

Ambiente Laboral y Competencias del Trabajador Social en Contextos Sociales de la Ciudad de Quito

Work environment and competencies of social workers in social contexts in the city of Quito.

Martha Racines Cabrera*
Liliana Cevallos Moscoso**

Resumen: El trabajador social en el contexto tiene una permanente relación con la realidad, ha concentrado su quehacer en instituciones públicas y privadas, el empleador principal es el estado que al transformarse incorpora nuevas funciones en los diversos espacios laborales. El estudio analiza el ambiente laboral en el que se desarrollan los profesionales, en relación con las competencias, entendidas como la capacidad práctica hacia el cumplimiento de una actividad laboral como resultado de un proceso formativo, ejerciendo su accionar de manera satisfactoria en los diversos contextos. El ambiente laboral, humano y físico en el que desenvuelve su labor el trabajador social, no siempre cumple con las condiciones deseadas lo que incide en la productividad; así también en la interacción con profesionales de las Ciencias Sociales. La investigación utilizó el enfoque cualitativo con diseño fenomenológico que permitió advertir el ambiente laboral y las competencias de los trabajadores sociales. Se observa la vulneración de su actividad, así mismo los profesionales expresan la existencia de una fuerte sobrecarga laboral.

Palabras clave: ambiente laboral, competencias, trabajador social, contexto social

Abstract: The social worker within this context maintains an ongoing relationship with reality. Their efforts are largely concentrated within both public and private institutions, with the primary employer being the state, which, as it transforms, introduces new functions into various workspaces. This study delves into the occupational environment in which these professionals operate, particularly in relation to competencies. Competencies, in this sense, refer to the practical capacity to effectively carry out work activities because of a formative process, enabling them to perform satisfactorily across diverse contexts. The occupational environment, both in terms of its human and physical aspects, in which the social worker operates, does not always meet the desired conditions, thus impacting productivity. This also affects interactions with professionals from the Social Sciences. The research employed a qualitative approach with a phenomenological design, allowing for an exploration of the work environment and the competencies of social workers. The study highlights instances of compromised job effectiveness, with professionals often expressing a significant burden of workload.

Key words: work environment, competencies, social worker, social context.

Recibido: 11 marzo 2023 **Aceptado:** 14 junio 2023

* Docente de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, de la Universidad Central del Ecuador. mgracines@uce.edu.ec
<https://orcid.org/0000-002-1732-0225>

** Docente de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, de la Universidad Central del Ecuador. lmcevallos@uce.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8203-0435>

Introducción

Desde la consolidación de la revolución industrial, los diversos procesos sociales como el educativo, los servicios de salud, las relaciones de producción y otros, se complejizaron en las instituciones del sector público y privado. El proceso de globalización, el intercambio comercial, las nuevas modalidades de gestión y producción industrial y el desarrollo explosivo de la tecnología, han generado escenarios de transformaciones en la organización de las sociedades y la gestión de sus procesos, por ello la necesidad de contar con interpretaciones objetivas de la realidad laboral de los profesionales del Trabajo Social, lo cual, es pertinente en lo científico como en la práctica social. Por lo mismo, se han realizado estudios para conocer cuáles son las condiciones organizacionales que influyen en el desempeño profesional de los trabajadores sociales, para beneficiar a los sujetos que están en ambientes de vulnerabilidad por circunstancias diversas sobre todo como consecuencia de la problemática social que atiende, que es cada vez más conflictiva y que agudiza las contradicciones en la sociedad humana.

Sobre el desarrollo

Se ha dicho que con el desarrollo de las relaciones sociales venidas con el apareamiento de la gran industria desde principios del s. XIX, por efecto de la maquinización y, posteriormente con mayor profundidad en el s. XX, produjeron en primer lugar mayor división social del trabajo y una compleja división técnica del mismo. Esto forzó el desarrollo de sistemas científicos que interpretan los fenómenos sociales como un interés de los sectores empresariales, quienes afincaban sus ganancias, en una comprensión científica del mundo para hacer uso de ese conocimiento en un ulterior desarrollo social y económico.

Con estas realidades, las problemáticas sociales se profundizaron, la heterogeneidad de los hechos, la regularidad de la exclusión resultan ser consecuencias contradictorias de un mismo proceso de transformaciones; los conflictos se volvieron diversos y complejos que requieren la aplicación de soluciones apropiadas para la sobrevivencia del sistema de acuerdo con los intereses de grupos, el sistema requiere evitar enfrentamientos considerados como peligrosos por esos grupos y sectores. Todo esto condujo a la necesaria participación en los ambientes laborales ya descritos: educativos, laborales, hospitalarios, de profesionales cuya acción debería lograr soluciones que beneficien a las partes, en base a la aplicación de normas jurídicas de diversos niveles o de manera asistencialista. De este modo, existen empresas que "cuentan con una unidad de Trabajo Social, mientras otras solo con el Departamento de Recursos Humanos. Aunque no es tan conocido que el trabajador social se establezca en el campo laboral, en distintas áreas lo están requiriendo ya que su competencia es diversa incluso su responsabilidad es mayor porque vela por el bienestar de todos los que conforman dicha empresa o institución" (Vélez, Looor y Chavez, 2020, p. 2).

