

El clima laboral, retos disciplinares

Rosalinda Beatriz Gallegos Sánchez*
Jesús Acevedo Alemán**

Resumen

En la actualidad, hablar de la participación del trabajo social en el sector empresarial se ha tornado un tema de suma relevancia, sobre todo en entidades o regiones donde los sectores productivos se destacan por determinadas empresas transnacionales, o PYMES, y que requieren de profesionales que se puedan vincular con el factor humano. Particularmente en cuestiones de relaciones humanas o clima laboral, tópicos enmarcados en la Norma Oficial Mexicana 035 (2019), encaminada en prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como en promover entornos organizacionales favorables en los centros de trabajo. Bajo dicho orden de ideas, el presente trabajo, a través de un acercamiento descriptivo, analiza el clima laboral de la empresa "N 1", en Saltillo, Coahuila, México. La finalidad es generar propuestas pertinentes desde el quehacer del trabajo social. Reconociendo que dicho profesional requiere ser emprendedor e innovador. De tal forma que represente un recurso humano de gran valía dentro de dicho sector. Lográndolo a través de la habilitación de competencias que giren en torno a: la toma de decisiones, la creatividad, la solución de problemas, el procesamiento de información, la gestión personal, de recursos y de información, la responsabilidad, la autoestima, la sociabilidad, la integridad y la honestidad, las relaciones interpersonales, la comprensión tecnológica, entre otras.

Palabras clave: Empresa, trabajo social, competencias profesionales, clima laboral.

Abstract

Talking about the participation of Social Work in the business sector, has now become a topic of great relevance, especially in entities or regions where the productive sectors are highlighted by transnational companies, or SMEs, and that require professionals who can be linked to the human factor. Particularly in matters of human relations or work environment,

* Lic. en Trabajo Social, Facultad de Trabajo Social, Universidad Autónoma de Coahuila, Saltillo, Coahuila. r.gallegos@uadec.edu.mx

** Dr. en Política Pública. jesusaceve@hotmail.com

¹ Se omite el nombre de la empresa por cuestiones de anonimato y confidencialidad.

topics framed in the Official Mexican Standard 035 (2019), aimed at preventing psychosocial risk factors, as well as promoting favorable organizational environments in the workplace. Under this order of ideas, the present work through a descriptive approach analyzes the work environment of the company "N", in Saltillo, Coahuila, Mexico; in order to generate relevant proposals from the perspective of Social Work. Recognizing that this professional within their new profiles requires being entrepreneurial and innovative, in such a way that they represent a human resource of great value within that sector. Achieving this through the enabling of competencies that revolve around: decision making, creativity, problem solving, information processing, knowing how to learn, personal management, responsibility, self-esteem, sociability, integrity and honesty, resource management, interpersonal relationships, information management, technological understanding, among others.

Key words: Company, social work, professional skills, work environment.

Trabajo social y el sector empresarial

El trabajo social en la empresa, en la época que abarca la década de los sesenta y principio de los setenta, era uno de los sectores más atractivos y con mayores posibilidades de empleo para los trabajadores sociales; entre otras razones por la escasez de servicios sociales públicos. Desde aquellas fechas este campo de actuación ha experimentado grandes transformaciones, influido por los cambios producidos en el entorno social y por un proceso evolutivo de crecimiento y tecnificación del propio trabajo social (Soto, 1993).

Los acelerados cambios que la sociedad moderna enfrenta hoy día, de una manera vertiginosa e influenciada por las transformaciones políticas, económicas y sociales, han configurado el escenario en el que se han ido construyendo las diferentes áreas de intervención profesional. En este sentido, la dinámica actual del trabajo social aparece como fruto de una eclosión profesional que, según la CONETS (citado por Herrera, 2004), se da de una manera intrincada, pues son múltiples las formas de ser, de conocer y de

hacer en el propio campo disciplinar; conformada también por diversos enfoques teóricos y epistemológicos. Asimismo, se han gestado desarrollos por áreas específicas de intervención que han dado lugar a avances en torno a espacios particulares de la praxis profesional (López y Chaparro, 2006).

Así, el trabajo social se ha desempeñado tradicionalmente en las áreas que han caracterizado su actuar profesional, como son: salud, desarrollo comunitario, familia, laboral y educación. En dichas áreas se concentran un gran número de profesionales. Sin embargo, los trabajadores sociales no han sido ajenos a los nuevos conflictos que emergen por las coyunturas políticas o sociales. Estos problemas se convierten en prioritarios de su intervención profesional, entre esta cabe señalar: los derechos humanos, la atención en situación de desastres, la educación y la promoción para la conservación del ambiente. Es indudable que trabajo social, ante la dinámica social, ha determinado una pluralización cada vez más creciente de sus áreas de actuación (Ahumada, 2004).

El trabajo social en las empresas se define como la actividad organizada que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y -merced a una acción cooperativa- que mejoren las condiciones económicas y sociales (Bernard, 1967).

Por tanto, un trabajador social será experto en la intervención social en la empresa cuando trabaje con las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones. Por ello, los y las profesionales en trabajo social, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. Posición que se puede contraponer, en ocasiones, con los intereses de los empleadores, si no se hace la adecuada delimitación de los alcances de la misma profesión.

