



1859



Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**

**Facultad Jurídica, Social y Administrativa**

**Carrera de Trabajo Social**

**Clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo  
Descentralizado del cantón Yantzaza. Perspectiva del Trabajador Social.**

Trabajo de Integración Curricular,  
previo a la obtención del título de  
Licenciada en Trabajo Social

**AUTORA:**

Diana Mairene Sarango Alejo

**DIRECTORA:**

Psi. Clin. Vanessa Romina Pineda Rojas, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2024

# Certificación



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Sistema de Información Académico  
Administrativo y Financiero - SIAAF

## CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **PINEDA ROJAS VANESSA ROMINA**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza. Perspectiva del Trabajador Social**, perteneciente al estudiante **DIANA MAIRENE SARANGO ALEJO**, con cédula de identidad N° **1900726595**.

### Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 5 de Agosto de 2024



F) DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-001948

1/1  
Educamos para Transformar

### **Autoría**

Yo, **Diana Mairene Sarango Alejo**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de Ciudadanía:** 1900726595

**Fecha:** 28 de octubre de 2024

**Correo electrónico:** [diana.m.sarango.a@unl.edu.ec](mailto:diana.m.sarango.a@unl.edu.ec)

**Teléfono:** 0990911678

**Carta de autorización por parte de la autora para consulta, reproducción parcial o total, y publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.**

Yo, **Diana Mairene Sarango Alejo**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza. Perspectiva del Trabajador Social**, como requisito para optar por el título de **Licenciada en Trabajo Social**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los 28 días del mes de octubre del dos mil veinticuatro.

**Firma:**

**Autora:** Diana Mairene Sarango Alejo

**Cédula de identidad:** 1900726595

**Dirección:** Loja, barrio Las Pitás II

**Correo electrónico:** [diana.m.sarango.a@unl.edu.ec](mailto:diana.m.sarango.a@unl.edu.ec)

**Teléfono:** 0990911678

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Directora del Trabajo de Integración Curricular**

Psi. Clin. Vanessa Romina Pineda Rojas, Mg. Sc.

## **Dedicatoria**

Primeramente, a Dios, por dotarme de fortaleza y sabiduría para enfrentar cada dificultad presentada día a día, siendo el mejor orientador en todo momento de mi vida, protegiendo e iluminando cada accionar en mi vida profesional y personal. Infinitas gracias por darme el mejor regalo que es la vida y salud, para ver cumplir uno de mis sueños junto a mi familia. A mis padres Ángel Sarango y Miriam Alejo, quienes fueron y siguen siendo mi más grande motivación e inspiración de ser cada día mejor, aprecio y agradezco tanto sus sabios consejos, palabras de aliento y su amor incondicional que me han impulsado alcanzar mis metas y a nunca rendirme. Gracias por apoyarme en todo momento, por la confianza y todos los sacrificios que hicieron para brindarme las oportunidades que han podido. Este triunfo refleja el amor y dedicación que me han dedicado. Este logro lleva su nombre, los amo con todo mi corazón. Extiendo un profundo agradecimiento a mi hermana Yesli Sarango, quien estuvo apoyándome, guiándome y sobre todo alentándome con amor y paciencia para lograr esta meta importante en mi vida profesional. A sí mismo, quiero agradecer a mis dos últimas hermanas Anshi y Anahí quienes para mí son el motivo de seguir luchando día a día para ser un ejemplo a seguir y se conviertan en las mejores versiones de ustedes mismas.

*Diana Mairene Sarango Alejo*

## **Agradecimiento**

Expreso mi profundidad gratitud a la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica Social y Administrativa a la carrera de Trabajo Social por darme la oportunidad de prepararme profesionalmente, así mismo, a su personal docente quienes me apoyaron con esfuerzo, dedicación, responsabilidad y experiencia académica en el transcurso de mi formación profesional. De manera especial a mi directora de tesis Vanessa Romina Pineda Rojas, por su tiempo, asesoramiento y disponibilidad para cada una de las revisiones, ya que gracias a sus conocimientos impartidos fue posible el cumplimiento del presente trabajo de integración curricular. No puedo pasar por alto, el agradecimiento a mis amigos, gracias a su cariño y entusiasmo hicieron posible que estos años sean más llevaderos llenos de alegría y de valiosos recuerdos. Dé la misma manera, extendiendo mi agradecimiento a los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza por brindarme su tiempo y amabilidad para poder culminar mi tema de investigación.

*Diana Mairene Sarango Alejo*

## Índice de Contenidos

<b>Portada.....</b>	<b>i</b>
<b>Certificación .....</b>	<b>ii</b>
<b>Autoría .....</b>	<b>iii</b>
<b>Carta de autorización. ....</b>	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>v</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de Contenidos.....</b>	<b>vii</b>
Índice de Tablas .....	x
Índice de Figura.....	x
Índice de Anexos.....	x
<b>1. Título .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Resumen .....</b>	<b>2</b>
Abstract .....	3
<b>3. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Marco teórico.....</b>	<b>7</b>
4.1 Antecedentes .....	7
4.2 Bases teóricas .....	8
4.2.1 Teoría de las expectativas de Víctor Vroom .....	9
4.2.2 Teoría de dos factores de Herzberg .....	9
4.2.3 Teoría del cambio organizacional Kurt Lewin. ....	10
4.3 Fundamentación teórica .....	11
4.3.1 Clima laboral .....	11
4.3.2 Trabajo Social.....	20
4.3.3 Programa de intervención en el ámbito laboral .....	24
4.3.4 Propuestas de intervención social en el ámbito laboral .....	25
4.3.5 Análisis del clima laboral desde la perspectiva del Trabajo Social.....	26

4.4 Marco legal.....	26
<b>5. Metodología .....</b>	<b>28</b>
5.1 Área de estudio.....	28
5.2 Enfoque metodológico .....	28
5.3 Tipo de la investigación .....	29
5.4 Diseño de investigación .....	29
5.5 Métodos de investigación.....	29
5.5.1 Sintético .....	29
5.5.2 Analítico .....	30
5.5.3 Deductivo.....	30
5.6 Técnicas e instrumentos .....	30
5.6.1 Encuesta.....	30
5.6.2 Revisión Bibliográfica.....	30
5.6.3 Entrevista .....	31
5.6.4 Instrumentos .....	31
5.7 Unidad de estudio.....	33
5.8 Población.....	33
5.9 Criterios de inclusión .....	33
5.10Criterios de exclusión.....	33
5.11Procesamiento y análisis de datos .....	33
<b>6. Resultados .....</b>	<b>35</b>
6.1 Describir las funciones que realiza el trabajador social, para contribuir a un mejor clima laboral.....	35
6.2 Diagnosticar el clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza. ....	37
6.2.1 El clima laboral y su puntuación .....	39
6.3 Proponer estrategias de intervención orientada a mejorar el clima laboral bajo un enfoque sistémico del Trabajo Social. ....	44

<b>7. Discusión .....</b>	<b>57</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>61</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>62</b>
<b>10. Bibliografía .....</b>	<b>63</b>
<b>11. Anexos .....</b>	<b>70</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Categorías diagnósticas escala CL -SPC .....	32
<b>Tabla 2.</b> Estadísticos descriptivos .....	39
<b>Tabla 3.</b> Dimensión de comunicación.....	48
<b>Tabla 4.</b> Dimensión de realización personal .....	49
<b>Tabla 5.</b> Dimensión de supervisión.....	50
<b>Tabla 6.</b> Dimensión de condiciones laborales.....	51
<b>Tabla 7.</b> Dimensión de involucramiento laboral .....	52
<b>Tabla 8.</b> Encuesta de evaluación de satisfacción a los trabajadores del área de maquinaria ..	55
<b>Tabla 9.</b> Encuesta de evaluación de satisfacción a la interventora .....	56

## Índice de Figura

<b>Figura 1.</b> Los componentes que conforman la Teoría de Herzberg.....	10
<b>Figura 2.</b> Dirección del GAD municipal del cantón Yantzaza .....	28
<b>Figura 3.</b> Género de los trabajadores del área de maquinaria.....	37
<b>Figura 4.</b> Edad de los trabajadores del área de maquinaria del GAD municipal .....	38
<b>Figura 5.</b> Nivel de instrucción de los trabajadores del área de maquinaria .....	38
<b>Figura 6.</b> Puntuaciones medias del clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria	41
<b>Figura 7.</b> Resultados del clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria .....	42

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1.</b> Cuestionario de encuesta a los trabajadores del área de maquinaria .....	70
<b>Anexo 2.</b> Cuestionario de entrevista al jefe del área de maquinaria.....	73
<b>Anexo 3.</b> Cuestionario de entrevista a la trabajadora social .....	74
<b>Anexo 4.</b> Aplicación de la encuesta.....	75
<b>Anexo 5.</b> Aplicación de la entrevista .....	76
<b>Anexo 6.</b> Oficio de permiso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Yantzaza .....	77
<b>Anexo 7.</b> Certificado de traducción del abstract.....	78

## **1. Título**

Clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza. Perspectiva del Trabajador Social.

## 2. Resumen

El clima laboral es un factor clave dentro de las organizaciones, empresas o instituciones, dado que está presente en el entorno donde se desenvuelven los trabajadores, al mantener un adecuado clima laboral se logra cumplir con los objetivos propuestos por las instituciones; caso contrario, se presentan discrepancias que dificultan realizar de manera efectiva su labor. La presente investigación se desarrolló bajo el objetivo de evaluar desde el punto de vista de Trabajo Social, el clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza, mediante un enfoque mixto con un diseño no experimental y transversal, con alcance descriptivo permitiendo el análisis de cómo se encuentra el clima laboral a través de la escala de clima laboral CL-SPC dirigida a 32 trabajadores pertenecientes al área de maquinaria; así mismo, por medio de una entrevista dirigida a la trabajadora social y al jefe de los colaboradores. Los resultados obtenidos reflejan que la intervención de la trabajadora social dentro de esta área es escasa; además, la existencia de un clima laboral inadecuado donde las dimensiones con mayor dificultad son: la comunicación y realización personal; sin embargo, se rescata las dimensiones de involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales ya que demostraron mantenerse en un puntaje favorable. Por otro lado, se realizó un plan de intervención que está basado en estrategias direccionadas a contrarrestar los problemas encontrados que afectan directamente al clima laboral. En conclusión, el clima laboral del área de maquinaria es regular, por tal motivo la intervención del trabajador social es muy importante, el seguimiento y las técnicas de aplicación es el pilar fundamental para mejorar el entorno de todo un equipo de trabajo.