Como producto de estas circunstancias sociales, la cualificación de los profesionales del Trabajo Social en sus capacidades y competencias debe ser cada vez más eficiente para su desempeño, orientado a la solución de problemáticas que beneficien a los sectores de atención prioritaria, que generalmente son parte de grupos empobrecidos que sufren acciones de discriminación por razones étnicas, religiosas, culturales, entre otras. Esto trae consigo una serie de demandas al sistema de formación de los trabajadores sociales, en perspectiva debe adecuar los niveles de organización, en función de los desafíos sociales, pues, la academia no puede pensar a espaldas del devenir social e histórico, tal como lo señala Caerols-Mateo (2013) "El devenir de las academias y las revoluciones sociales: la lucha contra el esquema es un estudio histórico de las transformaciones de los procesos creativos, desde su episteme, en la conformación de las Vanguardias Históricas, en su relación, asimismo, con las cuestiones socioculturales y su contexto histórico" (p.1).

La formación inicial de los trabajadores sociales, así como su desarrollo profesional, cada vez debe ser potenciada, tomando en consideración las demandas sociales que se revierten en objetivos educacionales,

siempre cambiantes y en procesos que permitan que los mismos interesados sean los actores principales, sin duda bajo la conducción de trabajadores sociales como expertos, para ello, se demanda la implementación eficaz de equipos cohesionados de trabajo que lo hagan con carácter democrático y horizontal y participativo.

Precisamente este desarrollo profesional se evidencia en diversos contextos, se aspira que el clima laboral sea cálido, inclusivo, respetuoso, potenciador de los procesos, sin embargo, existen manifestaciones de descuido y despreocupación, posiblemente, ajena a la realidad de los empresarios y líderes sociales, por desconocer sus ventajas para la productividad y porque la envolvente cultura tradicionalista en nuestro medio ha impedido que sean visibilizados.

En el pasado, el clima laboral ha sido uno de los conceptos que la psicología, sociología y otras ciencias sociales, han abordado, pero, no siempre tuvo mayor importancia para las organizaciones empresariales; mientras en la actualidad se conoce de mejor manera esta realidad e incluso constituyen en un reto profesional de los trabajadores sociales en el área laboral.

En este contexto existen investigaciones, cuyos datos son publicados que reconocen el esfuerzo que realizan las instituciones al involucrarse con compromisos para mejorar las condiciones del ambiente y bienestar laboral de sus colaboradores, de esta manera, jerarquizan a las empresas o instituciones públicas y privadas, que presentan mejor clima laboral, fundamentado en 3 componentes: Liderazgo, Compromiso y Entorno de trabajo (Ministerio de Trabajo, 2020).

Es necesario analizar el clima laboral desde una perspectiva amplia, ya que esto determina las condiciones y los comportamientos de las personas en el ámbito profesional y laboral; también analiza las características que identifican un ambiente de trabajo apropiado para la consecución de los objetivos de la organización, relacionando dimensiones de liderazgo, comunicación, motivación y desarrollo humano, desplegando diversos métodos y modelos de prácticas profesionales y laborales para conseguir dicho propósito, lo que es justamente una de las contradicciones y desafíos que enfrentan los profesionales del Trabajo Social, pues, "uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores" (Pilligua y Arteaga, 2019, p.1).

En la misma línea de análisis, el comportamiento humano guarda estrecha relación con el desarrollo de competencias en el espacio laboral, justamente en relación con las competencias de los trabajadores sociales, Sepúlveda (2001) expresa que existe un "predominio de una lectura estrictamente economicista en la formación" (p.13). Parecería que las disquisiciones teóricas realizadas han dado con las soluciones a los problemas de la producción y la productividad pero, no han escatimado las críticas a las competencias y la formación universitaria por competencias, pues, por una parte un entendimiento economicista, competencia remite a veces a 'progreso', sin embargo, han sido entendidas como factor de marginalidad para quienes por diversas razones, pero siempre de carácter social devenidas de la propia organización económica de desigualdad, no han podido adecuarse a las condiciones del nuevo escenario de esas relaciones económicas, tecnológicas y sociales ya que las oportunidades no son las mismas para todos. Además, "desde esta lectura economicista, competencia remite a "progreso", instrumento fundamental para lograr mayor productividad y competitividad, pero, por otra parte, factor de atraso y marginalidad para quienes no son capaces de adecuarse a las condiciones que ofrece el nuevo escenario de las relaciones económicas y sociales" (Sepúlveda, 2021, p.3).

Permanentemente, se ha venido haciendo críticas a lo que se puede llamar la enfermedad de la estandarización u homogenización de la educación y de sus procesos, desde la planificación hasta la evaluación, "están cuestionando fuertemente estas lógicas homogeneizadoras y desprofesionalizantes" (Colegio de Profesores de Chile A.G., 2009, p.3) y en general podemos decir que todo esto se debe a responder al imperativo tecnocrático de alineamiento, siguiendo las directrices de organismos mundiales, que buscan lograr el establecimiento de las fórmulas económicas que consoliden la división internacional del trabajo, es decir, somos dependientes a las decisiones y orientaciones de desarrollar un nuevo sistema de organización.