En este sentido, Kisnerman (1998) reconoce al trabajo social como una disciplina de las ciencias sociales que se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales, y contribuye a que los hombres asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora que los supere. El autor indica que no es simplemente ejecutora de lo que otras disciplinas elaboran, sino que interviene en situaciones concretas que

muestran determinadas carencias, a partir de la indagación y la coparticipación de los propios actores en dicho proceso de cambio. Visión que dentro de una empresa puede generar tensión, si no se es claro en el alcance de las funciones, recordando que, a fin de cuentas, el propio trabajador social también es empleado de la misma empresa y por ende se debe de regir bajo la normativa de la organización.

Ahora bien, Ander Egg (1998) sostiene que el trabajo social puede ser entendido como una forma de acción social, comprendiendo a dicha acción como toda actividad consciente, organizada y dirigida, ya sea individual o colectiva que, de modo expreso, tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla. Visión tradicional que, al igual que la de Kisnerman, puede entrar en conflicto frente a la naturaleza de los servicios que se ocupan del mismo profesional. El cual no es contratado para generar cambios o transformaciones sociales, sino como un operativo, o ejecutivo profesional que coadyuve en las funciones y la naturaleza de la misma empresa. Sin embargo, podemos debatir dicha tesis, sobre todo porque estamos frente a un sector que pone en entre dicho la misma identidad profesional, lo cual puede motivar a reconceptualizar el perfil.

Ahora bien, respecto a la idea de una búsqueda de la redefinición de los alcances profesionales dentro del sector empresarial, Van (2015) expone que dicho profesional se ha circunscrito dentro de las concepciones y prácticas en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, en cuya área el profesional de trabajo social tiene un rol im-

portante y fundamental a desempeñar, junto con otros profesionales, sin duda alguna, con una visión incluyente y respetuosa de la persona, desde un enfoque de cooperación genuina.

Ante lo que Kisnerman (1998) reconoce que una de las tareas del trabajador social, es identificar aquellas actividades sociales que le competen, al margen, o vinculadas con la relación del propio sentido empresarial. Posición que es fundamental para entender una problemática compleja, dado el juego de interés entre capital y trabajo. Esto demanda trabajadores sociales con un alto nivel de formación profesional y, sobre todo, con mucha habilidad para desarrollar estrategias que le permitan delimitar su quehacer profesional. Puesto que a la empresa le interesa producir y la necesidad del trabajador social será valorada en la medida en que los problemas no perjudiquen a esa producción.

Es decir, el papel relevante del trabajo social, en una empresa, es la intervención en los diversos hechos que se van construyendo en la estructura empresarial en general y en las situaciones de trabajo en particular, apuntando a que los objetivos de producción den oportunidades de promoción y desarrollo de las personas y de la sociedad. Esa intervención se inserta en las relaciones humanas que se dan entre los sectores constituyentes de la misma (Kisnerman, 1998).

En una empresa, el trabajador social forma grupos tendientes a la interpretación de los objetivos de la misma y en las actividades que en ella se realizan. Para analizar y mediar en los problemas de relaciones entre los sectores integrantes, identificar problemas específicos en cada sector de trabajo y

negociar las modificaciones que de ello surja. La acción del trabajador social se puede presentar en: formación profesional, cultura popular, alfabetización, recreación, comisiones encargadas de la seguridad, cooperativas, comedores, mutuales, vacaciones, guarderías, biblioteca, planes de préstamos y de vivienda, campañas sanitarias y de prevención de accidentes. Según Kisnerman (1998) dicho profesional asesora tanto a nivel gerencial, como a nivel obrero; de igual manera se vincula en el diseño e implementación de las políticas sociales, donde democratiza la información, fomenta la acción de gestionar, participa en evaluaciones del programa, de las formas de interacción y de la inserción en la empresa, así como en la calificación del personal, en la tramitación de jubilaciones, pensiones e indemnizaciones por accidentes.

Por su parte, Carrasco (2009) expresa que el trabajo social de empresa ha sido entendido como aquella actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa, mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades y resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución. Todo ello encaminado hacia una acción cooperativa, que mejore las condiciones económicas y sociales.

Ahora bien, desde el contexto de trabajo social se habla también de ciertas competencias laborales, las cuales se vislumbran desde la década de los ochenta dentro de la formación en escuelas de trabajo social. Caracterizadas por procesos de fuerte confrontación en torno al ser y el deber ser, de la formación académi-

ca, así como el apremio de superar el divorcio con el campo laboral, particularmente con el sector empresarial. Según López y Chaparro (2006) años después, en Latinoamérica, en la década de los noventa, el proceso de modernización del Estado, el cambio en las relaciones de poder y las políticas de ajuste, generaron incertidumbre en el gremio profesional sobre su presencia dentro del sector empresarial.

Las competencias profesionales en la empresa

En la reciente década ya se vislumbraban las principales competencias en las que se articula la función del trabajador social a partir de la aprehensión de la problemática social, entre las que se destacan: la promoción social con papeles de animador; la intervención terapéutica; la mediación de conflictos familiares y vecinales y la formulación de proyectos y programas sociales. Dichas competencias, según Méndez, Ortiz y Pérez (2019) promovieron la revisión de los programas académicos a una estructuración del currículo, por núcleos temáticos o ejes temáticos, conservando un currículo básico y la formación general, ofreciendo al estudiante profundizar en un área específica de su interés. Esta integralidad estaba enfocada a formar ciudadanos y ciudadanas con capacidad de incorporarse y aportar en la dinámica de los procesos sociales: un profesional líder.

