

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

TESIS DE GRADO.

EL TRABAJO SOCIAL EN LAS EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES
DE CARTAGENA.

ALUMNAS:

ZOILA DE ALVAREZ

MARTHA BARBOZA OLIVARES.

Cartagena, Mayo 8 de 1976. -

2

Doctor: WULFRAN RIPOLL MERLANO.

Rector.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Licenciada: LUZ AMALIA TRUJILLO DE BERRIO

Decana.

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

Presidente de Tesis:

Licenciada: INES AMINTA GUARDO DE VERBEL

Asesora:

Licenciada: NORMA VARELA OLAVE.



VOL. AMERICAI

Cartagena, Mayo 13 de 1.976

Lic.
Luz Amalia de Berrío
Dec. Fac. de Trabajo Social
Universidad de Cartagena
E. S. D.

Con especial satisfacción me permito rendir informe sobre el trabajo de grado presentado a esta Facultad, por las Sras. Martha Barboza Olivares y Zoila de Alvarez, para optar el título de Licenciadas en Trabajo Social.

El contenido de "El Trabajo Social en las Empresas Públicas Municipales de Cartagena", es una experiencia profesional de las graduandas la cual va desde la presentación exhaustiva del sistema administrativo existente en esa Institución, abarcando los Programas de Servicios Generales y complementandolos con la intervención profesional de la Metodología de Trabajo Social; de tal suerte que éste determina la toma de decisiones en materia de Bienestar Social de los empleados de esta importante entidad.

En reconocimiento de este importante trabajo, solicito de los Directivos de la Facultad de Trabajo Social, la más alta nota de calificación para sus autoras, Sras. MARTHA BARBOZA OLIVARES Y ZOILA DE ALVAREZ.-

Muy Atentamente.,


INES AMINTA GUARDO DE VERBEL.
PRESIDENTA DE TESIS.

EL TRABAJO SOCIAL

EN

LAS EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE CARTAGENA.

INDICE.

	Páginas
Prólogo	
Introducción	1 - 2
Importancia	3 -
Justificación	3 - 4
Objetivos	4 - 5
Marco Teórico	5 - 10
Hipótesis	11 -
Metodología	12 -
Capítulo I.	12 - 32
Capítulo II.	33 - 50
Capítulo III.	51 - 83
Capítulo IV.	84 - 112
Metodología	113 - 114
Codificación	115 - 129
Conclusiones	130 -
Recomendaciones	131 -
Bibliografía	132 - 134

PROLOGO .

Cumpliendo los requisitos exigidos por la Facultad de Trabajo Social, hemos escogido como material de investigación para realizar nuestra Tesis de Grado, un tema de especial interés tanto para nosotras, como para la Empresa, en la cual se efectuó.

A través de este trabajo demostramos qué tanto es el conocimiento, aceptación de la profesión de Trabajo Social y la necesidad sentida en el ámbito laboral de incrementar el número de estos profesionales.

Para la realización de ésta tesis, se utilizaron varias fuentes de información con temas relacionados a la Psicología Laboral, Relaciones Humanas, Psicología Industrial, Administración etc., así como también la participación de Directivos y Personal de Base que labora en las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, a los cuales manifestamos nuestros agradecimientos.

7

Introducción

Importancia

Justificación

Objetivos

Marco Teórico

Hipótesis

Metodología

Capítulo I.

Conformación de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena.

1 - Avance o desarrollo actual

2 - Organización Administrativa

2.A - Estructura Organizacional

2.1.2 Dirección Administrativa

2.1.3 Dirección Financiera

2.1.4 Dirección Técnica

2.1.5 Dirección Operativa

Capítulo II.

La Administración de Personal

1 - Definición e Importancia

2 - Elementos de un Sistema de Personal Moderno

2.1. - Estatuto Básico.

- 5
- 2.2 - Relaciones Públicas
 - 2.3 - La Administración
 - 2.4 - Sistema de Clasificación y Retribución de Puestos.
 3. - Evaluación
 4. - Adiestramiento
 5. - Programa de Seguridad y Salubridad
 6. - Programas de Bienestar Social
 7. - Vacaciones y Licencias
 8. - Sistema de Retiro
 9. - Sindicalismo

Capítulo III.

Area de Intervención del Trabajo Social en el Departamento de Relaciones Industriales de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena.

1. - Objetivos Específicos
2. - Programas de Bienestar Social
 - 2.1 - Recreación
 - 2.2 - Cultura
 - 2.3 - Vivienda
 - 2.4 - Artesanías
 - 2.5 - Capacitación

- 9
- 2.6 - Educación
 3. - Técnicas Específicas
 4. - Estímulos e Incentivos en el Trabajo.
 5. - Comunicación e Interacción
 6. - Relaciones Humanas.

Capítulo IV.

Organización del Departamento de Trabajo Social en las Empresas - Públicas Municipales de Cartagena.

1. - Introducción
2. - Justificación
3. - Importancia
4. - Objetivos
5. - Personal con que debe contar el Departamento de Trabajo So-
cial. Funciones de cada cargo
6. - Proceso Administrativo
7. - Investigación Práctica para conocer la actitud favorable del
personal de las Empresas Públicas Municipales de Cartage-
na hacia el Trabajo Social y hacia la creación de un Departa-
mento de Trabajo Social.
- 7.1 - Modelo de Cuestionario

- 8. - **Análisis estadísticos de los datos en las Areas Adminis**
trativas y de Servicios Generales.
- 9. - **Estratificación del Universo.**
- 10. - **Metodología**
- 11. - **Codificación**
- 12. - **Conclusiones**
- 13. - **Recomendaciones**
- 14 - **Bibliografía.**

INTRODUCCION

Al hablar de Trabajo Social Laboral, entendemos la actividad que se realiza o desarrolla en este campo, teniendo como base los procedimientos del Trabajo Social General, a través de los conocimientos científicos, de las ciencias sociales como la Sociología y la Psicología y de las Técnicas de la Profesión.

Numerosas y complejas son las situaciones que se dan en una Empresa - en donde labora un sinnúmero de personas, cuya diversidad de caracteres, temperamentos, cultura, etc. se relacionan a diario y en cuyas situaciones se refleja el grado de relaciones interpersonales.

El hombre se ha dado cuenta que para lograr un mejor funcionamiento y adaptación de éste con respecto de su trabajo, se debe preocupar por el medio ambiente del individuo, por su desarrollo socio-cultural y por sus relaciones con sus semejantes.

La labor del Trabajo Social dentro del marco del Departamento de Relaciones Industriales, es amplia y variada, de acuerdo a la política de la Institución, porque a través de la aplicación de sus técnicas, demuestra que es factor de vital importancia el reconocimiento y respeto de la dignidad humana como factor de productividad.

El Trabajador Social es un recurso con el cual el trabajador de estas Empresas cuenta y le sirve como medio de evolución, adaptación y ubicación

dentro del área de las Empresas en que éste se desenvuelve.

Teniendo en cuenta este recurso dentro del Departamento de Relaciones Industriales, cuya política no debe ser la de imponer sanciones solamente, - sino establecer relaciones positivas, valorar las actitudes, aptitudes, eficiencia y ofrecer los estímulos adecuados para que todos los trabajadores - se sientan realizados dentro del marco de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena. -

13

I M P O R T A N C I A

Se considera de gran valor para una Empresa ubicar dentro de sus recursos a Trabajadores Sociales, quienes, a través de sus estudios especializados, habilidades y destrezas, tienen más contacto o relación con la - - Planta de Personal.

Este trabajo tiene un gran valor por ser un aporte que la profesión de Trabajo Social da a las Empresas, ya que con todo lo anotado anteriormente - logra establecer o mejorar buenas relaciones interpersonales, factor que incide en la adaptabilidad, seguridad y mayor rendimiento en el trabajo, y, por ende, en la buena prestación de servicio a los usuarios. Todo esto, - da como resultado la proyección positiva de la Empresa.

De lo dicho anteriormente se deduce la importancia del tema, el que demostrará que el Trabajador Social es el intérprete de las diferentes situaciones conflictivas que se presenten, ya que en la mayoría de los casos éstas son desconocidas por los jefes inmediatos, debido a la complejidad de funciones, o tal vez por la falta de interés en procurar el bienestar integral de sus inmediatos colaboradores.

J U S T I F I C A C I O N

Se ha venido observando que la labor desarrollada por el Trabajador So -

14

cial dentro del marco del Departamento de Relaciones Industriales ha motivado cambios significativos desde sus inicios en las relaciones Trabajadores-Trabajadores, Jefes-Trabajadores y Trabajador-Empresa, pero que sin embargo no ha logrado encajar totalmente dentro del sistema Político-Administrativo de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, que le permitan evaluar, reevaluar o implantar nuevas políticas que conlleven a la realización integral del trabajador como tal.

El Trabajo Social dentro de este Departamento, es base fundamental, ya que es un valioso colaborador dentro del funcionamiento de este Departamento, pues establece métodos de comunicación social adecuados que permitan facilitar la comprensión del trabajador sobre las funciones básicas que desarrolla este Departamento.

O B J E T I V O S

1. Adaptación del trabajador al medio ambiente de la Empresa.
2. Demostrar que el desarrollo de Programas de Bienestar Social conllevan a la realización integral del trabajador dentro de la Empresa.
3. La necesidad de demostrar la eficacia de la intervención del Trabajador Social en el implantamiento, reevaluación o adaptación de políticas.

15

sociales dentro del marco empresarial.

MARCO TEORICO

La falta de agua y energía fue lo que hizo en principio hacer sentir en la ciudad de Cartagena la necesidad de agruparse para gozar de estos servicios elementales e impulsores de la civilización y el progreso.

Fueron tres las etapas por las que atravesó la población cartagenera, mediante las cuales se logró un avance material, industrial y cultural. En el primer tercio de la década del veinte el servicio de la luz eléctrica y energía era explotado por firmas particulares. Este suministro de fluido era deficiente y solamente se beneficiaba con ella el recinto amurallado, Getsemaní, Cabrero, Manga, Espinal y Lo Amador.

El problema del agua no era menos alarmante. El abastecimiento de agua de las fuentes de Matute era muy deficiente, debido a la reducción de capacidad de conducción de las tuberías de distribución, a la intensidad de los veranos y a la falta de presión. Todas estas situaciones obligaron al Concejo Municipal a acelerar el contrato de instalación de la Planta Eléctrica de Manga con la Cartagena Water Work Limitada, la que a su vez tenía la posesión y Administración del Acueducto, que también hubo de mejorar y reparar por orden del Cabildo. Pero a pesar de los grandes esfuerzos -

16

de esta firma inglesa y la preocupación de las autoridades cartageneras, no se logró detener la escasez del líquido, el cual tuvo que hacerse llegar a los habitantes a lomo de burro, en pequeños tanques y en barriles. En cuanto a la Planta Eléctrica de Manga, fue inaugurada con dos Turbogeneradores de 500 kilovátios c/u a 50 ciclos, 2.200 voltios de tensión primaria y 220 voltios para la distribución residencial o doméstica.

Después de estos ensayos que conjuró la falta de luz, el Cabildo aprobó el contrato sobre construcción del nuevo acueducto con The Foundation Company.

Las primeras Empresas Públicas Municipales, así como la Junta Administradora, nacieron del Acuerdo N.º 48 del 14 de septiembre de 1931. Esta disposición trascendental para el futuro de Cartagena, tuvo en su primera etapa como intérpretes diligentes al doctor Simón Bossa, quien presidió la Entidad Administradora, a Víctor Gutiérrez de Piñeres y a Luis Araque como Vocales, y a Ernesto Tono E. como Secretario. De esta manera se integraron las Empresas con las divisiones de Energía y Luz Eléctrica, Acueducto de Matute y el Mercado Público.

El ejercicio de esta Junta Administradora fue efímero, duró escasos tres meses, sin embargo, en su afán por colaborar a la Organización de las Empresas Públicas Municipales, no ahorraron esfuerzo para crear un capital necesario para la construcción del moderno Acueducto o que sirvie-

17

ra de garantía para responder a los intereses y amortización de un préstamo con tal fin.

Como es de suponer, la Junta fue modificada en su integración y se prosiguió la reorganización de las Empresas, cuyas dependencias funcionaban independientemente. La nueva Directiva, presidida por José Vicente Mogo llón, contrató los servicios técnicos del dr. Alfonso Molina, Ingeniero anti-queño, quien unificó las divisiones de los servicios públicos a su cargo en la Entidad que ha perdurado hasta hoy.

El Concejo Municipal canceló el contrato con The Foundation Company sobre la construcción del nuevo Acueducto por falta de dineros que ésta exigía para comenzar y proseguir los trabajos. En vista de la gravedad del problema y según lo ordenado en la Ley 18 de 1932 y el convenio entre nuestro Municipio y la Nación, el día 19 de septiembre de 1936 éste contra tó la construcción del Acueducto con la Concrete Pile Company y la Lock Joint Pipe Company. Para la financiación de la obra las compañías constructoras aportaron US \$ 950.000.00 y la Andian National Corporation y la Tropical Oil Company prestaron US \$ 1'000.000.00 y el Gobierno Nacional contribuyó con \$ 500.000.00.

Según el contrato celebrado con los señores Roberto H. Parris, Gerente de la Compañía de Servicios Públicos de Cartagena y apoderado de la firma Constructora y W. R. Breund, representante de la Lock Joint Pipe Com

18

pany, la Compañía de Servicios Públicos de Cartagena fue autorizada para administrar y percibir durante el tiempo que durara la amortización de -- los préstamos, el producto neto del Acueducto nuevo, el del Impuesto de Alumbrado Público y el porcentaje pactado del impuesto predial.

Los trabajos se iniciaron en 1937 y concluyeron en 1938. La amortización duró ocho -8- meses. Después, las Empresas acogen un plan en el cual se habla la construcción del alcantarillado, la defensa de las playas, la construcción de la Avenida Santander, el levantamiento de los rieles del ferrocarril, la limpieza, canalización y angostamiento de las orillas de los caños, el estadio de béisbol, rectificación y pavimentación de las avenidas principales, mediante el Acuerdo 23 de 1943 y aprobado por la Ley 8a. de 1944.

El 20 de diciembre de 1946, se instala la Junta Administradora integrada por el doctor Senén González Guerra, Presidente, Lácides Segovia, Eugenio González Fortich, Vocales; Julio R. Lorduy, como Secretario y Gerente Alejandro Ospina M. En el ejercicio de éste, se consideraron las propuestas para mejorar los equipos eléctricos, ya que los actuales eran insuficientes. Se contrató con la Worthington para cambiar el voltaje y el ciclo de su sistema de distribución. En pocos años se aumentó la capacidad de generación a 10.000 kilovatios. Se contrató con la OLAP CONSCARIBE las obras de alcantarillado, construcción de cuatro -4- estaciones de bombeo,

19

eyectores y sistemas de aguas lluvias y mantenimiento final.

La segunda época de las Empresas Públicas gastó 14 años: de 1946 a 1960, durante la cual se cristalizaron iniciativas provechosas. Las Empresas se convirtieron en accionistas de la Electrificadora de Bolívar, adquirió las acciones del frigorífico que funcionó en el mismo lugar donde está el Matadero Municipal y se comenzó la pavimentación de las vías.

Después de la separación del General Gustavo Rojas Pinilla, el Congreso aprueba la Ley 15 de 1961, mediante la cual se decreta el cumplimiento de la Ley 8a de 1944 y se dispone que la Nación asuma los gastos que demanda la construcción total del Alcantarillado y el Concejo Municipal de Cartagena reorganiza las Empresas Públicas por medio del Acuerdo 12 del 4 de abril de 1961, que le dá carácter de Entidad Descentralizada con Personalía Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa para contraer obligaciones y ejercer derechos.

La Junta Directiva quedó conformada así: Presidente J. V. Mogollón Jr., - Rafael Fuentes, Antonio Lequerica Martínez, en su calidad de Alcalde Osvaldo Román Angulo, el doctor Wilfrido Castro Acosta y Hernán Vergara-Támara, la Secretaría la desempeñó don Donald Bossa Herazo.

El Presidente de la Junta Directiva y el Gerente de la Entidad Pública - don Jorge Benedetti González, gestionaron y obtuvieron un préstamo con el BID por US \$ 6'000.000.00 para ampliar el Acueducto, continuar la cons -

trucción del Alcantarillado, préstamo que fue respaldado por la Nación, pero que fue insuficiente.

El doctor Alberto Araujo Merlano, en el ejercicio de sus funciones múltiples, solicitó a la Corporación Financiera del Norte un préstamo con -- destino a la pavimentación de las vías de Getsemaní, Pie de la Popa, Manga, Crespo y otros sectores, el cual fue concedido.

La etapa que actualmente están viviendo las Empresas Públicas Municipales es la más intensa, compleja e importante. Tienen a consideración la compra del Acueducto construido por la Planta Colombiana de Soda, la -- construcción de las plantas de tratamiento de agua cruda, la terminación -- del alcantarillado de los sectores sur-orientales, en la que se incluye una laguna de oxidación. Además se adelantan las gestiones para lograr la a -- probación de un préstamo de significación para financiar las obras mencionadas.