Se ha venido haciendo consideraciones sobre las formas de organización del trabajo en las instituciones de carácter público y empresas privadas, y las formas que deben adoptarse para lograr integración social y, en esto tienen que asumir responsabilidades los y las trabajadoras sociales de forma privilegiada, pero las decisiones tienen que ser asumidas desde el momento mismo de su formación por lo que interesó a las instituciones educativas abordar el concepto de competencias. Cuando se intenta desarrollar un modelo educativo por competencias que rinda sus frutos en el mundo del trabajo, que reivindique el desarrollo autónomo del sujeto para un desempeño profesional en el marco de relaciones de sociabilidad y fortalecimiento de relaciones democráticas y de participación colectiva en las que los trabajadores sociales no sean los dadores de servicios o favores a personas vulnerables sino que, intenten mejorar las condiciones de vida colectivas y no solo personales, es necesario entender que la participación de los involucrados debe estar inscrita en un proceso destinado a no dejar de lado la disputa por definir un orden justo. Como dice la reconocida trabajadora social Marilda Yamamoto (1997) citada en Valencia (2011) “Es un requisito fundamental que el trabajador social profundice la comprensión de las implicaciones políticas de su práctica profesional... lo que se explica en la capacidad del profesional de fortalecer sus conocimientos y con ellos las aptitudes para la intervención (p.5).

Existen muchas posibilidades para enfrentar una definición de competencias, pero siempre ésta se liga a lo que debe hacer el sistema educativo para un buen desempeño profesional futuro en las empresas y por lo mismo, el término y la práctica de las competencias deviene de los procesos productivos y responder a sus exigencias. Entonces, podemos afirmar que las competencias laborales son conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes que debe poseer una persona para desempeñarse en cualquier trabajo de forma eficiente, las organizaciones empresariales, al adaptarlas en el sistema administrativo de recursos humanos las establece de acuerdo a los requerimientos y necesidades de un puesto de trabajo concreto. Igualmente, evalúa el grado de destreza y habilidad que deberán poseer los trabajadores y determinar el desempeño, las fortalezas y debilidades de cada persona. Para la presente investigación se estableció como objetivo analizar las perspectivas de los profesionales y los empleadores, para el estudio de sus competencias en el clima laboral.

Con estos antecedentes el problema en estudio está en relación con las competencias laborales que deben desarrollarse para potenciar un clima favorecedor de un desempeño que actualmente muestra la existencia de deficiencias y limitaciones en los conocimientos que garanticen que en la práctica pueden los profesionales del trabajo social ser propositivos cuando se trate de conseguir recursos técnicos, humanos o económicos, ser activos para trabajar colaborativamente, tener sentido de responsabilidad personal, colectiva y social, obtener los mejores resultados y, algo esencial, seguir aprendiendo.

La investigación busca explorar la relación que existe entre el ambiente laboral y las competencias profesionales del trabajador social en el que desarrolla su labor. El objetivo general de este estudio es determinar la situación existente entre el ambiente en que se desempeñan los trabajadores y trabajadoras sociales y las competencias laborales que poseen. En particular, se enfoca en interpretar el significado del ambiente laboral y las competencias profesionales de los trabajadores sociales, así como en describir las competencias laborales de los profesionales del Trabajo Social en un desempeño óptimo de sus funciones. La comprensión de estos aspectos es vital para entender cómo el entorno de trabajo influye en la habilidad y efectividad con la que los trabajadores sociales llevan a cabo sus responsabilidades.

Los Contextos Sociales y el Quehacer del Trabajador Social

El clima laboral es un concepto que tiene significado diferente en el transcurrir del tiempo en aquellas instituciones u organizaciones que pretenden ser competitivas, a quienes les importa su personal, por lo que pretenden el mejoramiento continuo del ambiente laboral, claro está, a la par de una búsqueda en la ampliación de los niveles de productividad tomando en consideración al ser humano.

En tales circunstancias; en relación con el párrafo anterior, al estudiar el ambiente laboral, éste tiene relación con lo que varios autores denominan como clima laboral, así, está relacionado primeramente con el ambiente físico que tiene estrecha vinculación con los espacios reales, los mobiliarios, los elementos materiales para el trabajo, los elementos tecnológicos, de ser necesarios trajes específicos y otros de los que demande la labor profesional.

Pero también y muy importante, casi más que los elementos materiales, aquellos aspectos de carácter subjetivo, que subyace y genera el calor humano, que da la solidaridad, el respeto, el apoyo sincero, que a la vez envuelve como un paraguas que defiende y cohesionan la actividad diligente y oportuna, la relación o la interacción que se desarrolla con los compañeros/as, el liderazgo de la empresa, el trato que un jefe tiene con personal de la institución, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con usuarios o trabajadores.

Por lo tanto, estas relaciones laborales dependerán de las manifestaciones que en la empresa o en las instituciones se irán tejiendo en relación con las principales formas de comunicación que se vayan estableciendo e incluso los valores individuales y compartidos que se van entretejiendo de modo que se vuelven con el paso del tiempo más sólidas y duraderas. Esto dará lugar a una mejor cohesión de grupo, constituirían las competencias desarrolladas gracias al ambiente laboral potencializador. Queremos evidenciar estas realidades y quizás los matices de la contradicción que pueden aparecer ya que en algunos casos los intereses individuales anteceden y tienden a no fusionarse con los intereses compartidos de la organización.

Evidentemente, para los trabajadores sociales es imprescindible el sistema socio laboral, que puede ser entendido como un sistema de ideas, sentimientos, emociones y actitudes, que presentan las personas en los diferentes contextos en los que se vinculan.

Intervención Profesional y las Competencias

La masiva difusión de las nuevas tecnologías, por una parte, la globalización de la economía por otra, son procesos que, han provocado un cambio radical en la organización y la forma de entender el trabajo. La potenciación del ambiente laboral, como hemos explicado, no puede ser entendido solo como producto, de un acto de buena voluntad, o de las características desarrolladas a veces asistemáticamente por los participantes en una actividad productiva o de servicios y más aún entre profesionales del Trabajo Social, sino que es una exigencia que se desarrolle intencionadamente mediante acción permanente por los resultados que se espera en beneficio de los usuarios que demandan sus servicios.

