

### CAPITULO III

#### "UBICACION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN UN DEPARTAMENTO DE PERSONAL"

##### III.1. - Organización Actual del Departamento de Personal:

Tomando como base el hecho de que, en la mayoría de los casos, es el departamento de personal el que se encarga de la administración de los recursos humanos; nos avocaremos en este capítulo a tratar aspectos básicos al respecto, así como la participación de Trabajador Social en lo referente a dicho departamento.

Podemos distinguir, que el punto en común que tienen las personas encargadas de la función del departamento de personal y el Trabajador Social, es que tanto unos como el otro, esencialmente manejan aspectos relacionados con los recursos humanos.

El departamento de Personal tiene autoridad tipo Staff en relación a los demás departamentos de la institución, aunque el jefe de este departamento es precisamente el jefe de línea en relación a sus subordinados dentro del mismo. Este departamento, provee los servicios especializados a los jefes

de línea y a la dirección, pero no tendrá autoridad lineal (excepto en el caso ya expuesto).

Las funciones básicas del departamento de personal son: - Reclutamiento, selección, contratación, aspectos disciplinarios, coordinación de prestaciones al personal, compensaciones suplementarias, servicios médicos, promociones y transferencias; - motivación al personal, capacitación y desarrollo; seguridad e higiene industrial, relaciones con el sindicato, análisis de puestos, valuación de puestos, calificación de méritos, contratación colectiva, etc....

Mencionamos las funciones que actualmente se llevan a cabo en un departamento de personal. Es conveniente aclarar, que según la naturaleza de la institución se darán estas funciones, se omitirán algunas o quizás se incluyan algunas otras.

"En general, el objetivo del departamento de personal es: desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo; asesorando sobre todo lo anterior, a la línea y a la direc-

ción. Este objetivo redundará en beneficio de la organización, los trabajadores y la colectividad". (Arias Galicia)\*

### III.2. - Staff del Trabajador Social:

La ubicación del Trabajador Social dentro del departamento de personal, es, en relación al tipo de autoridad: lineal dentro del departamento y staff con relación a los demás departamentos de la institución. Podemos observar que su ubicación en relación a la autoridad, es la misma que la del propio departamento.

Habrá instituciones o empresas que tengan al frente de este departamento, a un trabajador social, quién coordinará todas las actividades del mismo. Aunque en otras, está a cargo de diferentes profesionistas, siendo en su mayoría administradores de empresas o psicólogos.

Si partimos de la base, de que es en el departamento de personal, donde se tratan y manejan los aspectos relacionados con el recurso humano de la institución, podemos mencionar la importancia de la intervención del trabajador social en el mismo.

La relación staff del trabajador social, le permite el --

\*Fernando Arias Galicia (Admón. de los Recursos Humanos)

acceso a los diferentes departamentos de la Institución, inclusive a los directivos y así, propiciar un conocimiento de la dinámica del recurso humano y de los cambios que en este elemento puedan darse. Esto, tomando en cuenta que nada es estático en el proceso de evolución y los individuos, estamos sujetos a este proceso.

Además, el trabajador social, tiene una relación directa con los jefes de los diferentes departamentos, en lo referente a la solución de conflictos que se presentan en el contexto laboral institucional (intramuros y extramuros), así como también, a través de su relación staff interviene como agente sensibilizador en cuanto a conflictos de autoridad, es decir, entre jefes y subordinados.

Conviene mencionar, que no todos los departamentos de personal cuentan con la intervención del Trabajador Social y que algunos en los que éste sí participa, no tienen definida la naturaleza de su aporte profesional.

Por todo esto consideramos, que depende en gran parte del mismo trabajador social el hecho de que se abra camino (apoyado en el soporte que su conocimiento teórico - práctico le dá) en todas aquellas areas en donde se trate directamente

con individuos y uno de ellos es, el departamento de personal.

