



**CLIMA LABORAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS CONTEXTOS
SOCIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

***WORK ENVIRONMENT OF THE SOCIAL WORKER IN THE SOCIAL CONTEXTS OF
THE METROPOLITAN DISTRICT OF QUITO.***

Liliana Monserrath Cevallos Moscoso¹

<https://orcid.org/0000-0002-8203-0435>

Universidad Central del Ecuador (UCE); Quito, Ecuador

Correo de contacto: lmcevallos@uce.edu.ec

Martha Germania Racines Cabrera²

<https://orcid.org/0000-002-1732-0225>

Universidad Central del Ecuador (UCE); Quito, Ecuador

mgracines@uce.edu.ec

Leandro Sebastián Yerovi Jibaja (e)³

<https://orcid.org/0009-0009-1716-7900>

Universidad Central del Ecuador (UCE); Quito, Ecuador

leandroyerovi@gmail.com



RESUMEN

La intervención profesional del trabajador social se establece por una permanente relación con la realidad, su quehacer se desarrolla en diferentes ámbitos y está sujeto a un ordenamiento social, político, cultural y económico, por lo que en las organizaciones su labor se constituye en la esencia de implementación de estrategias para el logro de un clima laboral óptimo. El artículo considera el análisis del clima laboral en el que realizan los trabajadores sociales su accionar y está en correspondencia con las competencias laborales que utilizan, consideradas éstas como la capacidad práctica que se desarrolla hacia el cumplimiento de una actividad, lo que influye en su ejercicio de manera satisfactoria. Además, el clima laboral se comprende como el entorno humano y físico en el que se desenvuelve la labor habitual de los profesionales e incide en el bienestar y el rendimiento; también la interacción que desarrolla el trabajador social con las personas con quienes se relaciona en su labor.

PALABRAS CLAVE: Clima laboral, Competencias, Trabajador Social, Contexto Social

ABSTRACT

The professional intervention of the social worker is established by a permanent relationship with reality, his/her work is developed in different areas and is subject to a social, political, economic culture, so in the organizations their work constitutes the essential implementation of strategies for the achievement of an optimal working environment. The article considers the analysis of the working environment, in which the social workers perform their actions and it is in line with the working skills they use, considered as the practical capacity that develops towards the performance of an activity, which influences its exercise in a satisfactory way. Additionally, the working environment is understood as the human and physical environment in which the usual work of the professionals is carried out and it affects the well-being and the performance; also the interaction that the social worker develops with the people with whom she/he relates in her/his task.

KEY WORDS: Working Environment, Competences, Social Worker, Social Context



INTRODUCCIÓN

Actualmente, el clima laboral es necesario en el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar social de los trabajadores en las empresas u organizaciones, la cual es responsabilidad de los denominados departamentos de Talento Humano, Recursos Humanos o Gestión Humana, teniendo como prioridad promover un clima laboral adecuado en el que el personal disponga de los medios necesarios donde pueda desarrollar sus capacidades y potencialidades.

Por tanto, el ambiente laboral, se constituye en un espacio el que el trabajador cumple sus funciones como entes que aportan a la productividad de la empresa por lo que es importante que coexista en un ambiente de seguridad, confianza, relaciones interpersonales asertivas, basado en valores, para mantener una estabilidad laboral, emocional y social.

En este contexto, el trabajador social cumple funciones relacionadas con el entorno laboral, familiar y social de los trabajadores para que lograr identidad empresarial, empoderamiento y compromiso socio laboral, para ello debe gestionar estrategias que afiancen adecuadas condiciones laborales.

Cabe señalar que los datos que presenta la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el mercado laboral ha retrocedido en promedio 10 años en los últimos 10 meses, debido a la crisis económica desencadenada por la pandemia COVID-19 y que pesar de los esfuerzos realizados por los gobiernos, esta crisis está lejos de terminar (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

El clima laboral que aborda el trabajador social, tiene estrecha relación con el nivel de satisfacción productiva y social de la empresa y sus trabajadores, el cual se desarrolla bajo una serie de conflictos, cambios, y limitaciones que repercuten en el desarrollo de sus capacidades y habilidades que han debido enfrentar para alcanzar niveles óptimos de desempeño, por ello, el trabajador social debe enfrentar



los desafíos que coadyuvan al desarrollo de la organización (Vélez Santana et al., 2020).