En esta perspectiva es necesario que el trabajador social posea una amplia gama de conocimientos teóricos, conceptuales y metodológicos. Esto significa el conocer prácticas establecidas y normas, el poder identificar y reproducir secuencias de proceso indispensables para poder hacer su trabajo. Además,

según López y Chaparro (2006) se debe traducir ese conocimiento en acción con el fin de dar respuesta a los diversos contextos. Otro aspecto a tener en cuenta se refiere a la actitud que proyecta el profesional cuando hace su trabajo. Lo anterior no es otra cosa más que los elementos constitutivos de las competencias laborales. Bajo estas consideraciones, agregan los mismos, el trabajo social no puede ser ajeno a las exigencias del mundo laboral cada vez más competitivo, con altas exigencias cualitativas en el mundo de la producción y de los servicios.

En tal sentido, perfiles como el trabajo social en la empresa representa hoy día todo un desafío, sobre todo por la necesidad que dicho sector tiene, por contratar más profesionales que puedan atender cabalmente las áreas sensibles del capital humano, y sus problemáticas que se derivan de lo personal, lo familiar, y lo emocional de los operarios, así como de su estrecha relación con temas como la productividad, la rotación de personal, o el incumplimiento de metas y objetivos.

De igual manera, se reconoce que, dentro de la empresa, el profesional del trabajo social no está tan presente como se quisiera, a comparación de otros profesionales que han logrado mimetizarse en el medio. Para estos profesionales representa todo un desafío el posicionarse dentro de los organigramas, así como el desarrollo de actividades que le permitan la integración de los empleados y sus áreas de trabajo, y que a la par posibilite el incremento de la productividad, y el óptimo desarrollo de la empresa.

Por otra parte, Sáenz (2022) indica que algunas de las diversas actividades que puede desempeñar el trabajador social van desde

entrevistas, hasta el manejo del recurso humano en una organización. Identificando en el proceso la satisfacción externada del propio recurso humano relacionada con su calidad de vida laboral. Así, la labor del profesional ha fortalecido la intervención y toma de decisiones en la captación del recurso humano, donde aporta una exhaustiva investigación sobre la vida y costumbres del personal.

De igual manera, el profesional del trabajo social puede desarrollar conocimientos y habilidades que estén asociados al desarrollo de diversas áreas ocupacionales y ramas de la actividad productiva. Según López y Chaparro (2006) las competencias que destacan para definir un perfil concreto para las distintas actividades del mundo del trabajo, o sectores y ramas económicas, son: la toma de decisiones, creatividad, solución de problemas, procesamiento de información, saber aprender, gestión personal, responsabilidad, autoestima, sociabilidad, integridad y honestidad, así como gestión de recursos, relaciones interpersonales, gestión de información y comprensión tecnológica.

En la siguiente lista se describen las competencias del trabajo social en el sector empresarial.

AUTOESTIMA: Se refiere a las características de la personalidad del profesional en el puesto de trabajo. Dentro del ámbito del trabajo social, una autoestima positiva facilita una mejor percepción de la realidad y posibilita una comunicación interpersonal asertiva, proyecta una imagen positiva de sí mismo y le da seguridad en sus actividades y decisiones.

RESPONSABILIDAD: Hace referencia al compromiso y a un alto sentido del deber y al cumplimiento de las obligaciones en el puesto del trabajo. En este contexto el empleador

refiere la importancia de la organización en el trabajo, la capacidad de realizar las funciones del cargo sin necesidad de supervisión, que evidencie la cultura del orden, del trabajo bien hecho y de calidad.

SOCIABILIDAD: Es quizás una de las competencias más relevantes o indispensables en el desempeño profesional del trabajador social en términos de acoplamiento a cualquier equipo de trabajo. El profesional debe tener capacidad de empatía, seguridad en su propio valor y reconocer los aportes de los demás.

CREATIVIDAD: Habilidad cada día más necesaria en la vida de las organizaciones. lo fundamental es generar ideas, desarrollarlas y enriquecerlas. El trabajador social debe tratar de encontrar soluciones imaginativas a los problemas, ser recursivo, innovador y práctico. Debe buscar alternativas de solución siempre buscando romper los esquemas tradicionales.

SABER APRENDER: La clave de esta competencia estriba en la capacidad que tiene el profesional de adquirir y asumir nuevos conocimientos y aplicarlos en la vida laboral. Debe tener una actitud positiva a nuevas situaciones y retos en la asimilación de nuevos conocimientos.

RELACIONES INTERPERSONALES: Al igual que la sociabilidad esta es otra de las competencias que se podrían considerar como inherentes al desempeño profesional. Es una constante que el trabajador social posea la capacidad para efectuar intercambio con otras personas que resulten beneficiosas en una perspectiva integrativa, identificando los intereses del otro y reconociendo su legitimidad, de tal forma que se puedan mantener buenas relaciones personales.

Finalmente, López y Chaparro (2006) destacan que una de las competencias de mayor relevancia es la de participar en equipos interdisciplinarios, encaminados a desarrollar proyectos de investigación, en todo tipo de temas, como pueden ser: sobre la salud integral de la población, los factores de riesgo del ambiente socio-económico, el clima laboral, entre otros.