**Palabras claves:** clima laboral, colaboradores, conflictos, dimensiones, trabajo social.

## **Abstract**

Work climate is a key factor within organizations, companies, or institutions, given that it is present in the environment where workers develop by maintaining an adequate work climate, it is possible to achieve the objectives proposed by the institutions; otherwise, discrepancies are present that difficult effectively carry out its work. The present research was developed with the aim of evaluating from a Social Work point of view, the working climate of the workers in the machinery area of the Autonomous Decentralized Government of Yantzaza Canton, through a mixed approach with a non-experimental and transversal design, with a descriptive scope allowing the analysis of how the working climate is through the C-SPC working climate scale aimed at 32 workers belonging to the machinery area; also, through an interview with the social worker and the chief of the collaborators. The results obtained reflect that the intervention of the social worker in this area is scarce, moreover, the existence of an inadequate working climate where the most difficult dimensions are communication and personal fulfilment; however, the dimensions of work involvement, supervision and working conditions are highlighted as they demonstrated to remain in a favorable score. On the other hand, an intervention plan was realized based on strategies aimed at counteracting the problems found that directly affect the work climate. In conclusion, the work climate in the machinery area is regular, for this reason, the intervention of the social worker is very important, the follow-up and the application techniques are the fundamental pillars to improve the environment of the whole work team.

**Keywords:** work climate, employees, conflicts, dimensions, social work.

### **3. Introducción**

El clima laboral, se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los colaboradores, tiene que ver con el nivel de satisfacción, que siente el trabajador dentro de la organización (Pilligua y Arteaga, 2019). Las organizaciones, empresas o instituciones que pueden crear climas percibidos como favorables por los empleados y en los que pueden alcanzar su máximo potencial se consideran una fuente clave de ventaja competitiva, por lo tanto, se considera una variable elemental en las organizaciones exitosas, en razón de que incentiva la permanencia y compromiso de los trabajadores. (Cabanilla et al., 2023)

En Latinoamérica, las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales, pueden llegar a ser obsoletas o disfuncionales sino se pone en práctica patrones nuevos, dado que, la conducta de los colaboradores es capaz de generar condiciones que afectan a las diligencias y energías de una institución, en este caso el clima laboral influye en la forma de cómo interactúa un trabajador con los demás (Cevallos y Racines, 2023). Por tal motivo en los últimos años, en América Latina se ha avanzado en temas de seguridad, salud ocupacional y la legislación laboral, teniendo estas instituciones la obligatoriedad de cumplir ciertos lineamientos referentes a este subproceso, dado que, las personas una vez que inician la vida laboral, pasan más de un tercio del día en los trabajos, sean estos operativos o administrativos, por lo cual su salud y bienestar se ve afectado directamente por lo que suceda dentro del entorno o clima laboral. (Bravo et al., 2021)

En el caso del Ecuador, se tiende a no prestar importancia a las estadísticas de accidentes o enfermedades provocados por el trabajo, por lo cual los trabajadores se sienten desprotegidos; así mismo, la existencia de leyes laborales flexibles, hace que los empleadores se sientan en libertad de tomar decisiones que beneficien a sus negocios, sacrificando casi siempre al recurso humano, con decisiones como reducción de la mano de obra que llevará a turnos más extensos de trabajo, sobrecarga laboral, eliminación de programas de capacitación en salud laboral, lo que promueve climas laborales precarios donde el trabajador no se siente seguro y valorado. (Bravo et al., 2021)

Por otro lado, a nivel nacional los autores Pilligua y Arteaga (2019), en su estudio realizado demuestran que, para mejorar los niveles de productividad en una organización, es necesario crear un clima laboral favorable enfocado a estudiar condiciones que pueden afectar el rendimiento, con la finalidad que los trabajadores realicen sus actividades con eficiencia, eficacia y compromiso. Sin embargo, Sumba et al., (2022), en sus investigaciones resaltan que

aún, existen puntos de mejora en cuanto a objetivos, liderazgo y sistema de recompensa, para lograr obtener una mejor estabilidad laboral.

Cabe señalar que el trabajador social cumple funciones relacionadas con el entorno laboral, familiar y social de los trabajadores, por tal razón su formación y desempeño de sus capacidades demandan de mayor eficiencia, deben estar dirigidas al planteamiento de alternativas de solución sobre diversas problemáticas sociales direccionadas a beneficiar al objeto de estudio. (Cevallos et al., 2024)

Además, Guamán (2020), menciona en su artículo que el trabajador social cumple un rol sustancial dentro del mundo organizacional, dado que su intervención profesional está enfocada a contribuir al alcance de los objetivos en beneficio a los colaboradores y la empresa, mediante la aplicación de métodos y técnicas propias de la profesión las cuales destacan la asesoría, gestión, intervención, creación de proyectos, programas y la participación en múltiples funciones que ejerce como parte del equipo interdisciplinario.

En base a este contexto, se evidenció la importancia de investigar en el GAD municipal del cantón Yantzaza específicamente en el área de maquinaria por sus condiciones de actividades de riesgo y presión laboral, si hay la existencia de un clima laboral adecuado el cual permita a los trabajadores ejercer sus funciones con un alto rendimiento, caso contrario, establecer alternativas de mejora desde la perspectiva del trabajador social cuya finalidad es contribuir a contrarrestar los conflictos presentados por la existencia de un inadecuado clima laboral.

A consecuencia de lo antes mencionado y con el propósito de evaluar desde el punto de vista de Trabajo Social, el clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza. Se plantearon tres objetivos específicos que son; 1) Describir las funciones que realiza el trabajador social, para contribuir a un mejor clima laboral, 2) Diagnosticar el clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza y 3) Proponer estrategias de intervención orientada a mejorar el clima laboral bajo un enfoque sistemático social.

La presente investigación brinda un aporte significativo a las instituciones públicas porque refleja cómo afecta el entorno laboral de los trabajadores la presencia de un inadecuado clima laboral, además, permite la visualización de estrategias propuestas para coadyuvar a reducir los problemas encontrados, desde el punto de vista de un trabajador social el cual es un actor clave dotado en habilidades y conocimientos en resolver dichos conflictos. Por otro lado, es importante para todo tipo de trabajador, dado que refleja que los problemas que tiene un

colaborador tanto personal como profesional afectan directamente al ambiente laboral de todo el equipo de trabajo.

Entre las limitaciones encontradas en el desarrollo de la investigación fue la dificultad en la coordinación al momento de aplicar la encuesta, dado que por sus actividades laborales a los trabajadores no se los pudo localizar en un solo horario, sin embargo, no provocó ninguna alteración en los resultados finales de la investigación. Finalmente se recomienda realizar investigaciones futuras con muestras más amplias y diversificadas para obtener una comprensión más completa por ejemplo estudiar en otras dependencias de la institución.

El presente Trabajo de Integración Curricular se ha desarrollado con base al Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, estructurado de la siguiente forma, título, el cual contiene la temática principal a investigar, resumen donde se presenta de manera concisa los puntos más relevantes de la investigación, introducción se refleja la importancia del tema y el contexto por el cual se realiza el análisis en general, marco teórico contiene los antecedentes internacionales, nacionales, regionales, así mismo, sustenta las bases teóricas y los conceptos de los términos que sostiene el proyecto, metodología detalla el área de estudio, el tipo, diseño de la investigación, además de los instrumentos, métodos y técnicas utilizadas para dar respuesta a los objetivos planteados, resultados se plasma la ejecución de los objetivos propuestos en la presente investigación, discusión se compara o contrasta con investigaciones previamente realizadas por diferentes autores los resultados encontrados en la investigación, conclusiones contiene el extracto de los resultados obtenidos en la ejecución del proyecto, recomendaciones son sugerencias con base a los problemas presentados en el análisis de la investigación, bibliografía refleja las fuentes de donde se obtuvo la información que sustentó al tema realizado, anexo se incluye la evidencia que respalda a la investigación como cuestionarios, fotos, autorización entre otros.

## 4. Marco teórico

### 4.1 Antecedentes

El estudio del clima laboral en entornos organizacionales, son de gran relevancia, puesto que mide la productividad de cada uno de los trabajadores y permite realizar un diagnóstico necesario para identificar el bienestar de los empleados, es por ello que a continuación se identificará algunos antecedentes relevantes.

A nivel de Latinoamérica, Gallegos y Acevedo (2024), en su diagnóstico sobre el clima laboral, destacaron la importancia del trabajador social en el sector empresarial, a través de un método descriptivo, en el cual analizan el clima laboral de la empresa, en Saltillo, Coahuila, México, con la finalidad de generar propuestas pertinentes desde la perspectiva del Trabajo Social. Los resultados obtenidos reflejan que el trabajador social es un factor clave dentro de la organización, ya que permite desarrollar competencias en la toma de decisiones, la creatividad, solución de problemas, responsabilidad, autoestima, y la integridad entre otros. Estas habilidades son esenciales, para la prevención de cualquier tipo de problemas y atender las necesidades desde una perspectiva integral, tendiendo hacia un ambiente armonioso y libre de conflictos (Neira, 2018).

Por otro lado, Neira (2018), en su investigación sobre los impactos del clima laboral en colaboradores de call centers de Lima Metropolitana, con el objetivo de evaluar en qué medida el clima laboral impacta a los colaboradores de las entidades que brindan servicios de call center, utilizó una encuesta con dos factores importantes como: la fidelización de las empresas a sus empleadores y la determinación de factores no monetarios que contribuyen a lograr un buen clima laboral. Los resultados demuestran que dentro de las causas que fomentan el mal clima laboral son, las horas extras para cumplir con sus objetivos, no brindar capacitaciones para el crecimiento profesional y destreza de habilidades, el cual se ha considerado como falencias que afecta directamente al clima laboral de los colaboradores, dado que la falta de este tipo de acciones ayuda a los trabajadores sentirse importantes dentro de la organización y que la empresa demostrará que no solo se preocupa por el crecimiento empresarial sino que le interesa el crecimiento personal de los entes que la componen.

En otro contexto, se analizó el estudio de López y Castiblanco (2021), el cual tuvo como objetivo evaluar el clima laboral y la productividad en la empresa Union Soluciones S.A.S. Utilizaron un enfoque de tipo cuantitativo con un alcance descriptivo, se empleó como instrumento una encuesta y como principal resultado se evidenció que el clima laboral en la empresa es saludable. Sin embargo, es necesario que se enfoquen en mejorar el factor carrera

profesional, ya que presentó el resultado más bajo en términos de la percepción de sus colaboradores, esto con el fin de contribuir a que el nivel de confianza de los colaboradores aumente, generando un nivel de apoyo y gestión por parte de la empresa.