El desarrollo de competencias en las organizaciones están en relación a los conocimientos y habilidades incorporados en diferentes áreas de intervención profesional y otras de la actividad productiva; es decir, determina un perfil concreto para el cumplimiento de diversas actividades del mundo laboral, entre las que se destacan confidencialidad, responsabilidad, sociabilidad, relaciones interpersonales óptimas, toma de decisiones, creatividad, solución de conflictos, procesamiento de información, entre otras. Por lo tanto, la formación de los trabajadores sociales y el desempeño de sus capacidades y competencias demandan mayor eficiencia, deben estar dirigidas al planteamiento de alternativas de solución sobre las diversas problemáticas sociales direccionadas a beneficiar a sectores vulnerables.

Por otra parte el desarrollo profesional debe ser potenciado, tomando en cuenta las necesidades sociales como base para el planteamiento de los objetivos educacionales, promoviendo que los usuarios constituyan en actores de su cambio, por lo tanto, requiere de equipos de trabajo multidisciplinarios, bajo un enfoque democrático horizontal y participativo que contribuya a mejorar a mejorar tanto las condiciones del clima laboral de los trabajadores, como el desarrollo de las competencias profesionales como parte de su intervención.

El desarrollo profesional se visibiliza en varios escenarios, por lo tanto, se considera que el clima laboral considere ciertas características: calidez, inclusión, respeto, potenciación de los diversos procesos, además es pertinente señalar que existen afirmaciones de descuido y despreocupación, seguramente, fuera de la realidad de los empleadores y otros actores sociales, debido al ignorar las ventajas para el proceso productivo, sin desmerecer al impacto de la cultura tradicionalista que ha imposibilitado su importancia.



Además, el clima laboral desde una visión holística, determina las características y los comportamientos de los actores sociales del entorno profesional y laboral; lo que conduce a un ambiente de trabajo adecuado, conducentes al cumplimiento de los objetivos de la organización, conjugando categorías de comunicación, liderazgo, desarrollo humano y motivación de manera complementaria, utilizando métodos y modelos de intervención para alcanzar los propósitos planteados.

Bajo estas consideraciones cuando se habla de competencias profesionales, para el Trabajo Social es necesario tomar en cuenta las particularidades de la realidad social para su intervención, para ello es necesaria la organización individual y colectiva con iniciativas para un mejor desempeño profesional.

METODOLOGÍA

La metodología aplicada en la presente investigación utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, en relación al problema que se abordó. El abordaje cualitativo, consiguió el análisis del fenómeno en estudio, en esta realidad intervinieron los trabajadores sociales considerando su experiencia de formación y ejercicio profesional y la interpretación que perciben de la realidad social; y por otro lado, el criterio de los empleadores, quienes ejercen un liderazgo directo con los profesionales del Trabajo Social; tenía como propósito advertir la percepción de los investigados sobre el fenómeno de estudio planteado, sin embargo la información presentada guarda el principio de confidencialidad de los datos obtenidos, respetando la identidad institucional.

En tanto el que el enfoque cuantitativo permitió recoger los datos y realizar un análisis descriptivo de las variables utilizadas en la investigación y alcanzando las propiedades y características cuantitativas del fenómeno de estudio.



La muestra cualitativa y cuantitativa en la investigación, condujo al permitió un estudio previo del grupo de investigados (diez trabajadores sociales de las áreas de salud, educación, protección social, laboral y diez empleadores), considerando sus condiciones de accesibilidad, experiencia, predisposición en participar, determinando las competencias propias del clima laboral y laborales que han alcanzado, además, participaron 151 profesionales del Trabajo Social encuestados que desempeñan su quehacer profesional en la ciudad de Quito.

Para la recolección de la información e interpretación de resultados, se se manejaron los programas de Atlas Ti, y el SPSS que permitieron analizar las variables de estudio y establecer relaciones.

RESULTADOS

En este aspecto los resultados obtenidos guardan coherencia con el objetivo planteado y en concordancia al clima laboral como parte del accionar del trabajador social y sus competencias profesionales.

Consideraciones del clima laboral

En relación a este aspecto, es importante señalar que existen adecuadas relaciones interpersonales entre el profesional de Trabajo Social y los empleados, a pesar de que se evidencian situaciones que contradicen al comportamiento social idóneo. Existen organizaciones en las que priman los valores, el respeto y la consideración al ejercicio profesional de los trabajadores sociales.

El trabajo en equipo es importante para resolver situaciones adversas desde la interdisciplinariedad, lo que contribuye a contar con condiciones laborales apropiadas.

En referencia al quehacer del trabajador social, no todos los profesionales tienen la posibilidad de generar opciones o posibilidades que aporten a un clima



laboral óptimo, por cuanto deben enfrentar dificultades que se contraponen a su ejercicio y desdican el clima laboral de dicho profesional.

