

AMBIENTE LABORAL Y COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN QUITO



Foto: freepik AI

El ambiente laboral incluye la vinculación al proceso productivo o de servicios, por lo que, en el caso del Trabajo Social, un ambiente físico acogedor es fundamental para realizar un trabajo eficiente.

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, y tienden al mejoramiento continuo. Para los trabajadores sociales es imprescindible el sistema socio laboral en el que realizan su accionar y 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.

Ante este argumento, un equipo de investigadoras de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, de la Universidad Central del Ecuador, realizó un estudio para analizar 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.

La metodología utilizada en la investigación se enmar-

có en el enfoque cualitativo y estuvo supeditado al planteamiento del problema. Se aplicaron encuestas y entrevistas en una muestra estratificada de 10 trabajadores sociales y 10 empleadores de las áreas de salud, educación y protección social, en un contexto natural y en la realidad social en la que intervienen.

El estudio señaló que los trabajadores sociales aseguran tener una carga laboral alta ya que excede la capacidad de sus servicios, y advierten que existe vulneración de sus derechos laborales, ya que se da preferencia a otros



profesionales y no se respeta su condición académica. Por su parte, los empleados 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, carencia de carisma y sencillez para brindar atención con calidez humana.

Tanto para los empleados como para los trabajadores, es importante que el clima laboral incluya un espacio físico adecuado, lo que conlleva a disponer de equipos tecnológicos, menaje de oficina, así como áreas confortables que respeten la confidencialidad y

privacidad para la atención de casos sociales.

Respecto a los profesionales, es necesario que en su intervención manejen adecuadamente

estrategias metodológicas aplicadas para el conocimiento de la realidad de los trabajadores, las familias y actores comunitarios, y que tomen en cuenta las cualidades personales como responsabilidad, facilidad de palabra, empatía, respeto a la confidencialidad, inteligencia emocional. Estos aspectos contribuyen a una mejor intervención, aunque a veces pueda resultar complicado, debido a que existen altos niveles de estrés en su ambiente laboral al momento

de la comunicación ya sea con los usuarios y/o trabajadores, quienes enfrentan diversas emociones como angustia, enojo, tristeza, frustración, depresión, entre otras.

Finalmente, es necesario el trabajador social equilibre el ejercicio profesional y la vida personal, para que no se afecte la armonía familiar, ya que es un trabajo que demanda concentración, esfuerzo, conocimiento, responsabilidad e inteligencia emocional, aspectos que son necesarios para su quehacer y para obtener resultados óptimos en beneficio de los usuarios.

Racines y Cevallos (2023)

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 que se deben tomar en cuenta factores coadyuvantes para mejorar este aspecto.