En el mundo desarrollado las fronteras son de diversa variedad: en primer lugar, ha aparecido una mayor demanda por el conocimiento y una diversa forma de organización del trabajo que ha incidido en los horarios de trabajo, formas internas de su organización, incremento de la autonomía laboral, la necesidad de desarrollar nuevas habilidades y competencias, entre otros aspectos.

La flexibilización laboral de la que hemos hablado incorpora en el ideario de los trabajadores, y entre ellos los trabajadores sociales, una dimensión de inseguridad e inestabilidad que demanda cohesión en el ambiente laboral que evite procesos que provoquen desempleo y formas precarias de trabajo.

Solamente de una manera muy sucinta y a manera de ejemplificación el ambiente laboral del trabajador social está relacionado con las competencias, con el desempeño, el espacio de trabajo, los riesgos psicosociales y con las expresiones que pueden existir sobre esto. Por otra parte, el trabajador social para ejecutar adecuadamente su función debe orientar hacia la aplicación de métodos y técnicas como la observación y las entrevistas, aspectos muy importantes en su actividad que forma parte de su actividad metodológica.

Además, es importante que se visibilice la capacidad indispensable que seguramente han desarrollado los profesionales, y hace referencia al empoderamiento, es decir, esa posibilidad de comprender la problemática que presenta la gente y poder plantear alternativas de solución a sus dificultades y tenga la

satisfacción de sentirse importante y con eso justifican la metodología de intervención, pues, al momento de solucionar las problemáticas tienen la necesidad de implementar una solución integral con una visión más compleja del problema y esto tiene que ver con la metodología de trabajo implementada. Borgianni y Montaña (Orgs) (2000) acuerdan que “El análisis teórico de la práctica de terreno en sus varios niveles: coyuntura nacional, institucional y de relacionamiento directo con la población; todo eso, seriamente ubicado dentro de la coyuntura teórica” (p.45).

En estas circunstancias se determina la investigación como estrategia para un trabajo social crítico, se debe entender además a la práctica social como fuente generadora de conocimiento, asumiendo que la teoría tiene papel dominante para que la realidad sea aprehensible a través de una categorización teórica junto con el contacto directo del trabajador social con la población en la que interviene.

Método

La metodología que aplicó la investigación se enmarcó en el enfoque cualitativo y estuvo supeditado al planteamiento del problema, a través de la aplicación de encuestas y entrevistas con una muestra estratificada, lo cual permitió alcanzar la comprensión de los fenómenos u objeto de estudio, analizando desde la perspectiva de los investigados (trabajadores sociales) en un contexto natural y en la realidad social en la que intervienen complementado este estudio con los enjuiciamientos sobre el hecho que hicieron los empleadores quienes tienen relación directa con los profesionales.

Asimismo, este enfoque tuvo como propósito explorar la forma en que los profesionales del Trabajo Social descubren y advierten el fenómeno en estudio, poniendo énfasis en sus puntos de vista, interpretaciones y significados, que no podrán ser generalizados, sino que mantendrá su contribución en el estudio en mención.

En esta investigación se utilizó el diseño fenomenológico como una necesidad para explicar la esencia de las condiciones laborales que fomentan el bienestar de los trabajadores sociales, y la intervención social como parte de su quehacer profesional; lo que condujo a las investigadoras al conocimiento e interpretación de la realidad; dichas condiciones orientaron a la descripción y comprensión del fenómeno en estudio desde el punto de vista de cada participante en la investigación y se logró contextualizar las experiencias obtenidas en relación al tiempo y espacio.

La muestra intencional en la investigación propuesta permitió un análisis previo del grupo de informantes (10 trabajadores sociales y 10 empleadores), fundamentando sus particularidades por el aporte significativo al fenómeno en estudio, aquellas propias del clima laboral, de acuerdo al campo de intervención profesional, y se tomó en consideración la participación de diez profesionales y diez empleadores de las áreas (salud, educación, protección social). El instrumento de la investigación utilizado fue un cuestionario de ítems cuyo contenido respondía a los objetivos de la investigación.

Para la interpretación de resultados se utilizó la herramienta tecnológica de Atlas Ti, que permitió establecer los criterios que se mencionan en el documento. Las técnicas utilizadas fue la realización de las entrevistas de forma individualizada, los análisis de contenido, codificando las respuestas, de las respuestas de voz, todo esto con la utilización del programa Atlas ti para extraer significados y conclusiones de datos no estructurados y heterogéneos.

Resultados

Los hallazgos encontrados de la investigación están en correspondencia al ambiente laboral del trabajador social en relación con las competencias; el desempeño profesional, el espacio de trabajo con los riesgos psicosociales y con las expresiones que pueden existir sobre esto y conjugan entre si y sus particularidades que se describen a continuación:

El Clima Laboral de los Trabajadores Sociales en el Quehacer Profesional

Los trabajadores sociales de todas las áreas expresan que tienen una carga laboral alta ya que excede la capacidad de sus servicios prevaleciendo la necesidad de la presencia de uno u otros profesionales para asumir esta responsabilidad. Un ejemplo que podemos citar y que es respuesta de una entrevistada es: *“la carga laboral para una sola trabajadora social es alta, desde el punto de vista que no es como en otros lados, por ejemplo, que hay una trabajadora social por piso es decir en los hospitales, aquí no, es una sola para toda la institución. Entonces ella tiene que hacer casos de emergencia, casos de VIH, casos de violencia, casos de estos que nos mandan de la Judicatura, los seguimientos, lo que es casos de la Junta Metropolitana de la Niñez y Adolescencia. A más de esto tiene que hacer la parte de lo que es discapacidad...”* otra profesional señala: *“el hecho trabajar con personas vulnerables y que vengan en crisis, si es que nosotros, bueno otra vez, de la experiencia más no porque tengamos el apoyo de una preparación, o de pronto tengamos talleres motivacionales que nos den la institución, no. Pero sí nos ha tocado auto educarnos y aprender sobre la marcha, el cómo hacer que esa situación en crisis no termine afectándonos, para esto nos ha tocado duro”,* del mismo modo, una nueva expresión *“Nosotros realizamos más que proyectos, perdón, realizamos planificaciones. Una planificación anual, es que no alcanzamos la verdad, ni siquiera nos damos abasto para podernos sentar a hacer un proyecto. Y es por eso que, incluso, desde el 2019 he estado solicitando dos trabajadoras sociales más, para por lo menos atender a la población que nosotros tenemos.”*

El clima laboral demanda de un espacio físico adecuado lo que conlleva a disponer de equipos tecnológicos, menaje de oficina, además áreas confortables que respeten la confidencialidad y privacidad para la atención de casos sociales, en su defecto existen profesionales que no disponen de estas condiciones o ha significado un esfuerzo constante para lograrlo. Una entrevistada profesional del Trabajo Social señala: *“el espacio físico es bueno, pero nos ha costado, esta oficina fue peleada con uñas y dientes porque la función que nosotros realizamos era un lugar bastante -voy a decirlo, aunque me cueste reconocerlo- era infrahumano”*, otra profesional señala: *“sí, sí, más que todo el tema de estar con más personas si es un poco incómodo a veces, porque uno no tiene una pared que divida, o un espacio donde uno diga esto es mío y solo este es mi espacio, ósea eso”*

Manifiestan que existe vulneración de sus derechos laborales, ya que existe preferencias por otros profesionales y no se respeta su condición académica específica, lo que impide presentar propuestas para mejorar el ambiente laboral sobre todo en temas que permitan aliviar situaciones en relación a emociones, y solucionar situaciones críticas, un ejemplo de ello se evidencia en la expresión de la profesional *“la arrogancia y el maltrato a veces de recibir una llamada telefónica y que te amenacen por querer cumplir una norma y porque es un recomendado de una autoridad alta, que se haga lo que ella dice y eso no está bien; entonces le dije que me mande por escrito y yo tendré todo en regla, no tengo miedo”,* una expresión diferente acerca del tema *“Pero, desgraciadamente, como todos los directores vienen con su querer hacer, desbaciendo todo”*

Los empleadores en este caso revelan lo que se describe a continuación:

Manifiestan que en todas las instituciones ya sean públicas o privadas existen jerarquías a quienes el trabajador social sujeta su accionar, lo cual, en algunos casos, las autoridades no actúan de forma equilibrada lo que causa ruptura en las relaciones laborales de los profesionales, por ejemplo, uno de los empleadores señaló *“Quizás, como que a veces la segregación de la mujer, pero en cuanto a funciones, no como mujer. Eso, en qué se basa en que, como dicen, ya está embarazada, ya no puedo hacer la ruta. Entonces desde la supervisión dicen, ella está embarazada, entonces téngala en la oficina”,* otra expresión al respecto indicó *“Entonces, quién se hacía cargo de nuestras problemáticas: tengo mi súper jefe que es un todólogo, sí en verdad, es el gerente nacional de la empresa. Él manejaba todo lo que son programas, él hizo, hace años, que las administradoras hagan visitas sociales, que conozcan donde viven. Entonces sí, implementó eso y ahorita sí tengo roces con él, porque en cualquier problema le llaman a él: sabe que mi esposa está enfermita, y él: chuta, a ver, cómo te podemos ayudar, unos 500 dólares y ahorita apunto y listo. Y él tenía esa potestad, pero ya, ahorita, no mucho. Entonces, prácticamente la gerencia comercial se encargaba de muchos procesos de Trabajo Social en tanto del desarrollo, la intervención e incluso de mediación. Porque me acuerdo que él, de lo que me han contado, él llegaba y le sentaba al supervisor ahí y al vendedor: por qué le hablas a él y qué está pasando, cuál es el problema”,* incluso cabe la siguiente expresión *“Sí, ella está en contacto con el médico, con el jefe. Aunque como digo, que tenga siempre cuidado. Porque eso yo quería debatir, quizás un ratito con ustedes, el tema de la interdisciplinaridad. Sé que se trabaja en conjunto para atacar una problemática, pero a veces eso*

se puede tergiversar o puede ser mal usado y Trabajadora social ya fue testigo de eso. Porque, a veces el médico ve desde su punto de vista y por más que ella trate de decirle al doctor esto, que ni se cuánto; siempre es "tu a tus zapatos"; y no. Entonces, para manejar la interdisciplinariedad si se debe llevar, primero, desde un punto de comunicación"

Frente a esto los trabajadores sociales han planificado diversas actividades en pos de mejoramiento del ambiente laboral como: charlas, técnicas de coaching, y pausas activas entre otras, una de las profesionales señala, por ejemplo: *"de pronto las administraciones no han permitido que nosotros podamos intervenir de una manera directa como Trabajo Social, con los compañeros. Más, sin embargo, ahora recién, justo hoy, se dio, digamos que el primer acercamiento, en donde fuimos nosotros a reforzar charlas de salud ocupacional, que también la trabajadora social pertenece a salud ocupacional; con técnicas de coaching, para empezar a dar las técnicas que requieran, o que se necesiten, o que sean oportunas, para mejorar el ambiente laboral; las pausas activas. Entonces, recién ahora estamos iniciando ese acercamiento y comunicación con el personal"*