### III.3. - Funciones del Trabajador Social:

Las funciones del trabajador social en un departamento de personal, varían de una institución a otra, ya que cada una cuenta con recursos diferentes y no todas incluyen al trabajador social en este departamento. Sin embargo, apoyándonos en aquellas en las que el trabajador social interviene en la dirección de los recursos humanos, enunciaremos algunas de sus funciones:

a). - Reclutamiento: - Aquí el Trabajador Social, con el conocimiento que tiene del personal de la Institución, aportará información al respecto, para en caso de que se registre una vacante, poder cubrirla con personal que ya esté laborando en la Institución y para quienes esto significa un ascenso. En el caso contrario, contribuirá en la búsqueda y atracción de solicitantes capaces para cubrir las vacantes que se presenten.

b). - Selección: - En la selección, participa a través de la entrevista y el procesamiento de datos que incluyen las solicitudes, en el análisis de habilidades y capacidades de los solicitantes con el fin de decidir cuáles tienen mayor potencial pa

ra el desempeño de un puesto y posibilidades de un desarrollo futuro tanto personal como de la organización.

c). - Inducción: - Su participación en este aspecto, es la de dar la información necesaria al nuevo trabajador para lograr su rápida incorporación a los grupos que existen en su medio a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro y la institución y viceversa.

d). - Organización de Cursos de Capacitación y Entrenamiento: - Con base en el conocimiento del grupo laboral y de las necesidades de la institución, participará en la promoción de cursos de capacitación y entrenamiento que en ese momento se necesitan.

e). - Intervención en la Calificación de Méritos: - Partiendo del contacto que el Trabajador Social mantiene con el personal de la Institución, participará en la evaluación de la actuación, de cada trabajador ante las obligaciones y responsabilidades de su puesto. De aquí se derivarán premios y ascensos considerando los resultados obtenidos por cada persona en relación con los objetivos del puesto y departamento.

f). - Motivación del Personal: - En este aspecto, el Trabajador Social aportará información acerca de los trabajadores, con el fin de utilizar los métodos más adecuados de motivación para mejorar actitudes y relaciones obrero-patronal.

g). - Promoción de Actividades Recreativas: - El Trabajador Social interviene, estudiando y aportando ideas para la resolución de las peticiones de los trabajadores sobre programas e instalaciones para su esparcimiento.

h). - Orientación sobre Programas de Seguridad: - En los programas de seguridad, el Trabajador Social contribuye en la programación de orientación al trabajador encaminadas a la -- prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Inclusive, en ocasiones, el mismo Trabajador Social tiene a su cargo la impartición de dichas orientaciones.

Podemos decir, que el Trabajador Social está capacitado para intervenir en casi todas las funciones del departamento de personal de una institución, máxime si se trata de actividades que están contenidas en el bagage profesional teórico-práctico del mismo, aunque existe, desde luego, la limitante de que la institución lo considere o no conveniente.

Sus actividades y participación serán más efectivas, en la medida en que esté organizado el departamento de personal.

No debemos pasar por alto, la importancia de la integración de un equipo multidisciplinario profesional en el departamento de personal, en el cual cada elemento tenga funciones específicas según la rama técnica o científica que domine. Es to, definitivamente redundará en beneficio del mismo departamento, del grupo laboral y de la institución.

III.4. - Relaciones Internas: - Las relaciones internas que mantiene el Trabajador Social en un departamento de personal, se avocan al contacto y comunicación con el jefe del departamento y con aquellas personas que tienen una función específica en el mismo.

Del tipo de relaciones internas que se den en este departamento, dependerá en cierto grado, la efectividad de su función en la Organización.

La esencia del contenido en las funciones del departamento de personal, es la comunicación. A través de ésta, se pretende lograr que tanto las relaciones establecidas entre la dirección y el personal, como la satisfacción en el trabajo y las



oportunidades de progreso del trabajador, sean desarrolladas y mantenidas, conciliando los intereses de ambas partes.

Por lo tanto, para lograr ésto, no sólo bastan la preparación técnica profesional y el deseo de hacerlo, sino la práctica de una comunicación sana que permita establecer y mantener relaciones estables dentro del mismo departamento de personal.

Podemos hacer mención de la siguiente frase popular:

"Si se promueve la justicia y comunicación de las masas, hay que empezar primero por casa"; para clasificar la idea anterior refiriéndonos, desde luego, al departamento de personal.

El Trabajador Social, puede ser quién promueva, a iniciativa propia, el análisis concienzudo de las relaciones que se mantienen internamente en el departamento, con el fin de unificar criterios, limar asperezas latentes, surgidas quizás, de una inadecuada comunicación. Consideramos muy importante, el aspecto de la comunicación interna, basados en el hecho de que el individuo proyecta en sus actos, la mayoría de las veces, los efectos que situaciones del medio ambiente que lo rodean provocan en él (frustración, resentimiento, alegría, apatía, etc...). Podemos pensar, por lo tanto, que es muy -

