tal y como lo señala Sáenz en su artículo, la labor de Trabajo Social ha fortalecido la intervención y toma de decisiones en la captación de recursos humanos, dado que aporta una investigación exhaustiva sobre la vida y costumbres del oferente.

Los profesionales en la disciplina que trabajan en la Caja Costarricense del Seguro Social, integran equipos interdisciplinarios de selección de personal para oferentes de primer ingreso, reingreso, concursos y movilidad horizontal, en donde existe todo un protocolo para realizar las valoraciones sociolaborales.

Para llevar a cabo estas valoraciones se aplican instrumentos ya legitimados por toda la institución, se efectúan entrevistas tanto a los oferentes como a las je-

faturas anteriores y en algunos casos, según el criterio profesional, se realiza investigación de campo en la cual se entrevistan a familiares y a diversos recursos comunales, con el fin de corroborar la información obtenida en un primer momento.

Todo lo anterior se realiza con el fin de determinar la idoneidad de las personas según las características del puesto que solicita.

Además se desempeña en otras áreas como es el curso de inducción, el Programa de Preparación para la Jubilación en el cual participa de todo el proceso: diagnóstico de necesidades, planificación, ejecución y elaboración del programa. En ésta área también se fortalece la intervención de otros especialistas con algunas charlas además de trabajar con las familias de algunos funcionarios que lo requieren, de forma que todos comprendan y se adapten a la nueva etapa.

Igualmente en el Banco Nacional la Trabajadora Social participa del reclutamiento y la selección del personal, según la Licda Ulate (Trabajadora Social del área de Recursos Humanos del BN), de acuerdo a la situación de cada caso, se investiga directamente el medio socio-familiar, económico y comunal del oferente y se plantea la recomendación respectiva. Esto se realiza porque se requiere de un personal idóneo, que reúna un perfil acorde a las exigencias institucionales, que responda a una atención eficiente al cliente e integre equipos de trabajo y principalmente responda a valores de honestidad e integridad ante el contacto con valores.

La mutiplicidad de funciones que realiza la Licda Ulate en investigación, diagnóstico e intervención, aunado a las siguientes funciones, evidencian la gama de posibilidades en que un profesional en Trabajo Social puede desempeñarse:

- Atención integral de las necesidades laborales, sociales y económicas del personal, a fin de lograr funcionarios altamente motivados, realizados y comprometidos con los servicios que brinda la institución. Lo anterior dado que la actitud del funcionario hacia el trabajo depende, en gran medida del impacto que pueden tener sus conflictos personales. Esta función se realiza en coordinación con jefaturas u otras dependencias involucradas en la situación y solución.

- Estudio ante situaciones socio-económicas del personal, a fin de conocer las causas, valorar alternativas de solución y prevenir la agudización de la problemática.
- Rehabilitación al empleado sancionado. Brinda atención anímica y emocional al personal que ha debido enfrentar proceso de investigación y sanción por la Oficina de Relaciones Laborales.
- Implementación y desarrollo del Programa Preparación para la Jubilación. Contribuye con la adaptación a los cambios que enfrentan los funcionarios en esta etapa.
- Participación en el Equipo de Bienestar Integral: En conjunto con los profesionales de las ciencias médicas y sociales de la Institución, se brinda atención integral al personal que enfrenta situaciones especiales. Se apoya la organización de las Ferias de Bienestar Integral y actividades educativas y preventivas dirigidas a los funcionarios.
- Participación en las actividades de la Comisión Institucional de Discapacidad en cumplimiento de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades por parte del Banco.

Por otra parte, la Licda. Marta Fernández, Trabajadora Social de formación quien es la profesional que ocupa la Jefatura del departamento de Administración de Concursos de la Dirección General de Servicio Civil, señala que su aprendizaje académico le ha permitido desempeñarse en cualquier campo de Recursos Humanos, lo cual se refleja en su trayectoria profesional ejerciendo diversas funciones de dicha área, como: estudios de pre-ingreso elaborados por un equipo interdisciplinario, clasificación de puestos (perfiles) y relaciones laborales.

En cuanto a la definición de perfiles "se hace necesario que el (la) Trabajador (a) Social participe conjuntamente con otros profesionales en la formulación perfiles para cada uno de los puestos que va a seleccionar, con el fin de asesorar a la institución respecto a sus necesidades en materia de personal. Esto le permite identificar, con mayor claridad, las características deseables y las variables más importantes según el puesto" (Aguilar y Villalta, 1997).