El desarrollo de Cartagena, su futuro promisorio y la elevación de un nivel de vida para sus habitantes, están en la organización de las Empresas Públicas Municipales. Pero estas a su vez dependen de la orientación acertada que les dispense sus clases dirigentes. (De esta etapa se hablará más claramente en el Capítulo I).

H I P O T E S I S

La estructuración del Departamento de Trabajo Social en las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, conlleva al mayor rendimiento de la labor del Trabajador Social.

M E T O D O L O G I A

Este trabajo se hará a nivel teórico-práctico.

A nivel teórico se tratará sobre la Organización del Departamento de Trabajo Social en las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, justificación, posible programación, etc.

A través de los puntos anteriores, se tratará de explicar la influencia del Trabajo Social, la aceptación de éste en los Programas de Administración y Desarrollo de personal en el Departamento de Relaciones Industriales.

A nivel práctico, se utilizará la técnica del muestreo con las cuatro Direcciones, Gerencia y diversos Departamentos que conforman las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, así como también los trabajadores de base, para detectar la aceptación del Trabajo Social.

22

C A P I T U L O I

I - AVANCE O DESARROLLO ACTUAL.

Teniendo en cuenta todos los planes trazados por la Gerencia General para la ampliación y mejoría en la prestación de los servicios a la ciudadanía, nos permitimos presentar en forma condensada un resumen de éstos:

ACUEDUCTO:

Se firmó la minuta de contrato con la Planta Colombiana de Soda, para la adquisición del Acueducto de esta última Empresa. No ha sido elevada a Escritura Pública hasta tanto no tenga la aprobación de la Honorable Junta Directiva.

Adelanto de todas las gestiones necesarias y no necesarias para la consecución de la aprobación por parte del Ministerio de Hacienda, del préstamo BIRF-INSFOPAL.

Se continúa el programa de racionamientos que hasta ahora nos ha evitado mayores presiones por parte de los Sectores que anteriormente no contaban con el Servicio.

./.

23

ALCANTARILLADO:

Sobre el Alcantarillado, se informa que ya se consiguió la financiación por parte del Instituto de Crédito Territorial, para la terminación del Alcantarillado de Torices y la pavimentación del Paseo Bolívar. El Gerente de esa Entidad, ha solicitado que se le envíe el flujo de Caja para la ejecución de la obra y en asocio de los señores Rafael Otero y Javier Pacheco para que, en asocio con la Dirección Técnica y del Departamento de Estudios y Proyectos de la Empresa, se proceda a elaborar el dicho flujo y reiniciar los trabajos una vez se cancelen las cuentas pendientes. Mientras tanto se siguen lavando y probando tuberías resanando pavimentos y se está elaborando la prórroga del contrato.

a) Alcantarillado de Zaragocilla. Contratista: Alberto Soleimán.

Se ha ejecutado más del 100% de la obra, ya que se han hecho algunas obras adicionales. Actualmente se están probando tuberías y tomando los detalles pendientes.

b) Emisario final del Alcantarillado España-Alcibia. Contratista: Felipe Juan.

Se ha ejecutado el 60% de la obra y se está legalizando la prórroga del contrato.

c) Canal colector de aguas pluviales Paraguay-El Bosque.

Se sigue instalando la tubería de 36" y la construcción de rellenos. La o

24

bra estuvo paralizada debido a la construcción de alguna tubería.

d) Alcantarillado San Francisco. Contratista: Ivan Marín.

Esta obra está prácticamente terminada, se están limpiando los registros ya se construyó el emisario final y ya se puede dar al servicio.

e) Colector Zaragocilla-El Cairo. Contratista: Luis Morales.

De esta obra se están haciendo algunos tramos adicionales y está prácticamente terminada.

f) Alcantarillado Barrio Martínez Martelo. Contratista: Felipe Juan.

Esta obra está concluida y está en proceso de liquidación. Ya se contrató la instalación de las bombas para dar al servicio la obra.

MERCADOS:

Actualmente se trabaja a ritmo acelerado en el Mercado de Basurto. Las vías de acceso se han ejecutado en un 25%, aproximadamente; sobre el contrato de las vías de acceso, que están a cargo de Conobras, es importante que se sepa que las obras se iniciaron en la fecha, 1º de Febrero de 1975 y ya los contratistas han solicitado reajuste de todos los precios con tratados, inclusive los que tienen que ver con tarifas de ACIC.

Como esta obra complementaria para la erradicación de las zonas necesarias en el Mercado, se desarrolla la construcción del Colegio Coopera

25

tivo. Esta obra tuvo interrupciones a raíz de la falta de agua en el barrio Chile, pero en la actualidad el problema se ha superado y la obra sigue un ritmo aceptable. Se ha ejecutado en un 30%.

Se construyen los caños a un ritmo aceptable. La obra se ha ejecutado en un 50% y ha habido necesidad de ordenar trabajos adicionales por la mala calidad de los suelos, lo que redundará en mayor valor del contrato.

Acabados Mercado de Basurto. Contratista: Civilco.

El valor de la obra ejecutada va en más de \$ 8.000.000.00 siendo que el valor del contrato es de \$ 5.000.000.00. Sobre este contrato el señor Gerente ha enviado dos cartas a la firma buscando que se termine lo antes posible con los acabados; las obras faltantes en el Mercado no se podrán concluir mientras no se adquieran las zonas previstas para los parqueaderos. Sobre esto ya se han conseguido las resoluciones ejecutivas y se están buscando la financiación para depositar el 15% de los avalúos catastrales y proceder a adquirir las zonas por expropiación.

PAVIMENTOS:

Se trabaja aceleradamente en la construcción de andenes y bordillos en la Avenida Crisanto Luque. La obra está prácticamente terminada y se ha abierto licitación para la construcción de acceso al Alto Bosque, también se cerró la licitación de construcción del pavimento en Crisanto Luque.

./.

26

Pavimentación de Manga. Contratista: Herrera y Tehelem.

Se trabaja en detalles, está a punto de terminarse la ejecución de esta obra y se considera que está ejecutada en más del 96%.

Pavimentación de Crespo. Contratista: Herrera y Tehelem.

La pavimentación de Crespo está en su etapa final, se construyen bordillos y andenes y quedará terminada en esta semana.

O T R O S :

A s e o.

El servicio de aseo se ha venido prestando en forma irregular en razón de los contratiempos que tuvimos con la adquisición de repuestos para los recolectores Internacional y para otros recolectores de mayor edad. En el momento se han superado los inconvenientes y la situación tiene a normalizarse. En días pasados llegaron tres barredoras nuevas con lo cual se podrá mejorar en gran parte el servicio de todas las zonas pavimentadas. Se ha dado autorización para la apertura de licitación de tres nuevas barredoras en vista de que los repuestos para las tres viejas valen casi igual a las nuevas.

En conservación de vías, se está esperando la llegada de una motoniveladora y cinco volquetas para mejorar el servicio.

Actualmente la Sección de Parques y Arborización, está ejecutando un plan

27

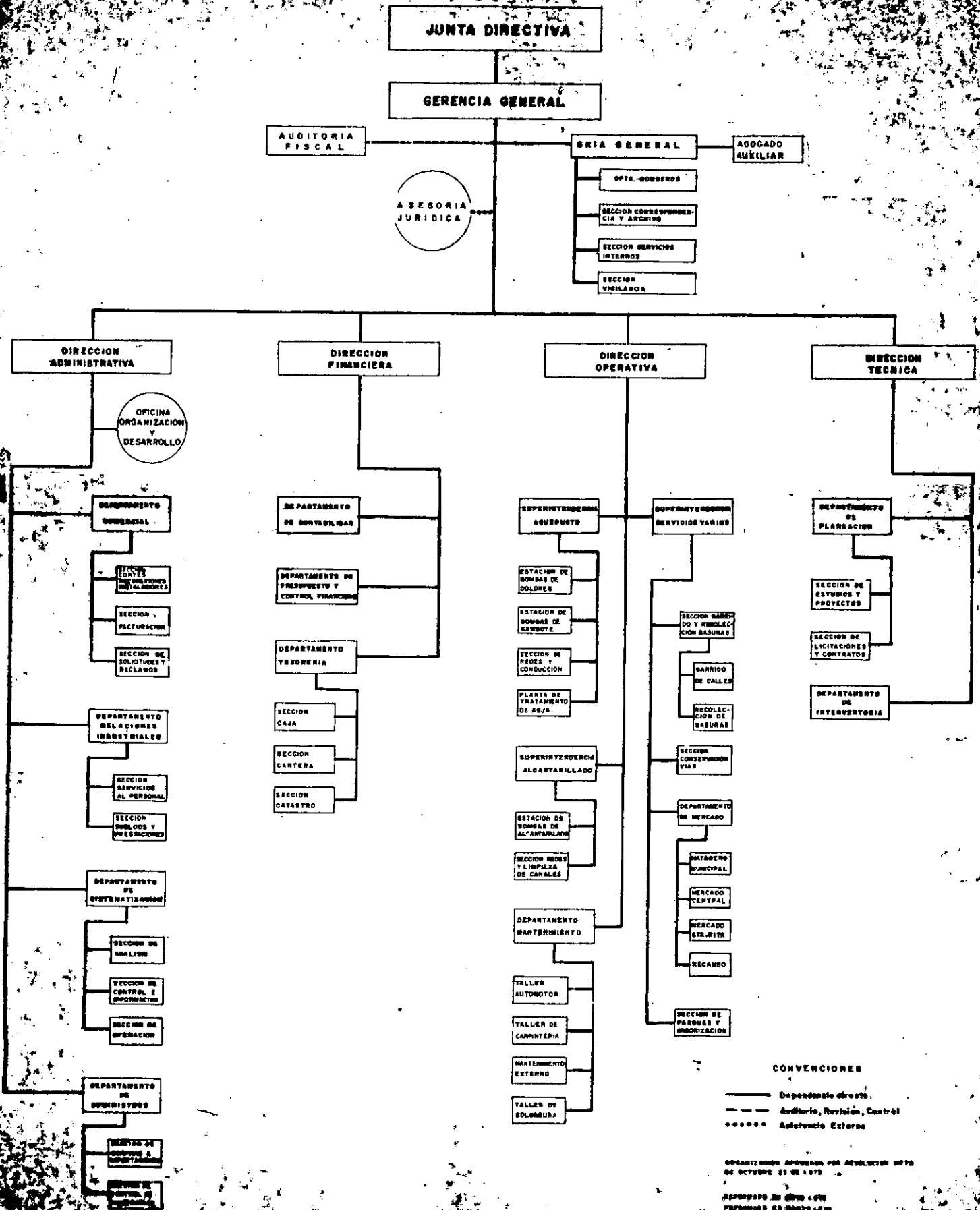
coordinado con las Trabajadoras Sociales del Instituto de Crédito Territorial, para la arborización masiva de las nuevas urbanizaciones.

C A T A S T R O :

Otro aspecto que hay que destacar es el trabajo que se ha hecho en Catastro ya que se tiene involucrado al computador y debidamente facturados cuatro sectores de la ciudad y se están corrigiendo todos los detalles de inconsistencias. En el curso de dos meses se tendrá el programa de Catastro terminado y todos los predios de la ciudad incluidos en el computador. Simultáneamente se está haciendo la revisión con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, para que todos los predios queden registrados en nuestros archivos de computación y conseguir así que la labor de facturación y de recaudos se haga en forma técnica y eficiente.

De otro lado se ha iniciado contactos con varias Entidades Financieras para buscar solución al problema de iliquidéz que nos ha afectado últimamente. En consecuencia se ha conseguido ya utilizar el cupo disponible del préstamo rotario del Banco Popular por más de \$ 5.000.000.00 y mediante gestión hecha ante el doctor Jaime Michelsen Uribe, se consiguió un préstamo "puente" con el Banco de Colombia para cancelar a la Corporación Financiera Grancolombiana y de esta manera poder obtener de dicha Entidad un préstamo no menor de \$ 5.000.000.00. Con estas financiaciones se podrá resolver el problema de ilíquidez.

CARTA DE ORGANIZACION



CONVENCIONES

- Dependencia directa.
- - - Auditorio, Revisión, Control
- Asistencia Externa

ORGANIZACION APROBADA POR RESOLUCION N° 70 DE OCTUBRE 23 DE 1973

ELABORADO POR GUSTAVO A. GONZALEZ

REVISADO POR GUSTAVO A. GONZALEZ

II - ORGANIZACION ADMINISTRATIVA.

Toda Empresa para su organización, funcionamiento y proyección requiere que la escogencia de su personal directivo, sea lo más objetiva y eficiente, ya que éstos constituirán el grupo representativo de la Empresa, que se proyectará no solo en los usuarios sino también al personal que labora dentro de ella.

Las Empresas Públicas dentro de su Sistema Administrativo está organizada de la siguiente forma:

Junta Directiva. Integrada por un representante del Presidente de la República, un representante de la Cámara de Comercio, un representante del Banco de la República, dos Concejales y el Alcalde de Cartagena.

Gerencia General. Al cual están adscritos la Secretaría General y los Abogados Consultores y cuatro Direcciones: Administrativa, Financiera, Operativa y Técnica.

2.1. Estructura Organizacional.

Organigrama adjunto.

El Trabajo Social, se encuentra ubicado en la Sección de Servicios al Personal.

2.1.1 Gerencia

Gerente

Superior inmediato: Junta Directiva

Funciones:

- 1 - Dirigir y supervisar la buena marcha de la Empresa
- 2 - Llevar a cabo las políticas trazadas por la Junta Directiva.
- 3 - Control de los costos de funcionamiento presupuestal y rendimiento operacional de la Empresa.
- 4 - Control de las Direcciones.
- 5 - Manejar las relaciones con el Gobierno y los Institutos Descentralizados.
- 6 - Aprobación de nuevos cargos y fijación de sueldos de acuerdo con el Organigrama.
- 7 - Manejo del control interno.
- 8 - Coordinación de funcionamiento de las diferentes Direcciones.
- 9 - Intervenciones ante las Entidades de Crédito cuando la cuantía de estos se escape al menajo del Director Financiero.
- 10 - Resolver los problemas que diariamente le presenten las diferentes Direcciones y que en su criterio no deben llegar a la Junta Directiva, en cuyo caso deberán presentárselos con soluciones requeridas para su ratificación.

Adscritos a la Gerencia, se halla la Secretaría General, que tiene a su cargo el Departamento de Prevención de Incendios, Sección de Vigilan-

cia, Sección de Archivo y Correspondencia, Mantenimiento del Edificio Central.

Abogados Consultores, Departamento Jurídico, contratado por las Empresas con una Oficina de Abogados locales que le permitan utilizar la experiencia y conocimientos profesionales en este ramo, para el mejor servicio de sus intereses.

2.1.2. Dirección Administrativa

Director Administrativo

Superior inmediato: Gerente

Funciones:

- 1 - Dirigir y controlar el Departamento de Relaciones Industriales.**
- 2 - Presentar a la Gerencia las políticas de Relaciones con el personal de las Empresas y una vez aprobadas, mantener su control.**
- 3 - Controlar el establecimiento de planes de capacitación que le permita a cualquier empleado de las Empresas hacer carrera en ellas y ascender de acuerdo a la medida en que se capacite.**
- 4 - Presentar a la Gerencia planes de mejoramiento para los empleados en los campos de Sociales, de E-**

- . cación y de Salud.
- 5 - Control de la ejecución de los planes que en los campos anteriores la Gerencia apruebe.
- 6 - Estudiar y presentar, si es el caso, debidamente sustentados, los aumentos de salarios de tipo particular que sean necesarios conceder.
- 7 - Controlar, desde el punto de vista administrativo, la elaboración de los contratos que el Departamento Técnico ejecute.
- 8 - Elaborar o hacer elaborar minutas de tipo general para los contratos que ejecute la Empresa.
- 9 - Representar a las Empresas ante los Asesores Legales, para mantener el ritmo de trabajo requerido para cada uno de los casos que se le entreguen a estos Asesores.
- 10 - Formar parte de la Junta de Compra
- 11 - Dirigir y controlar la operación del Departamento de Suministro.
- 12 - Estudiar mensualmente el nivel de inventarios, controlando tanto los excesos como los mínimos.
- 13 - Buscar en el exterior los proveedores que den a -

Empresas los mejores términos y condiciones, para los materiales que ella importa.

- 14 - Mantenimiento de cuentas corrientes con todos los proveedores importantes en el país, que suministren materiales de uso continuo y crítico para la operación de las Empresas.
- 15 - Obtención de créditos adecuados por parte de los proveedores nacionales que suministran en forma permanente, materiales de gran volumen y valor.
- 16 - Elaboración de los pliegos de cargo para licitaciones de materiales de uso continuo y permanente de las Empresas.
- 17 - Dirección y control del Departamento de Sistematización.
- 18 - Estudio permanente del mejor aprovechamiento del computador para cada una de las Direcciones y Departamentos de las Empresas.
- 19 - Establecimiento de un servicio de información y Evaluación de datos para todas las direcciones y departamentos de las Empresas, mediante la utilización del Departamento de Sistematización.