A nivel nacional, en el diagnóstico de Racines y Cevallos (2023), sobre el ambiente laboral dentro de las competencias del trabajador social, destacan que, en un contexto de constante interacción con la realidad, el trabajador social ha concentrado su labor dentro de las instituciones públicas y privadas; utilizando un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico, analizan el ambiente laboral, humano y físico en que se desenvuelven los trabajadores. Los resultados reflejan que el ambiente laboral está relacionado con el clima laboral y resaltan que un entorno físico acogedor es fundamental para realizar un trabajo eficiente, dado que, el trabajador social expresa la existencia de una fuerte sobrecarga laboral.

Además, es importante destacar la relevancia de la investigación de Solís y Moreira (2022), sobre la intervención del trabajador social en conflictos laborales de una empresa atunera en Manta, utilizaron una metodología de carácter cualitativo a través de la aplicación de encuestas. Los resultados mostraron que la falta de liderazgo y comunicación disfuncional entre los colaboradores son las principales causas de los conflictos, afectando directamente al desempeño laboral, para concluir se destaca la importancia de la intervención del trabajador social como un aspecto relevante debido a que por medio de las estrategias que implementa es encargado de sensibilizar, capacitar, fomentar el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva negociación, empatía y orientarlos con herramientas que les facilite resolver conflictos que se generen en el entorno laboral.

Así mismo, Cevallos et al. (2024), en su artículo consideraron el análisis del clima laboral en el que realizan los trabajadores sociales su accionar en el Distrito Metropolitano de Quito, mediante un enfoque mixto y la aplicación de encuestas, destacan que la intervención profesional del trabajador social se establece por una permanente relación con la realidad, su quehacer se desarrolla en diferentes ámbitos y está sujeto a un ordenamiento social, político, cultural y económico, por lo que en las organizaciones su labor se constituye en la esencia de implementación de estrategias para el logro de un clima laboral óptimo el cual incide en el bienestar y el rendimiento del trabajador.

## **4.2 Bases teóricas**

Existen varias teorías que respaldan la importancia del clima laboral dentro de las organizaciones, empresas e instituciones tanto públicas como privadas. Tras un análisis de estas teorías se ha concluido en centrarse en tres principales: teoría de las expectativas de Víctor Vroom, la teoría de los factores de Herzberg y la teoría del cambio organizacional Kurt Lewin.

#### **4.2.1 Teoría de las expectativas de Víctor Vroom**

La teoría fue propuesta por Víctor Vroom, un profesor de psicología originario de Canadá, en el año 1964. Vroom centra su teoría en el ámbito de las organizaciones, y es por ello que hace alusión especialmente a la motivación en el trabajo. Se establece que la motivación humana depende de tres factores: la expectativa, la valencia y la instrumentalidad.

La expectativa, hace alusión a la capacidad percibida de la persona para hacer frente a los obstáculos y lograr lo que se propone. Mientras que, la valencia tiene que ver con lo que valora cada empleado; habrá algunos que valoren más el sueldo, otros los días de vacaciones, otros el tiempo libre. Por último, la instrumentalidad refiere a que cada trabajador tendrá su función y será una parte indispensable para que funcione todo el engranaje, la propia organización o empresa en su conjunto (Ruiz, 2019).

Esta teoría explica cómo las personas actúan motivadas por las expectativas que tienen de los resultados que pueden obtener al realizar determinada acción. Es importante que los trabajadores reciban recompensas por el esfuerzo de su labor para incentivar la motivación misma que influye en el desempeño y bienestar en el trabajo. Promover un ambiente laboral positivo y estimular a los empleados a confiar en sus capacidades y habilidades puede potenciar el rendimiento y a la vez obtener gratificaciones la cual genera un entorno laboral favorable.

#### **4.2.2 Teoría de dos factores de Herzberg**

La Teoría de los Dos Factores de Herzberg, también conocida como la teoría de la motivación-higiene, fue desarrollada por Frederick Herzberg en la década de 1950. Esta teoría se centra en identificar los factores que influyen en la satisfacción y la insatisfacción laboral. Herzberg postuló que estos factores se dividen en dos categorías distintas: factores de higiene y factores motivacionales, los cuales son los siguientes:

- *Factores de Higiene*: también conocidos como factores extrínsecos, son aquellos elementos del entorno laboral que, si están ausentes o son inadecuados, pueden causar insatisfacción. Sin embargo, la presencia de estos factores no necesariamente motiva a los empleados, simplemente previene la insatisfacción.
- *Factores Motivacionales*: también conocidos como factores intrínsecos, son aquellos elementos que, cuando están presentes, pueden generar satisfacción y motivación en los empleados. Estos factores están relacionados con el contenido del trabajo en sí mismo y las oportunidades de desarrollo personal y profesional (Esquivel, 2024).

Haciendo énfasis en la Figura 1, se muestra los puntos claves y la importancia sobre la teoría de Herzberg, el cual hace referencia que los factores de higiene que evitan la insatisfacción y factores motivadores, que generan compromiso y productividad son importantes dentro de una empresa, puesto que permite que los trabajadores cumplan sus funciones laborales en un entorno saludable y de esta manera la institución puede contar con empleados más satisfechos y comprometidos creando un ambiente laboral más agradable y menos conflictivo.

**Figura 1**

*Los componentes que conforman la Teoría de Herzberg*



*Nota.* Adaptado de la Fundación Personio (2024).

#### **4.2.3 Teoría del cambio organizacional Kurt Lewin.**

El modelo de cambio organizacional de Lewin, es una fórmula general sobre los procesos de adaptación que una organización, institución o empresa experimenta frente a nuevas condiciones, consiste en tres etapas para generar cambios en la organización, el descongelamiento, el desplazamiento o cambio y el re - congelamiento (Martínez et al., 2018).

El descongelamiento hace referencia a la creación o búsqueda de motivaciones y disposición para el cambio, esta fase alcanza su máximo nivel cuando los individuos que participan entienden y aceptan la necesidad del cambio y puede detonarse en una comunidad por motivos externos o internos:

- Cuando está determinado por factores externos, ocurre de manera espontánea y requiere

un llamado a la acción. En las empresas esto puede ocurrir cuando un competidor lanza un producto que roba la atención de los consumidores, cuando hay una devaluación de la moneda o cuando las ventas han bajado.

- Por otro lado, si está condicionado por una búsqueda interna, el descongelamiento es un proceso lento que requiere la toma de conciencia del cambio como algo necesario y ocurre cuando en una empresa ya no sirven los valores empresariales, cuando disminuye la productividad o cuando se ve mermada la calidad del servicio brindado.(Gasbarrino, 2023)

El desplazamiento o cambio corresponde a la introducción de innovaciones y nuevos comportamientos en el trabajo, en un primer momento se debe diagnosticar qué es lo que hay que cambiar o mejorar para posteriormente crear un plan de acción y a partir de esto se puede:

- Modificar los comportamientos establecidos.
- Reinventar las costumbres laborales.
- Redefinir los objetivos empresariales.
- Trazar nuevas metodologías de trabajo.
- Adoptar nuevos valores.
- Rehacer las reglas del mercado.
- Solucionar problemas pendientes. (Gasbarrino, 2023)

La recongelación comprende aquel instante en el que el colectivo ha encontrado la solución perfecta a aquellas problemáticas que incentivaron la necesidad de cambio. Esta fase elimina cualquier riesgo de resistencia al cambio y podemos reconocer que llegamos a esta etapa cuando:

- Elevamos nuestra autoestima cuando experimentamos el cambio, como sensación de plenitud derivada del cumplimiento de la tarea.
- Operamos el cambio por medio de la experiencia, es decir la repetición del comportamiento, que se convierte en nuevos hábitos. (Joseph, 2023)

### **4.3 Fundamentación teórica**

#### **4.3.1 *Clima laboral***

El clima laboral es un término comprendido y estudiado de acuerdo a múltiples factores, varios autores lo proponen y defienden desde diferentes perspectivas, sin embargo, en este estudio se ha considerado a los conceptos propuestos por los siguientes autores:

Para Vallejo (2021), el clima laboral es una forma de percibir a la organización o institución y la manera de integrarse el trabajador al sistema acorde a sus características

personales relacionadas con la aptitud, motivación, satisfacción, su relación intergrupala y organizacional. Además, implica una serie de factores de carácter intangibles como el liderazgo, las relaciones interpersonales, autonomía entre otros, que se encuentran en el entorno laboral de toda organización.

Por otro lado, Olaz y Ortiz (2022), mencionan que el clima laboral representa la atmósfera de toda organización, y comprometido por aspectos de la propia cultura de su organización, por ejemplo, un inadecuado liderazgo de los directivos va a ocasionar una mala gestión de la organización. Como consecuencia derivará insatisfacción en las funciones laborales, déficit del espacio compartido, falta de eficiencia y productividad.

Sin embargo, para Bordas (2016), se refiere al clima laboral como el contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización y que afecta directamente a las actitudes, motivación y comportamiento de sus colaboradores.

Cada autor citado anteriormente, define el clima laboral de diferentes perspectivas, sin embargo es importante destacar el concepto que menciona el autor Vallejo (2021), el cual considera importante tomar en cuenta aspectos tangibles como intangibles, ya que estos influyen en la forma en que los trabajadores se relacionan con las instituciones, mismo que tienen un impacto significativo en el clima laboral, tomando en cuenta sus características individuales como la aptitud, la motivación, la satisfacción, las relaciones interpersonales y la relación con el grupo de trabajo.

**4.3.1.1 Importancia del clima laboral.** Para Cevallos et al. (2024), el clima laboral es esencial para el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar social de los trabajadores en las empresas u organizaciones, la cual es responsabilidad de los departamentos de talento humano, recursos humanos o gestión humana, cuya prioridad es promover un clima laboral adecuado, donde los colaboradores puedan desarrollar sus capacidades y potencialidades de una mejor manera.

Además, es considerado que un buen clima laboral es clave del éxito para cualquier tipo de organización, institución o empresa tanto pública como privada y el clima laboral es el resultado directo de este desempeño colectivo, es decir, de la interacción entre estos empleados. El mantener un buen clima laboral está subvalorado en algunas empresas por la falta de conocimientos sobre la incidencia directa que tiene este en el rendimiento de los trabajadores. (Martín, 2022)

**4.3.1.2 Herramientas para medir el clima laboral.** Se puede medir aplicando instrumentos de recopilación de datos a los integrantes o trabajadores de las empresas organizaciones, empresas o cualquier tipo de institución que pretenda valorar su ambiente de trabajo (Cevallos y Romero, 2022). Bajo esta perspectiva, Cota (2017), promueve la utilización de fichas de observación, entrevistas, encuestas o cuestionarios, los cuales han sido considerados por varios estudios realizados sobre el clima laboral, dando óptimos resultados, además, su alto nivel de utilización es gracias a que las preguntas son adaptadas a las necesidades de las organizaciones o empresas a diagnosticar.