Actualmente, las funciones de la Licda Fernández se concentran en la coordinación, planificación y programación de concursos de diferentes puestos en ministerios y unidades adscritas. Tiene bajo su cargo quince empleados los cuales se ocupan de la labor operativa de todo el proceso de reclutamiento y selección, representados por: ocho psicólogos, cuatro administradores, un sociólogo y dos historiadores.

De esta manera, se debe realizar la planificación de concursos por año, misma que depende de las necesidades de cada institución. Se realizan sesiones de trabajo en equipo al inicio y al final de los concursos; elemento (trabajo en equipo) que considera fundamental para que un profesional en Trabajo Social se desenvuelva con éxito en RH, ya que si se ve de manera aislada no se percibe su valor agregado y el aporte que se puede brindar.

Similar a lo anterior, en la Standard Fruit Company, la Licda Betania Mendoza, Trabajadora Social de Recursos Humanos, se encarga de realizar coordinaciones interinstitucionales para atender la comunidad circundante a cada finca de la división, capacita al personal de mandos medios y administrativos orientado a su desarrollo personal, busca la forma de satisfacer a los colaboradores en sus áreas emocionales, físicas, intelectuales y bio-sico-social, coordina actividades con diferentes departamentos de acuerdo a los requerimientos de cada uno ellos con salud ocupacional, calidad, legal, etc.

Otra área donde se encuentra a Trabajo Social es en los programas de inducción dirigidos al nuevo personal como a los empleados que a su ingreso no tuvieron un proceso de este tipo. "El colaborar se hace con el fin de ubicar al nuevo funcionario a la realidad del clima organizacional para que conozca las demandas institucionales y el aporte que puede brindar a la institución. La inducción del nuevo empleado y el consiguiente período de prueba, constituye el último paso del proceso de selección, lo cual a criterio de los sustentantes, involucra no sólo la introducción del oferente en sistema institucional sino que también deberá orientarle acerca del clima organizacional al cual se integrará y supervisa su idoneidad para la dependencia que lo requiere" (Aguilar y Villalta, 1997).

En el área de capacitación, se logró contactar a la Licda. Lizbeth Arias, Trabajadora Social de la Dirección General de Servicio Civil, la cual se desempeña ejercien-

do la labor de enlace con los ministerios y unidades adscritas; es decir, ejecuta un rol de asesoría y orientación con base en la normativa vigente. Su trabajo consiste en revisar los diferentes planes de capacitación de dichas instituciones, realizar las observaciones pertinentes y elaborar recomendaciones.

Éstas se podría decir, son las áreas más tradicionales en donde es posible encontrar a un o una Trabajadora Social, desempeñándose dentro de Recursos Humanos y haciendo un trabajo en el cual debe poner en práctica sus conocimientos.

Sin embargo, también fue posible encontrar a otros Trabajadores Sociales desarrollándose en áreas distintas a las mencionadas, como es el caso de la Licda. Mendoza, quien funge como coordinadora del Centro de Desarrollo Social de la empresa, indica que la profesión actualmente debe responder a una necesidad de mercado pues las empresas están desarrollando un concepto que no es nuevo denominado *responsabilidad social* y dentro de todo esto se hace necesaria la presencia de alguien que maneje esa área social que también es comercial.

"La confección de los diagnósticos sobre el clima organizacional le permiten al Trabajador (a) Social, mayores elementos de análisis en la búsqueda de la persona que responda más favorablemente a las características del clima de la dependencia en la cual se requiere el empleado; lo anterior puesto que con dicho diagnóstico, se explora la dinámica del grupo, sus canales y redes de comunicación, así como otros aspectos" (Aguilar y Villalta, 1997).

Ejemplo claro de ello es el Banco Nacional, la Caja Costarricense del Seguro Social, la Standard Fruit Company y la Cervecería de Costa Rica. En las tres primeras instituciones mencionadas la intervención y seguimiento a nivel del clima de trabajo de la organización y la Dirección de la Evaluación de los ambientes de trabajo, está a cargo de una Trabajadora Social; ésto principalmente porque se centra en la importancia de trabajar con el elemento más importante de la institución: su personal, su entorno laboral, familiar y personal.