A continuación, se muestran los datos que señalan que el (3%) que corresponde a cinco profesionales no han gestionado estrategias de impacto para mejorar el clima laboral, y el (97%), 146 profesionales han realizado varias acciones integradas a las que concierne a una labor interdisciplinaria con Seguridad y Salud Ocupacional y de iniciativa propia.

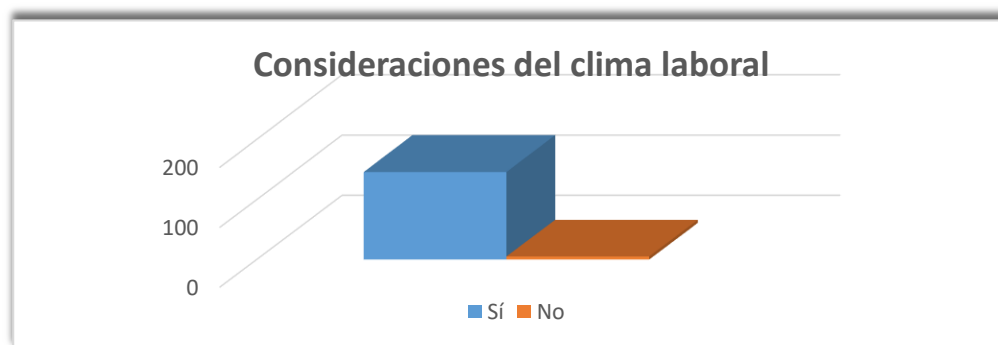
Tabla 1

Consideraciones del clima laboral

Estrategias para mejorar el clima laboral		Porcentajes
Sí	146	97%
No	5	3%
Total	151	100%

Figura 1

Consideraciones del clima laboral



Competencias del Trabajador Social

Los resultados desde el enfoque cualitativo, subraya que los trabajadores sociales manifiestan que en su ejercicio profesional han perfeccionado varias competencias relacionadas a la metodología de intervención, dirigidas a los empleados, sus familias, y otros actores sociales, potencializando las competencias: escucha activa, empatía, liderazgo, dirección de grupos, comunicación asertiva,



ética, entre otros. Lo que demanda un trabajo interdisciplinario que conduzca a una atención integral.

En otro aspecto, los empleadores manifiestan su reconocimiento a la labor de dichos profesionales, por cuanto su acción es planificada a través de la ejecución de proyectos, sin embargo la alta demanda imposibilita la gestión absoluta de su accionar profesional. Para el desempeño profesional, hacen referencia a la necesidad de la aplicación de las que denominan "técnicas del Trabajo Social" y adicionalmente actuar con vocación, respeto a la confidencialidad, empatía, facilidad de palabra, inteligencia emocional y responsabilidad, porque permiten mejorar la calidad de su intervención.

Además, señalan que es indispensable que los trabajadores sociales dispongan de habilidades y estrategias que dejen de lado la atención asistencialista, pues, en ocasiones son estimadas como "hadas madrinas", al contrario deben lograr el empoderamiento y la sensibilidad consideradas como imprescindibles para asumir la problemática social.

En referencia a los resultados de datos cuantitativos, se observan varias concomitancias a las respuestas señaladas y se evidencia en la gráfica las competencias adquiridas por los profesionales, el porcentaje más alto refiere a las "estrategias de comunicación verbal y escrita" (23%), "el trabajo en equipo y manejo de conflictos" (21%), "elaboración y aplicación de métodos y técnicas del Trabajo Social" (19%), y con el porcentaje más bajo se encuentran "la gestión de riesgos sociales", "liderazgo y compromiso social" y "empatía y resiliencia" con el (1%).



Tabla 2

Competencias del trabajador social

Competencias laborales que utilizan		Porcentajes
Aplicación de métodos y técnicas del Trabajo Social	28	19%
Trabajo en equipo y manejo de conflictos	32	21%
Ninguna	6	4%
Empatía y resiliencia	26	17%
Estrategias de comunicación verbal y escrita	34	23%
Implementación de procesos de capacitación	3	2%
Elaboración y aplicación de instrumentos del Trabajo Social	7	5%
Responsabilidad, puntualidad	2	1%
Amabilidad	2	1%
Gestión de riesgos sociales	1	1%
Liderazgo y compromiso social	2	1%
Elaboración, ejecución y monitoreo de proyectos	6	4%
Ética profesional	1	1%
Empatía y resolución de conflictos	1	1%
Total	151	100%

Figura 2

Competencias laborables del trabajador social





Relaciones laborales en la empresa

Tabla 3

Relaciones laborales en la empresa

Relaciones laborales en la empresa	N.P	Porcentajes
Buenas	84	56%
Malas	23	15%
Regulares	24	16%
Muy buenas	16	11%
Excelentes	4	3%
Total	151	100%