Se destaca que en el ámbito empresarial la intervención se debe centrar en los diversos hechos que se van construyendo en la estructura de la organización, teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales, de relaciones productivas y de relaciones humanas, apuntando hacia el aumento de la productividad dentro de un clima organizacional propicio y satisfactorio. López y Chaparro (2006) señalan que la acción del trabajador social en las empresas parte de los niveles organizativos de las mismas. Es importante que el profesional conozca el contexto, para que su intervención tenga cierto impacto, y sus decisiones sean tomadas en cuenta por la alta dirección, todo ello encaminado a mejorar las condiciones laborales, o que contribuya a mejorar el clima laboral.

Nociones generales sobre el clima laboral

Los primeros trabajos que se empiezan a desarrollar sobre el clima laboral se desprenden de lo que se conoce como la psicología organizacional, antes conocida como psicología industrial. Según Gómez (2011) y Ramos (2012) se instituyó formalmente en América a inicios del siglo XX, y se fue fortaleciendo a partir de la Segunda Guerra Mundial,

debido a que se empezaron a abordar, de manera sistemática, temas como: la selección de personas adecuadas y las formas de remuneración que se establecían dentro de las nacientes empresas de la posguerra (Bagger, 2006).

Ramos (2012) agrega que, ante la necesidad de seleccionar y clasificar a un gran número de reclutas, un grupo de psicólogos fueron comisionados para elaborar los instrumentos de selección adecuados para identificar a quienes tenían baja inteligencia, y de esta manera excluirlos de los programas de adiestramiento militar. Destacando él mismo, que la fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional o laboral se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951, citado por Daft, 2011), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no dependía solamente de sus características personales, sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

Daft (2011) agrega que cuando se refiere a características personales se está hablando, por ejemplo, de la motivación, la satisfacción y las actitudes del individuo, así como a la percepción que este tiene sobre el mundo laboral al cual pertenece. Además de los procesos y la estructura organizacional de la propia empresa de la que forma parte, donde se determinan, en gran medida, el comportamiento que el individuo tendrá en cuanto a su rendimiento y productividad.

De tal manera que, las investigaciones sobre psicología organizacional fortalecieron el crecimiento de esta disciplina, ampliando la cobertura de la misma hacia el bienestar laboral de los colaboradores, la forma como se originaban las motivaciones de los indivi-

duos, el tipo de valores que se desarrollaban y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones. Edel, García y Casiano (2007) destacan que los psicólogos comenzaron a interesarse en los problemas derivados del cansancio, la rutina y otros factores que afectaban el buen desenvolvimiento laboral. Por lo que comenzaron a abordar otros campos que se interrelacionaban de forma constante, como la capacidad de aprendizaje, la percepción, el estudio de la personalidad, la habilidad de liderazgo, el impacto de la personalidad y las características propias de un individuo, la forma en que se afrontan los problemas, el rendimiento, la actitud frente al trabajo y la fatiga laboral (Ramos, 2012).

Ahora bien, en cada organización se genera una cultura específica, y en esos términos, se busca a personas que se adapten a ella y puedan desarrollar sus capacidades dentro de la misma, así como apoyar a los procesos y los objetivos organizacionales. Y es allí donde se hacen presentes las estrategias con las cuales los profesionales pueden intervenir, por ejemplo, en el identificar y conocer a las personas explorando sus motivaciones, así como la mejor forma de poner en juego las competencias que poseen, dentro del adecuado clima organizacional (Ramos, 2012).

Finalmente se destaca que dentro de las Normas Oficiales que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social se determinan las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales. Principios considerados dentro de la NOM 035 (2019), la cual tiene como objetivo establecer los elemen-

tos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Normativa que entró en vigor desde el 2018, que está presente en todo el territorio nacional y que se aplica en todos los centros de trabajo.

Política encaminada dentro de las empresas mexicanas hacia la identificación y prevención de aquellos factores de riesgo psicosocial en el trabajo, que puedan afectar negativamente a los trabajadores dentro de una organización. Pueden ser, por ejemplo, estrés grave, ansiedad o trastornos del sueño de acuerdo al tipo de puesto, tipo de jornada laboral o a la exposición a eventos traumáticos severos, entre otros (NOM 035 STPS, 2019).

Metodología

Bajo el anterior orden de ideas, se fundamenta la necesidad de analizar el clima laboral de la empresa "N" Saltillo, Coahuila, México, desde la percepción de 62 operarios de dicha organización, con el fin de ilustrar en principio un escenario potencial de participación profesional, donde en un segundo plano, se generen propuestas pertinentes desde el quehacer del trabajo social, mismas que permitan mejorar los indicadores productivos de dicha empresa y disminuir la rotación y ausentismo laboral. Reconociendo que dicho profesional dentro de sus nuevos perfiles requiere de ser emprendedor e innovador; de tal forma que represente un recurso humano de gran valía dentro del sector empresarial.

El estudio es de corte cuantitativo y se pretende mostrar con cifras la percepción del clima laboral de la empresa "N"; mismo que

contribuye en la identificación de las áreas de oportunidad y de mejora de la propia empresa. Asimismo, su alcance será descriptivo porque analizará el concepto de clima laboral, recogiendo una serie de datos que lleven a su comprensión y entendimiento, y muestren con mayor precisión la temática estudiada.