- 20 - Dirigir y controlar el Departamento Comercial.
- 21 - Mantener la imagen de las Empresas, mediante el control de atención al público en forma aceptable y rápida
- 22 - Dirección y control de la Oficina de Organización y Desarrollo.
- 23 - Supervisar las modificaciones a los manuales de procedimientos y de funciones, tanto de los Departamento como funcionarios.
- 24 - Evaluación del desempeño de todos los mandos medios de las Empresas, a través de las informaciones que recibe de la Oficina de Organización y Desarrollo.
- 25 - Evaluación de los sistemas imperantes en las diferentes dependencias de las Empresas, a través de los informes que recibe de la Oficina de Organización y Desarrollo.

Para el desempeño de las anteriores funciones el Director Administrativo contará con los siguientes Departamentos: Relaciones Industriales, Suministro, Comercial y Sistematización.

2.1.3. Dirección Financiera

Director Financiero

Superior inmediato: Gerente

Funciones:

1. Dirigir y controlar el correcto funcionamiento de la Contabilidad de la Empresa.
- 2 - Elaborar los presupuestos operativos de la Empresa
- 3 - Elaborar las proyecciones Financieras de la Empresa y su flujo de fondos.
- 4 - Controlar mediante los informes que recibe de los empleados encargados, el desarrollo de los presupuestos establecidos y los flujos de Caja.
- 5 - Proveer los requerimientos de fondos que necesiten las Empresas, tanto para su operación normal, como para la ejecución de estudios y obras del programa de desarrollo.
- 6 - Tramitación de los préstamos con Entidades Bancarias o Financieras, que sean necesario obtener, para mantener el adecuado flujo de fondos.
- 7 - Elaboración de los estudios económicos que requieran los préstamos anteriores. En su parte técnica solicitaré la ayuda del Director Técnico
- 8 - Sustentación, ante las Entidades prestamistas, de los Estudios económicos elaborados.
- 9 - Dirección y control del Departamento de Cartera.
- 10 - Efectuar personal o directamente, los trámites de cobran

zas de aquellas partidas que por su cuantía y dificultad, se alejen de las posibilidades del Jefe de Cartera.

- 11 - Elaborar informes mensuales a la Gerencia sobre el estado de las cobranzas.
- 12 - Elaborar informes mensuales a la Gerencia y a la Dirección Administrativa sobre desviación de los presupuestos.
- 13 - Control de cada una de las desviaciones presentadas a los presupuestos.
- 14 - Informe mensual a la Gerencia de las desviaciones a los flujos de fondos.
- 15 - Informes parciales a la Gerencia sobre las desviaciones a los presupuestos de las obras construídas o en ejecución directa, para que ésta ultima las compagine con los que recibe del Departamento Técnico.
- 16 - Dirección y control del Departamento de Catastro.
- 17 - Coordinación entre el Departamento de Catastro y Cartera.
- 18 - Dirección y Control de la Caja.
- 19 - Dirección y control de los cobros que se hace a través de las facturas.
- 20 - Formar parte de la Junta de Compras.

Para el desempeño de las anteriores funciones el Director Financiero contará con los siguientes Departamentos: Tesorería, integrada por Presupuesto, Control Financiero, Caja, Cartera, Contabilidad y Catastro.

Es función propia la elaboración de los estudios económicos

2.1.4 Dirección Técnica

Superior inmediato: Gerente

Funciones:

- 1 - Ejecución del programa general de desarrollo de las Empresas a cinco años, distribuidas por etapas anuales, y con un sistema que permita efectuar modificaciones en aspectos fundamentales a partir del segundo año, y del segundo semestre en aspectos menores.
- 2 - Presentación semestral del programa anterior, a la Gerencia y a la Junta Directiva, para su evaluación y aceptación.
- 3 - Elaboración del programa de trabajo, para los departamentos involucrados, que permita llevar a cabo la programación establecida.
- 4 - Informes mensuales a la Gerencia sobre el desarrollo del programa.

- 5 - Ejecución de estudios menores que no requieran ayuda externa, para los planes establecidos en el programa. en su parte económica solicitará la ayuda de la Dirección Financiera.
- 6 - Contratación de estudios con firmas externas. En este aspecto la división técnica debe llamar a concurso a las firmas calificadas, recomendar la mejor desde el punto de vista técnico para el trabajo a realizar, para que la Gerencia, con el concepto de la Dirección Financiera desde el punto de vista económico pueda efectuar la escogencia final que será presentada a la Junta Directiva.
- 7 - Interventoría y control de los estudios contratados.
- 8 - Recibo y aceptación de los estudios contratados.
- 9 - Evaluación y análisis de los estudios contratados. En este aspecto cada vez que se reciba un estudio, la Dirección pasará a la Gerencia un informe evaluando el estudio, los resultados que éste presente y dando sus recomendaciones al respecto.
- 10 - Elaboración del manual de normas de construcción de obras civiles eléctricas y mecánicas, que debe -

rán regir en el futuro para todos los contratos. Estas servirán de base, tanto para interventorar a los contratistas, como para que éstos presenten las cotizaciones y ejecutar la obra. En la elaboración de estos manuales, la Dirección Técnica deberá utilizar los que actualmente tienen otras entidades del gobierno como: Ministerio de Obras Públicas, Instituto de Fomento Municipal, Instituto de Crédito Territorial etc.

- 11 - Elaboración de pliegos para las licitaciones de construcción de obras.
- 12 - Establecimiento del Kárdex de Contratistas con su clasificación correspondiente, o las obras que pueden acometer bajo los siguientes aspectos:
 - a) Especificaciones técnicas
 - b) Cuantía
 - c) TiempoSe sugiere efectuar las normas utilizando las establecidas para el efecto por el Instituto de Fomento Municipal.
- 13 - Evaluación de las ofertas a los pliegos de licitaciones, que para construcciones se hagan, pasando a la Junta Directiva sus recomendaciones.
- 14 - Interventoría permanente de las obras contratadas.

- 15 - Interventoría permanente de las obras que ejecuten las Empresas en forma directa.
- 16 - Autorizaciones de ampliaciones a los plazos concedidos para construcción de obras, cuando éstos no sobrepasen el 10% del tiempo contratado.
- 17 - Elaboración de solicitudes de prórrogas, debidamente sustentadas, para que la Gerencia pueda aceptar o rechazar, cuando la ampliación solicitada por los contratistas sobrepase el 10% del tiempo total.
- 18 - Elaboración de presupuestos tentativos de las obras a licitar.
- 19 - Control de los presupuestos de las obras, pasando informes debidamente sustentados a la Gerencia cuando sean necesarios conceder porcentajes de reajustes en una obra.
- 20 - Elaboración mensual de informes de interventoría a la Gerencia sobre las obras en proceso.
- 21 - Elaboración de diseños de todas las obras de menor cuantía que construyan las Empresas en forma directa.
- 22 - Programa de trabajo del equipo de las Empresas, en los diferentes frentes, para coordinar su utilización por los diferentes departamentos.
- 23 - Informes a la Gerencia de sustentación de requerimientos de e-

41

quipos nuevos, para cualquiera de las dependencias de las Empresas.

24 - Recibo de las obras construídas, pasando un informe de este recibo a la Gerencia que establezca:

- a) Calidad de la obra recibida
- b) Diferencias con las especificaciones iniciales
- c) Diferencias con los presupuestos iniciales
- d) Plano record de la obra
- e) Entrega de la obra a la Dirección Operativa

25 - Formar parte de la Junta de Compra

Para llevar a cabo las anteriores funciones la Dirección Técnica cuenta con los siguientes Departamentos:

- a) Interventoría de obras
- b) Estudios
- c) Dibujo

Es función del Director, la interventoría de los estudios, la planeación y programación y control de los contratos.

2.1.5. Dirección Operativa

Director Operativo

Superior inmediato: Gerente

Funciones:

- 1 - Dirigir la política y controlar el funcionamiento de

42

la Superintendencia de Acueducto

- 2 - Dirigir la política y controlar el funcionamiento de la Superintendencia de Alcantarillado.
- 3 - Dirigir la política y controlar el funcionamiento de la Superintendencia de Servicios Varios y sus diferentes Dependencias.
- 4 - Ordenar construir aquellas vías que dentro de los programas de las Empresas, deben ser ejecutados por ellas.
- 5 - Controlar el funcionamiento del Departamento de Mantenimiento.
- 6 - Controlar la distribución del equipo para los diferentes frentes de trabajo, para que ello se realice de acuerdo a los programas de carga de maquinaria, trazados por la Dirección Técnica, para la ejecución de trabajos.
- 7 - Formar parte de la Junta de Compra.
- 8 - Suministrar al Departamento Técnico, las informaciones sobre deficiencias técnicas presentadas en algunos de los diferentes servicios que presta, con las recomendaciones y variaciones que deban ejecutarse en el futuro, para remediar tales anomalías.
- 9 - Presentar informes a la Gerencia sobre todo estudio contratado y recibido que tenga que ver con sus dependen -

cias.

Para llevar a cabo las anteriores funciones, la Dirección Operativa -- cuenta con las siguientes Superintendencias y Departamentos: Alcantarillado, Servicios Varios, Acueducto y Mantenimiento.

Superintendencia de Alcantarillado.

La Superintendencia de Alcantarillado lo forman las siguientes dependencias:

- a) Departamento de Conservación de Redes
- b) Control de Instalaciones
- c) Reparación de daños

Superintendencia de Acueducto.

- a) Departamento de Redes de Conducción
- b) Sección Estación de Bombas de Gambote
- c) Sección Planta de Tratamiento

Superintendencia de Servicios Varios.

- a) Conservación de Vías
- b) Recolección de basuras y barrido de calles
- c) Parques y Arborización
- d) Plazas de Mercado y Mataderos.

CAPITULO II

LA ADMINISTRACION DE PERSONAL.

Puesto que una organización debe ser operada por y a través de personas, el grado hasta el cual se encuentre en posibilidad de alcanzar su objetivo, dependerá de qué tan eficientemente se porte su personal, individual y colectivamente. La ejecución eficiente, sin embargo, no ocurre automáticamente, sino, que por el contrario, es el resultado de una buena administración de personal.

A pesar de su importancia, la administración de personal como un campo de especialización funcional es relativamente nueva; sus principios datan del período justamente anterior a la Primera Guerra Mundial. En su desarrollo, el campo de personal se ha basado considerablemente en las contribuciones de otras disciplinas, particularmente las ciencias sociales, y ha aplicado los conocimientos aportados por estas disciplinas a la solución de los problemas de personal. El hecho de que ciertas funciones de personal hayan estado sujetas a malos usos, no nos lleva a dejar de reconocer las importantes contribuciones que pueden obtenerse a través de una administración de personal efectiva.

La administración de personal está relacionada con las relaciones humanas, en el cual se incluyen las relaciones industriales ya que, mediante la creación de eficaces relaciones de trabajo entre las muchas

personas que ejecutan las tareas, se logra una mejor productividad. El administrador forma parte de situaciones siempre cambiantes que se -- vinculan con el pasado y el futuro. El comportamiento de éste y su modo de relacionarse con la gente influye sobre las relaciones de ésta.

La administración de personal incluye el proceso de planeación, organización de personal en los diferentes puestos, dirección y control de sus actividades hacia los objetivos que la empresa debe alcanzar.

Para que esta administración sea efectiva, es esencial que se conceda una participación apropiada de atención a cada uno de estos procesos y que se mantenga un programa sólido que guíe su desempeño.

1 - DEFINICION E IMPORTANCIA

Es un hecho histórico, un tanto paradójico por cierto, que el hombre - tuvo la tendencia en el pasado a preocuparse por las cosas materiales y despreocuparse por la condición humana que lo caracteriza.

Así vemos cómo, en su afán de hallar la felicidad, el individuo creó un mundo material de extraordinaria eficiencia.

Para llegar a tal punto en su desenvolvimiento, el hombre se valió del conocimiento y aplicación de las ciencias naturales, las cuales les lle-
vó al grado máximo de perfeccionamiento. Esto trajo como resultado-

que su propia personalidad quedó diluida en el medio ambiente que caracterizó la era mecánica.

Anteriormente el trabajador se identificaba con su propio trabajo, el cual le proporcionaba, además del medio de librar sus subsistencia, la justificación de ser un factor importante en la vida. El sistema capitalista, anuló la personalidad del trabajador y lo convirtió en un factor más y de segunda importancia.

Los años recientes han producido un despertar de la conciencia del individuo ante los males que produjo la situación creada por él mismo; las ciencias sociales han adquirido un grado de desarrollo bastante considerable y el hombre ha comenzado a preocuparse por sí mismo, su posición en el medio ambiental y sus relaciones con sus semejantes. Como parte de ese resurgimiento podemos señalar hacia la administración de personal, la cual es el resultado de: la escasez de obreros -- diestros, la preocupación por las cuestiones obreras, al movimiento obrero organizado y la influencia de las ciencias sociales, la psicología, el trabajo social y la sociología.

La administración de personal es sinónimo de administración o gerencia, si se acepta que éste envuelve, más bien que el dirigir los negocios, el encauzar los esfuerzos combinados de un grupo hacia la finalidad de obtener resultados efectivos. Toda empresa representa una situ

47

ción social en que los participantes interactúan hacia un fin común. El mantenimiento de un balance o equilibrio adecuado en la interacción de los participantes constituye la esencia de la administración. En otras palabras, eso es administración de personal. La Administración de personal tiene su importancia dentro del sistema administrativo, ya que procura los medios para la organización y tratamiento de los individuos que participan en una situación de trabajo, de manera que logren una apreciación de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así para ellos y para el grupo a que pertenecen el mayor grado de satisfacción y eficiencia, y pueden ofrecer a la organización los más grandes resultados.

El concepto de administración de personal descansa sobre la exposición de normas uniformes, los servicios rutinarios y las relaciones humanas.

En resumen, administración de personal significa el reconocimiento de la dignidad del ser humano como factor productivo, y su elevación al nivel destacado que le corresponde, para que pueda sentir satisfacción en su trabajo y rendir, en consecuencia, una labor eficiente.

2 - ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE PERSONAL MODERNO

El objetivo principal de la Administración de Personal está en el logro

48

de una creciente efectividad del trabajo, con eficiencia, costos reducidos, un alto espíritu de servicio público por parte de los empleados y un mejor servicio al pueblo; con el fin de lograr este objetivo, se han ideado técnicas y procedimientos especializados que constituyen los elementos básicos para la estructura de un sistema de personal moderno.

Los siguientes son los elementos de mayor importancia dentro de la administración de personal:

- 2.1. Un estatuto básico, que es el reconocimiento por parte del poder legislativo de la necesidad y convivencia de que las relaciones con el personal público estén regidas por normas y principios de justicia y equidad.
- 2.2. Relaciones Públicas, son tanta y de naturaleza tan variada, pero, en todas formas, es requisito que se obtenga y mantenga una comprensión clara y el respaldo absoluto del primer ejecutivo, los funcionarios dirigentes, la prensa, las instituciones educativas y todos los sectores de opinión de la comunidad.
- 2.3. La administración, se necesita para llevar a cabo las funciones técnicas y administrativas, mantener las relaciones públicas y velar porque el sistema responda a los principios -

que aseguren su finalidad.

2.4. El sistema de clasificación y retribución de puestos se encarga de mantener un plan de retribución equitativa, de dictar normas efectivas de selección, y casi todas las demás funciones relativas al personal dependen en gran medida de la existencia de un plan de clasificación de puestos desarrollado, y administrado en consonancia con principios reconocidos.

El plan de retribución que guarda íntima relación con el de clasificación de puestos, debe estar basado en el principio de igual paga por servicios iguales. Es aconsejable que el plan de retribución esté constituido por escalas de sueldos compuestos de un tipo de salario mínimo y uno máximo y varios tipos intermedios. Las escalas de sueldo deben establecerse teniendo en consideración los siguientes factores: a) los requisitos que se exigen para los nombramientos; b) costos y normas de vida; c) beneficios que reciben los empleados en adición al contenido monetario del sueldo, y d) pautas y condiciones económicas del gobierno.

En el sistema Empresas Públicas estas funciones son desarrolladas por la Oficina de Organización y Desarrollo, quien tiene a su cargo la elaboración de los manuales de funcionamiento, en donde se investiga y analiza el sistema de clasificación y de acuerdo a éste se establecen las escalas salariales. En coordinación con el Departamento de Relacio

nes Industriales determina quiénes son las personas que de acuerdo a las capacidades y aptitudes pueden a cabalidad desempeñar estas funciones.

3 - EVALUACION

Cada puesto da origen a esfuerzos humanos, cualitativamente diferentes, en calidad, cantidad, habilidades, preparación, conocimiento y experiencia. Todo ello constituye la base de un criterio de valor objetivo, para evaluar o apreciar el puesto mismo. Este criterio de valor objetivo, determinado por la complejidad del esfuerzo humano que requiere, ha permitido construir una estructura que convierte a la pluralidad de los puestos en organización jerárquica de los mismos.

Conviene tener en cuenta al hacer la evaluación, los siguientes factores: Cantidad de trabajo, calidad de trabajo, aptitudes específicas, conocimientos, experiencia. En cuanto a cantidad de trabajo, ésta cede el paso a la calidad del trabajo. Por ejemplo: Cuando se trate de trabajos elementales como jornaleros, barrenderos, limpiadores, el criterio decisivo es la cantidad de trabajo realizado medido con el tiempo horario empleado. Conforme asciende el grado de complejidad de los trabajos, el factor calidad con relación al factor cantidad de trabajo va adquiriendo importancia decisiva.