Por otra parte, existen instituciones en las que los trabajadores sociales disponen de un espacio laboral óptimo ya que disponen de un espacio físico, con herramientas tecnológicas, dispositivos electrónicos y menaje de oficina y otros no poseen las condiciones adecuadas (no son de primera línea, pero son funcionales) porque según indican los empleadores estos profesionales deben rotar en actividades de campo y de oficina. En cuanto a la descripción del espacio físico *"aquí sí, nosotros tenemos que ver es que, nosotros como trabajadoras sociales, tenemos que hacer valer nuestra profesión, tenemos que aprender a reclamar, tenemos que aprender, a las autoridades, a obligarles a que nosotros siempre tenemos que tener un espacio digno yo por ejemplo ahorita me voy a una oficina que voy a estar con mi equipo técnico. Mi profesión me obliga a tener un espacio que tenga privacidad..."*

Cabe resaltar, los empleadores expresan que existen trabajadores sociales que en su quehacer profesional no son empáticos con los usuarios o trabajadores y/ o profesionales de otras disciplinas, asumiendo actitudes equivocadas, carecen de carisma y sencillez para brindar atención con calidez humana, lo que genera en algunos casos barreras y rechazan la intervención del profesional, por lo que es necesario que el profesional debe asumir seriedad y responsabilidad en el rol que desempeña para asegurar el ambiente laboral, uno de los empleadores expresa *"existen trabajadores sociales que en su quehacer profesional no son empáticos con los usuarios o trabajadores y/ o profesionales de otras disciplinas, asumiendo actitudes equivocadas, carecen de carisma y sencillez para brindar atención con calidez humana, lo que genera en algunos casos barreras y rechazan la intervención del profesional"* otro expresa que: *"lastimosamente el trabajador social es uno de los menos empoderados y menos sensibles"*

Los profesionales del Trabajo Social argumentan que existen altos niveles de estrés en su ambiente laboral por que debe manejar la comunicación ya sea con los usuarios y/o trabajadores quienes enfrentan diversas emociones como: angustia, enojo, tristeza, frustración, depresión, entre otras, además con sus pares con quienes también presentan diversa problemática y por lo tanto su trabajo debe encaminarse a desarrollar buenas relaciones con predominio de empatía, escucha activa y asertividad. Justamente para contrarrestar efectos en el estado emocional de los profesionales han creado diferentes estrategias como: guardar silencio, sanar, descargar emociones, pausas activas y manejar situaciones críticas, asumiendo acciones de organización con el tiempo, los días y el horario, con la posibilidad de expectativas de cambio que beneficien a todos los actores que intervienen en estos procesos, en este contexto un empleador por ejemplo hace referencia lo siguiente: *"estrés, sí, pero trato de relajarme porque si no me voy a enfermar. A veces mejor me organizo; me organizo con el tiempo, con los días y con el horario y dando gracias a Dios los compañeros afluyen, o sea, ellos dicen a ver, ya, espérame un ratito, ya le ayudo, y comprenden. Porque tampoco es que dicen no, es que necesito; no, ellos también acceden y dicen sí. Pero, lo importante es cubrir y que el espacio sea para bienestar de los compañeros, del usuario. Aunque son los pacientes cuando vienen impacientes y nos insultan y así"*

Es importante resaltar que los empleadores consideran que las profesionales reciben expresiones de insulto como producto de la impaciencia constituyéndose en un riesgo. Además, se evidencian situaciones de poder manifestando actitudes de arrogancia, maltrato y amenazas incluso al cumplir una norma a riesgo de cometer varios hechos de injusticia, así un empleador señala, por ejemplo: *"porque la gente a veces viene enojada y reclama cosas, entonces la trabajadora social debe saber controlar y controlarse, porque las cosas no se salgan de su lugar"*

Los empleadores señalan que los profesionales están conscientes que la intervención, con personas vulnerables y en crisis, debe conjugarse con elementos como: la formación, la experiencia, además la motivación que ofrece la institución para tratar este tipo de situaciones, resaltando la necesidad de auto educarse y “*aprender sobre la marcha*” para que estas situaciones no afecten a su estado emocional. Por ello un empleador hace referencia a que el profesional debe aprender sobre “*Normativa vigente, primero, Código de Trabajo en cuanto a violencia y derechos, normativa del IESS, debe manejar Ley de Discapacidades, etc. A ver, dije el Código de Trabajo, IESS, el Código de Discapacidades, también si sería bueno temas de negociación y conflicto; o sea, bueno en mediación, pero ya algo más técnico. Pero, sobre todo, focalizado, porque he visto que hay cursos que se especializan entre mandos jerárquicos; cómo sería el ente mediador entre jefe y colaborador; o sea, ya más un tema laboral*”, otro empleador señala: “*El tema de Talento Humano si es necesario, por ejemplo, es muy importante y si sería bueno que den temas de seducción personal y de desarrollo. Porque, en la mayoría de empresas el Trabajo Social es el primer filtro para entrar a empresas, en la selección, sobre todo, técnicas de entrevista, pero más focalizadas al tema laboral*”