La Licda. Sifontes coordina el Equipo Interdisciplinario del "Programa de Atención del grupo de Apoyo Técnico", el cual se encarga de elaborar los estudios de clima organizacional. Indica que está establecido que el

profesional coordinador debe ser preferiblemente graduado en Trabajo Social. Dicho equipo inicia labores a partir de una denuncia, luego coordinan las entrevistas necesarias, realizan un proyecto de intervención el cual contempla la metodología y cronogramas, ejecutan el proyecto, hacen una devolución de resultados y le brindan seguimiento a la situación.

De igual manera la Licda. Mendoza tiene la labor de generar un clima organizacional agradable y confortable para asegurar que los niveles de producción sean los óptimos.

En el caso de la Cervecería, el profesional en Trabajo Social, se encarga de supervisar toda el área de producción directamente en los procesos de reclutamiento y selección así como también trabaja en gestión del cambio, cultura organizacional y administración de salarios y compensación.

Según el Lic Carlo Magno Baldi, Trabajador Social del departamento de Recursos Humanos de la Cervecería de Costa Rica, para desarrollarse con eficiencia y eficacia en áreas administrativas, es fundamental contar con formación o con alguna especialidad en administración de empresas, que lo faculte para el desarrollo y comprensión de aspectos específicos en la materia que la carrera de Trabajo Social por sí sola no proporciona, como es la interpretación y análisis financiero y asuntos de mercadeo de una empresa.

Por lo tanto a su criterio, los profesionales en Trabajo Social que desean desempeñarse en el ámbito de Recursos Humanos sobre todo en la empresa privada, deben fortalecer las áreas administrativas.

Semejante es el criterio de la Licda. Mendoza la cual menciona que las herramientas brindadas por la profesión han sido válidas pero al no tenerse una visión comercial se hace más difícil el papel dentro de RH, por lo que dichas herramientas deben ser adecuadas a las necesidades empresariales y éstas al mercado.

Incluso, no sólo para trabajar en la empresa privada se debe fortalecer la parte administrativa, ya que la Licda Fernández considera que en la carrera de Trabajo Social existen muchos vacíos en materia de finanzas y análisis de presupuesto.

En cuanto a las fortalezas con las que se cuenta como profesionales en Trabajo Social, el Lic Baldi consi-

dera como importantes y las cuales han sido básicas en su desempeño, los conocimientos y habilidades en el manejo de grupos y comunidades, visualizando la organización como una comunidad en donde tiene que trabajar problemas de comunicación, liderazgo, cambios organizacionales y desarrollo organizacional.

Otros profesionales entrevistados de la disciplina señalan también los conocimientos en técnicas de intervención para las diferentes naturalezas de casos que se presentan, técnicas y procesos de investigación, capacidad crítica y de análisis de la realidad, evaluación, procesos metodológicos, conocimientos de reglamentos y normativas institucionales, circulares y procesos que rigen la institución, política y planificación social, herramientas para la intervención con grupos, relación teoría-práctica, trabajo en equipo, lectura del entorno que permita un análisis e interpretación de nivel macro y conocimientos generales para el manejo de casos a nivel de psiquiatría y psicología.

Esto último por cuanto todos los profesionales entrevistados en algunas oportunidades han tenido que abordar situaciones individuales con el personal como por ejemplo una enfermedad terminal en un funcionario o una reubicación laboral. Es así como Trabajo Social interviene en situaciones específicas a través de la atención microsocio tanto de forma individual como grupal, en la atención de problemáticas como alcoholismo, violencia, entre otros.

En el caso específico del Banco Nacional, se participa del Equipo de Atención Integral en situaciones de crisis, el cual tiene el objetivo de brindar atención y seguimiento psicosocial al personal de la institución, en casos de asalto, secuestro, accidentes o pérdida de familiares.

Por esta razón los y las trabajadoras sociales no sólo deben reforzar conocimientos en el área administrativa, si no que según el criterio de la Licda Ulate se requiere ampliación con cursos de actualización en terapia de familia, atención en crisis, cursos sobre ética y valores, conocer sobre discapacidad, trabajo en equipo, preparación para la jubilación, violencia familiar y programas e instituciones que atienden este tipo de problemática, entre otros.