Las aptitudes específicas son las cualidades físicas, psicológicas, si-

comotoras y personales que hacen a alguien adecuado a las exigencias de determinado puesto o trabajo.

El conocimiento, factor indispensable para el éxito de la acción.

La cantidad y la calidad específica de conocimientos que el desempeño de un puesto demanda, en términos de trabajo personal, debe objetivarse en específicos o exigencias del puesto a fin de que de manera fácil y clara se sepa la cantidad y calidad de conocimientos que el desempeño de un puesto demanda.

El conocimiento es parte de un proceso más amplio de interacción entre el sujeto y el mundo físico y social que lo rodea, es decir, de la experiencia. La experiencia es el residuo mental de lo vivido, susceptible de actualizarse por la memoria y que se ha fijado el sujeto a través de hábitos, reflejos condiciones y ciertas actitudes adquiridas. La evaluación es un sistema valioso para la administración de personal, pero su adopción conlleva ciertos peligros que pueden hacer que su aplicación tenga resultados contraproducentes. Consiste en informes escritos sobre la labor de sus subordinados. Uno de los peligros del sistema reside en la reacción psicológica que se provoca en el ser humano cuando se forma juicio sobre su comportamiento, especialmente si el juicio es desfavorable. Sin embargo, puede resultar muy valioso para estimular las rela-

ciones entre jefes y subordinados si se usa con acierto.

Dentro del marco de funcionamiento de las Empresas Públicas, el sistema de evaluación no ha sido posible integrarlo debido a las características mismas de la Empresas y su sistema político-administrativo, pero sería de mucha utilidad su práctica para una mejor prestación de servicios a la comunidad.

4 - ADIESTRAMIENTO

Debe comenzar desde que el empleado recibe el nombramiento, para familiarizarlo con el ambiente de la oficina, sus deberes y sus prerrogativas. Debe ser preocupación constante por parte de la administración con el fin de ayudar al empleado a superarse.

El Departamento de Relaciones Industriales ha promovido el adiestramiento en los distintos niveles que conforman el sistema Empresas - Públicas Municipales, pero, este programa ha tenido sus limitaciones tales como: características de la Empresa, resistencia de los grupos y las necesidades personales antepuestas a las necesidades del sistema empresarial.

5 - PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUBRIDAD

Al organizarse una institución debe tenerse en cuenta que se trata de

la interacción de seres humanos y que el trabajo humano es la realidad valiosa máxima dentro del orden social porque es la acción de la persona humana que junto con la divina son los supremos valores de la ética. Por ello, junto con las exigencias tecnológicas planteadas -- por la instalación del equipo y los procedimientos y métodos de trabajo, deberá atenderse preferentemente a la protección de la salud física y mental de los trabajadores, es decir, de la vida humana en toda su riqueza y valor.

Un concepto verdaderamente moderno de seguridad incluye la promoción de la recreación; o sea, la utilización de mayor cantidad de tiempo libre no solamente para los descansos reparadores, sino para una más inteligente utilización del ocio y del trabajo libre haciendo accesible las formas de cultura más altas a las masas de trabajadores y de empleados, ya que si el trabajo es la vida primordial de la comunidad, la comunidad debe ofrecer formas de cultura y de arte a quienes trabajan.

Son las medidas para proveer la mayor seguridad física a los empleados, o la prevención de accidentes ocupacionales. Se preocupa por el ambiente adecuado, servicios en condiciones de uso, servicio médico y de enfermería. Todo esto, al mismo tiempo que provee satisfacción al empleado, aumenta su eficiencia y reduce las ausencias. -

24

En las Empresas Públicas Municipales de Cartagena se está organizando el programa de Seguridad Industrial, y para obtener toda la información que permita la implantación de éste, se envió a participar en un Congreso sobre estas actividades a personal perteneciente al Departamento de Relaciones Industriales y Directivos del Sindicato, a la ciudad de Medellín, así como también personal perteneciente al Departamento de Prevención de Siniestros para que este personal, ya capacitado y con la asesoría del Consejo Colombiano de Seguridad, pueda implantar, de acuerdo a las características, objetivos y necesidades de esta Empresa, los programas de seguridad adecuados.

En lo referente a programas de salubridad, estas Empresas están afiliadas al Instituto Colombiano de Seguros Sociales, Seccional Bolívar, y cuenta para una mayor eficiencia en la prestación de los servicios con el funcionamiento de un dispensario médico ubicado en predios de la Superintendencia de Servicios Varios y en donde se presta atención diaria a los trabajadores en la especialidad de Medicina General, con un número de dos médicos, quienes en contrato con el I. C. S. S. atienden en seis horas médicas aproximadamente 30 trabajadores, dando como resultado un promedio de 500 pacientes mensuales; igualmente esta misma Entidad presta servicios de especialistas en sus diferentes áreas y atención a las esposas o compañeras reconocidas de los trabaja

dores en las especialidades de Ginecología y Obstetricia y atención pediátrica a los hijos hasta un año de edad.

6 - PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL

Las necesidades en materia de vivienda, salud, educación, capacitación, cultura, recreación, protección y ayuda familiar, deben ser atendidas por la oficina administradora de personal, y en especial por el Trabajador Social, mediante programas de fomento y promoción de tales servicios con el objeto de contribuir al equilibrio económico, social y anímico del funcionario y su familia.

El Departamento de Relaciones Industriales en su sección de Servicios al Personal, área en que se encuentra ubicada la oficina de Trabajo Social, teniendo en cuenta las necesidades y recursos existentes, a través de investigaciones realizadas, se detectó que dentro del personal de base existen actualmente 200 obreros analfabetos, así como -- también en un 80% las señoras o compañeras de estos, no aportan ningún tipo de ayuda al hogar por carecer de conocimientos en actividades que les permita, sin ausentarse de sus hogares, brindar ayuda al presupuesto familiar. Es así como se ha establecido cursos de capacitación, tanto a obreros como a sus señoras.

Hasta el momento se han realizado tres cursos de alfabetización a --

SP

grupos de trabajadores de diferentes secciones que componen las Empresas Públicas Municipales, y dos cursos de complementación, equivalente a un Tercer Año de Primaria. Para grupos de señoras se han organizado cursos de artesanía, juguetería y tejidos. Dentro de los programas educativos, a estos mismos grupos de señoras, se les ha organizado ciclos de conferencias sobre Planificación Familiar, Educación Sexual, Psicología Infantil, Nutrición y Dietética y Economía Doméstica.

7 - VACACIONES Y LICENCIAS

Debe proveerse un período de descanso anual, y derecho a licencia por enfermedad sin menoscabo del salario.

Al iniciar el año, el Departamento de Relaciones Industriales concreta un plan vacacional en donde se toma como factor determinante las necesidades que en materia de servicio requieren las Empresas. Este plan es coordinado con los diferentes jefes de Departamento y Secciones de las Empresas.

8 - SISTEMA DE RETIRO

Este sistema es valioso porque provee un medio digno para que los empleados que han llegado a la edad en que su rendimiento decae, pue

dan dejar el servicio con la debida proteccion económica.

Se tiene establecido que las personas que completen 20 años de servicios consecutivos y la edad requerida por la ley, se les asigne una pensión equivalente al 100% del salario y en otros aspectos el porcentaje ordenado por la ley.

El Trabajador Social colabora en este aspecto con el Departamento de Relaciones Industriales, ya que, a petición de éste, suministra los datos referentes a trabajadores en estas condiciones, porque la mayoría de veces son personas que por el factor salud no producen al ritmo exigido por la Empresa.

9 - SINDICALISMO

En la persona no relacionada con los sindicatos o las organizaciones gremiales de los trabajadores, el término de sindicato puede suscitar sentimientos desagradables. Es lamentable que las actividades habituales patrocinadas por las organizaciones laborales tengan connotaciones negativas. Los gremios se ven muchas veces forzados a recurrir a huelgas u otras tácticas de presión para obtener mejores condiciones de trabajo o remuneraciones para sus miembros. Pero, además, los sindicatos sirven a muchos otros propósitos y son parte integral de muchas industrias, como cualquiera de los otros departamentos.

Una de las funciones de mayor valor que cumplen entre los obreros - es la de promover las comunicaciones de obreros a directivos de la - Empresa. En los principios del sindicalismo, la huelga fue la técnica más generalmente aceptada para ganar posiciones. La actitud huelguística decreció a medida que los sindicatos lograban mayor madurez, que cambiaban las actitudes de los empleadores y que el grupo de afiliados a los gremios se hacía más estable. Cada vez con más frecuencia los sindicatos desarrollan sus actividades sin recurrir a las huelgas y utilizando nuevas técnicas. Por lo general prestando grandes servicios a la relación entre patronos y obreros. 1) Negocian convenios con las directivas de las empresas, salvaguardando así la remuneración y las condiciones de trabajo de los trabajadores y 2) Solucionan las cuestiones o disputas suscitadas por interpretaciones o acuerdos establecidos en los términos escritos de las convenciones.

El movimiento obrero vuelve a su punto de partida. El trabajador ha luchado por espacio de mucho tiempo, y el choque ha sido peligroso, pero ahora a los trabajadores no se les puede quitar su medio de vida sencillamente porque los patronos les sean adversos y porque aquellos deseen sindicarse. El trabajador ha conquistado otros derechos, como la protección en la vejez, protección contra represalias y, lo más importante y que es la base de todas las conquistas, el reconoci -

59

miento de que la conveniencia de ganarse su apoyo no interesa solamente al individuo, sino que también es el problema que tienen que afrontar y resolver favorablemente todas las sociedades organizadas, si han de sobrevivir.

El crecimiento en el tamaño de los sindicatos de trabajo ha creado problemas de administración y organización. Actualmente, los funcionarios sindicales deben, entre otras cosas, ser administradores efectivos y tener habilidad para predicar con precisión los cambios que afectarán a sus organizaciones.

Actualmente los sindicatos están confrontándose con nuevos problemas que deben resolver para sobrevivir. Conforme los sindicatos se hagan mayores, será más difícil para los funcionarios sindicales mantener el contacto con los miembros individuales, estimular el apoyo de la membresía y mantener en los miembros un sentimiento de identificación con el sindicato y sus metas. Las buenas relaciones entre el sindicato y la empresa deben ser alcanzadas mediante la cooperación mutua entre ella, la cual se basa en el reconocimiento de que cada uno tiene una misión que cumplir.

El Sindicato de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena fue fundado en el año de 1945, el 13 de junio, por iniciativa de un grupo de

trabajadores. La historia del Sindicato se divide en tres etapas:

- 1 - Desde su fundación se afilia a UTRABOL -Union de Trabajadores de Bolívar- durante un período de cinco años.
- 2 - Afiliación de este Sindicato a FENANSITRAP -Federación Nacional de Sindicatos de Servicios Públicos- cuyo objetivo era la reunión de todos los sindicatos de industria, razón por la cual se produjo el retiro de nuestro Sindicato de la UTRABOL. Estuvo bajo la tutela de esta Federación durante 10 años, hasta 1968, fecha en que estalló un conflicto colectivo entre la Empresa y el Sindicato, dando como resultado una huelga general de todos los trabajadores. El Ministerio del Trabajo declaró la huelga ilegal y canceló la Personería Jurídica de este Sindicato durante seis meses, trayendo como consecuencia el despido de la Directiva Sindical y de 280 trabajadores de base, aproximadamente. Fenansitrap no mostró deseo alguno de seguir asesorando a este Sindicato.
- 3 - Dentro de las actividades que ha desarrollado en beneficio de los trabajadores han logrado pactar convenciones colectivas de trabajo, y entre algunas de las conquistas logradas se encuentran la del aumento de salario de \$ 650.00 mensuales, lo que equivale a un salario diario de \$ 110.00; Prima Semestral de 15 días, incrementadas a 30 días de salario; Prima de Vacaciones equivalente a 10 días de sala-

rio; establecimiento de la Planta de Personal para garantizar el ascenso del personal, libre de influencias de distinto orden; adquisición de la sede para el Sindicato consistente en dos oficinas en el Edificio Comodoro, margen positivo de las relaciones obrero-patronales a través del diálogo constructivo que ha permitido mejorar los niveles de vida de los trabajadores sin perder el Sindicato su capacidad de lucha. En la actualidad el Sindicato cuenta con 785 afiliados. Las relaciones entre el Sindicato y la Oficina de Trabajo Social son positivas, ya que todos los casos que le son presentados por los trabajadores y que son de competencia de Trabajo Social, son enviados para su debida orientación, además, hay programas en los cuales se ha establecido la coordinación con esta oficina, tales como la adjudicación de becas, patrocinios SENA y adjudicación y reparto del tradicional aguinaldo navideño para los hijos de los trabajadores oficiales.

CAPITULO III

AREA DE INTERVENCION DEL TRABAJO SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES INDUSTRIALES DE LAS EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE CARTAGENA.

Alrededor de cada uno de los problemas humanos se desarrolla una red de servicios que la Empresa ofrece a los individuos y grupos por medio de profesionales y de programas organizados.

El Trabajo Social se mueve en cada una de las áreas de la actividad humana donde hay necesidad o disfunción social y por esto, relacionado con una amplia rama de problemas y fenómenos sociales.

Es por eso que siendo el Departamento de Relaciones Industriales el lugar en donde se ventila el mayor número de problemas y situaciones anómalas relacionadas con la conducta del personal que labora en la Empresa, lógicamente, es aquí en donde el profesional de Trabajo Social tiene mayor intervención, ya que éste es el elemento coadyuvante en el desarrollo integral del trabajador.

En el caso específico de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, el Trabajador Social depende en forma directa de este Departamento, colaborando en el desarrollo de programas cuyas me -

tas conllevan a la realización del trabajador, tanto en su medio ambiente familiar, como en el laboral, incluyendo estos programas áreas educativas, culturales, recreativas y sociales.

1 - OBJETIVOS ESPECIFICOS

El trabajador social trata de ayudar a obreros y empleados a alcanzar el funcionamiento social adecuado en su medio de trabajo, en su familia y en la sociedad. Para lograr este objetivo general de funcionamiento social, el Trabajador Social se propone los siguientes objetivos específicos.

- a) De rehabilitación y adaptación, es decir, ayuda a los trabajadores a identificar, resolver o aminorarles problemas que surgen entre el desequilibrio entre ellos y su ambiente laboral o familiar para conseguir su integración satisfactoria a la comunidad laboral. Los problemas que se le presentan al trabajador en el ambiente laboral pueden ser físicos como los de salud, disminución de su capacidad de trabajo e inhabilidad parcial, emocionales como los trastornos de la personalidad; desadaptación al trabajo manifestada en fatiga, aburrimiento, actitudes negativas hacia su tarea, inestabilidad, cambios de normas en la Empresa o cambios de puesto. Sociales como los problemas de relación con jefes o con los otros miembros de su grupo de trabajo.

En íntima relación con estos problemas se encuentran los desequilibrios del trabajador en su ambiente familiar; problemas de relación con los miembros del hogar, desajuste entre la carga familiar y los ingresos económicos, lo que impide el normal desarrollo de la familia con sus consecuentes problemas de salud, educación, vivienda, alimentación, vestido etc.

b) Descubrir recursos, ayuda al trabajador a utilizar sus potencialidades individuales para satisfacer normalmente las necesidades físicas, emocionales, intelectuales y espirituales en el uso adecuado de los recursos sociales que les ofrece la Empresa y la comunidad. En esta área se encuentran las cooperativas, los recursos de vivienda, organizaciones de salud, escuelas, institutos de capacitación, bibliotecas, programas de seguridad industrial, etc. El Trabajador Social debe, además, tener responsabilidad en cuanto a la participación en la creación, mejoramiento, ampliación y coordinación de los recursos de la Empresa, como fuentes de desarrollo social de los trabajadores.

2 - PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL

El bienestar del empleado también empezó a ser asunto de atención al principio de este siglo y el puesto de Trabajador Social -- fue establecido en ciertas empresas, aproximadamente en este tiempo. Independientemente de los motivos, la creación del puesto de Trabajador Social representó uno de los principios del Departamento de Personal, el cual actualmente está relacionado con asuntos -- tales como facilidades culturales, educacionales o recreativos y -- con ayuda financiera, médica de construcción de casas y de otros -- tipos.

Teniendo en cuenta que el objetivo básico de los programas de bienestar social es el de procurar la realización integral del trabajador dentro del marco empresarial y su ambiente familiar, esta Empresa ha creado diversos programas, como educación, capacitación del propio trabajador y su cónyuge, adecuada administración doméstica, adquisición de casa propia y muchos otros, que conllevan a la realización de este objetivo primordial. El Trabajador Social realiza previamente investigaciones tendientes a conocer las necesidades reales y sentidas por los trabajadores y su familia, para poder dar interpretación a otras necesidades en forma adecuada.

Para el logro de este objetivo el Trabajador Social debe contar con una oficina propia para realizar las entrevistas individuales y que de seguridad para la conservación del secreto profesional; -- coordinar con la Gerencia y demás departamentos o secciones de la Empresa y gozar del material necesario como papelería, materia prima destinada a las labores manuales de los grupos de actividades, instrumentos, etc.