Existen varios instrumentos que han diseñados específicamente para evaluar el clima laboral como lo son:

El instrumento diseñado por Morocho et al. (2011), con el propósito de evaluar el clima organizacional, considerada una herramienta válida y confiable que permite medir las percepciones de los empleados, cuenta con 21 ítems el cual mide cinco dimensiones que son: trabajo en equipo, comunicación, igualdad, condición física, liderazgo, motivación.

Para las respuestas, se optó por una escala Likert con cuatro opciones: totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

El objetivo final de este instrumento es obtener información detallada que pueda servir de base para identificar áreas de mejora en la organización y proponer estrategias para fortalecer el clima laboral.

A si mismo, Segredo (2017), establece un instrumento llamado“ Evaluación del clima organizacional en salud – Segredo ECOS-S” se estructura en dimensiones y categorías que permiten evaluar diferentes aspectos del clima organizacional en el ámbito de la salud, como: motivación, comunicación, relaciones interpersonales y de trabajo, funcionamiento, condiciones de trabajo, estímulo al desarrollo organizacional, liderazgo, participación, solución de conflictos y trabajo en equipo

Este instrumento cuenta con 50 incisos y para cada dimensión, se establecen categorías de respuestas (nunca, a veces, siempre), con asignación de puntos (0, 1, 2). La puntuación para cada inciso es de 0 a 2 puntos, como cada categoría tiene un total de cinco incisos la puntuación estuvo comprendida entre 0 y 10 para cada una.

El ECOS-S se ha diseñado para proporcionar una medición objetiva, válida y confiable del clima organizacional en instituciones, permitiendo identificar áreas de mejora y facilitando la gestión del cambio en este ámbito.

Por otra parte, la Escala Clima Laboral CL-SPC, fue diseñada y elaborada por Palma (2004), se trata de un instrumento con la técnica de Likert comprendido en su versión final un

total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a dimensiones vinculadas, como: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación condiciones laborales.

La aplicación de este instrumento puede ser manual o computarizada, de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, ninguno (1), poco(2), regular (3), mucho (4), siempre (5) con un total de 250 puntos como máximo escala total y de 50 puntos por factor. Las categorías diagnósticas se presentan de la siguiente manera: muy favorable (42-50), favorable (34-41), media (26-33), desfavorable (18-25), muy Desfavorable (10-17).

Este instrumento desarrollado constituye un medio válido y confiable para la mediación del clima laboral: a partir de sus resultados se puede identificar percepciones de los trabajadores permitiendo de manera objetiva precisar las fortalezas y debilidades que deberán considerarse para fomentar una cultura participativa así como para retroalimentar los hallazgos positivos del comportamiento organizacional.

Entre los diferentes instrumentos mencionados, el más destacado para su utilización es la Escala de Clima Laboral de la autora Sonia Palma (2004), por su reconocimiento y validez en el ámbito laboral. Esta escala ha sido ampliamente utilizada en numerosos estudios y ha demostrado ser un instrumento confiable y efectivo para evaluar el clima laboral en diferentes organizaciones. La reputación y rigurosidad metodológica de la autora respalda la calidad y la pertinencia del mismo, brindando seguridad de que la calidad de los resultados y hallazgos encontrados serán significativos y útiles para la investigación.

**4.3.1.3 Dimensiones del clima laboral.** Existen distintas dimensiones propuestas por diferentes autores, sin embargo, se ha considerado mencionar la propuesta por Bordas (2016), la cual a través de varios análisis propone ocho dimensiones principales para el diagnóstico del clima laboral, las cuales son las siguientes:

1. *Autonomía:* El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
2. *Cooperación y apoyo:* Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
3. *Reconocimiento:* El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.

4. *Organización y estructura:* El grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formalismos burocráticos.
5. *Innovación:* Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
6. *Transparencia y equidad:* Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
7. *Motivación:* Grado en que los miembros perciben que la organización pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generando implicación y compromiso con la actividad realizada.
8. *Liderazgo:* Modo en que los miembros de las organizaciones perciben a la diferencia y a los líderes, su comportamiento, así como a su estilo de relación con el resto de empleados.

Las dimensiones propuestas están consideradas como las más relevantes de acuerdo en la implementación de varios estudios realizados sobre el clima laboral, pero se recalca la existencia de otras dimensiones que son pertinentes y específicas de acuerdo al estudio de cada organización, en función a su estrategia y su campo de acción (Bordas, 2016).

Por otra parte, se establecen las dimensiones propuestas por Palma (2004), que mediante un análisis estadístico y cualitativo se puede medir el clima laboral, las cuales son las siguientes:

1. *Autorrealización:* Se puede decir que, es la apreciación del empleado en referencia a las posibilidades que el ambiente organizacional favorezca el desarrollo personal y profesional sujeta a la tarea y con perspectiva de futuro.
2. *Involucramiento laboral:* Es la identificación de los empleados con los valores organizacionales y el compromiso para con el desarrollo de la institución.
3. *Supervisión:* La supervisión son las apreciaciones de funcionalidad y significación de los directivos y jefes en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto existan relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
4. *Comunicación:* Se puede decir que, la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa.

5. *Condiciones laborales*: Es el reconocimiento de que la organización provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Es importante mencionar que para la ejecución de esta investigación se ha tomado en consideración evaluar el clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria mediante las cinco dimensiones propuestas anteriormente como es: la autorrealización, el involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, dado que existen varios estudios basados en estas dimensiones y sus aportes se han considerado importantes y específicos en la obtención de los resultados.

**4.3.1.4 Factores del clima laboral.** El clima laboral es un elemento fundamental en el funcionamiento de cualquier organización, por ello es esencial comprender los factores que conforman el mismo, puesto que ayudan a la productividad, satisfacción laboral, crecimiento empresarial entre otros y estos factores pueden ser físicos o psicológicos:

- *Factores externos*. Los factores externos de la organización son los clientes, proveedores, presiones sindicales y los medios de comunicación.
- *Factores psicológicos*. Los factores psicológicos que están presentes son las actitudes, las opiniones, las percepciones, las motivaciones y las expectativas de las personas durante sus interacciones.
- *Factores individuales, grupales y estructurales*. Las características de cada individuo comprenden sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones y nivel de estrés que puedan sentir que influyen sobre su comportamiento y sobre el ambiente de la organización. (Herrera, 2019)

Por otra parte, se destaca la importancia de tres factores determinantes propuesto por el autor Vallejo (2021), que se enfocan en las dimensiones del clima laboral los cuales son los siguientes:

- *Factores Psicológicos Individuales*. En estos se incluyen todos los diferentes procesos de carácter psicológico de una persona relacionados con las diferentes necesidades sociales y emocionales, representados por la autonomía, la motivación, el nivel de satisfacción, la responsabilidad, el sentido de pertenencia, la responsabilidad, entre otros
- *Factores Grupales*. Están relacionados las diferentes percepciones colectivas que son compartidas dentro de un grupo social, las cuales pueden generar cierto grado de satisfacción y crecimiento personal, donde se desarrollan la confianza, la colaboración,

habilidades para trabajar en grupo, el liderazgo, los valores sociales y las relaciones interpersonales,

- *Factores Organizacionales.* Corresponden a los diferentes atributos y características de la organización, tales como la infraestructura física, los riesgos, los equipos tecnológicos, además del nivel de comunicación de las políticas internas, la estructura organizacional, las jerarquías, entre otras. (Vallejo, 2021)

**4.3.1.5 Causas de un mal clima laboral.** Para lograr obtener un clima laboral estable es importante tener en cuenta diversas causas en las que se puede enfatizar las organizaciones o instituciones en trabajar para contrarrestar ciertas falencias, como son las siguientes que son:

- *Falta de transparencia:* Puede generar desconfianza y afectar la productividad de los empleados, además, es crucial fomentar la comunicación abierta entre los managers y los empleados para abordar este problema.
- *Expectativas pocas claras:* Es importante que cada empleado conozca sus responsabilidades, tareas específicas, y que estas se comuniquen de manera efectiva.
- *Retroalimentación insuficiente:* Puede afectar la percepción del trabajador sobre la empresa, llevándolo a creer que su trabajo no es importante o que la empresa no se preocupa por su desarrollo profesional.
- *Micro gestión:* Es un estilo de gestión en el que un líder supervisa de manera excesiva y controladora las tareas y decisiones de sus empleados.
- *Liderazgo desmotivador:* Se caracteriza por la falta de comunicación efectiva, la falta de reconocimiento del trabajo realizado por el equipo, la imposición de decisiones unilaterales y la falta de apoyo a los miembros del equipo.
- *Estructura y procesos rígidos:* Requiere establecer una buena dinámica de trabajo, un organigrama claro, funciones y responsabilidades bien definidas.
- *Altos niveles de estrés:* Pueden afectar gravemente la salud y el bienestar de los empleados, así como la productividad de la empresa.
- *Áreas de trabajo desorganizadas:* La falta de iluminación adecuada puede causar fatiga ocular y disminuir la productividad, mientras que la mala ventilación puede generar un ambiente sofocante e incómodo para los empleados entre otros factores.
- *Mucha rotación de los miembros del equipo:* Puede ser causada por varios motivos, incluyendo un clima laboral tóxico que puede afectar la moral y la motivación de los empleados, también, la falta de apoyo para el crecimiento profesional lo que conlleva a los empleados buscar oportunidades en otros lugares. (Tutó, 2023)

**4.3.1.6 El clima laboral en las instituciones públicas.** Dentro de las instituciones públicas el clima laboral ha generado un gran impacto en los últimos años, por la relación que ha demostrado tener la productividad con las condiciones laborales. Por tal motivo las instituciones públicas tienden a considerar el análisis en todas las áreas o departamentos de trabajo, independientemente de la actividad a realizar, dado que, al mantener en la organización un ambiente adecuado se alcanzará un mejor desempeño en el trabajo y la satisfacción del talento humano que las integran. (Cevallos y Romero, 2022)

Además, se recalca el rol y compromiso de líderes empresariales para lograr la satisfacción laboral, quienes son los encargados de ofrecer el apoyo, las herramientas y las condiciones para que las personas realicen de la mejor manera su trabajo; el ambiente es uno de los puntos esenciales en la vida laboral, para lo cual debe ser igual para todos los trabajadores, sin importar el tipo de contratación que se tenga; pero desde un punto de vista crítico, se debe considerar que el ambiente lo crean y desarrollan los empleados mismos y no la organización, destaca la relevancia de mantener de la mejor manera las relaciones interpersonales. (Velásquez et al., 2018)

Por otro lado, se menciona la investigación de Pedraza y Bernal (2018), los cuales realizaron un estudio sobre el clima organizacional en el sector público y empresarial, con el objetivo de contrastar la valoración que hace el personal por tipo y sector de organización, a través del análisis de ocho dimensiones como es estructura formal, responsabilidad, recompensa, ambiente afectuoso, identidad, crecimiento, liderazgo, claridad y compromiso profesional. Los resultados demuestran que el sector privado obtuvo la calificación más alta en comparación al sector público, este suceso amerita que las organizaciones privadas estén conscientes que, para lograr identidad, oportunidad de crecer y hacer carrera en la empresa, depende absolutamente del desempeño de cada trabajador. Lo que no suele suceder en muchos casos en la iniciativa pública, que utilizan factores como la antigüedad laboral enfocándose únicamente en el crecimiento empresarial.