Aunado a lo anterior la Licda. Sifontes agrega para su caso en particular, el conocimiento y manejo de los protocolos para las valoraciones sociolaborales,

contar con la acreditación correspondiente por parte del área de Reclutamiento y Selección y del área de Relaciones Laborales.

El aporte que ha brindado la disciplina en materia de Recursos Humanos ha sido valioso y se han logrado mantener en dicha área no sólo a través de los resultados positivos que ha obtenido la organización con su quehacer diario, si no también por el hecho de estar innovando proyectos, programas dirigidos a los funcionarios, la seriedad, formalidad y profesionalismo como se atienden los asuntos socio-laborales en coordinación con los niveles jerárquicos superiores, por la velocidad con la que se resuelven los conflictos, enfrentar retos, la visión integral que se tiene del ser humano como el sujeto más valioso de toda organización y las competencias individuales con las que se cuentan.

En el caso específico de la Standard Fruit Company, se ha logrado la permanencia por la capacidad de visión divisional de los proyectos y actividades, al tener a cargo grandes áreas geográficas de la zona del Caribe lo cual ha sido un reto muy grande y con la visión de globalidad se le da sustento a la labor. Además, otro logro importante de la Trabajadora Social es el hecho de haber logrado en una tierra de "hombres", la implementación de actividades de pareja que incluyen a la mujer como parte intrínseca del proceso productivo de cada colaborador, el entender a la pareja como un equipo de apoyo al proceso de producción, como parte integral del proceso de calidad.

Por su parte en la CCSS, la Licda. Sifontes menciona que el hecho de posicionarse dentro del área de Recursos Humanos ha sido un trabajo arduo el cual ahora rinde sus frutos, ya que hay organizaciones que dan preferencia a otros profesionales para desarrollarse en Recursos Humanos, sin embargo es claro que la labor que se realiza es vital para lograr procesos más completos y de forma interdisciplinaria. Incluso considera que todavía existen muchas áreas donde podría un profesional en Trabajo Social desempeñarse como es el Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida de la CCSS, en el trabajo con las familias, pautas relacionales, salud integral, entre otros.

Por otro lado, es en el ámbito privado la labor de los profesionales se ha centrado más en empresas grandes o transnacionales en donde se promueve más una visión integral del recurso humano, percibido como el factor más importante de toda organización. Según

Baldi, "en este tipo de empresas están más dispuestas a mejorar el Recurso Humano, apuestan a eso y se establecen como empleadores de preferencia, contrario a lo que sucede en empresas más pequeñas donde la prioridad es el trabajo diario y las cuales no tienen una vida tan duradera, poseen una visión de negocio local".

Aunado a lo anterior la Licda. Mendoza refiere que "la visión de un trabajador social en empresa privada no puede ser tan romántica como nos la enseñaron en la época universitaria de los años 94, año en que se graduó". Agrega que al igual que en Trabajo Social en RH se trabaja con personas y debe manejar ambos lados de la moneda pues debe estar del lado de la empresa sin desvirtuar su posición social.

Según la experiencia de ambos profesionales, les ha enseñado que un aspecto muy valioso para forjarse camino y hacerse un espacio en un área como ésta son las competencias personales de cada individuo, ya que el título universitario no lo es todo sino que paralelamente se requiere contar con capacidades y actitudes que lo destaquen como un excelente profesional.

Además a criterio de la Licda Mendoza, el profesional debería de ser emocionalmente madura o maduro, esto porque a lo largo de su trayectoria ha descubierto que la falta de inteligencia emocional es el peor enemigo, ya que en muchas compañías aunque el currículo es importante la valoración emocional de la persona como tal, está tomando mucha importancia.

6- CONCLUSIONES

En este artículo se abordó la temática de la labor que desempeñan los profesionales en Trabajo Social dentro del departamento de Recursos Humanos, sus funciones y actividades diarias, centradas en el logro de objetivos que responden a las necesidades tanto de la organización como de los (as) que se desenvuelven en la institución.

Los profesionales en Trabajo Social históricamente se han ocupado del desarrollo humano, de la defensa y protección de los derechos humanos enfocados en diversas poblaciones y grupos étnicos. Sin embargo, su participación en el área de Recursos Humanos ha sido mínima y no es hasta hace poco más de una década que ha incursionado con más fuerza en dicho eje temático ya que pese a que fue posible encontrar expe-

riencias de más de veinte años es esta área, no constituye un espacio tradicional de acción.