2.1 - RECREACION

La recreación es cada vez más importante e indispensable en la vida y se halla ligada íntimamente a las funciones del hombre normal. Es la autoexpresión humana llevada a cabo por sí sola. Es la necesidad de hacerse para sentir la satisfacción simultánea que predispone al ánimo para escuchar, comprender, reaccionar y seguir al dirigente u orientador del grupo. Es la terapia más positiva para alcanzar una meta. Dentro de estos programas de recreación el Trabajador Social organiza equipos deportivos, concursos, etc., grupos a los cuales se les debe observar la dinámica que desarrollan.

El hecho de que muchas compañías tengan un programa recreativo es cierta indicación de la conveniencia y la necesidad general-

de éstos. Sin embargo, la extensión del programa y los tipos específicos de recreación deberán determinarse considerablemente por los deseos expresados por los empleados. El Trabajador Social en conjunto con la administración no deberá crear un programa recreativo elaborado sólo para encontrar que las necesidades recreativas de los empleados se ha satisfecho en otras formas. Una vez que los empleados han indicado su interés en tipos específicos de recreación, el Trabajador Social debe estimularlos y la administración dará impulso y ayuda para trabajar los detalles.

Muchas empresas ofrecen programas de tipo deportivo, mediante el cual el personal puede participar voluntariamente. Muchas funciones sociales son para empleados, esposas y familias completas; en esto incluimos los bailes y otros sucesos familiares que dan la oportunidad de fomentar y fortalecer las relaciones interpersonales. En el caso de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, están organizados equipos deportivos que por su antigüedad funcionan por sí solos, integrados por personal ejecutivo y personal de base. Se resaltan hechos de tipo social ocurridos en el seno de las familias, se organizan despedidas en casos de traslados, retiros voluntarios, etc.

68

2.2 - CULTURA

En otro aspecto que se atiende mediante el cual se crean o patrocinan programas relacionados con las artes, el teatro y la música. Este tipo de proyectos contribuye a aumentar en grado sumo la riqueza, la belleza y el goce de la vida. Estos proyectos brindan a los miembros de las organizaciones la oportunidad de conocer, planificar y desarrollar sus aptitudes creadoras.

El aspecto cultural es también motivo de preocupación de las directivas de estas Empresas y es así que con el objeto de brindarle al trabajador conocimientos sobre teatro, cine, danzas, etc. se organizó el Teatro Estudio de las Empresas Públicas Municipales dirigido por el señor Alberto Sierra, quienha organizado un vasto programa en el que participan trabajadores de todas las secciones de estas Empresas. El auge alcanzado por este grupo ha sido tal que ha participado en festivales de teatro y danzas organizados por otras instituciones de la ciudad de Cartagena y de municipios circunvecinos, igualmente en festivales realizados por colegios y escuelas de la ciudad. Igualmente se celebran, dentro de los programas de cultura, semanas culturales que abarcan diversos programas que conllevan al sano esparcimiento y educación de la clase trabajadora.

El movimiento cultural de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena fue creado con el ánimo de fomentar un ambiente de unidad cultural que permita elevar, entre sus empleados, su propio nivel intelectual en medio de circunstancias recreativas y de sano esparcimiento, logrando en esta forma retraer al trabajador de las presiones psíquicas, propias del trabajo cotidiano y mejorar así, no sólo la capacidad de trabajo a quienes sirven a la ciudad, sino aumentar a la vez la prestación de servicios a nuestra Cartagena de Indias.

El movimiento cultural está dirigido por el escritor Alberto Sierra, quien ha venido trabajando árdamente para hacer aflorar, con sus conocimientos, aptitudes quizá innatas dentro de aquellos que toman parte, no sólo con el afán de mejorar sus conocimientos, sino también con el deseo de ofrecer algo importante en honor al trabajo de nuestras gentes. Además el Movimiento Cultural se ha convertido en la mayor fuerza de divulgación de la cultura en toda la Costa Atlántica.

BALANCE DE ACTIVIDADES EN 1975:

Obras puestas en escena por el Teatro Estudio de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena:

EL ANIVERSARIO . De Anton Chejov

MISA PARA EL TIEMPO FUTURO. De Alberto Sierra

PROMETEO ENCADENADO. de Esquillo

EDIPO REY. De Sófocles

HAMLET. De William Shakespeare

OTELO. De William Shakespeare

MACBETE. De William Shakespeare

CASA DE MUÑECAS. De Enrique Ibsen

LUZ, AHORCADOS Y CENIZAS. De Alberto Sierra

IMAGENES DESDE EL SUBTERRANO. De Alberto Sierra

ANTE LA LEY. De Franz Kafka

JAULAS DEL SOL - Creación colectiva

En preparación:

ELECTRA. De Sófocles

EL GRITO DE CARTAGENA. De Juan Zapata Olivella

LOS ENFERMOS DEL SEGUROLA. De Juan C. Arango Alvarez

NARANJA MECANICA . De Anthony Burgess

EL MITO. De Alberto Sierra

Teatro Infantil:

Existe un grupo de Teatro Infantil formado por los hijos de los em

pleados de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena.

Montaje:

LA FERIA DE LOS MUÑECOS

En preparación:

ALICIA EN EL PAIS DE LAS MARAVILLAS

EL SUBMARINO AMARILLO

El Ballet "Cartagena de Indias" de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena está dividido en tres secciones: Ballet Folclórico, Ballet Clásico y Ballet Moderno.

Montaje en 1975:

Ballet Folclórico: "ESTAMPA NEGRA" (Los amores escandalosos de Josefa Matías y Manuelito Barrios).

Ballet Folclórico: "A MI CIUDAD NATIVA" (Homenaje al Poeta cartagenero Luis C. López, al cumplirse 25 años de su muerte).

En preparación:

BALLET APOCALIPSIS - Homenaje al Poeta Español Federico Gar

cía Lorca.

Ballet Moderno: "AULLIDO"

ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL MOVIMIENTO CULTURAL DE LAS EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE CARTAGENA

ENERO - Del 20 al 24 - 1975 - CICLO TEATRAL CADES, realizado en la sede la Sociedad de Arquitectos e Ingenieros de Bolívar. Se presentaron ocho obras teatrales; Alberto Sierra dictó una serie de conferencias sobre el arte escénico, se realizaron debates sobre las obras presentadas. Coordinaron el Ciclo: Doña Aurita de Santos y doña Marlene Cabralles, Directora y Coordinadora Cultural de Cades, respectivamente.

FEBRERO - Presentación del Teatro Estudio EE. PP. MM. en el Edificio Sede, La Matuna.

1.º de MAYO - Homenaje a todos los trabajadores del mundo, presentación de un espectáculo cultural, teatro, danza, concursos, recitales, música, conferencias. Estreno de la obra "LUZ, AHORCADOS Y CENIZAS" y la escenificación de 15 episodios elogiando los oficios que realizan los empleados de las EE. PP. MM. Estreno del Ballet --

"Cartagena de Indias" con la Estampa Negra.

- 23 de MAYO - Presentación del Teatro Estudio y el Ballet "Cartagena de Indias" en el barrio Blas de Lezo.
- 6 de JUNIO - Presentación del Grupo Teatral y Ballet "Cartagena de Indias" en el barrio San Fernando.
- 20 de JUNIO - Presentación del Teatro Estudio y Ballet "Cartagena de Indias" en la Terraza Cultural EE. PP. MM. edificio sede La Matuna.
- 28 de JUNIO - Presentación del Teatro Estudio y Ballet "Cartagena de Indias" en el barrio San Pedro.
- 7 al 11 JULIO - Alberto Sierra dicta un curso de Arte Dramático a los empleados de las EE. PP. MM. y público interesado, sin costo alguno, en el edificio sede, La Matuna.
- 26 de JULIO - Presentación del Teatro Estudio y Ballet "Cartagena de Indias" en el Municipio de Arenal (Bolívar), - conferencia de Alberto Sierra. Debate público sobre arte. Invitación del Club Cultural de Arenal.
- AGOSTO 11 al 16 - Realización de la I. SEMANA DEL ARTE CINEMATOGRAFICO. Presentación de 16 grandes películas en conmemoración de los 80 años de existen -

cia del cinematógrafo. Alberto Sierra además de hacer la presentación de cada uno de los 16-films exhibidos, dictó un curso especial de cinematografía a los empleados de las EE. PP. - MM.

SEPTIEMBRE 6 - Presentación del Grupo Teatral y Ballet EE. PP. MM. en el Colegio Americano de Cartagena.

SEPTIEMBRE 8 - Presentación del Teatro Estudio y Ballet EE. PP. MM. en el Barrio de Ternera.

SEPT 15 al 19 - Festival de Teatro en el Colegio Fernández Baena, participación del Grupo Teatral y Ballet de las EE. PP. MM.

Septiembre 26 - Presentación del Teatro Estudio y Ballet en el Colegio León XIII.

SEPTIEMBRE 30 - Presentación del Teatro Estudio y Ballet en el Municipio de El Carmen de Bolívar, invitados por la Liga de Padres de Familia.

OCTUBRE 4 - Presentación del Grupo Teatral y Ballet en el Barrio San Francisco.

OCTUBRE 8 - Presentación del Teatro Estudio y Ballet en la Universidad Libre.

- OCTUBRE 9 - Presentación del Grupo Teatral y Ballet en la -
Superintendencia de Servicios Varios de las EE.
PP.MM. Programa Cultural para los obreros de
esa dependencia. Recitales poéticos, conferencias,
presentación de obras teatrales, ballet, música y -
conferencias.
- OCTUBRE 16 - Gran Programa Cultural en homenaje a los empleados
de la Estación de Bomberos de Bocagrande, -
recitales poéticos, conferencias, ballet, obras teatrales.
- OCTUBRE 23 - Gran Programa Cultural en homenaje a los empleados
de la Estación de Bomberos de El Bosque, re-
citales poéticos, conferencias, música, obras tea-
trales, ballet.
- OCTUBRE 30 - Gran Programa Cultural en la Planta de Filtro, -
en homenaje a los empleados de esta dependencia.
Recitales poéticos, conferencias, música, obras -
teatrales, ballet.
- NOVIEMBRE 1: - Presentación del Grupo Teatral y Ballet EE. PP. -
MM. en el Teatro Cartagena, programa especial -
del Apostolado de la Máquina.

NOVIEMBRE 8 - Participación del Ballet Cartagena de Indias en el Club Naval para la Televisora Nacional.

NOVIEMBRE - 15- Presentación del Ballet y Grupo Teatral EE. PP. - MM. en los actos culturales con motivo del Bicentenario de fundación de la ciudad de Sincé (Departamento de Sucre) cinco presentaciones en ese Departamento.

NOVIEMBRE -29- Participación del Grupo Teatral y Ballet en la sesión solemne del Colegio Americano, Teatro - Cartagena.

DICIEMBRE 15 al 18 - Celebración de la II SEMANA CULTURAL EE. PP. MM. Presentación de 8 obras teatrales, ballet, con el Ballet Folklórico "A MI CIUDAD NATIVA", homenaje a Luis C. López al cumplirse 25 años de su muerte. Realización del II Festival de la Canción EE. PP. MM. Recitales poéticos, música, conferencias. Entrega de Premios.

Enero de 1976;

Del 19 al 22 - Realización del III CICLO TEATRAL "CADES", en

la Sociedad de Ingenieros y Arquitectos de Bolívar.
Presentación de 8 obras teatrales y Ballet Cartagena
de Indias de las EE. PP. MM.

Febrero de 1976:

Presentación del Teatro Estudio y Ballet Cartagena
de Indias en San Andrés (Islas) invitados por la Ca -
sa de la Cultura, Radioteatro y Emisora Morgan.

Dr. ARGEMIRO BERMUDEZ	-	Gerente
Dr. JULIO VARELA ESCUDERO	-	Coordinador
Sr. ALBERTO SIERRA	-	Director Ejecutivo
Dña. AMIRA MENDOZA DE FIGUEROA -		Secretaría

2.3 - VIVIENDA

La necesidad de vivienda como factor de desarrollo del trabajador, ha motivado a las Empresas a establecer programas que satisfagan esta necesidad. Es así como existiendo en nuestro medio - el recurso del Instituto de Crédito Territorial, el Trabajador Social que labora en las Empresas Públicas Municipales establece programas coordinados con dicha entidad. Estos programas requieren una técnica especializada de trabajo que sintetizada puede dividirse en:

- a) Investigación sobre condiciones de vivienda, aspecto familiar, - económico y social.
- b) Motivación para hacerles conscientes de la necesidad de hogar - propio, si está en condiciones de adquirirla.
- c) Organización de la comunidad en asocio con el equipo de Trabajadores Sociales del I. C. T , para establecer buenas relaciones vecinales, responsabilizarles de la obligación adquirida y despertarles el interés de mejorar y conservar su casa, sus calles y - su barrio.

2.4 - ARTESANIAS

Incrementar la artesanía en los hogares de los obreros, significa crear una fuente de ingreso y de ayuda, que soluciona en parte el ingreso económico del hogar. Los capacita para que superen problemas económicos futuros en caso de desempleo o de inhabilidad parcial.

El Trabajador Social, teniendo en cuenta las facilidades de la Empresa, debe procurar que ésta de al trabajador mayores medios y - más amplios márgenes de tiempo para que se instruya y se ponga - al día en su formación. A través de los grupos artesanales el Trabajador Social logra sus propósitos de enseñanza contando con per-

sonal especializado para ello. Siguiendo el proceso de grupo, muchas veces obtiene cambio de actitudes negativas y una mayor interacción entre el grupo laboral.

2.5 - CAPACITACION

A través de la capacitación se desarrollan las potencialidades del individuo para lograr que éste satisfaga gran parte de sus necesidades físicas y económicas de su hogar. Muchas veces el individuo trabajador se siente frustrado por no haber podido desarrollar sus aptitudes o tener una capacitación técnica adecuada. Es por esto que el Trabajador Social Laboral mantiene coordinación con agencias especializadas que puedan contribuir a lograr o superar su nivel educacional.

Las Empresas Públicas Municipales, por medio de su Trabajadora Social, solicita al SENA se le incluya dentro de su programación para capacitar cierto número de obreros en las especialidades de su competencia, convirtiéndose de esta manera en alumno trabajador. Igualmente coordina con la Escuela Superior de Administración Pública cursos tendientes a elevar el nivel intelectual de sus empleados. La Trabajadora Social también coordina con el Instituto de Capacitación y Asesoría Técnica para que igualmente los empleados -

80

de nivel medio y elevado gozan de las oportunidades de aumentar su estatus intelectual en el puesto que desempeña.

La Empresa también mantiene programas de especialización a nivel ejecutivo con organismos internacionales como la OEA y la ONU.

2.6 - EDUCACION

Hasta hace poco se consideraba el problema de la educación de los trabajadores como asunto ajeno a la Empresa, al Estado y la Fuerza Armada porque, incluso muchos gerentes afirmaban enfáticamente refiriéndose a la empresa: "Este es un centro de trabajo, no de escuela".

Este punto es rechazado ahora desde el punto de vista de la administración concebida como integración entre conocimiento y acción. Se considera que no puede haber administración eficaz e inteligente si la dirección no lleva a cabo constantemente para todos los niveles, incluso ella misma, un proceso de educación entendida como adquisición de nuevos conocimientos, nuevas experiencias, nuevos métodos, nuevas maneras de plantear problemas, desarrollo de nuevas aptitudes y procedimientos más racionales y flexibles. Todo trabajo debe posibilitar este progreso constante del personal humano en sus habilidades mentales y capacidades

cognocitivas. La moderna administración es imposible de ser llevada a cabo por mentes rígidas, estereotipadas, rutinizadas, opuestas al esfuerzo de autoeducarse y dar educación a todo el personal.

Las empresas más eficientes son aquellas cuya gerencia dedica tiempo al problema de la educación, capacitación y adiestramiento de su personal a todos los niveles.

La educación debe entenderse como premeditada creación de condiciones en el ambiente físico y social que permite al sujeto llevar a cabo por sí mismo experiencias que le enseñan, en el flujo de la interacción, los verdaderos perfiles de los problemas y de los hechos que enfrenta su trabajo cotidiano.

La educación del personal debe ser planeada cuidadosamente por el jefe del Departamento de Relaciones Industriales y el Trabajador Social. En todos los casos el gerente debe conocer de cerca todos los planes de adiestramiento de obreros, empleados y ejecutivos.

En el desarrollo y ejecución de un programa completo educacional, la Empresa debe determinar la política a seguir, planificándolo, asesorándose del personal didáctico necesario y bajo la orientación del Trabajador Social. El inteligente planeamiento de las soluciones de esta necesidad elimina las causas de climas de tensión, de inte-

racciones motivadas por la envidia y el resentimiento. Tal veneno psicológico en las relaciones humanas de la empresa, mata la ilusión, la espontaneidad en el trabajo, el deseo de superación, creando antagonismos que destruyen la unidad de la empresa.