Así mismo, Zeas y Granda (2012) en su estudio realizado sobre el impacto del clima laboral en las empresas privadas de la provincia del Guayas, con el objetivo de conocer el efecto que tendrá el clima laboral si se implementan cooperativas privadas. Obtuvieron resultados positivos respecto a la satisfacción laboral, así mismo el ambiente y clima laboral, debido a que los beneficios son el incremento del paquete remunerativo y la comunicación el cual es el aspecto del clima laboral que da mayor grado de satisfacción a los trabajadores de las empresas privadas, es decir, el ser escuchados y que se tomen en cuenta sus opiniones.

Sin embargo, en la investigación del clima organizacional en el sector público latinoamericano por Gonzáles et al. (2021) con la finalidad de describir los resultados de los artículos procedentes de varios países de América Latina sobre el clima laboral, exponen que en el sector público se evidencia escasa literatura teórica y científica sobre la temática en mención, a pesar de ello, en las organizaciones públicas sobresalen a la existencia de factores que afecta indiscutiblemente el desarrollo del clima laboral, haciendo énfasis en la comunicación, el cual es un factor predominante en las instituciones, pues la falla de esto ocasionará un deterioro relevante en el clima organizacional, debido a que la información expresada no es difundida a todo el personal.

**4.3.1.7 Características de un buen clima laboral en instituciones.** Para lograr un ambiente laboral favorable, no siempre está relacionado con ofrecer sueldos elevados, sino que va más allá, se considera el ambiente físico como emocional de los trabajadores. Por tal razón la empresa Occupational Health (2023), presenta cinco características que aportan a un entorno de trabajo positivo, siendo estas las siguientes:

1. *Se fomenta valores positivos:* Se promueven los valores dentro de la organización, como la calidad, prácticas comerciales, laborales éticas y honestas, permitiendo que el personal esté mucho más comprometido en fomentar un entorno de trabajo positivo.
2. *Existe una comunicación asertiva:* Hay una línea de comunicación abierta entre los distintos mandos y colaboradores, lo cual hace sentir a los trabajadores validados y valorados al saber que están siendo escuchados y tomados en cuenta, aportar sus ideas y opiniones en favor de la organización.
3. *Programas de formación continua:* La posibilidad de desarrollarse dentro de la empresa o avanzar es una característica que siempre funcionará para propiciar un ambiente laboral sano, los programas de formación continua permiten mantener actualizado al personal, permitiendo actualizar sistemas obsoletos y brindar herramientas que ayuden a los trabajadores a usar mejor su tiempo, incrementado la satisfacción y la productividad creando un mejor entorno laboral.
4. *Colaboración y trabajo en equipo:* Mantener a tu equipo fuera de ambientes de competencia entre sí, es una de las características fundamentales de un ambiente de trabajo positivo. Un lugar donde los empleados están felices de trabajar juntos, y donde la gerencia trabaja para asegurar que el lugar funcione sin problemas y permite a cada empleado conocer su rol.
5. *Se mantiene un equilibrio entre la vida personal y laboral:* Preocuparse por el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de tus empleados es un punto importante a

considerar, ya que los mejores empleadores saben que cuando sus trabajadores no tienen que preocuparse por su vida personal, tendrán una mayor satisfacción laboral y estarán más concentrados en el trabajo.

#### **4.3.2 Trabajo Social**

El Trabajo Social es una disciplina con diversos enfoques destinados a mejorar el bienestar de las personas, existen múltiples definiciones y perspectivas de autores que han contribuido al desarrollo de este campo. A continuación, se presentarán las definiciones de tres autores.

Una de las pioneras en el Trabajo Social definió que es “el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social” (Richmond, 1962, p. 67).

En otro contexto, Córdova et al. (2021), sostienen que el Trabajo Social engloba un conjunto de servicios para la prestación a la población o individuos, que tienen problemas que no pueden resolver por sí mismos, el cual constituye un binomio en la interacción humana, su principal tarea es lograr que el hombre interactúe con los demás o a nivel de todo el grupo y se asocie a todas las actividades en conjunto.

Así mismo, el Trabajo Social se lo considera una disciplina que nació con la finalidad de dar respuestas a las necesidades, enfocándose a las personas más vulnerables de la sociedad, sin embargo, en la actualidad sus funciones se han diversificado, como es en la intervención en demandas, promueve los derechos de los individuos, ofrece apoyo en los procesos de cambio o crisis para aumentar la cohesión y el bienestar social. (Requena, 2020)

Entre los tres conceptos mencionados por los diferentes autores, es fundamental resaltar la noción de Trabajo Social según una de las pioneras en la materia, como es el caso de Richmond, quien enfatiza la necesidad de acompañar a los individuos de manera individual, reconociendo sus necesidades específicas en el proceso de reajuste y desarrollo de su personalidad. De esta manera, se caracteriza por promover justicia, bienestar, empoderamiento, empatía y la inclusión social destacando la importancia de la humanidad.

El trabajador social ha ganado mayor relevancia en los últimos años, debido a la importancia de su rol dentro de las organizaciones, empresas e instituciones aportando al bienestar de los trabajadores, así como lo manifiestan los siguientes autores:

Ser trabajador social, es algo muy importante, por cuanto se convierte en un profesional al servicio de los demás, su accionar va dirigido a promover el bienestar y la justicia social, individual, grupal o comunitaria, lo cual implica tener que estar interviniendo e interactuando con otras personas, siendo necesario poseer unas habilidades características de la personalidad

que constituyen el ser, propiciando posibilidades de escuchar, acercarse, comprender, tener paciencia, empatía y tolerancia; por ello, podría decirse que no todas las personas pueden ejercer esta profesión, porque más que una profesión es una vocación (Coromoto, 2021).

Por otro lado, Córdova et al. (2021), determinan que dentro de esta profesión afronta algunos desafíos específicos de la objetividad e interviene y secciona cada una de sus partes, indaga lo que le produce satisfacción o bienestar, y busca la naturaleza del propio hombre e identifica las posibles causas de sus problemas, de su malestar y promueve la capacidad de cada persona para generar mejoras definitivas en sus formas de vida.

Así mismo, es reconocido por ayudar al desarrollo de las relaciones humanas saludables y fomentar los cambios sociales, el cual permite a las personas tener un mejor estilo de vida, así mismo, busca actuar sobre las interacciones de las personas con el entorno que les rodea, permitiéndole identificar con más facilidad el problema a solucionar, esto con la finalidad de buscar su bienestar social. (Guzmán, 2024)

Además, el trabajador social radica en la capacidad de actuar proactivamente para el bien de la sociedad. Como resalta el autor Coromoto (2021), la labor del trabajador social se centra en empoderar a las personas, brindándoles apoyo, orientación, asesoría y recursos para superar desafíos, en definitiva reside en la posibilidad de ser un agente de cambio y de transformación positiva en la vida de las personas para que puedan lograr una mejor calidad de vida.

**4.3.2.1 Trabajo Social organizacional.** Se refiere a la aplicación de los principios y métodos del trabajador social en el ámbito de las organizaciones, tanto públicas como privadas, enfocándose en promover el desarrollo de políticas y programas que beneficien a los trabajadores, con el objetivo de promover el bienestar y el desarrollo personal. Además, los trabajadores sociales deben tener competencias como ser analíticos, reflexivos, líderes que manejen adecuadas relaciones interpersonales, disciplinarios y comunicativos, el cual les facilite manejar cualquier tipo de problema organizacional (Camargo, 2023).

**4.3.2.2 Objetivos del trabajador social dentro del ámbito organizacional.** Dentro de la empresa el trabajador social juega un papel muy importante, enfocándose directamente al coadyuvar a los trabajadores, entre sus funciones destacan:

- Acoger al trabajador
- Asignar un tutor para los primeros días de trabajo.
- Realizar su ficha social, para ir elaborando su historia social: estudio y diagnóstico de la situación laboral y social.

- Mediar entre la empresa y el trabajador.
- Realizar un plan de trabajo con el trabajador, en el que se contemple formación, aspiraciones, posibilidades de promoción. (Ollero et al., 2012)

El Trabajo Social en los riesgos laborales están presentes en todas las áreas de trabajo, por tal razón la intervención del trabajador social es importante para encaminar, gestionar y promover la seguridad:

- Gestionar para abordar el problema social que está afectando al trabajador.
- Consultar información para realizar las actividades administrativas, contactar con familiares, efectuar la valoración de la situación personal, familiar y social del trabajador.
- Participación en reuniones multiprofesionales para informar el estado y progreso del trabajador.
- Realizar visitas hospitalarias para observar el progreso del trabajador.
- Realizar la adaptación del trabajador de nuevo en su puesto laboral (Guzñay, 2020).

Por otra parte, se resalta las funciones del trabajador social en el ámbito laboral, esta área es muy importante dentro de cualquier institución empresarial, dado que, el ser humano busca satisfacer necesidades sociales económicas y personales, que favorezcan a mejorar su condición de vida y la de sus familiares. Por tal motivo, el trabajador social es el encargado de realizar planeación, organización y ejecución de programas que generen bienestar laboral en los cuales se establezcan metas, prioridades y mecanismos de evaluación, donde se pueda evidenciar los alcances logrados en el transcurso de los días (Guzñay, 2020).