Mientras que la percepción de los Empleadores en relación con este aspecto se expresa de la siguiente manera:

Los riesgos que se presentan tienen que ver con las funciones que cumple la trabajadora social, porque los trabajadores y/o usuarios presentan emociones de enojo, ira, cansancio, altos niveles de estrés y reclamos sin fundamento que pueden generar conflictos, por ello la profesional debe asumir en dichas situaciones el control y autocontrol para mantener el ambiente laboral adecuado; para este propósito es necesario canalizar estrategias que conduzcan a disminuir efectos psicosomáticos de los trabajadores sociales que se producen en estas relaciones. Situaciones altísimas de estrés, consideran que es el mayor riesgo psicosocial que se enfrenta, y no poder canalizarlo se debe a varias de las razones, porque a veces el ser jefe a veces uno puede entender que dentro de las responsabilidades es solucionar todo y no tener el derecho a quejarse o buscar un beneficio. Entonces el mayor riesgo es ese, por lo que cada uno empieza a somatizar los efectos de este estrés. Por ejemplo otro destaca sobre la intervención del trabajador social “*El trabajo que realiza tiene que ver con los problemas porque faltan procesos, digamos, porque si yo me voy al departamento de lado y lado y pido una cosa u otra cosa, eso genera conflictos.*”, otro empleador señala que: “*situaciones altísimas de estrés, creo que es el mayor riesgo psicosocial que enfrenta, y no poder canalizarlo, y una de las razones que no es posible canalizarlo es porque a veces uno puede entender que dentro de las responsabilidades es solucionar todo y no tener el derecho a quejarse o buscar una ayuda. Entonces el mayor riesgo es ese, que cada uno empieza a somatizar los efectos de este estrés*”

Finalmente es necesario equilibrar el ejercicio profesional y la vida personal, que en muchos casos se puede disminuir la armonía familiar, porque es un trabajo que demanda concentración, esfuerzo, conocimiento, responsabilidad e inteligencia emocional aspectos que son necesarios para su quehacer y poder tener resultados óptimos en beneficio de los usuarios, por ejemplo uno de los empleadores señala que “*primero, no deben caer en el asistencialismo, segundo, ellos no son hadas madrinas de los colaboradores, incluso, son sujetos en notificar cualquier anomalía*”

Las Competencias Profesionales Adquiridas en el Ejercicio Profesional

Los trabajadores sociales expresan que para su quehacer han desarrollado una serie de competencias que tienen relación con estrategias metodológicas aplicadas con los trabajadores, las familias y actores comunitarios y la utilización de técnicas como: la observación, la entrevista y la visita domiciliaria esto como parte de una propuesta encaminada hacia la solución integral. Para este proceso se considera que la investigación, el diagnóstico, la planificación, y la elaboración de proyectos perfeccionan las competencias profesionales, en este contexto, señala que: “*la investigación como competencia, otra que nos da el trabajo social, la empatía, la escucha activa, la comunicación interna, las relaciones interpersonales, manejo de grupos*”, además señalan que: “*debe tener facilidad de palabra, debe tener también y manejar muy bien lo que es la observación, porque hay muchas cosas que nos puede decir el paciente, pero con sus ojitos nos está diciendo otra cosa; sus*

ojitos están llorando, de pronto el semblante de la persona es diferente de lo que él nos está diciendo. La observación es muy importante”, e incluso se refieren a la “perseverancia, constancia, eficacia, eficiencia y hay que priorizar las tres más, algo que es medio subjetivo, la empatía. No sé cómo se llama, el secreto profesional, porque ellos están inmersos en todo lo que implica violaciones de derechos, ha tenido maltratos, atendiendo esto, todo eso saben las trabajadoras sociales, en este caso la trabajadora social. La confidencialidad también”

Adicionalmente, pese al quehacer complejo debido al ambiente laboral en el que se desempeñan las trabajadoras sociales han enriquecido competencias como: la empatía, escucha activa, la comunicación interna, las relaciones interpersonales, manejo de grupos y liderazgo, resaltando que fueron adquiridas en la formación profesional. En este contexto se determina que el trabajador social realiza un trabajo inter y multidisciplinar propendiendo a una atención integral, considerando que es una competencia primordial en el ejercicio, al referirse a la labor del profesional señala: *“muy interdisciplinariamente, porque al ser una empresa privada todo tiene que ir encajado, y creo que en todo lado también, pero aquí es directamente relacionados con jefaturas, con trabajos, con desarrollo humano, con la parte médica, con seguridad y salud ocupacional, con desarrollo organizacional, entonces si somos áreas bastante interdisciplinaria”*

Además, reconocen que la actividad laboral de los trabajadores sociales es planificada tanto en el quehacer profesional como en desarrollo de proyectos en algunos casos procede y en otros no por la alta demanda de atención de casos, siendo un ejemplo de esto: *“sí, ellos tienen planificación semanal, ella realiza la planificación semanal de qué es lo que van a hacer. Y se va evaluando cada viernes, ellos presentan de esta planificación semanal, como están en relación de dependencia no presentan informes mensuales, pero sí, tenemos un informe anual de todas las actividades”* otro señala: *“ya, primero tienen una planificación anual, porque igual ellos están sujetos a un presupuesto. Entonces, se tiene una planificación anual. De acuerdo a la planificación anual, bueno Trabajadora social, hace por mes, entonces cada mes tiene sus viajes, salvo tenga algún tema puntual de resolución. De ahí, más el trabajo de ella es como se adapte, porque yo no le puedo imponer, como en otras empresas, tres días me hace en su oficina y dos días visitas. Porque yo no puedo predecir en qué momento necesito hacer una visita”*.