Esta planeación debe proyectarse, para resultados óptimos, a la familia del trabajador, es por eso que el Trabajador Social dentro de esa programación involucra ciclos de conferencias que abarcan temas como:

- a) Planificación Familiar
- b) Educación Sexual
- c) Problemas de adolescentes
- d) Economía doméstica
- e) Drogadicción
- f) Nutrición
- g) Alfabetización

3 - TECNICAS ESPECIFICAS

El campo laboral es un terreno apropiado para la práctica de los métodos básicos del Trabajo Social. El Trabajador Social utiliza sus técnicas específicas que son:

- 1 - La investigación social mediante la cual se conocen proble-

mas , se descubren recursos y se planea soluciones.

- 2 - El Trabajo Social de Caso es el método más usado en este campo, y mediante el cual el Trabajador Social facilita la interacción entre el cliente-trabajador y su ambiente laboral y social, reflejan dos efectos positivos de unos sobre los otros. El Trabajador Social utiliza todas sus técnicas, pero, especialmente, es frecuente el uso de la investigación a fin de determinar las condiciones de vida de los trabajadores, la utilización de los recursos disponibles y modificación de las fuerzas ambientales que operan sobre el trabajador.
- 3 - El Trabajo Social de Grupo presta su concurso en la empresa con objetivos específicos como experiencia para aprender a participar activamente en la vida laboral, desarrollo de líderes como medio de enriquecimiento de la personalidad de los miembros trabajadores a través de grupos sociales.
- 4 - La organización de la comunidad, también tiene su lugar en la empresa, ya que ésta es considerada como una comunidad humana con intereses y necesidades comunes, deben ser evaluados ya que ello es el termómetro que indica con precisión la efectividad de las obras realizadas. Es importante que el -

Trabajador Social rinda un informe mensual a la gerencia con copia al Departamento de Relaciones Industriales de los programas realizados, los cambios obtenidos, las limitaciones de los Programas y las sugerencias necesarias para mejores resultados.

Ejemplos de organización de la comunidad laboral, son las Cooperativas, las bibliotecas, representaciones teatrales, agasajos, concursos y muchas otras actividades que superen un espíritu mancomundo de ayuda mutua de responsabilidad recíproca y de esfuerzo conjunto inteligentes y ordenados.

4 - ESTIMULOS E INCENTIVOS EN EL TRABAJO

Toda conducta tiene como causa generadora una fuerza emotiva que en términos psicológicos se denomina motivación. La motivación corresponde a su vez a las tensiones síquicas, las cuales encuentran su correlato en el mundo circundante, como objetivos que guían la acción. Estos objetivos son los que denominamos incentivos, que se ofrecen al hombre como justificación de su esfuerzo.

Correspondiendo los incentivos a las tensiones psicológicas, su naturaleza debe ser variada. Claro está que son las tensiones vitales --

las que ocupan un lugar predominante dentro de las necesidades del hombre y quizá la primera razón para trabajar dentro de una empresa es la remuneración. De ahí la importancia que la empresa da a la seguridad social, entendiéndolo por esto el logro de su bienestar material. Sin embargo, satisfechas estas necesidades vitales, la conducta se mueve sobre la base de otra escala de valores diferentes, de mayor importancia que las anteriores, por ejemplo: el deseo de superación; hay que concientizar al individuo de que el trabajo es el medio de lograr su superación y es aquí donde juega un papel importante el manejo de personal y el profesional de trabajo social, por su preocupación por los trabajadores como seres humanos, por lograr la participación de éstos en los grupos, por el cambio de actitudes, etc.

Aunque parezca desconcertante, no existe la voluntad, sino la motivación. La conducta del hombre es producto de sus necesidades; éste, urgido por ellas, trata de satisfacerlas haciendo algo que elimine tales necesidades produciéndole alegría. Lo que satisface su necesidad se llama incentivo. Si éste se adapta perfectamente a la índole de la necesidad, tenemos la motivación. El incentivo no es adaptable a la índole de la necesidad, la persona se desmotiva y pierde tal interés. Las necesidades básicas que incitan al hombre a la

acción son: el sentido de la propia importancia, todo mundo ante - su propia conciencia se siente importante, quiere destacarse en su grupo, necesita ser estimulado, ser aplaudido y felicitado. La seguridad es otra necesidad básica del hombre, ya que la falta de ella produce baja de la moral en el trabajo, con el consiguiente perjuicio para la empresa y el individuo mismo. La participación en aficiones e iniciativas de su propio trabajo. El reconocimiento, es decir, que se reconozca su labor, destacar su habilidad, etc.

Las iniciativas pueden ser positivas, como los premios, ascensos, felicitaciones, aumento de salario, etc.; negativas como las sanciones y castigos, las cuales consiguen un mejoramiento de la conducta, puesto que inspira temor, pero ocasiona resentimiento y rebeldía en la víctima.

Como ya dijimos anteriormente, el incentivo debe estar relacionado con la necesidad; debe ser lógico, o sea asequible a las posibilidades del sujeto; debe ser válido, para ello se tendrá en cuenta la calidad del esfuerzo y la dignidad de la persona, y las becas estudiantiles para trabajar e hijos, la perspectiva de una vivienda etc.

El Trabajador Social de empresa trata que la directiva de ésta se haga consciente de este aspecto importante para que así aproveche-

al máximo el potencial humano, porque aún faltando estudios académicos, puede un individuo altamente motivado por las responsabilidades que se le confieran y los incentivos que legítimamente puedan satisfacer sus múltiples aspiraciones, dar un gran rendimiento en sus labores, llenando los vacíos de su formación profesional.

5 - COMUNICACION E INTERACCION

Los motivos y las emociones son ejemplos de interacción, también lo es la relación entre la cultura y la personalidad y el desempeño de diversas funciones representativas que la comunidad asigna a sus miembros. La comunicación es la conducta que produce un intercambio de significados ejemplos: las palabras, las expresiones del rostro, la cartelera, las reuniones de personal, que transmiten sentimientos, hechos e ideas a otra persona, con el fin de influir en su conducta y obtener comprensión, aceptación y acción positiva. La comunicación debe ser recíproca, es decir, que se ofrezcan ideas, - promover la discusión y la interacción.

Por medio de la comunicación conocemos la interacción entre las personas en que se agrupa, las situaciones interpersonales, es decir, de persona a persona, comprender sus actitudes nos enteramos

de las cosas que conoce y los factores que afectan el comportamiento de los otros y de nosotros mismos.

Siendo el Trabajador Social agente de cambio, debe conocer todo lo relacionado con la comunicación, sus objetivos, cómo se puede establecer para obtener resultados positivos. A través de las reuniones de grupo el Trabajador Social puede lograr el cambio en una actitud o actitudes y establecer relaciones adecuadas con el grupo, entender los canales existentes de comunicación cuyo mensaje debe ser compatible con los valores existentes y los intereses del grupo.

El Trabajador Social debe llenar el vacío que se abre entre la dirección que formula la política y la fuerza trabajadora, para esto debe tener conciencia de tres factores: a) Las necesidades y política de la empresa; b) Los intereses de los trabajadores, y, c) Sus propósitos y metas.

El cambio se produce teniendo en cuenta las relaciones sociales, la posición de la persona dentro de su estructura, los contactos personales, etc., a través de la comunicación, junto con la habilidad de escuchar.

El Trabajador Social, en las Empresas Públicas, ha ido creando mecanismos de adaptación dentro del núcleo de trabajadores, utilizando

técnicas específicas de Trabajo Social, Frecuentemente el trabajador con conflictos tiende a aislarse, siente temor de exponer sus problemas a su jefe inmediato y es el profesional de Trabajo Social quien a través de entrevistas logra la comunicación entre ambos y la participación recíproca en la solución del problema. Igualmente, a través de la integración y dinámica de grupo, se trata de interrelacionar a los trabajadores para que los comportamientos y actitudes sean positivos, proyectándolos no sólo a la Empresa, sino a la familia.

A pesar de existir un órgano informativo interno, es en un 80% desconocidos los logros obtenidos en los distintos departamentos y a las limitaciones para realizar sus labores. -

En la medida en que quien dirige la interacción humana se expresa es entendido, es posible el acto administrativo. Sin comunicación no hay administración. El fenómeno de la interacción humana que converge organizadamente hacia la realización de una finalidad que satisfice necesidades o deseos colectivos, está hecho de procesos comunicativos. La comunicación es forma inteligente de interacción humana. - En virtud de ellas los hombres intercambian significados, valores y actitudes. Quienes dirigen deben mantener abiertos canales de doble vía para enviar y recibir información a fin de que el personal sepa to

do aquello que debe saber respecto a lo que les interesa virtualmente y no surja en ellos la inseguridad o la desconfianza.

Aparte de todo esto, es menester descubrir y romper cualquier tipo de barreras a la comunicación. Sea de índole física o psicológica. Quienes están resentidos contra el medio ambiente que les rodea como - sufrir enfermedades o tener condiciones de vida bajísima, etc., adoptan actitudes negativas hacia todo contacto interpersonal y tienen un sentimiento de rechazo y rebeldía a toda norma de autoridad. Esto - obstaculiza la comunicación interpersonal de manera definitiva. Procurar el máximo grado de satisfacción de las necesidades físicas y espirituales de quienes integran el grupo y de sus legítimas expectativas y tengan barreras que impidan la comprensión, la aceptación en el cumplimiento de las órdenes o trabajos que se disponen.

6 - RELACIONES HUMANAS

Entendemos por Relaciones Humanas como situaciones en las que individuos o grupos hacen mutuamente la satisfacción de necesidades. La empresa moderna es complicada social y tecnológicamente; tan -- complicada que todos, desde el presidente o director hacia abajo, requieren la ayuda de otras personas para la consecución de sus objetivos.

91

En todas las Relaciones Humanas existe variación y cambio, las soluciones son dinámicas, no estáticas. A través de estas relaciones - influimos y modificamos la conducta del otro como medio de satisfacer las propias necesidades.

Las relaciones humanas varían en la medida en que las reglas de -- comportamiento estén claramente especificadas y la corrección colectiva es a menudo la norma que regula las relaciones entre sindicato y empresa)PSICOLOGIA GREMIAL - H-J. Leavitt).

Es necesario y valioso el conocimiento de la acción humana y de la - interacción en sus diferentes formas y manifestaciones. La aplicación de conocimientos científicos de la dinámica de la interacción - humana, individual y colectiva, de las causas de la tensión social, - podrán contribuir al control de la conducta individual y colectiva - en sentido positivo, favoreciendo la libertad e impidiendo la opresión.

Cuando hay conflicto entre las acciones e interacciones se produce una crisis en las relaciones humanas. Para resolver esta crisis hay que estudiarlas teniendo en cuenta los distintos factores que la determinan. (PRINCIPIO DE LAS RELACIONES SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS - Antonio Pinilla).

Las relaciones humanas tienen su cimiento en la convivencia de los individuos, esta convivencia trae consigo la comprensión, ya que a través de ella se entienden las actitudes humanas.

Toda empresa exige un trabajo en equipo, cuyos elementos se comunican por partida doble, es decir, de director a obreros, y de éstos a él, siguiendo un conducto regular. Es por esta comunicación que un gerente se entera y trata de solucionar las necesidades técnicas y humanas, aunque esta última no tenga relación directa con la empresa. Este último canal es el que se utiliza para la aplicación de los principios de las relaciones humanas. El concepto de que la empresa no tenía que guardar relación con las vidas privadas de sus componentes ha desaparecido, Se ha podido demostrar que la empresa continúa ejerciendo su influjo en el hogar de cada uno de sus trabajadores, y por consiguiente que la vida en los hogares se refleja en el mejor o peor rendimiento laboral. Por ello, conviene conocer el problema que lo aqueja para ayudarlo a solucionarlo, consiguiendo que el beneficiado se sienta satisfecho, que, desaparecidas las causas que lo preocupaban, rinda más en el trabajo y, tercero, que su trabajo sea apreciado en lo que vale, que se le considere necesario. El Trabajador Social, persona especializada en relaciones humanas, es capaz de comprender la razón que tienen los

demás en sus quejas, es capás de encauzarlas y hacerles ver con -- claridad a los superiores. Por estas razones, muchas empresas han visto la necesidad de involucrar en sus nóminas a estos profesiona -- les, porque se ha llegado a la convicción de lo esencial que es elimi -- nar las causas de antirrelación humana, ya que cualquier cosa que -- se haga en beneficio del trabajador tendrá una réplica favorable. pa -- ra la empresa.

Existe una serie de factores que producen insatisfacción en el grupo trabajador que vive del fruto de su trabajo. Ej.: El despotismo, la -- desorganización, falta de estímulos, salarios, que sea suficiente pa -- ra cubrir las necesidades básicas como manutención, vivienda, edu -- cación de hijos, etc., seguridad en el empleo, implementos de traba -- jo en mal estado, rivalidades y otras. Todas estas situaciones deben evitarse, pero si son inevitables, el Trabajador Social debe interve -- nir, tratando de solucionarlos mediante la aplicación de sus técni -- cas, organizando programas que conlleven a su solución, concienti -- zando al superior jerárquico que dichos programas pueden ser una -- solución a tales situaciones.

Compete al Trabajador Social también los casos que se presenten -- de incumplimiento de órdenes por trastorno síquico, o que por su o --

rígen constituye un verdadero caso de inadaptación al trabajo, el problema moral que pesa sobre la persona que lo padece, y el problema familiar que redundan fuertemente en el rendimiento del trabajador.

Resumiendo, las relaciones humanas abarcan las actividades y relaciones resultantes de la interacción de dos o más personas. En el caso de una empresa, las relaciones humanas abarcan las actividades y relaciones resultantes de la interacción de dos o más personas. En el caso de una empresa, las relaciones humanas se refieren a la razón por la cual la gente obra de determinada manera y al grado de motivación que tiene. El conocimiento y la comprensión de las relaciones humanas son esenciales para el gerente de una empresa, si se quiere que organice con éxito las actividades a fin de alcanzar las finalidades y objetivos de esa misma empresa.

CAPITULO IV

ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL EN LAS EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE CARTAGENA

INTRODUCCION:

Las Empresas Públicas Municipales de Cartagena es un instituto des centralizado, en el cual el Trabajo Social dirige sus objetivos hacia el bienestar social de los empleados de la Empresa.

El Trabajador Social ha visto la necesidad de involucrar en sus programas sociales a la familia del trabajador, ya que a través de estudios realizados sobre este tema, se obtuvo como resultado que es éste un aspecto en la vida laboral del trabajador que no se puede menospreciar porque las relaciones familiares repercuten en el rendimiento de éste en la Empresa. En la actualidad los programas organizados por el Trabajador Social obedecieron a necesidades sentidas por los empleados, pero no hubo un estudio investigativo de ellas, debido al numeroso grupo de empleados y al escaso o mínimo número de profesionales de Trabajo Social. Técnicas de Investigación Social. Solamente con la organización de un Departamento de Trabajo Social o, por lo menos, con un mayor número de estos

profesionales se podría estudiar y planear en base a una investigación de necesidades.

JUSTIFICACION PARA CREAR EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO - SOCIAL.

Justificaría la creación del Departamento de Trabajo Social en las Empresas Públicas Municipales de Cartagena la complejidad de situaciones conflictivas que se originan de los siguientes factores:

- a) Las diferencias educativas, sociales y culturales
- b) La interacción, ya que por su organización administrativa las Empresas en sus diferentes secciones las cubre gran número de personal, y
- c) Las necesidades no satisfechas de los trabajadores, por parte de la Empresa.

De estas situaciones, una vez estudiadas, analizadas y planificadas, se derivaría un amplio programa de bienestar social, que en la actualidad es muy restringido, ya que las Empresas Públicas Municipales de Cartagena cuentan en su planta de personal con una sola Trabajadora Social y es necesario, para poder absolverlas, el concurso de un equipo interdisciplinario de profesionales.

97

IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL.

Ningún Trabajador Social puede alcanzar buen éxito en su trabajo si no tiene una organización competente. El éxito depende de la capacidad del Trabajador Social, de la ubicación en programas específicos y que a través de ellos logre los objetivos evitando la disfunción de acción.

Si dentro de la Empresa hay un Departamento de Trabajo Social, el Jefe de este Departamento puede encauzar las aptitudes y las energías humanas hacia una acción efectiva.

Con un equipo de Trabajadoras Sociales y demás integrantes del Departamento, dirigidos con eficacia, hará posible la obtención de mejores resultados en las metas trazadas por el Departamento y por cada uno de ellos; porque se organizan los esfuerzos humanos, permite agrupar sucesos aparentemente aislados con el informe de hechos o suposiciones que, al relacionarse entre sí, adquieren significado. Esta relación permite afrontar el problema de inmediato, señala posibles dificultades, y dicta las mejores soluciones.

En realidad, el trabajo de un departamento es el de enfrentarse a problemas y resolverlos. De esta manera es como adquiere calidad y se supera porque al unir los conocimientos generales y la ex

perencia, se decide cuál es la solución más rápida, eficaz y sencilla y se valora adecuadamente. El Departamento de Trabajo Social debe asumir el rol de liderazgo para la comunidad laboral. Su importancia radica en que investiga y resuelve inquietudes y necesidades a individuos, grupos y comunidades. Por consiguiente, permite la formulación de la estrategia para su funcionamiento, planea las actividades correspondientes a cada necesidad y establece una política bien definida de coordinación.

OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL.

Al tratar de organizar un Departamento de Trabajo Social el primer paso sería fijar los objetivos. Sin ellos la labor se hace más difícil, si acaso es posible conseguir resultados verdaderos.