Además, es importante recalcar que el bienestar social este ligado de manera directa con el clima laboral, en donde permitirá conocer todos los mecanismo y acciones que se deben ejecutar para poder lograr obtener una mejor visión de cómo contrarrestar los problemas del malestar laboral, que imposibilita generar un adecuado clima laboral dentro de una organización, empresa o institución.

Dentro de este contexto Guzñay (2020), menciona varias funciones que realiza un trabajador social dentro del ámbito laboral:

- *Ámbito administrativo.* Diseñar, proponer, ejecutar y evaluar, los programas de bienestar social, capacitación, integración entre otros.
- *Bienestar laboral.* Promover la unidad familiar a través de espacios formativos y recreativos con el fin de que los trabajadores logren un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral.

- *Salud ocupacional.* Realizar actividades orientadas a la prevención y control de riesgos profesionales.
- *Capacitación y desarrollo.* Organizar y coordinar talleres, seminarios, conferencias orientadas a tratar temas familiares, personales y de superación, dirigidas a los colaboradores
- *Asesoría individual.* Brindar orientación profesional frente a situaciones de dificultad como: crisis personales, conflictos con la pareja, duelos, pautas para la orientación de los hijos, entre otros.
- *Responsabilidad social empresarial.* Participar en actividades que contribuyan al bienestar y desarrollo de la comunidad y a la creación de un entorno favorable para mejorar las condiciones laborales.

Por otro lado, Cevallos et al. (2024), establecen que el trabajador social cumple funciones relacionadas con el entorno laboral, familiar y social de los trabajadores para que lograr identidad empresarial, empoderamiento y compromiso socio laboral, para ello debe gestionar estrategias que afiancen adecuadas condiciones laborales.

**4.3.2.3 Competencias del trabajador social en el ámbito organizacional.** En el ámbito organizacional las competencias un trabajador social pueden variar según las necesidades o requerimientos que tenga cada organización, sin embargo, las más relevantes y utilizadas son:

- *Habilidades de comunicación.* Capacidad para comunicarse de manera efectiva con diferentes actores dentro de la organización, como son los empleados, directivos entre otros profesionales.
- *Pensamiento crítico.* Habilidad para analizar, sintetizar y evaluar situaciones complejas, identificar el problema y proponer soluciones adecuadas en el ámbito organizacional.
- *Gestión del cambio.* Capacidad para comprender y gestionar procesos de cambio organizacional, adaptarse a nuevas realidades y acoplarse al cambio tecnológico.
- *Trabajo en equipo:* Habilidad para colaborar y trabajar de manera efectiva en equipos multidisciplinarios, promoviendo la participación y el logro de objetivos comunes.
- *Liderazgo.* Habilidad para ejercer un liderazgo ético y efectivo, motivando a otros en la búsqueda de metas organizacionales y fomentando un ambiente de trabajo positivo.
- *Conocimiento de políticas y legislación.* Familiaridad con las políticas y regulaciones relevantes entre trabajadores, como las leyes laborales, normativas de seguridad, salud

en el trabajo, y políticas de bienestar laboral (Camargo, 2023).

En otro contexto, Gallegos y Acevedo (2024), sostienen que el trabajador social desde hace años atrás ha desarrollado sus competencias en base a: la promoción social con papeles de animador, la intervención terapéutica, la mediación de conflictos familiares, la formulación de programas y proyectos sociales. Sin embargo, con el paso de los años han desarrollado habilidades a través de conocimientos teóricos, conceptuales y metodológicos, dando respuestas a las necesidades en base a lo económico, social y relaciones humanas.

#### ***4.3.3 Programa de intervención en el ámbito laboral***

Cuando se habla de programas de intervención social, hace referencia más o menos explícita o implícitamente, a proyectos, planes de acción tendentes a aliviar, reducir o prevenir la existencia de situaciones sociales indeseables (pobreza, exclusión, abuso de poder, marginación, entre otros). (Costa, 2022)

Por otro lado, López (2022) menciona que un programa de intervención social es un sistema organizado de acciones para lograr cambios conductuales, organizacionales y sociales a través de la distribución de recursos. Los recursos (humanos, tecnológicos, económicos, salud entre otros) se distribuyen en una organización o comunidad de acuerdo con diferentes reglas formales e informales.

En este tipo de intervenciones son importantes identificar y seguir un lineamiento de fases con la finalidad de poder lograr cumplir con el objetivo principal de su creación, en donde se destacan las siguientes:

*Fase de diagnóstico:* Es la etapa en la que se recoge información, se analiza la situación y se determina cuál es la problemática para desarrollar el proyecto de manera que en él se abordan todas las necesidades y requerimientos de la situación

*Fase de diseño o planificación:* Esta etapa consiste en hacer uso de los datos recabados en la fase anterior para establecer los objetivos y definir el plan de acción con el fin de que el proyecto proporcione los resultados esperados. Este diseño puede ser modificado para ajustarse más fielmente a los requerimientos o necesidades que puedan surgir en el desarrollo del proyecto de intervención.

*Fase de ejecución y seguimiento:* Punto que representa la puesta en práctica de todas las acciones previamente definidas, se implementan las actividades y tareas que forman parte de la propuesta.

*Fase de evaluación:* Etapa final en la que se evalúan los resultados obtenidos y se confirma si las metas preestablecidas se han cumplido o no. En caso negativo, se deberá realizar cambios de mejora en el proyecto para cumplir con los objetivos. (Unir, 2023)

En otro contexto, la intervención dentro de la estructura empresarial u organizacional debe tomar en cuenta los aspectos económicos, sociales y de relaciones humanas para poder lograr un ambiente laboral satisfactorio, para ello es importante partir por el análisis del clima laboral desde la perspectiva del Trabajo Social, esto implica examinar el ambiente emocional, psicológico y social en el lugar de trabajo, con el objetivo de identificar y comprender las dinámicas, las relaciones interpersonales, los factores de estrés y las condiciones que influyen en la experiencia de los trabajadores dentro de la organización, este análisis se realiza desde una óptica centrada de bienestar social y la promoción de la justicia social en el contexto laboral.

#### ***4.3.4 Propuestas de intervención social en el ámbito laboral***

La propuesta de intervención social en el ámbito laboral consiste en realizar estrategias y acciones para mejorar las condiciones laborales. A través de las misma se puede mejorar la calidad de vida de las personas, fomentar el bienestar emocional y físico, así como facilitar el desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal construyendo así entornos laborales más justos, sostenibles y productivos.

A continuación, se detalla propuestas, una de ellas es propuesta de intervención de Trabajo Social centrada en un plan de operativo para el mejoramiento para la calidad de vida de los empleados operativos de una empresa de comercialización de gas, la misma que utiliza métodos y técnicas, como el análisis FODA para determinar estrategias capacitaciones para el desarrollo personal y la importancia de la salud emocional y física, y talleres de motivación y bienestar familiar.

Se realiza actividades como, la identificación de condiciones laborales que afectan el bienestar, establecimiento de estrategias para modificar condiciones laborales, desarrollo de creatividad en el empleado, afianzamiento en la identidad y sentido de pertenencia con la empresa y familia, planificación de actividades extra laborales para mejorar la calidad de vida y relaciones familiares, talleres de motivación y bienestar familiar.

Esta intervención fue realizada en una planta de una empresa de comercialización de gas. (Coronel, 2017)

Así mismo se destaca la propuesta de intervención para el mejoramiento del clima organizacional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, la cual utiliza

herramientas como los coaching individuales con los líderes de los cargos de libre nombramiento y remoción del nivel directivo y asesor, además coaching grupales con los equipos de trabajo, a través de un plan de comunicación enfocado en el desarrollo y difusión de materiales y actividades para mantener informados y motivados a los empleados.

Sus actividades de intervención son sesiones personalizadas para directivos y asesores, enfocadas en desarrollar habilidades de liderazgo, toma de decisiones y resolución de conflictos, sesiones grupales para equipos de trabajo, promoviendo la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo, creación de campañas de motivación y satisfacción laboral, realización de talleres.

Esta propuesta de intervención se llevó a cabo en la sede Bogotá de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) (Zambrano, 2019).

#### ***4.3.5 Análisis del clima laboral desde la perspectiva del Trabajo Social***

Implica examinar el ambiente emocional, psicológico y social en el lugar de trabajo, con el objetivo de identificar y comprender las dinámicas, las relaciones interpersonales, los factores de estrés y las condiciones que influyen en la experiencia de los trabajadores dentro de la organización, este análisis se realiza desde una óptica centrada de bienestar social y la promoción de la justicia social en el contexto laboral.

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. (Cevallos y Racines, 2023)

#### **4.4 Marco legal**

El marco legal ecuatoriano regula las relaciones laborales y responsabilidades que tiene el Estado, las Instituciones Públicas y Privadas, entre empleadores y trabajadores, por ello se hace necesario señalar que en el marco de la Constitución de la República del Ecuador, (2008) se enfatiza que el trabajo y seguridad, son una responsabilidad permanente, de ahí que el Art. 33 establece que: el trabajo es un derecho, y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

De acuerdo a lo establecido en el Art.326, en su numeral 5 de la Constitución de la república del Ecuador del (2008), resalta el derecho fundamental de “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud,

integridad, seguridad, higiene y bienestar”. Este principio destaca la relevancia de mantener un entorno de trabajo que cumpla con todos los requisitos necesarios para promover el bienestar físico y emocional de los trabajadores, garantizando de este modo un ambiente laboral propicio para el desarrollo pleno de sus actividades cotidianas laborales.

Así mismo, es importante destacar el numeral 10, el cuál estipula que se emplea el diálogo social como medio para la resolución de conflictos laborales y la formulación de acuerdos entre las partes involucradas.

Por otra parte, el Código del Trabajo (2020), es un conjunto de leyes que garantiza las condiciones justas y equitativas para los trabajadores y en su Art. 434, establece que los empleadores de empresas con más de diez trabajadores deben elaborar y aprobar un reglamento de higiene y seguridad con el Ministerio del Trabajo y Empleo. De ahí nace la responsabilidad de mantener un clima laboral óptimo de acuerdo las condiciones generales que permita garantizar un entorno laboral saludable, en donde se enmarca el clima laboral.