Figura 3

Relaciones laborables en la empresa



A través del cuadro y el gráfico que precede en relación a, como se presentan las relaciones laborales en la empresa o la institución se determina, el 56% que equivale a 84 trabajadores sociales señalan que son buenas, muy buenas el 11% es decir 16 profesionales, 3% son excelentes que corresponde a 4 profesionales, y por otra parte expresan que las relaciones en sus diferentes espacios laborales son malas



y regulares, en el primer caso el 15% que son respuestas de 23 trabajadores sociales y 16% que manifestaron 24 profesionales en el segundo aspecto; la descripción completa de este análisis se evidencia en el aspecto referente a las situaciones que afectan el clima laboral, por tanto, en el presente únicamente se muestran los datos cuantitativos de las respuestas de los profesionales.

Aspectos que afectan el clima laboral

Tabla 4

Aspectos que afectan en el clima laboral

Aspectos que afectan el clima laboral		Porcentajes
Burnout	77	51%
Estrés laboral	27	18%
Ninguno	11	7%
Alto	1	1%
Riesgos físicos, psicológicos, ergonómicos	20	13%
Maltrato laboral	1	1%
Sobrecarga laboral	8	5%
Violencia de género	4	3%
Falta de estabilidad laboral	1	1%
Malas relaciones interpersonales	1	1%
Total	151	100%

Figura 4

Aspectos que afectan el clima laboral





Cuando se habla de aspectos que afectan al clima laboral, precisa recordar la definición de este concepto y se considera como el ambiente que existe o se vive en la empresa o en la institución en un momento determinado; y éste puede ser agradable o desagradable para trabajar; o también como la cualidad o propiedad del ambiente general que aprecian o experimentan los empleados o colaboradores, y que influyen en su comportamiento; en tal virtud en estos contextos se advierten aspectos que repercuten o inciden en el funcionamiento de la organización y. Esto puede explicar que el 50% de la población encuestada es decir 77 profesionales responden que el burnout es un elemento importante que influye en el clima laboral, 27 trabajadores sociales que corresponde al 18% asumen al estrés laboral, 20 profesionales que equivale al 13% manifiestan que los riesgos físicos, psicológicos y ergonómicos se constituyen en un indicador importante que afecta al entorno laboral y el 1% es decir un profesional hace referencia a las malas relaciones interpersonales que se desarrollan en el devenir de la Institución.

Adicionalmente se destaca que las profesionales manifestaron que en su clima laboral existen situaciones complejas, como desconfianza entre compañeros o departamentos, lo cual conduce a cierto grado de inconvenientes por favoritismos, y dificultades en el trabajo en equipo y conflicto de intereses, todo esto conduce a un ambiente laboral inadecuado.

Por otro lado, otros profesionales señalaron que las relaciones laborales se fundamentan en el respeto, una comunicación adecuada, lo cual facilita una cultura colaborativa que permite alcanzar metas propuestas por un equipo, estos son indicadores de un clima laboral adecuado.

DISCUSIÓN

La investigación realizada determina elementos concluyentes relacionados con el clima laboral, este concepto incluye una serie de elementos necesarios para



su comprensión y ejecución en todo quehacer profesional para un trabajo eficiente y eficaz en beneficio de los actores intervinientes en la realidad empresarial.

Es necesario resaltar la información obtenida desde los enfoques cualitativo y cuantitativo; en relación al primero se aborda criterios basados en la experiencia de los profesionales y empleadores que están en referencia a las emociones, actitudes y comportamientos, elementos conducentes a alcanzar un clima laboral óptimo.

Por otra parte los profesionales deben disponer de habilidades, capacidades y competencias útiles en su desempeño, el logro de objetivos organizacionales y requerimientos legales y formales, establecidos en la organización institucional en concordancia con las funciones que desempeña. Por lo que es necesario que hayan desarrollado una serie de competencias laborales que están en consonancia con la metodología utilizada en el quehacer profesional; así como también, observar cualidades y habilidades propias de cada trabajador social, es decir, hablar en público, empatía, responsabilidad, puntualidad, inteligencia emocional, lo que permite la construcción de un perfil adecuado para la comprensión de la realidad social.

En tanto que la información obtenida desde el enfoque cuantitativo arroja resultados que permiten determinar criterios basados en porcentajes máximos y mínimos; además incluyen aspectos novedosos con relación a las competencias, y el clima laboral en el que se desempeñan los trabajadores sociales.