Para hacer que los esfuerzos sean ordenados y eficaces, se requiere un objetivo. Para aprovechar inteligentemente el trabajo mental y físico, es necesario que vaya dirigido a un fin o una meta, que puede ser de variados tipos, pero debe ser bien conocido y explicado a todos aquellos que intervengan en su consecución, de tal manera que el trabajo se integre y dirija hacia un fin bien definido.

Todavía resulta más importante establecer un objetivo, cuando el -

medio es dinámico y cambiante. Algunas metas permanecen constantes, en tanto que otras deberán ir variando de acuerdo a los cambios que ocurran. Es muy útil recordar que un objetivo bien definido es fundamental para el Trabajo Social, estos no se alcanzan por arte de magia, sino que son el resultado de una aplicación eficiente de las técnicas y métodos del Trabajo Social.

El Departamento de Trabajo Social en las Empresas Públicas Municipales de Cartagena tendrá como objetivos generales los siguientes:

- a) Lograr el desarrollo integral del trabajador, que se deduce en la cantidad y calidad del trabajo que debe realizar.
- b) Lograr la satisfacción del individuo dentro del campo laboral y familiar.
- c) Tratar de que el empleado se adapte al trabajo y se supere a través del adiestramiento, haciendo posible mejorar la forma y manera de ejecutarlo.

Aparte de éstos, existen los objetivos específicos de cada persona integrante del Departamento y que tendrá relación con el programa que van a desarrollar, resultado de la investigación preliminar. Existen objetivos trazados a corto y largo plazo y objetivos principa

les, colaterales y subordinados.

Los objetivos de un Departamento de Trabajo Social estarían subordinados a los principales de la Empresa, ya que su extensión es limitada, pero congruente y relacionada con los objetivos principales.

PERSONAL CONQUE DEBE CONTAR EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL.

FUNCIÓNES.

Para determinar qué funciones se necesitan y para qué fines, se hace primero una descripción completa de cada puesto, que incluye deberes, atribuciones, responsabilidades y su autoridad en el Departamento.

El Departamento de Trabajo Social podría estar integrado por:

- a) Un Trabajador Social Jefe, b) Dos Trabajadoras Sociales Auxiliares, c) Un Técnico en investigación que podría ser: un Economista, Sociólogo o Trabajadora Social, d) Una o dos Promotoras Sociales y, e) Una Secretaria.

FUNCIÓNES DEL TRABAJADOR SOCIAL JEFE.

- 1 - Dirigir y controlar el Departamento.
- 2 - Presentar a la Dirección las políticas de relaciones con -

AD1

el personal de la Empresa y, una vez aprobadas, impartirlas y mantener su control.

- 3 - Presentar a la Gerencia planes de mejoramiento para los empleados, en los campos social de educación y de salud.
- 4 - Coordinar con otras entidades que tengan participación en el desarrollo de programas.
- 5 - Efectuar visitas a las distintas dependencias para conocer iniciativas y buscar colaboración sobre los planes y programas que se realizarán.
- 6 - Orientar y controlar las funciones del personal a su cargo.
- 7 - Recibir nota de Superintendentes y jefes de Departamentos de irregularidades presentadas en la conducta del trabajador.
- 8 - Estimular las relaciones personales que aumenten el entusiasmo y la coordinación de empleados.
- 9 - Presentar en forma completa los estudios, programas, objetivos, metodología, de tal manera que la Gerencia apruebe o desapruebe la actuación que recomiende.
- 10 - Notificar sobre reuniones: fecha, lugar y hora, el orden del día y objeto de la reunión.
- 11 - Llevar actualizado las tarjetas sociales de cada trabajador.

123

FUNCIONES DE LA SECRETARIA.

- 1 - Ordenar en los folders de hoja de vida de los trabajadores, toda la correspondencia que tenga que ver con cada uno de ellos.
- 2 - Colaborar en todos los trabajos presentados por el personal que conforma el Departamento, como informes, estudios, correspondencia, etc.
- 3 - Recibir dictados y transcribirlos a máquina
- 4 - Atender al teléfono
- 5 - Guardar la debida reserva inherente a su cargo
- 6 - Mantener actualizado y organizado el archivo del Departamento.
- 7 - Dar curso a la correspondencia interna y externa del Departamento.
- 8 - Mantener a disposición de su jefe la información necesaria cada vez que éste lo solicite.
- 9 - Informar a su jefe sobre el movimiento de la oficina.

FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL.

- 1 - Entrevistar al personal que solicite los servicios.

103

- 2 - Efectuar visitas periódicas a los hogares de los trabajadores que presenten problemas en el trabajo. Ej.: Conducta, responsabilidad, relaciones, etc.
- 3 - Efectuar trámites y contactos con personas o entidades que sean fuente de información para los casos en estudio.
- 4 - Rendir informe sobre los casos estudiados al Jefe del Departamento de Relaciones Industriales.
- 5 - Coordinar y realizar programas de capacitación orientados a hacer el desarrollo intelectual.
- 6 - Estudiar y analizar las solicitudes sobre el patrocinio y adjudicación de becas para hijos de trabajadores.
- 7 - Tramitar las solicitudes sobre patrocinios y adjudicaciones de becas de común acuerdo con el Jefe del Departamento y el Sindicato e informar sobre el particular a los interesados.
- 8 - Asistir a las reuniones del Comité Consultivo de Asuntos Sociales y de trabajo a solicitud del Jefe del Departamento.
- 9 - Presentar ante el Comité Consultivo de Asuntos Sociales, recomendaciones conducentes a la rehabilitación del individuo -- dentro del trabajo.
- 10 - Efectuar visitas a los trabajadores hospitalizados, privados de libertad o accidentados.

104

- 11 - Atender casos familiares a solicitud del trabajador.
- 12 - Convocar reuniones con el Departamento Médico a fin de estudiar los casos problemas que se hayan atendido y que hayan sido solicitados por el trabajador.
- 13 - Otras funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

FUNCIONES DE LA PROMOTORA SOCIAL.

Las funciones de la Promotora Social son específicamente prácticas.

- 1 - Desempeña el trabajo de Auxiliar de Trabajo Social, haciendo visitas domiciliarias, entregando informes sobre ellas.
- 2 - Realiza encuestas.
- 3 - Ayuda en la formación de grupos de jóvenes o madres.
- 4 - Hacer cursos sobre nutrición, artesanías y toda clase de trabajos manuales, con grupos grandes.
- 5 - Seguimiento de casos.
- 6 - Ayuda al Jefe de Menores en la investigación y libertad vigilada.
- 7 - Reuniones sobre acción vigilada, acción comunal, etc. valiéndose de los recursos que encuentra en la misma comunidad.

./.

105

FUNCIONES DEL TECNICO EN INVESTIGACION SOCIAL.

- 1 - Describir la investigación a realizar, es decir, formular el problema objeto de investigación.
- 2 - Formular hipótesis.
- 3 - Especificar los métodos de obtención de datos.
- 4 - Presentar resultados.
- 5 - Presentar conclusiones e interpretaciones
- 6 - Resumir los datos necesarios y el mejor modo de obtenerlos así como las actividades a utilizar.
- 7 - Estudiar el presupuesto
- 8 - Preparar al personal asignado para la investigación.
- 9 - Explorar el área en el que se recogerán los datos y conseguir la cooperación de las personas.
- 10 - Considerar la aplicación de los resultados.

PROCESO ADMINISTRATIVO.

El proceso administrativo se inicia con la investigación. La investigación en materia de Trabajo Social comienza con problemas prácticos y su objetivo es producir el conocimiento, que puede emplearse en la planificación o realización de programas de Trabajo Social.

La función de la investigación es expandir y perfeccionar el conocimiento que sirve de base a la práctica del Trabajo Social. Sin embargo, el objetivo no es el estudio para entender solamente, sino para el control, intervención, para ayudar al individuo, al grupo o a la comunidad. Antes de emprender ninguna forma de actividad que resuelva problemas, hay que identificar el problema que se pretende resolver. Esto en Trabajo Social conlleva dos fases: Primero, averiguar que existe un problema, y, Segundo, determinar qué se necesita para resolverlo.

La formulación del o los problemas, comienzan en un momento definido: Cuando se ha identificado el problema. La noción teórica de la necesidad es esencial para la formulación del Trabajo Social. La medida de la necesidad, por tanto, puede ser tan general en su objeto como la amplitud de la práctica moderna del bienestar social. Todos los estudios de la necesidad tienen dos aspectos básicos: la condición de la necesidad, que se explica en forma de diagnóstico, y el tipo de Trabajo Social apropiado, que se presenta para aliviar la situación de necesidad diagnosticado.

101

PLANEACION.

Además de los habituales problemas, al medir las necesidades, es necesario el manejo deliberado de algún aspecto, de una situación social existente y el establecimiento y mantenimiento activo del control de otros aspectos del marco. La mayoría de los fracasos pueden prevenirse, si se da tiempo suficiente para formular específicamente cada paso de la experiencia antes de programar.

El Departamento de Trabajo Social debe desempeñarse como asesor o participante en la elaboración de la política y en el desarrollo de los programas, en la medida que contribuya a dar forma a las metas de la comunidad y a elegir los métodos que se utilizarán para lograrlo.

La planificación implica juzgar con criterio, en lugar de emitir opiniones casuales y desordenadas. Al planear hay que tener claridad con respecto a los objetivos y los métodos que se aplicarán para alcanzar estos objetivos.

La planeación ayuda al Departamento a saber hacia donde va y por qué lo hace. Implicaría las tareas que hay que cumplir, como habrá de cumplirlas, quién se encargará de ello, cuáles serán los recur-

108

sos necesarios y cuáles los métodos de valoración y análisis.

COORDINACION.

La coordinación es un aspecto muy importante de la labor del Trabajo Social. Le corresponde al Trabajador Social Jefe, ayudar a los miembros del Departamento a advertir cómo encajan sus labores en la organización total, de qué modo sus funciones en la organización influyen sobre el movimiento de los dígitos, conexos y sobre el conjunto de la institución. Uno de los principales problemas del Trabajador Social Jefe es ayudar a cada miembro del Departamento a que conciba su propia tarea como integrante de ese Departamento y como aporte a los objetivos generales de él.

La coordinación es la actividad que se ocupa de la interrelación de los distintos aspectos del trabajo de la empresa. Esta depende de la comprensión y el intercambio de información y de conocimientos. Significa que tiene que haber un sistema de comunicación que permita la transmisión en ambos sentidos del conocimiento y la comprensión a través de toda la entidad.

Por otra parte, un Departamento de Trabajo Social no trabaja aisladamente, sus esfuerzos deben coordinarse con otras agencias que coadyuven en el logro de las metas trazadas. Como siempre el éxi

109

to de los programas depende en parte de las actividades coordinadas con otras entidades.

La coordinación pone de relieve la importancia de las relaciones humanas. Es relativamente fácil encontrar un modo eficiente de desempeñarse, pero, la verdadera dificultad consiste en hacer que el personal de un grupo trabaje en forma coordinada. Entre los obstáculos más comunes que impiden alcanzar el grado de coordinación deseado, se cuenta la inercia y la necesidad, la falta de entendimiento y la incapacidad para comprender el propósito.

A través de la coordinación, dentro y fuera de la empresa, se unificará los esfuerzos de una con los de otras, es decir, ayuda a obtener los resultados máximos de un grupo mediante el equilibrio y razonable combinación de las actividades esenciales, estimulando la participación del grupo en los estados iniciales de planeamiento y logrando que cada uno de sus miembros comprenda y acepte los objetivos.

CONTROL Y EVALUACION.

Para muchos neófitos el concepto de control es sinónimo de dirigir. La persona que comprueba para observar lo que se está ejecutando,

decide si es satisfactorio y refuerza las decisiones. El control se puede definir como el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se lleve a cabo de acuerdo con lo planeado.

En otras palabras, el control es una secuencia, en naturaleza, de las otras funciones del Jefe de Departamento. Ayuda a asegurar que lo que se intenta, se ejecute, que los diferentes esfuerzos se mantengan en sus correctas interrelaciones de manera que se alcance una adecuada coordinación.

El control incluye la vigilancia activa de una programación para - - mantenerla dentro de los límites prescritos. Parte de esta labor -- consiste en averiguar qué se ha estado haciendo y formular una decsión referente a ejecución. Pero también es parte del control, intervenir cuando sea necesario, para volver a encausar o corregir la actividad desviada. Con frecuencia esta acción correctiva consiste en quitar obstáculos, definir obligaciones, o suministrar medios físicos o financieros para que las actividades prosigan eficazmente. Sin embargo, las acciones correctivas necesarias suelen incluir modificaciones en la planeación, la organización o la ejecución.

MM

Cualquier actividad puede controlarse con respecto a uno, varios o todos los factores. Por Ej.: A la cantidad, calidad y empleo del tiempo. Este proceso de control y evaluación consiste en varios pasos definidos que son fundamentales:

- a) Determinar qué debe hacerse o esperarse
- b) Conocer lo que se ha hecho
- c) Comparar los resultados con los que se esperaban, lo cual nos lleva a aprobar o reprobar los resultados y en este último caso, agregar las medidas correctivas necesarias.

Este control se puede llevar a cabo a través de entrevistas con cada funcionario integrante del Departamento de Trabajo Social, mediante informes escritos y la observación personal directa.

RECURSOS.

Al organizar un Departamento de Trabajo Social, hay que saber los recursos, medios con que se cuenta para una efectiva labor.

Tenemos dos clase de recursos: Materiales y Humanos. Los materiales: Presupuesto, dotación del Departamento: teléfono, útiles de oficina, papelería, elementos de trabajo para los grupos sociales, transporte para efectuar visitas domiciliarias y los trámites necesarios. Recursos humanos como el personal integrante del Departamento, número de empleados de la empresa.

./.

112

1 - INVESTIGACION PRACTICA

Tomando como base la hipótesis planteada sobre la necesidad de -- crear en las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, el Departamento de Trabajo Social, se procedió a realizar una investigación que nos determinará el concepto de parte de la Directiva y personal de base de estas Empresas del conocimiento y aceptación de la Profesión de Trabajo Social.

Esta investigación se realizó por la técnica del muestreo, tomando como universo el número total de Directivos existentes y un número representativo del personal de base que labora en las Secciones de:

Mantenimiento

Suministro

Cuerpo de Bomberos

Alcantarillado

Aseo y Recolección

Parques y Arborización

Conservación de Vías

Acueducto

Vigilancia

Relaciones Industriales

Departamento Comercial.

M3

**ENCUESTA PARA DIRECTIVOS DE LAS EMPRESAS PUBLICAS
MUNICIPALES DE CARTAGENA**

.....
1 - Cree usted que los programas que actualmente organisa el Trabajador Social responde a las necesidades de los trabajadores?

Sí _____ No _____

2 - En caso negativo, por qué?

.....
.....

3 - Considera usted que mediante la intervención del Trabajador Social se ha logrado cambio en cuanto a actitudes en el personal? -

Sí _____ No _____

4 - Si la respuesta es negativa, por qué?

.....
.....

5 - Cree que es suficiente una Trabajadora Social para atender las necesidades de los empleados de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena?

Sí _____ No _____

6 - Si responde negativamente, por qué _____

.....
.....

114

7 - Cree usted que un Departamento de Trabajo Social amplía el campo de acción del Trabajador Social y en consecuencia serían mayores los beneficios para la Empresa?

8 - Por qué?

.....
Cargo. Departamento.

M5

ENCUESTA PARA EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS PUBLICAS
MUNICIPALES DE CARTAGENA

.....
1 - Acudiría a la Trabajadora Social en caso de tener problemas
Laborales?

Si _____ No _____

2 - Por qué?
.....
.....

3 - Cree usted que los programas que realiza actualmente la Tra-
bajadora Social, benefician a los empleados?

Si _____ No _____

4 - Por qué?
.....
.....

5 - Considera que este beneficio pudiera ser mayor si las Empre-
sas contara con más trabajadoras sociales?

Si _____ No _____

6 - Por qué?
.....
.....

.....
Cargo.

.....
Sección.

116

**1.2 - ANALISIS ESTADISTICO DE LOS DATOS EN EL AREA DE
ADMINISTRACION**

CUADRO # 1

Pregunta # 1

SÍ - 1	NÓ - 2	
29	1	30
96.6%	3.4%	100%

En la actualidad según el criterio emitido por el 96.6% de los Directivos de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, están convencidos de que los programas organizados por la Trabajadora Social sí responden a las necesidades planteadas y sentidas por parte de los Trabajadores de estas Empresas.

119

CUADRO # 2

Pregunta # 2			
Sí	- 1	No	- 2
30		---	30
100%			100%

De acuerdo al porcentaje obtenido 100% se pone de manifiesto - que la intervención del Trabajador Social dentro de su área de - influencia, ha logrado obtener cambios positivos en las actitu - des de los trabajadores de estas Empresas a través de las o - rientaciones y programas realizados.

./.

118

C U A D R O # 3

Pregunta # 5

SÍ - 1	NO - 2	
10	20	30
33.3%	66.7%	100%

El personal Directivo de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena en un porcentaje del 33.3% cree que en la actualidad con una sola Trabajadora Social, la Empresa puede seguir atendiendo todas las situaciones conflictivas que son planteadas por los trabajadores y que necesiten la intervención de la Trabajadora Social.