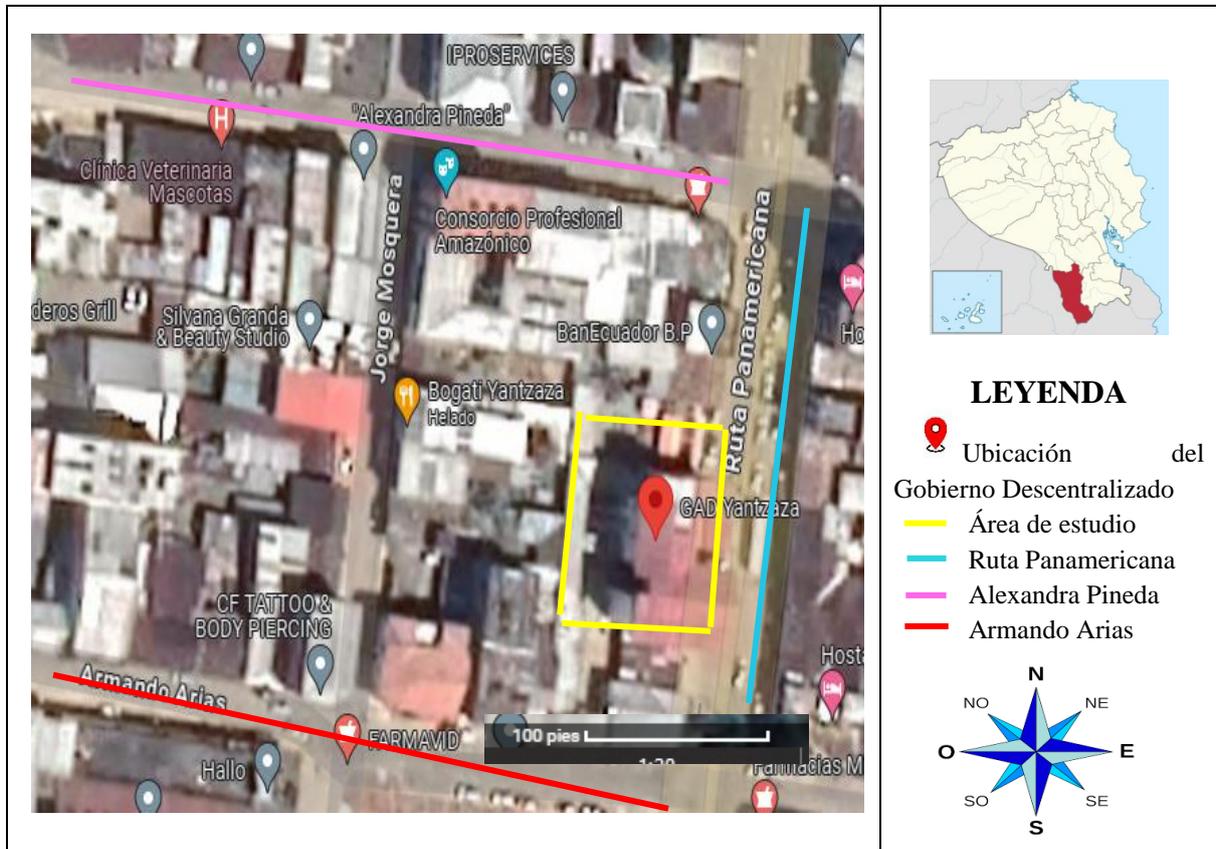
## 5. Metodología

### 5.1 Área de estudio

La presente investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza, ubicado en la Av. Iván Riofrio y calle Armando Arias, específicamente se enfocó en los trabajadores del área de maquinaria (GAD Municipal de Yantzaza, 2024).

**Figura 2**

*Dirección del GAD municipal del cantón Yantzaza*



*Nota.* La imagen muestra el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza en la ciudad de Zamora con su respectiva leyenda. Fuente: Apple Maps (2024).

### 5.2 Enfoque metodológico

La investigación tuvo un enfoque mixto, según Hernández (2018) implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, así como su integración y discusión conjunta.

Siendo cualitativo ya que se centró en investigar, analizar diversas fuentes bibliográficas, así como se realizó una entrevista a la trabajadora social y al jefe del área de maquinaria con el propósito de dar respuesta a la pregunta de investigación, así mismo, para la profundidad de conocimiento respecto a las variables.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo se utilizó para el levantamiento de información directa de la población objeto de estudio, posteriormente transformarla en datos números sometidos a análisis, permitiendo determinar el estado actual del clima laboral de los trabajadores de maquinaria.

### **5.3 Tipo de la investigación**

Para Arias (2006), la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24). Por tal razón, la investigación es descriptiva ya que permitió identificar las funciones del trabajador social en el área laboral, además, describe el actual clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria, así mismo, a través de la revisión bibliográfica como artículos, tesis, libros, entre otros, permitió profundizar sobre el tema a investigar.

De acuerdo a Hernández (2018), la investigación explicativa se enfoca en dar respuesta al fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Por tal motivo se considera la investigación explicativa, dado que, implica la comprensión de factores específicos de cómo el trabajador social ayuda al mejoramiento del clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del GAD municipal del cantón Yantzaza.

### **5.4 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental y transversal, puesto que analiza a través del levantamiento de información en un tiempo determinado, en qué condiciones se encuentra el clima laboral bajo la aplicación de la Escala de Clima Laboral CL-SPC que abarca cinco dimensiones, permitiendo una comprensión más profunda y contextualizada sin necesidad de manipulaciones o alteraciones en el entorno de trabajo, además, la entrevista a la trabajadora social para determinar las funciones del trabajador social. Según Hernández (2018), en un diseño no experimental, el investigador no manipula directamente variables independientes o introduce cambios en el entorno de estudio, sin embargo, observa y recopila datos tal como se presentan en su contexto natural. Y haciendo énfasis al diseño transversal, se lleva a cabo en un solo punto en el tiempo o durante un periodo de tiempo relativamente corto.

### **5.5 Métodos de investigación**

Se utilizaron algunos métodos que permitieron dar cumplimiento a los objetivos planteados en el tema de investigación.

#### **5.5.1 Sintético**

Los autores Quezada y Medina (2020), mencionan que el método sintético establece la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y

características generales entre los elementos de la realidad. El cual se centró en dar cumplimiento al primer objetivo, que está direccionado en conocer e identificar las principales funciones e intervención de la trabajadora social en área de maquinaria.

### **5.5.2 Analítico**

Como señala Rodríguez y Pérez (2017), el método analítico “es un procedimiento lógico que posibilita la descomposición de un todo en sus partes, propiedades, cualidades, componente y múltiples relaciones” (p. 8), este método permitió dar respuesta al segundo objetivo, a través de la información recolectada mediante la encuesta dirigida a los trabajadores del área de maquinaria, se analizó cómo se encuentra en la actualidad el clima laboral y sus principales falencias.

### **5.5.3 Deductivo**

Para Arrieta (2017), este método es una forma de razonar partiendo de una serie de observaciones particulares que permiten la producción de leyes y conclusiones generales. Y se implementó para dar respuesta el tercer objetivo, el cual está basado en realizar estrategias desde la perspectiva del Trabajo Social orientadas a obtener un mejor clima laboral permitiendo al trabajador desenvolverse y desempeñar sus labores eficientemente.

## **5.6 Técnicas e instrumentos**

Las técnicas que se utilizaron para dar cumplimiento al trabajo de integración curricular fueron las siguientes:

### **5.6.1 Encuesta**

La encuesta es una estrategia cuyo propósito es obtener información: acerca de un grupo o muestra de individuos o en relación con la opinión de éstos sobre un tema específico (Arias, 2006). Se aplicó la Escala de Clima Laboral CL-SPC de la autora Sonia Palma Carrillo (2004) la cual permitió evaluar de una forma clara y concreta el actual clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza, así mismo resaltó las principales discrepancias y falencias que inciden a tener un clima laboral regular.

### **5.6.2 Revisión Bibliográfica**

Para Hernández (2018), este tipo de técnica implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos. Con esta técnica se obtendrá información relevante y necesaria a través de distintas fuentes bibliográficas como, artículos científicos, libros, revistas, tesis, códigos reglamentarios, resoluciones, portales web entre otros, con fines de profundizar y dar respuesta al tema de investigación.

### 5.6.3 Entrevista

Se desarrolló una entrevista semiestructurada, misma que se aplicó a la trabajadora social y jefe de trabajo de la institución, con la finalidad de poder conocer las técnicas o métodos empleados que utiliza para obtener o mantener un clima laboral favorable, de los trabajadores del área de maquinaria.

### 5.6.4 Instrumentos

A continuación, se detallan los instrumentos utilizados:

#### 1. Escala de Clima laboral CL-SPC

Este instrumento tiene como nombre Clima Laboral CL-SPC y fue elaborado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004), su administración es individual o colectiva tiene una duración de 15 a 30 minutos y es aplicable a trabajadores con dependencia laboral. El nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales y su tipificación esta compuesta en baremos percentilares generales para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipos de empresa.

Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendido en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que faciliten su tarea.

Los cinco factores que se determinan en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

*Autorrealización:* apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectivas de futuro.

*Involucramiento laboral:* identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

*Supervisión:* apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

*Comunicación:* percepción del grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y clientes de la misma.

*Condiciones laborales:* reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

### ***Confiabilidad y validez***

En la etapa ajuste de la escala CL-SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

### ***Calificación del instrumento***

La calificación del instrumento de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo para la escala total y de 50 puntos por factor. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, se consideró como criterio que, a mayor puntuación una mejor percepción del ambiente de trabajo y puntuaciones bajas indicador de un clima adverso.

**Tabla 1**

*Categorías diagnósticas escala CL-SPC*

<b>Categorías Diagnósticas</b>	<b>Factores 1 al V</b>	<b>Puntaje total</b>
Muy favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 – 89

*Nota.* Adaptado del Manual de Palma (2004)

Se realizó una guía de entrevista semiestructurada, con el propósito de conocer las funciones y estrategias que implementa la trabajadora social para mantener un buen clima laboral. Así mismo se utilizó, un cuestionario de preguntas cerradas, dirigidas a los trabajadores del área de maquinaria de la institución seleccionada.

## **2. Guía de entrevista semiestructurada**

Se realizaron dos guías de entrevista, la primera estuvo dirigida a la trabajadora social del GAD municipal de Yantzaza compuesta por cinco preguntas, mismas que tuvieron como propósito de conocer las funciones y estrategias que implementa la trabajadora social para mantener un buen clima laboral. La segunda guía de entrevista se dirigió al jefe de trabajo del área de maquinaria con la finalidad de conocer cómo se encontraba el clima laboral y cómo afrontar dichos problemas presentados en el mismo.