Es necesario que los profesionales en su intervención manejen lo que el empleador denomina “técnicas del Trabajo Social” así como: responsabilidad, poseer facilidad de palabra, empatía, respeto a la confidencialidad, inteligencia emocional y manejar las técnicas de la profesión, aspectos que contribuyen a una mejor intervención. Atribuyen a una mejor comprensión de la problemática social dependiendo del currículo y la vocación del profesional, señalando así uno de ellos: *“primero, alta inteligencia emocional. Ese es, sobre todo, el más rescatable, diría yo, en cuanto a una habilidad o tributo. Y yo le digo esto porque, a veces, es como que se dejan sugerir por la persona y dicen, pobrecito. Entonces ahí es cuando a veces no se quebrantan, pero sí como que se dejan convencer”;* y otro indica: *“el tema de la honestidad. Diría yo, pero este sí depende de cada persona, el tema de no ser arriesgado, pero que la persona realmente tenga ese ímpetu de conocer”*

Discusión y Conclusiones

El trabajo de investigación permite concluir que, el ambiente laboral tiene relación con lo que varios autores llaman clima laboral: del que no escapan elementos materiales indispensables para cualquier actividad laboral: los espacios físicos, menaje de oficina, los materiales de trabajo, la tecnología, y todo aquello que implique materialmente vincularse al proceso sea productivo o de servicios y en el caso del Trabajo Social, un ambiente físico acogedor es fundamental para realizar un trabajo eficiente.

De la misma manera, existen aspectos cualitativos que están relacionados con el comportamiento, emociones, actitudes de predisposición o conflicto, empatía, con los que los trabajadores sociales deben lidiar, pues, su propósito principal es contar con un clima laboral óptimo. Los trabajadores sociales deben poseer diversas capacidades, habilidades y competencias, necesarias para en última instancia contar con un buen desempeño profesional, que permitan alcanzar los objetivos establecidos por ley y determinados en la propia planificación institucional en relación con la actividad que realizan. Entonces es importante que se hayan

desarrollado una serie de competencias que tienen relación con estrategias metodológicas aplicadas para el conocimiento de la realidad de los trabajadores, las familias y actores comunitarios y la utilización de técnicas como: la observación, la entrevista y la visita domiciliaria esto como parte de una propuesta encaminada hacia la solución integral. Para este proceso se considera que la investigación, el diagnóstico, la planificación, y la elaboración de proyectos perfeccionan las competencias profesionales.

Hay aspectos que tienen que ver con cualidades personales que deben tomarse en cuenta: responsabilidad, poseer facilidad de palabra, empatía, respeto a la confidencialidad, inteligencia emocional y manejar las técnicas de la profesión, aspectos que contribuyen a una mejor intervención. Atribuyen a una mejor comprensión de la problemática social dependiendo del currículo y la vocación del profesional. Son parte de las cualidades personales aunque se forman colectivamente ya que utilizan a la crítica y la autocrítica como herramientas de valoración de la realidad puesto que, se pueden presentar discusiones teóricas y o de la práctica entre los profesionales del Trabajo Social y también de éstos con los profesionales de otras ramas con quienes comparten responsabilidades y objetivos puesto que las variables que permitan potencialmente solucionar la problemática se entrecruzan interdisciplinariamente, entonces pueden aparecer emociones de carácter positivo, de colaboración y empatía así como emociones negativas, angustia, desesperanza ante lo cual será necesario acudir a la templanza, cordialidad, para mantener el ambiente laboral adecuado. Finalmente, habrá que reconocer que la información a la que hemos accedido a través de las entrevistas, no se exteriorizó de manera abierta y total por razones de confidencialidad.

Referencias bibliográficas

- Borgianni, E. y Montaña, C. (Orgs.) (2000). *Metodología y Servicio Social*.
<https://catedralibrets.files.wordpress.com/2016/09/montac3b1o-metodologia-del-servicio-social.pdf>
- Caerols-Mateo, R. (2013). El devenir de las academias y las revoluciones sociales: La lucha contra el esquema. ASRI - Arte y Sociedad. Revista de Investigación, (4).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4288109>
- Colegio de Profesores de Chile A.G. (2009). *Corrientes Contra la Estandarización*. Revista Docencia, 38(14), 1-112.
https://ei-ic-al.org/sites/default/files/docs/docencia_38.pdf
- Ministerio del Trabajo (2020). *Reconocimiento al mejor clima laboral y gestión en el sector público 2020* (Mejor Clima Laboral).
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Ranking2020-MCL.pdf?x42051&x42051>
- Ministerio del Trabajo (2021). *Medición del Clima Laboral*. <https://www.trabajo.gob.ec/mejorclimallaboral/>
- Pilligua, C. F. y Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Sepulveda, L. (2001). El concepto de competencias laborales en educación. Notas para un ejercicio crítico. *Revista Digital UMBRAL 2000*, (8), 1-26.
<https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/8919/mfn655.pdf?sequence=1>
- Valencia, M. (2011). La intervención profesional en la perspectiva histórico-crítica de trabajo social. *Perspectivas sociales = Social Perspectives*, 13(2), 1-29.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5018841>
- Vélez, G., Loor, E. y Chávez, F. (2020). Trabajo Social Laboral Una mirada desde el mundo contemporáneo. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. En Línea.
<https://www.eumed.net/rev/ccss/2020/04/trabajo-social-laboral.pdf>