Además, no solo en nuestro país es posible localizar profesionales en esta rama en Recursos Humanos, pues en países como México, existen experiencias muy interesantes de profesionales con formación académica en Trabajo Social, dirigiendo departamentos de Recursos Humanos de empresas importantes y de grandes dimensiones.

Partiendo de dicha área, según la lógica un profesional especializado en tratar con las personas, debe tener formación en este campo. Por esto, es que es de suma importancia que profesionales egresados de Ciencias Sociales y particularmente de Trabajo Social, apoyen con sus conocimientos teórico-práctico el desarrollo del departamento de Recursos Humanos, mismo que es imprescindible dentro de cualquier empresa, sea de índole privada o pública.

Lo anterior se vio reflejado a través del desarrollo de todo el documento, evidenciando como el marco de acción de un profesional en trabajo social, va desde la investigación y comprensión de procesos sociales en las organizaciones así como gerenciando procesos y trabajando en la parte más operativa. Se localizaron profesionales en Trabajo Social desempeñando gran variedad de funciones y actividades dentro de una institución, como lo son reclutamiento y selección, capacitación, clima organizacional, intervención en situaciones individuales y grupales, manejo del conflicto, preparación para la jubilación, proceso de inducción e incluso ocupando puestos de jefatura donde debe poner en práctica aspectos más de índole administrativo.

Esto demuestra la versatilidad que un profesional en Trabajo Social posee, ya que puede desempeñarse en diversidad de áreas, problemáticas y poblaciones, gracias a los conocimientos, habilidades y destrezas con las que cuenta y que la misma carrera impulsa para desarrollar su trabajo acorde a los objetivos institucionales.

Es bien entendido que para desempeñarse en un campo como el de Recursos Humanos, es importante tener claro que la misión principal es colaborar con la empresa en el logro de objetivos, metas y el cumplimiento de la misión a través del buen desempeño de los empleados.

Funge como mediador e incluso como negociador entre los intereses de la organización y los em-

pleados, tratando en la medida de lo posible de guardar un equilibrio lógico, que facilite la armonía, la motivación y la eficiencia en todos los procesos que tengan que ver con el personal, además de que los colaboradores más idóneos sean los que ingresen a trabajar en la organización según los perfiles dispuestos para ese fin.

El o la trabajadora social tiene las herramientas necesarias para trabajar en ese tipo de situaciones y en otras más, debido a la formación en el trabajo con grupos, manejo de conflictos, intervenciones individuales, elaboración de diagnósticos, análisis de la realidad y generación de propuestas con base en necesidades, entre otras; permitiéndole intervenir y desenvolverse en diferentes ámbitos de acción sean estos públicos o privados.

Si bien es cierto, la mayor parte de profesionales están concentrados en el sector público, poco a poco se ha ido abriendo espacios que antes era inimaginable que un profesional en esa rama ocupara y hoy en día la experiencia ha demostrado que puede desempeñarse con excelentes resultados en una diversidad de espacios en Recursos Humanos y mantenerse a través del tiempo en esas posiciones.

En el sector privado es evidente que se cuenta con este profesional en empresas grandes o transnacionales donde es posible encontrar un Departamento de personal bien consolidado, donde la visión que se tenga del Recurso Humano, sea mucho más amplio, considerándolo como el más importante para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, existiendo una perspectiva integral del mismo.

Sin embargo, está claro que la carrera por sí sola no brinda todos los elementos necesarios para tener un quehacer profesional óptimo, ya que se requiere de actualizaciones constantes en temas no sólo relacionados con Recursos Humanos sino en temáticas específicas como lo son, violencia, discapacidad, envejecimiento y jubilación, terapia familiar, entre otros.

Además, es requisito imprescindible a la hora de ocupar puestos gerenciales o de jefaturas, donde debe intervenir en el manejo de toda un área o departamento relacionado con Recursos Humanos, contar con conocimientos en Administración ya que existen vacíos importantes en aspectos financieros y presupuestarios que la carrera no imparte. Por esta razón, la compatibilidad entre la carrera de Trabajo Social con una Maestría

en Administración de Negocios es muy grande, ya que ambas se aportan elementos importantes y recíprocos que hacen de un profesional una persona más capacitada para asumir ciertos procesos.