La población de estudio fueron 62 operarios mayores de edad, 16 personas de sexo masculino y 46 del femenino; utilizando como único criterio de selección el hecho de que mostraron disposición para ser entrevistados. Destacando que 25 de ellos se encuentran en el área de empaques, 12 en esmaltes y 11 en cafeteras. Para la recolección de datos se consideró la escala de medición del clima laboral para IMFS (COPEME, 2009), la cual está diseñada para valorar el clima laboral de cualquier empresa, respetando los siguientes parámetros metodológicos: la encuesta deberá ser anónima para asegurar la confiabilidad de los resultados; se debe contar con un ambiente agradable y tranquilo para la realización de la encuesta; debe realizarse en una fecha en la que no haya alguna variable que pueda intervenir en los resultados. Una vez aplicada la escala de medición se capturó la información en la base de datos construida previamente en el *Statistical Package for Social Science* (SPSS) para Windows versión 22.

Resultados

De los 62 entrevistados 46 de ellos representan al sexo femenino, en relación a 16 del sexo masculino; respecto a las áreas de trabajo 25 son del área de empaques, 11 de cafeteras, tres de Novacero, 12 de esmaltes, dos de cadenas, dos de hornos, cuatro de fá-

brica, dos de lavadora y uno de control *scrap*. En relación al tiempo que llevan laborando en la empresa 26 de ellos llevan un año, 12 de los empleados dos años y 13 empleados seis años.

Condiciones en las que se labora

Hablar de condiciones laborales indudablemente remite a pensar en las circunstancias bajo las cuales laboran los empleados, como Denison (1996) indica, es el hecho de revisar aquellos factores ambientales percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en las organizaciones, los cuales se encuentran sujetos al control organizacional y que se traducen en normas y pautas de comportamiento. Sobre las condiciones físicas de su puesto de trabajo el 53.20% sostiene que es soportable y el 21% indica que es incómodo y muy incómodo.

Asimismo, Friedman (2000) denota que es evidente la necesidad de que la empresa se adapte a su ambiente, y que reconozca las nuevas maneras de organizarse dentro de los diferentes contextos económicos, así como los nuevos liderazgos de sus actores y protagonistas. Por lo que es necesario el considerar el tiempo adecuado para realizar el trabajo habitual, el 56.5% opina que siempre lo tiene, en relación al 19% que nunca.

Mientras tanto, según la NOM 035 STPS (2019) el clima laboral está vinculado con las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella, así como por el esquema de gestión que se da en el departamento en el que se trabaja respecto a las metas que se encomienden. En tal

sentido, el 37.1% indica que casi siempre se dan estas condiciones, en relación al 35.5% que infiere que algunas veces y nunca.

En similar tono, retomando a Friedman (2000) es importante no dejar de lado las cuestiones de retribución económica por las acciones desarrolladas, al respecto el 35.5% habla de que casi siempre dicha retribución corresponde de manera justa a las labores desempeñadas, a diferencia del 12.5% que menciona que casi nunca o nunca. Además, este mismo grupo de entrevistados indican que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, el 50% que es favorable, en relación al 10% que indica que no lo es tanto.

Ahora bien, en cuanto a la actitud del jefe inmediato respecto a si es abierto a tomar en cuenta otros puntos de vista, el 46.8% indica que siempre lo es, en relación al 10% que sostiene que casi nunca o nunca. En tal sentido, Reyes y Velásquez (1997) mencionan la importancia de dicha relación para mejorar la productividad de los propios empleados, y con ello contribuir con el favorable clima laboral. Agregando Ramos (2012) la importancia del nivel de satisfacción de los trabajadores dentro de la empresa, ante lo cual, el 58% destaca que es alto y muy alto, en comparación con el 42% que sostiene que es regular y muy bajo.

Clima laboral

El clima laboral se entiende como aquellas características del ambiente de trabajo, estas pueden ser internas o externas; y son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente; cabe recalcar que el clima laboral tiene repercusiones en el comportamiento

individual y grupal (NOM 035 STPS, 2019). En tal sentido, el 56.4% opina que en su oficina se fomenta el desarrollo en el trabajo en equipo de manera positiva, en comparación del 36% que indica que a veces o nunca.

Por su parte, el 54.9% opina que es bueno el ambiente de trabajo para desempeñar sus labores, en relación al 10% que indica que es malo o muy malo. Al respecto de este tema, Robbins (1999) sugiere que este elemento es importante para que el clima laboral genere la productividad adecuada, así como la comunicación, en donde el 50% opina que existe casi siempre, en comparación con el 37% que sostiene que no siempre es así.

En cuestión a la comunicación, según Reyes y Velásquez (1997), esta es fundamental para el desempeño y para que las metas se cumplan dentro de la organización, expresando el 69.4% que casi siempre o siempre se presenta, en comparación del 27.4% que sostiene que a veces o nunca se da. Sosteniendo Guízar (2013), que la comunicación entre los miembros de la organización es vital para generar los adecuados escenarios de colaboración y de trabajo en equipo.

Otros elementos vitales a considerar dentro del clima laboral, según la NOM 035 STPS (2019), son el tiempo y la comunicación, así como la interacción entre los miembros de la empresa como parte de la cultura de la organización. En tal sentido, el 21% expresa que siempre o casi siempre existe este tiempo, a diferencia del 67.7% que explica que a veces o nunca es adecuado el tiempo.

De igual manera, se destaca la importancia de que los jefes motiven a los empleados, esa motivación contribuirá en las mejoras

productivas, así como en las metas esperadas. Goncalvez (1997) reconoce que en algunas empresas esta motivación comprende los factores de liderazgo y las prácticas de dirección, como pueden ser: la autoritaria y participativa, la diferencia entre ellas, y la forma en la que contribuyen en el avance de las metas esperadas. En tal sentido, el 38.7% de los empleados expresa que dicha motivación se presenta siempre o casi siempre, en contraste con el 46.8% que sostiene que a veces o nunca se motiva.