CONCLUSIONES

El estudio derivó en conclusiones previstas y aquellas que sorprenden tanto a los investigadores como al lector, pues, el trabajador social al constituirse en un actor fundamental en la creación de un ambiente laboral adecuado, debe contar con el apoyo del empleador y una planificación organizacional coherente con el objetivo laboral y profesional, por tanto, es necesario que disponga un espacio físico adecuado, mantener relaciones sociales óptimas, desarrollar herramientas útiles en



el cumplimiento de su labor, sin embargo, los resultados desdicen este hecho y sorprende los criterios sobre los cuales los profesionales deben intervenir.

En este contexto, es necesario considerar que las relaciones laborales se instituyen como un conjunto de técnicas, prácticas y reglas que forman las relaciones entre los trabajadores o colaboradores y los empresarios, lo que coadyuva a cumplir un determinado rol en la interacción laboral, en este propósito es importante resaltar que existen elementos que configuran a este concepto y que alteran el buen funcionamiento de la organización, entonces se puede hablar de conflictos laborales, falta de conocimiento de las funciones que deben cumplirse, difíciles relaciones sociales, preferencias a los profesionales, incumplimiento de acuerdos laborales, lo cual incluye una serie de elementos relacionados con los riesgos psicosociales.

Es necesario mencionar que los trabajadores sociales deben considerar algunas cualidades intrínsecas a su formación y personalidad, y otras desarrolladas en el ejercicio profesional, que les permita enfrentar y contender un clima laboral de excelencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cevallos, L, & Racines, M. (2023, agosto). *Vista de Ambiente Laboral y Competencias del Trabajador Social en Contextos Sociales de la Ciudad de Quito*. <https://www.tscuadernosdetrabajosocial.cl/index.php/TS/article/view/256/241>
- Gómez-Gómez, F. (2010). *COMPETENCIAS PROFESIONALES EN TRABAJO SOCIAL. Portuaria*. Redalyc.org. *Portularia*, X(2), 51–63. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161015612005>



- González, H. E, & González, L. E. (2023, 20 diciembre). *Clima organizacional / InfoLibros.org*. InfoLibros.org. <https://infolibros.org/pdfview/19920-clima-organizacional-gonzalez-hector-eduardo-gonzalez-lucas-ezequiel/>
- López Luna, E., & Chaparro Maldonado, M. Y. (2006). *Competencias laborales del trabajador vistas desde el mercado laboral (parte A)*. *Tabula rasa*, 5, 261–275. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600514>
- Ministerio de Educación Nacional. (2020). *Articulación de la educación con el mundo productivo. Competencias laborales generales* (Serie Guías N° 21; Aportes Para La Construcción de Currículos Pertinentes). <https://www.mineducacion.gov.co/portal/men/Publicaciones/Guias/106706:Guia-No-21-Competencias-laborales>
- Ministerio del Trabajo. (2021). *Ranking medición de clima laboral en el sector público 2021* (No. 6; Reconocimiento Al Mejor Clima Laboral y Gestión En El Sector Público). <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/01/Clima-Laboral-Ranking-2021-1.pdf?x42051>
- Olaz, Á. J. O., & Ortiz, P. (2022). *CÓMO LOGRAR UN BUEN CLIMA LABORAL: Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. ESIC Editorial.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Panorama laboral 2020 América Latina y El Caribe*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Pico Palomino, V. K. (2020). *Estudio de clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en una institución de salud de la ciudad de Guayaquil – Ecuador* [Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. [http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1497/Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil – Ecuador.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1497/Estudio%20de%20Clima%20Organizacional%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20en%20una%20Instituci%C3%B3n%20de%20Salud%20de%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20-%20Ecuador.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Ramón Pineda, M. Á., Lalangui Pereira, J. H., Guachichullca Ordóñez, L. A., & Espinoza Freire, E. E. (2019). *Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano*. Conrado. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100219
- Raya, E., & Caparrós, N. (2013). *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4703443.pdf>
- Sepúlveda, L. (2001). El concepto de competencias laborales en educación. Notas para un ejercicio crítico. *Revista Digital UMBRAL 2000*, 8, 26. <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/8919/mfn655.pdf?sequence=1>
- Soler, J. L., Lucía, Aparicio, Díaz, O., Escolano, E., & Rodríguez, A. (2016). INTELIGENCIA EMOCIONAL y BIENESTAR II. *Universidad SANJORGE Ediciones*. <https://dialnet.unirioja.es/download/libro/655308.pdf>
- Vélez Santana, A. G., Loor Lino, L. E., & Chávez Rodríguez, W. F. (2020). Trabajo social laboral, una mirada desde el mundo contemporáneo. *Revista Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, 15. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2020/04/trabajo-social-laboral.pdf>