El 66.7% piensa que es necesario ampliar el número de Trabajadoras Sociales, para prestarle al trabajador una ayuda más efectiva y más a tiempo.

./.

119

ANALISIS ESTADISTICO DE LOS DATOS EN EL AREA DE SERVICIOS VARIOS

CUADRO # 1

Pregunta # 1

Sí	- 1	No	
67		3	
95.7%		4.3%	100%

El porcentaje arrojado por la primera pregunta indica que el Trabajo Social, es conocido en la Empresa y que acudirían a él en caso de problemas laborales y/o Sociales muy presentados en el complicado campo de las Relaciones Humanas.

./.

120

CUADRO # 2

Pregunta # 3		
SÍ - 1	NÓ - 2	
69	1	70
98.6%	1.4%	100%

La segunda pregunta al ser tabulada revela que la gran mayoría está consciente de la clase de ayuda que puede ofrecerles el profesional de trabajo Social, conocen los programas que se llevan a cabo y los beneficios que éstos les reportan no solo a ellos -- dentro de su trabajo, sino al núcleo familiar al cual pertenecen.

124

CUADRO # 3

Pregunta # 5

SÍ - 1	NÓ - 2	
65	5	70
92.9%	7.1%	100%

Basadas en el alto porcentaje arrojado por la encuesta, se observa que el cuerpo laboral considera necesario ampliar el número de Trabajadoras Sociales en la Empresa, ya que de ésta manera se atenderían más frentes de trabajo, se conocerían -- más a fondo sus inquietudes, intereses, problemas y necesidades a través de la investigación y ejecución de programas.

1.3 - ESTRATIFICACION DEL UNIVERSO

AREA ADMINISTRATIVA

122

NOMBRE DE LA SECCION	Nº de EMPLEADOS
Gerencia	1
Dirección Administrativa	1
Dirección Técnica	1
Dirección Financiera	1
Dirección Operativa	1
Superintendencia de Servicios Varios	1
Superintendencia de Alcantarillado	1
Departamento de Relaciones Industriales	1
Departamento de Organización y Desarrollo	2
Departamento de Tesorería	1
Departamento de Suministro	1
Departamento de Mantenimiento	1

Departamento de Sistematización	1
Departamento Comercial	1
Departamento de Interventoría	1
Departamento de Cuerpo de Bomberos	1
Ingeniero Asistente Superintendencia de Acueducto	1
Ingeniero Asistente Superintendencia de Servicios Varios	1
Abogado Auxiliar (Jurídica)	1
Jefes Redes de Alcantarillado	1
Jefe de Cortes-Reconexiones e Instalaciones	1
Jefe de Vigilancia	1
Jefe de Conservación de Vías	1
Jefe de Catastro	1
Jefe de Operaciones de Sistemas	1
Interventor Residente	1
Jefe Estación de Bombeo y Líneas de Conducción	1

123

Jefe de Sueldos y Prestaciones Sociales	1
Jefe de Archivo	1
TOTAL UNIVERSO	30

125

1.4 - METOLOGIA EMPLEADA PARA OBTENER EL PORCENTAJE CON RELACION AL UNIVERSO

El Universo en el área de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, está conformado por 1.000 personas que laboran allí. De éste Universo se tomó el 10% como muestra representativa. Se obtuvo de la siguiente manera:

$$1.000 - - - - - 100\%$$

$$x - - - - - 10\%$$

$$X = \frac{1.000 \times 10}{100}$$

$$100$$

$$X = 100$$

Este total de la muestra se subdividió en dos áreas: La Administrativa y la de Servicios Generales.

El área Administrativa está conformada por el 30% de la muestra y el resto o sea el 70% está conformada por el área de Servicios Generales, dando así la suma total de la muestra el 100%.

./.

126

Con el mismo procedimiento se obtuvo el porcentaje de los cuadros referentes a las preguntas N° 1-3 y 5, donde se tuvo en cuenta el número de respuestas positivas o negativas. Por ejemplo: en la primera pregunta para el área de Servicios Generales de 70 personas investigadas, 67 contestaron positivamente, entonces tenemos:

SÍ 70 - - - - - 100

67 - - - - - X

X - $\frac{67 \times 100}{70}$ -

70 - 6700 : 7 = 95.71

X = 95.71%

./.

1.5 - CODIFICACION PREGUNTA # 2

127

. AREA ADMINISTRATIVA .-

N° Código

Respuestas.

1.-

27 Personas no contestaron

2.-

Falta de recursos humanos, para la-
bor preventiva

3.-

Sí responden, pero no son suficientes

4.-

Más autoridad para el Trabajador So-
cial.

CODIFICACION PREGUNTA N° 4

AREA ADMINISTRATIVA

N° Código

Respuestas

1. -

Las 30 personas encuestadas no contestaron.

CODIFICACION PREGUNTA N° 6

AREA ADMINISTRATIVA

N° Código	Respuestas.
1. -	9 Personas no contestaron
2. -	A más Trabajadoras Sociales mayor planificación.
3. -	Número elevado de empleados
4. -	Amplitud de programas y mejor evaluación.
5. -	Complejidad de problemas
6. -	Radio de acción muy vasto
7. -	Mayor atención
8. -	Mayor efectividad
9. -	Es necesario ampliarlo para benefi-

10. -

Según necesidades así debe planificarse al personal que las atiende.

11. -

Necesita auxiliares para mejor desempeño.

N O T A: En el código N° 1, se incluyen 10 personas, que no dieron respuesta.

En el código N° 2, se agrupan 9 conceptos semejantes.

En el código N° 4, se incluyen 2 conceptos referentes a mayor programación y mayor evaluación.

En el código N° 3, se agrupan 2 conceptos semejantes.

CODIFICACION PREGUNTA N° 8

131

AREA ADMINISTRATIVA

N° Código	Respuestas
1. -	Mayor efectividad y mejor servicio
2. -	Investigación de necesidades
3. -	Solución de problemas a través de <u>e</u> quipo interdisciplinario.
4. -	Es suficiente lo que existe
5. -	Mejoraría el rendimiento del trabajador
6. -	Mayor participación de la familia
7. -	Mejor organización
8. -	Mejor control y mayores resultados positivos
9. -	Se planificarían mejor las actividades
10. -	Concientización de responsabilidades.

11. -

Incentivo para trabajadores.

N O T A: En el código N° 1, se agrupan 5 conceptos semejantes.

En el código N° 3, se incluyen 2 respuestas con conceptos tales como eficacia y mejores servicios.

En el código N° 4, se incluyen 5 conceptos relacionados a la curva de personal, es suficiente lo que existe.

En el código N° 9, hay 5 conceptos relacionados con: mejor planificación, canalización.

En el código N° 2, se agrupan 5 conceptos referentes a investigación de necesidades, aumento de programación.

En el código N° 6, hay 3 conceptos relacionados con la participación de la familia y productividad del trabajador.

En el código N° 10, hay 3 conceptos relacionados con concientización y responsabilidades.

En el código N° 11, se agrupan 2 conceptos referentes a incentivos

123

CODIFICACION DE LA PREGUNTA N° 2.

AREA DE SERVICIOS GENERALES

N° Código	Respuestas
1. -	Solución de problemas
2. -	Orientación en los problemas
3. -	Consejos que ayudan a ver mejor los problemas.
4. -	Para obtener mejor servicio en cuanto a problemas laborales y familiares.
5. -	Apoyo para analizar las situaciones.
6. -	Guía hacia el mejoramiento
7. -	Recursos para resolver problemas y conflictos.
8.	Es una defensora y colaboradora de los trabajadoras.

- 9. - La persona más indicada para el cargo
- 10. - No acudiría porque ella atiende asuntos sociales y no laborales
- 11. - Conoce los problemas y los lleva a los Directivos.
- 12. - Tiene más acceso a la Jefatura de Personal
- 13. - Se conseguiría el diálogo con los patrones y se presentarían soluciones a los problemas.
- 14. - Sin concepto.
- 15. - Tiene más facilidad con la humanidad

N O T A: En el código N° 1, se agrupan 13 respuestas que se refieren a solución u orientación.

En el código N° 2, se agrupan 30 conceptos que se refieren a orientación, y capacidad para orientar.

En el concepto N° 3, se agrupan 4 conceptos tales como, consejos, apoyo y consejo para ver mejor mis problemas.

En el código N° 4, se agrupan 2 conceptos referentes a mejor servicio en problemas familiares y laborales.

En el código N° 5, se agrupan 3 conceptos que se refieren a apoyo para analizar situaciones, apoyo en problemas, aliento moral.

En el código N° 6, se agrupan 6 conceptos, tales como guía hacia el mejoramiento, guía para el trabajador, guía hacia la realidad.

En el código N° 8, se agrupan 2 conceptos referentes a defensora de los trabajadores, defensora y colaboradora.

En el código N° 10, se agrupan 3 conceptos referentes a que no acudirían a la Trabajadora Social, porque es experta en asuntos sociales y no laborales, por ser la labor social diferente a la laboral.

CODIFICACION DE LA PREGUNTA N° 4

AREA DE SERVICIOS GENERALES

N° Código	Respuestas
1. -	Mayor respaldo
2. -	Contribuye al mejoramiento del trabajador y su familia.
3. -	Ayuda en muchos aspectos
4. -	El trabajador se realiza dentro y fuera - del trabajo.
5. -	A través de ella se logra cambiar de actitudes
6. -	Les da bastante entendimiento al personal sobre lo que desconoce.
7. -	No sé que trabajos realiza
8. -	Desarrollo y capacitación
9. -	Les resuelve todo con cariño

10. - Se hace necesario que la Trabajadora Social esté en permanente contacto con los trabajadores.
11. - Se pone de manifiesto el interés de la Empresa por el trabajador.
12. - Se vincula a la Empresa al trabajador y su familia.
13. - Reina la armonía entre los trabajadores.
14. - Mayores orientaciones a través de sus programas.
15. - Se ha visto los resultados de esos programas

N O T A: En el código N° 2, se agrupan 41 conceptos referentes a respuestas como contribución al mejoramiento del trabajador y su familia, mejores condiciones dentro y fuera de la Empresa, mejor adaptación tanto en el trabajo como en el círculo familiar.

138

En el código N° 3, se incluyen 4 respuestas que se refieren a: Ayuda en muchos aspectos, beneficia en amplios aspectos.

En el código N° 5, se agrupan 3 respuestas como conceptos tales como: cambio de actitudes, el personal mejora.

En el código N° 7, se agrupan 2 conceptos referentes a no saber qué trabajo realiza

En el código N° 8, se agrupan 6 respuestas que abarcan: desarrollo y capacitación, satisfacción y conocimiento se preparan mejor y resuelven necesidades.

En el código N° 12, se agrupan 4 conceptos similares: vinculación del trabajador y de su familia, se siente importante en la Empresa porque se toma en cuenta la familia.

En el código N° 14, se abarcan conceptos tales como, orientación a través de sus programas, resuelve situaciones

CODIFICACION DE LA PREGUNTA N: 6

AREA DE SERVICIOS GENERALES

N: Código	Respuestas
1. -	Menos problemas más fácil solución
2. -	No puede abarcar todos los problemas, teniendo en cuenta el número de personas que laboran en la Empresa.
3. -	Una nos puede ayudar
4. -	El trabajo se haría más eficaz y a tiempo
5. -	Teniendo más recursos hay más que den mayores ideas.
6. -	Una está recargada y no puede cumplir a todos.
7. -	Se atenderían mejor las necesidades presentadas por los trabajadores.

- 8. - Se coordinaría mejor el trabajo.
- 9. - El trabajo sería más planificado y podrían atenderse a todas las Secciones.
- 10. - El campo se amplía y los programas serían mejores para la Empresa.
- 11. - Porque para que entre otra como ella es muy raro.
- 12. - Se podría atender más eficientemente las visitas a los hogares de los trabajadores.
- 13. - Habría una mejor distribución de los problemas y se prestaría más ayuda al trabajador.

NOTA: En el código N° 2, que cobija 39 respuestas, se tienen conceptos tales como: muchos problemas, y pocos profesionales, numeroso personal que labora, muchas secciones, numerosas calamidades.

En el código N° 3, se tienen 4 respuestas que se refieren a: la actual es sufi-

ciente, una basta para tratar los problemas, con varias se acaba la comprensión.

En el código N° 4, se cobijan 14 respuestas referentes a: sería más efectivo, más eficaz, más oportuno.

En el código N° 5, hay 2 respuestas que se refieren a: mayor recurso, más ideas.

En el código N° 6, hay 3 conceptos referentes a recargo de trabajo, no abarca todos los problemas, mayor número de visitas a los hogares.

En el código N° 8, se reúnen 2 conceptos que se refieren a: mejor coordinación.

En el código N° 9, se agrupan dos respuestas que se refieren a la planificación, investigación de problemas

142

1.6 - C O N C L U S I O N E S:

De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación dirigida al personal de Directivos y Empleados de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena, sobre actitudes de estos ante la clase de servicios que puede prestar el profesional de Trabajo Social y la posibilidad de organizar un Departamento, podemos concluir:

- a). Si hay conocimiento claro sobre las funciones del profesional de trabajo social.
- b) Empleados y Directivos son concientes de los beneficios que reportan los programas que se organizan y la mayoría responde positivamente
- c) El cuerpo laboral siente la necesidad de ampliar el número de Trabajadoras Sociales, para que puedan ser atendidas más efectivamente las diferentes situaciones conflictivas, teniendo en cuenta la curva de personal elevada de personal que labora en la Empresa. -

./

143

1.7 - RECOMENDACIONES:

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del estudio realizado a nivel Directivo y de Empleados de las Empresas Públicas Municipales de Cartagena con miras a conocer los conceptos sobre la posible creación de un Departamento de Trabajo Social, que permitiera una mejor investigación de necesidades desde el punto de vista técnico administrativo con respecto a la Comunidad laboral a donde se dirigirán los programas y servicios que estas Empresas les puedan ofrecer a sus trabajadores, recomendamos:

- 1). Incrementar en 3 plazas el grupo de trabajadores sociales para desarrollar una labor más eficiente.
- 2) Crear el Departamento de trabajo social, dependiente del Area Administrativa.

144

B I B L I O G R A F I A .

1. - Giraldo Angel Jaime - "Psicología Laboral Aplicada a las Relaciones Humanas". Publicaciones de la Universidad Externado de Colombia.
2. - Consultores Generales Asociados Limitada. "Manuales de Procedimiento para las Empresas Públicas Municipales de Cartagena"
3. - Klineberg Otto. "Psicología Social".
4. - Vergara García Hernando "Manual Didáctico del Proyecto ATP-9-5- "Técnicas de Calificación de Servicios" - Escuela Superior de Administración Pública.
5. - Olarte de Armas Efraín "Crónica sobre las Empresas Públicas Municipales de Cartagena"
6. - López Galindo Alberto. "Valoración de Personal". Material Didáctico de la Cuarta Unidad - ESAP.
7. - Pinilla Antonio. "Principio de las Relaciones Sociales y Administrativa". Editores -- Técnicos Asociados S. A. Barcelona.

145

8. - Leawitt H. J. "Psicología General". Ediciones Con
tabilidad Moderna - Buenos Aires.
9. - Marshal Brown J. "La Psicología Social en la Industria"
Editorial Paidós - Buenos Aires.
10. - Ly Siegel Lawrence - "Psicología Industrial". Compañía E-
ditorial Continental S. A. - México.
11. - Frisco Marco. "Curso de Relaciones Humanas". Edi-
ciones Prometeo.
12. - Puigobert Alfredo. - "Manual de Relaciones Humanas". Co-
lección Economía de la Empresa. A-
gullar - Edición Española.
13. - Laski Harold H. - "Los Sindicatos en la Nueva Sociedad"
3a. Edición. Brevarios del Fondo de
Cultura Económica. México.
14. - Chruden Herbert y Sher "La Administración de Personal". Com-
pañía Editorial Continental S. A. la. Edi-
ción.
15. - Tricker Harleigh B. - "Nuevos Conceptos Administrativos pa-
ra los Servicios de Comunidad y Bie-
nestar Social". Editorial Bibliografía-
Argentina.
16. - Perlick Walter W. - "Introducción a la Dirección de Empre

146

- sas". Centro Regional de Ayuda Técnica. Serie de Enseñanza Programada. El Ateneo S. E P. A.
- 17 - Tricker Harleigh B "Manual de Proyectos de Servicios de
y Tricker Audrey K. - Comunidad". Bibliográfica Omeba.
18. - Pinilla Antonio - "Relaciones Humanas y Laborales en
la Empresa". Editores Técnicos Asociados S. A. - Barcelona.
19. - Polansky Worman A. - "Metodología de la Investigación del -
Trabajo Social". Colección A. S. Madrid.
20. - Harleik y B. Trecker. - "Nuevos Conceptos Administrativos". Bibliográfica Omeba.
21. - Terry George R. - "Principios de Administración". Compañía Editorial Continental, S. A.
22. - Selltis C. - "Métodos Investigación en las Relaciones Sociales". Ediciones Rialp, S. A. - Madrid.
- /.