De igual manera, junto con la motivación, es importante el que la empresa genere estrategias que mejoren las relaciones entre los compañeros (Goncalvez, 1997). Al respecto, el 45.2% expone que es buena la relación entre compañeros, en contraparte con el 6.4% que dice que es mala o muy mala. En cuestión a que si la empresa cuenta con planes y acciones el 46.8% indica que siempre y casi siempre, en relación al 53.2% que sostiene que a veces o con cierta frecuencia.

Respecto a que, si la empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores, el 48.4% indica que siempre y casi siempre en relación al 37.1% que sostiene que a veces o nunca. Dichos insumos son aspectos importantes dentro del clima laboral, sobre todo porque contribuyen en la satisfacción y motivación de los propios empleados (COPEME, 2009).

Ahora bien, según Shein (1992) dentro de la cultura organizacional existen las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales

(NOM 035 STPS, 2019). En tal sentido, según lo expresado por los empleados en cuanto a las funciones que deben desempeñar, estas casi siempre o siempre en un 67.7% están definidas, en comparación al 27.4% que opina que a veces o nunca.

Es importante reflexionar sobre el papel que trabajo social ha desempeñado tradicionalmente en las áreas empresariales, donde no ha sido ajeno a los nuevos conflictos que emergen por las coyunturas políticas o sociales, convirtiéndose en problemas prioritarios de su intervención profesional, como puede ser por las cuestiones de remuneración o sueldos (López y Chaparro, 2006), tema sentido por los propios empleados quienes consideran en un 46.8% es siempre o casi siempre adecuado, en comparación a un 45.2% que a veces o nunca es adecuado.

Por su parte, Kisnerman (1998) reconoce al trabajo social como una disciplina de las ciencias sociales, que se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y contribuye a que los hombres asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora que los supere. En tal sentido, hablar de compromiso, es precisamente hablar de esa actividad colectiva que puede transformar su entorno, al respecto el 40.3% reconoce que es muy alto o alto, en comparación al 14.5% que sostiene que es bajo o muy bajo.

Reflexionando sobre el mismo clima laboral, el COPEME (2009) apunta que el factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización. Dicho factor debe ser acompañado, y hacer ejercicios de coaching por parte del jefe inmediato que posibiliten atender las necesidades inherentes al trabajo, ante lo cual el 66.1%

indica que el apoyo está siempre, o casi siempre, en relación al 27.5% que opina que es a veces o nunca.

Abonando a la reflexión, Ander Egg (1998) sostiene que el trabajo social puede ser entendido como una forma de acción social, comprendiendo a dicha acción como toda actividad consciente, organizada y dirigida, ya sea individual o colectiva que, de modo expreso, tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla. Ante tal cuestión, el trabajador social, como posible responsable de área, debe dar respaldo a los empleados en lo que ellos requieran, o mediar en situaciones de conflicto entre los jefes inmediatos, opinando el 56.5% que siempre o casi siempre el jefe los respalda, en comparación con el 37.1% que opina que a veces o nunca existe este apoyo.

Bajo este orden de ideas Kisnerman (1998) reconoce que el desafío se encuentra en las cuestiones de autonomía para tomar decisiones, o para el cumplimiento de las responsabilidades. Ante lo que el 51.6% menciona que siempre o casi siempre existe dicha autonomía en comparación con el 37.1% que sostiene que a veces o nunca sucede esto. De igual manera, se requiere dentro de las estructuras organizacionales el contar con actividades culturales y recreacionales, como parte de las mismas dinámicas de integración y mejoramiento de los climas laborales (Ramos, 2012), sosteniendo el 22.6% que siempre o casi siempre existen dichas actividades, en comparación al 72.6% que argumenta que no las hay.

Edel, García y Guzmán (2007) destacan la importancia de la capacitación y de

la permanente habilitación, en donde el jefe proporcione la información suficiente para la realización del trabajo asignado. En tal sentido, el 62.9% indica que siempre o casi siempre esta situación se presenta, en comparación al 27.5% que opina que a veces o nunca. En cuestión a si el jefe brinda la retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles según la evaluación de desempeño, el 50% opina que siempre o casi siempre, en comparación al 37.1% que argumenta que a veces o nunca.

Ahora bien, la importancia de medir el clima laboral, representa uno de los factores de mayor importancia dentro de las dinámicas laborales de la propia empresa, sobre todo por su estrecha relación con la productividad y el cumplimiento de las metas, aquí el nivel de recursos existentes es vital para cumplir las expectativas que se esperan (NOM 035 STPS, 2019). Por lo que, el 6.4% opina que el nivel de recurso para realizar su trabajo es muy malo, o malo, en comparación con el 53.3% que opina que es adecuado.

Por su parte Warner (2020) reitera la importancia del reconocimiento del empleado por sus características personales, como lo es la motivación, la satisfacción y las actitudes del individuo. En tal sentido, el 32.3% indica que siempre y casi siempre se reconoce el trabajo, en comparación al 58.1% que expone que a veces o nunca se reconoce. De igual manera, la remuneración es importante que se perciba en función a la actividad o cargo, en tal sentido el 43.5% indica que es adecuada, en comparación al 11.3% que sostiene que no es adecuada.