Sin embargo, al igual que un profesional en cualquier rama, no es suficiente con los conocimientos adquiridos o la experiencia que tenga, actualmente es fundamental contar con las competencias personales que lo faculten para el desarrollo de las funciones encomendadas y que disponga de potencialidades que permitan el cumplimiento de objetivos como lo son: capacidad de trabajar bajo presión, capacidad para trabajar en equipo, características de liderazgo, manejo de conflictos, atención y buen servicio al cliente, trabajo con calidez y calidad entre otros aspectos básicos.

El hecho de posicionarse y consolidarse en un área considerada como no tradicional para un (a) Trabajador (a) Social, es un trabajo arduo que requiere de compromiso, entrega y empeño para continuar abriendo más espacios, demostrando las capacidades, el manejo de diversos temas, el trabajo en equipos interdisciplinario y sobre todo fortaleciendo las áreas débiles y realizando procesos exitosos que vayan creando la necesidad en las empresas de contar con un recurso especializado como lo es un (a) profesional en Trabajo Social.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Arrieta Ivette, Villalta Vindas Adriana. (1997) La práctica profesional del Trabajo Social en la Función de Selección de Personal en el Sector Público Costarricense. Tesis para optar al grado de Licenciatura en Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- Araya, Ivette; Vega, Cecilia. 1986 La formación profesional de los trabajadores sociales, el caso de la Carrera de Trabajo Social en el Centro Regional de Occidente. Universidad de Costa Rica, Carrera de Trabajo Social, Bohlander, George; Snell, Scott; Sherman, Arthur. (2001). Administración de Recursos Humanos. 12ª edición Thomson Editores, S.A. México, DF.
- Colegio de Trabajadores de Costa Rica. (2005). Lista con datos sobre afiliados activos según institución donde laboran.

- Chiavenato, Idalberto. (2000). Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill Interamericana. Bogotá, Colombia.
- Fernández Ch, Flory. (1995). "La etapa administrativa de la gestión de Recursos Humanos". Revista de Trabajo Social. Caja Costarricense del Seguro Social, año 20, N° 43.
- Grant y otros. (1992). Trabajo Social como alternativa de acción en empresas en Zona Franca. Tesis para optar al grado de Licenciatura. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- Guzmán, Laura; Molina, Lorena (1986). Consideraciones para la formulación del perfil profesional del Trabajador Social. Costa Rica, Universidad de Costa Rica, Escuela de Trabajo Social.
- Mesén Fonseca, Roxana. (1998). "Trabajo Social y Recursos Humanos". Revista de Trabajo Social. Caja Costarricense del Seguro Social, año 23, N° 53.
- Mesén Fonseca, Roxana. (1998). "Calidad de Vida Laboral". Revista de Trabajo Social. Caja Costarricense del Seguro Social, año 24, N° 55.
- Mora, Rosa. (1982). La intervención en Trabajo Social. www.ts.ucr.ac.cr
- Recimos, Delmy. (1996). La formación profesional del Trabajo Social: nuevos campos de acción. www.ts.uc.ac.cr
- Sáenz, Jorge Arturo. (1996). "Trabajo Social en Recursos Humanos" Revista de Trabajo Social. Caja Costarricense del Seguro Social, año 20, N° 46.

Entrevistas

- Arias, Lizbeth. Licenciada en Trabajo Social. Área de capacitación, Recursos Humanos, Dirección General de Servicio Civil. Marzo 2005
- Baldí, Carlo Magno. Licenciado en Trabajo Social, MBA. Jefe de Recursos Humanos del área de Producción de Bebidas Florida Ice and Farm (Cervecería de Costa Rica). Febrero 2005.
- Fernández, Marta. Licenciada en Trabajo Social, Egresada de MBA. Jefatura de Concursos, Direc-

ción General de Servicio Civil. Marzo 2005.

- Mendoza, Betania. Licenciada en Trabajo Social. Departamento de Recursos Humanos de la Estándar Fuit Company. Marzo 2005.
- Sifontes, Mercedes. Licenciada en Trabajo Social. Departamento de Gestión de Recursos Humanos, Oficinas Centrales, Caja Costarricense del Seguro Social. Febrero 2005
- Ulate Quesada, María Oliva. Licenciada en Trabajo Social. Departamento de Recursos Humanos del Banco Nacional de Costa Rica. Febrero 2005.