Por otro lado, Sáenz (2022) expone que entre las diversas actividades que puede

desempeñar el trabajador social están las entrevistas y el manejo del recurso humano en una organización. En este proceso se identificó la satisfacción con relación a su calidad de vida laboral, ejemplo de ello, puede ser la opinión sobre la carga de trabajo, el nivel de satisfacción por pertenecer a la empresa, el nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa y el nivel de identificación con la organización.

Así, con respecto a la distribución en el trabajo el 91.9% lo considera adecuado; mientras que el 56.5% califica muy alto o alto el nivel de satisfacción por pertenecer a la empresa; en tanto, el 59.7% califica alto o muy alto, el nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa; finalmente el 53.2% califica alto o muy alto el nivel de identificación con la organización.

En resumidas cuentas, es importante destacar que dentro del clima laboral lo que define la posición del trabajo social son las competencias que apuntan hacia la delimitación de un perfil en concreto. Dichas competencias deben girar en torno a la toma de decisiones, creatividad, solución de problemas, procesamiento de información, saber aprender, gestión personal, responsabilidad, autoestima, sociabilidad, integridad y honestidad, gestión de recursos, relaciones interpersonales, gestión de información, comprensión tecnológica; pero sobre todo al bienestar de los propios trabajadores (López y Chaparro, 2006).

Conclusiones

En suma, el objetivo general del presente estudio se cumplió cabalmente, permitiendo los hallazgos correspondientes el reflexionar

sobre algunos indicadores que pueden contribuir a disminuir la rotación y el ausentismo laboral. Finalmente, no olvidar que el papel relevante del trabajo social en una empresa es la intervención en los diversos hechos que se van construyendo en la estructura empresarial en general y en las situaciones de trabajo en particular, apuntando a que los objetivos de producción den oportunidades de promoción y desarrollo de las personas y de la sociedad.

De manera general se propone atender al menos ocho aspectos importantes para detonar un adecuado clima laboral, como lo es: promover el respeto, buscar el feedback con los empleados, capacidad de liderazgo, reconocimiento hacia los empleados, lugar de trabajo adecuado, flexibilidad horaria, procesos, tareas y organización, así como fomentar el *team building*.

Cabe resaltar que el trabajo social en el ámbito empresarial debe considerar desarrollar competencias que giren en torno a: la toma de decisiones, la creatividad, la solución de problemas, el procesamiento de información, saber aprender, la gestión personal, la responsabilidad, la autoestima, la sociabilidad, la integridad y la honestidad, así como la gestión de recursos, las relaciones interpersonales, la gestión de información y la comprensión tecnológica.

Ahora bien, el trabajador social está inmerso en una era diferente, en un mundo de acelerados cambios y profundas transformaciones económicas, políticas y sociales, caracterizado por la globalización de la economía, la competitividad internacional y el desarrollo, basado cada vez más en el conocimiento y las innovaciones tecnológicas. Por

lo que tiene que enfrentar grandes desafíos, y particularmente en el ámbito empresarial, donde se requiere de perfiles cada vez más calificados y competitivos, que incidan no solo en la gestión organizacional, sino que participen tanto a nivel productivo, como de recursos humanos, así como en la implementación de políticas de empleo, en las relaciones y negociaciones entre trabajadores y empresarios, y entre instituciones educativas y empresas.

En las últimas décadas todos estos requerimientos son de importancia para las empresas, sobre todo aquellas que se insertan en las llamadas socialmente responsables, las cuales encauzan sus políticas en la necesidad de que la organización se adapte a su ambiente, y genere nuevas maneras de organizarse dentro de los diferentes contextos económicos, y a su vez contribuyan en los entornos de sus comunidades -particularmente a potencializar las dinámicas positivas familiares de sus trabajadores-, a través de la mejoría en sus climas laborales.

Cabe destacar que actualmente se requiere de un profesional con mayores fortalezas cognitivas, que le permitan discernir y generar alternativas nuevas y con alcances centrados en la propia realidad del sujeto. Profesional que goce de competencias y des-

trezas holísticas, de manejo o entendimiento sistémico, con razonamientos complejos, y que pueda dar respuestas inmediatas y concretas, eficientes y soluciones puntuales, que favorezcan tanto a los trabajadores, como a los empleadores, y que se pueda suscitar la mejor relación entre dichos protagonistas.

El trabajador social en la empresa debe saber identificar, diagnosticar y contextualizar los problemas y necesidades de la misma, distinguiendo a los distintos actores y niveles de mando, desde una perspectiva integral. En la cual se reconozcan los aspectos psicológicos, económicos y sociales. Ello con la finalidad de poder incidir en las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia un ambiente armonioso y libre de conflictos, y no solo como parte del cumplimiento normativo, como lo establece la NOM 035 STPS, la cual obliga a las empresas a detectar y prevenir los riesgos psicosociales que se puedan presentar en las actividades diarias dentro de una organización.

El actual contexto normativo posiciona al trabajador social como un profesional crucial dentro de la prevención de todo tipo de prácticas que atenten contra el clima organizacional, para que pueda incidir en la prevención de cualquier tipo de acto de violencia que atente contra la integridad de las personas.

Referencias

- Ander Egg, E. (1998). *Introducción al Trabajo Social*. Humanitas, Buenos Aires, Argentina.
- Ahumada L. (2004). *Liderazgo y equipos de trabajo, una nueva forma de entender la dinámica organizacional*. Ciencias Sociales Online, Vol. III, N° 1. Universidad de Viña del Mar-Chile.
- Baguer A. (2006). *Los cimientos de un buen clima laboral*. Recuperado de www.chilecapacita.cl
- Bernard M. (1967). *El servicio social en la empresa*. Barcelona, ICES.
- Cabrera G. (1996). *Apuntes de cátedra, comportamiento organizacional*. Universidad Central de Chile. Chile. Recuperado de <http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>

- Carrasco J. (2009). Empresa y trabajo social, ¿una relación de ida y vuelta? Recuperado de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1499/Hum8_art2.pdf
- Cuadra A. y Veloso C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, vol. 2, núm. 22, 2007, Universidad de Talca, Talca, Chile
- COPEME (2009). Medición del clima laboral para IMFS. FORD Foundation, OCRS, OXFAM.
- Chiavenato I. (2011). Administración de recursos humanos. McGraw Hill. México.
- Daft R. L. (2011). Teoría y diseño organizacional. Décima edición. Cengage Learning Editores. México.
- Denison D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*, Vol. 21.
- Díaz R. y Zavala G. (2006). Diagnóstico de clima organizacional: Un análisis conceptual y metodológico. Ensayo no publicado.
- Edel R., García A. y Guzmán F. (2007). Clima organizacional. CIEA.
Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/59499299/10/Modelos-de-climaorganizacional>
- Friedman L. (2000). The lexus and the olive tree. Anchor Books. New York.
- Goncalvez A. (1997). Dimensiones del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- Gómez L. (2011). Módulo de Psicología Organizacional. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Bogotá, Colombia.
- Guízar R. (2013). Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones. McGraw-Hill/Interamericana Editores. México.
- Herrera A. (2004). Trabajo social en empresas. En M. Sánchez (coord.). Manual de Trabajo Social. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Howard A. (1979). Organizations and environments. Prentice Hall. Englewood Cliffs, N.J.
- Kisnerman N. (1998). Pensar el trabajo social. Una introducción desde el construccionismo. Lumen Argentina, Buenos Aires.
- López E., Chaparro M. y Melba Y. (2006). Competencias laborales del trabajador vistas desde el mercado laboral (parte A) Tabula Rasa, no. 5, julio-diciembre, 2006. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca Bogotá, Colombia.
- Litwin G. y Stringer H. (1998). Organizational climate. Documento de Harvard University Press. Boston.
- Méndez C, Ortiz I. y Pérez M. (2019). Las nuevas salidas profesionales del trabajo social: El trabajo social en la empresa privada. Universidad Pablo de Olavide. Recuperado de https://factra.ujaen.es/sites/centro_factra/files/uploads/Congreso/54.pdf
- Michela J.L. y Burke W. (2009). Organizational culture and climate in transformations for quality and innovation. Handbook of organizational culture and climate. Sage Publications.
- McClelland D. C., Watson R. I. (1973). Power motivation and risk-taking behavior. *Journal of Personality*, 41(1). Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1973.tb00664.x>
- NOM 035 STPS (2019). Norma Oficial Mexicana NOM 035 STPS 2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención. Consultar en <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion#:~:text=La%20NOM%20035%20tiene%20como,en%20los%20centros%20de%20trabajo.>
- Peiró s/n (2000). Psicología de la Organización. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.
- Ramos D. (2012). El clima organizacional. Definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Tesis no publicada. Universidad Abierta a Distancia.
- Reichers A. y Schneider B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. En Schneider B (ed.) Organizational climate and culture. Jossey-Bass. San Francisco.

- Reyes A. y Velázquez J. (1997). El cambio organizacional. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos13/cborgdef/cborgdef.shtml>
- Robbins S. (1999). Comportamiento organizacional. 8a. edición, editorial Prentice Hall. México.
- Robbins S. (2004). Comportamiento organizacional. Capítulo XI. Editorial Pearson Education. México.
- Rodríguez D. (2005). Diagnóstico de clima organizacional en Diagnóstico organizacional. Editorial Alfaomega. México.
- Sáenz J.A. (2022). Trabajo social en recursos humanos.
Recuperado de https://docplayer.es/11585777-Trabajo-social-en-recursos-humanos-_.html
- Silva M. (1996). El clima en las organizaciones. EUB. Barcelona, España.
- Soberanes L.T. y De la Fuente A.H. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. Revista internacional *La Nueva Gestión Organizacional*, año 5, no. 9, 2009, ISSN 1870205-8.
- Spencer L. (1993). Competence at work, model for superior performance. John Wiley and Sons Inc. New York.
- Soto J.C. (1993). El trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución. *Cuadernos de Trabajo Social* No. 545 (1991-1992). Ed. Universidad Complutense, Madrid.
- Shein E. (1992). Organizational culture and leadership. Jossey-Bass. California. Citado por Chiavenato I. (2011). Administración de recursos humanos. McGraw Hill. México.
- Van D.V. (2015) Trabajo social en el sector empresarial: Contradicciones, dudas e inquietudes desde un enfoque de 'cooperación genuina'. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000545.pdf>
- Warner W.B. (2020). El desarrollo organizacional como proceso de cambio. Desarrollo organizacional. Punto de vista normativo. Addison Wesley Iberoamericana. Adaptado por el equipo de Gestión escolar de Fundación Chile.