Así mismo se utilizó, un cuestionario de preguntas cerradas, dirigidas a los trabajadores del área de maquinaria de la institución seleccionada, con la finalidad de conocer sus datos sociodemográficos, además se basó en 50 ítems que abarcaba las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

### **5.7 Unidad de estudio**

La población objeto de estudio fueron los trabajadores del área de maquinaria pertenecientes al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza, los cuales aportaron significativamente para el desarrollo y cumplimiento de la investigación.

### **5.8 Población**

La investigación estuvo dirigida a un total de 32 trabajadores, que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza, directamente se trabajó con el área de maquinaria. Considerando que el total de población es finita, no se delimitó la muestra, lo que se deja establecido la necesidad de incluir a toda esta población identificada para la elaboración de la presente investigación.

Los principales motivos por el cual se seleccionó el área de maquinaria, es dado que se enfocan en trabajar en el exterior de las instalaciones, como también por sus condiciones de actividad de riesgo y presión laboral generando mayores problemas y conflictos en el ambiente laboral, por tales razones la línea de investigación se inclinó en esta área con la finalidad de aportar al bienestar y desarrollo de este cantón.

### **5.9 Criterios de inclusión**

- Trabajadores del área de maquinaria del GAD del cantón de Yantzaza.
- Personas que estén dispuestos en participar del estudio de investigación.
- Trabajadores a tiempo completo, servidores según la LOSEP y Código de Trabajo.
- El jefe del área de maquinaria.
- Trabajadora Social.

### **5.10 Criterios de exclusión**

- Aquellos trabajadores que no estén dentro del área de maquinaria
- Trabajadores que no estén dispuestos a formar parte del estudio.
- Personas que contestaron de manera incompleta los instrumentos.
- Otros.

### **5.11 Procesamiento y análisis de datos**

Para dar cumplimiento el primer objetivo de la investigación se realizó una entrevista a la trabajadora social con la finalidad de conocer las principales funciones y cómo interviene

con los conflictos suscitados en el área de maquinaria que afecte directamente al clima laboral para ello se analizó las respuestas que la profesional brindó y se trianguló con la información dada por parte del jefe de los trabajadores del área de maquinaria.

Se aplicó 32 encuestas dirigidas a los trabajadores del área de maquinaria de manera física, permitiendo conocer las características generales de los trabajadores, así mismo, esta técnica se centró en cinco dimensiones las cuales son: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Las cuales se enfocaron directamente en analizar cómo se encuentra el clima laboral en esta área, para el análisis se realizó la tabulación de datos sociodemográficos y la calificación de la escala Clima Laboral CL-SPC utilizando los baremos correspondientes, esto permitió representar en frecuencias, porcentajes, puntuaciones medias y desviaciones típicas mismas que fueron ingresadas en el programa estadístico SPSS. Estos resultados dieron respuesta al segundo objetivo, donde se resalta que el mayor problema para la existencia de un clima laboral regular es un déficit en las dimensiones de comunicación y realización personal.

Para finalizar, se realizó un plan de intervención de mejora para dar cumplimiento al tercer objetivo, el cual está orientado en proponer estrategias que ayuden al mejoramiento del clima laboral en el área de maquinaria, poniendo énfasis en las dimensiones de comunicación y realización personal, resultados que fueron lo más prevalentes en la investigación para de alguna manera contrarrestar los problemas presentados en las mismas.

## 6. Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos para ello se realizó una entrevista con la trabajadora social para conocer sus funciones y obtener una perspectiva sobre el apoyo brindado a los empleados. Así mismo se llevó a cabo una entrevista con el jefe de trabajo del área de maquinaria, lo cual permitió corroborar la información obtenida y profundizar en el conocimiento del clima laboral. Finalmente, se aplicó una encuesta a los trabajadores para diagnosticar cómo se encuentra el clima laboral. La importancia de todo lo antes mencionado radica en identificar áreas de mejora y fortalecer las estrategias de gestión organizacional, con el objetivo de fomentar un ambiente laboral más productivo y satisfactorio para los empleados.

### **6.1 Describir las funciones que realiza el trabajador social, para contribuir a un mejor clima laboral.**

#### **Preguntas**

#### **¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución?**

Trabajadora social, alude que lleva desempeñando sus labores en la institución aproximadamente seis años.

#### **¿Cuáles son las funciones que desempeña en su rol de trabajadora social, para promover un clima laboral favorable con los trabajadores del área de maquinaria?**

La profesional refiere realizar diversas funciones para mantener un buen clima laboral en el área de maquinaria, actividades tales como; Planificar programas de intervención social basados en las necesidades identificadas, coordinación con el equipo multidisciplinario para abordar de manera integral los requerimientos que surjan en el área de maquinaria, elaboración de informes sociales de cada uno de los trabajadores, facilitar la comunicación entre los trabajadores, brindar apoyo emocional en situaciones difíciles o estrés laboral, realiza programas de acompañamiento, capacitación para mejorar las habilidades de trabajo y reforzar lazos de convivencia y compañerismo, derivación médica según el caso lo amerite, continuo seguimiento en el área de trabajo para la intervención inmediata en caso de conflictos o situaciones que requieran de la atención del trabajador social.

#### **Desde su perspectiva, ¿Cómo describiría el clima laboral en el área de maquinaria?**

Menciona que el clima laboral en el área de maquinaria no es muy factible dado que, varían por distintos factores; no hay un buen nivel de comunicación entre jefes y trabajadores, las

preferencias en el trabajo son evidentes y esto de alguna manera crea diferencias en el grupo de trabajo

**¿Qué estrategias o acciones de intervención utiliza para mejorar el clima laboral en el área de maquinaria?**

Manifiesta que busca aplicar las estrategias más eficientes de intervención para mantener un ambiente ameno con los trabajadores y su equipo de trabajo, realizando diversas actividades de integración, tales como: profundas charlas individuales en las cuales la profesional busca conocer la realidad en la que se encuentra el trabajador, puesto que esto es de vital importancia para conocer los diversos problemas que pueda estar enfrentado, también el fortalecimiento de canales de comunicación, reforzando los vínculos interpersonales con los directivos y trabajadores.

**¿Realiza visitas personalmente, para visualizar de manera directa cómo está el clima laboral en el área de maquinaria?**

La profesional señala que realiza visitas a territorio cada tres semanas y cuando el personal del área de maquinaria requiera su presencia o surja un problema acude inmediatamente a las instalaciones, con el equipo multidisciplinario dando el respectivo asesoramiento, acompañamiento y seguimiento en las necesidades que presente el personal de trabajo.

**¿Con qué frecuencia se organizan charlas o talleres para mejorar la motivación y promover un ambiente laboral positivo entre compañeros?**

Indica que la frecuencia con la que se organizan charlas o talleres para mejorar la motivación y promover un ambiente laboral positivo entre compañeros, realiza conjuntamente con el equipo multidisciplinario cada tres meses, aludiendo que por la afluencia de actividades laborales que realizan en el área de maquinaria es complejo lograr reunir a todos los trabajadores a una hora determinada, para poder dar las respectivas charlas o actividades que se puedan planificar.

La entrevista realizada a la trabajadora social, fue de vital importancia, la cual me permitió tener una idea más clara y profunda sobre cuál es su labor y que hace con respecto al mejoramiento o para mantener un buen clima laboral en el área de maquinaria, así mismo se obtuvo información de primera mano sobre cómo se encuentra el clima laboral dejando en evidencia que este es regular y que falta mucho por hacer para mejorar estas condiciones, todos estos antecedentes son un pilar fundamental para dar cumplimiento al tercer objetivo que es: Proponer estrategias de intervención orientada a mejorar el clima laboral bajo un enfoque sistémico del Trabajo Social.

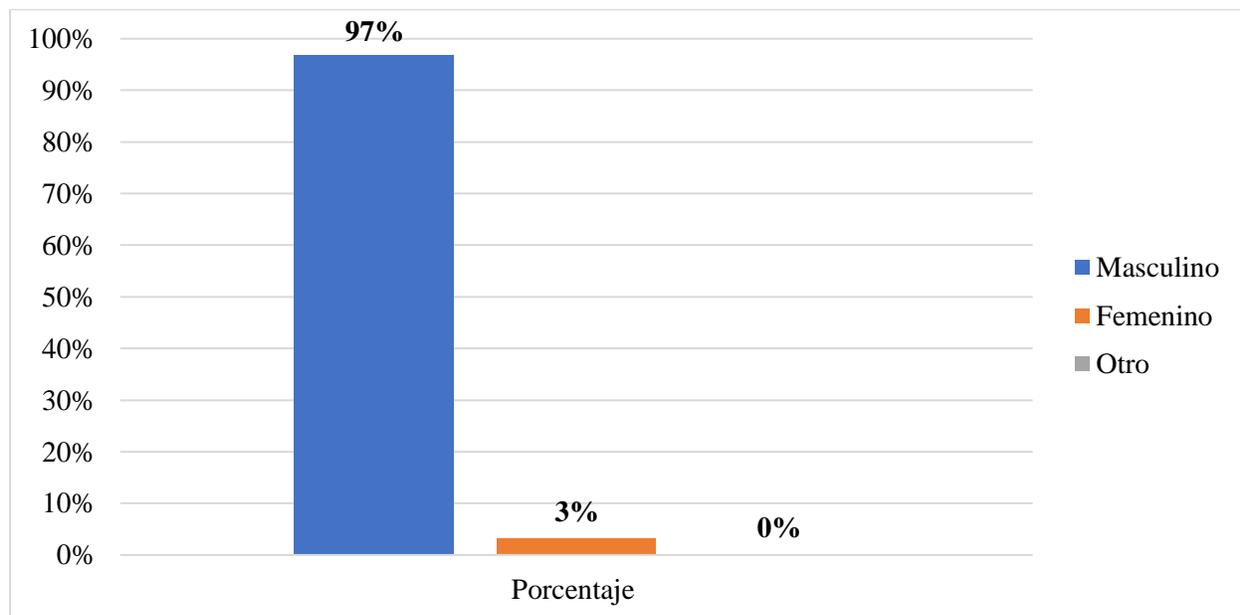
## 6.2 Diagnosticar el clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza.

### 6.2.1 Datos sociodemográficos

En el análisis de las características sociodemográficos de los trabajadores del área de maquinaria del GAD municipal del cantón Yantzaza, en relación al género de las personas que trabajan en el área de maquinaria, se observa que predomina el masculino con el 97% y únicamente existe el 3% de presencia del género femenino. Se analizó el tipo de actividades realizadas en esta área, dado que se deduce que es un factor importante para los resultados obtenidos, a lo que se expone que algunas de las actividades son pesadas y requieren de un nivel de fuerza elevado, donde calificaría como mejor candidato al género masculino.

**Figura 3**

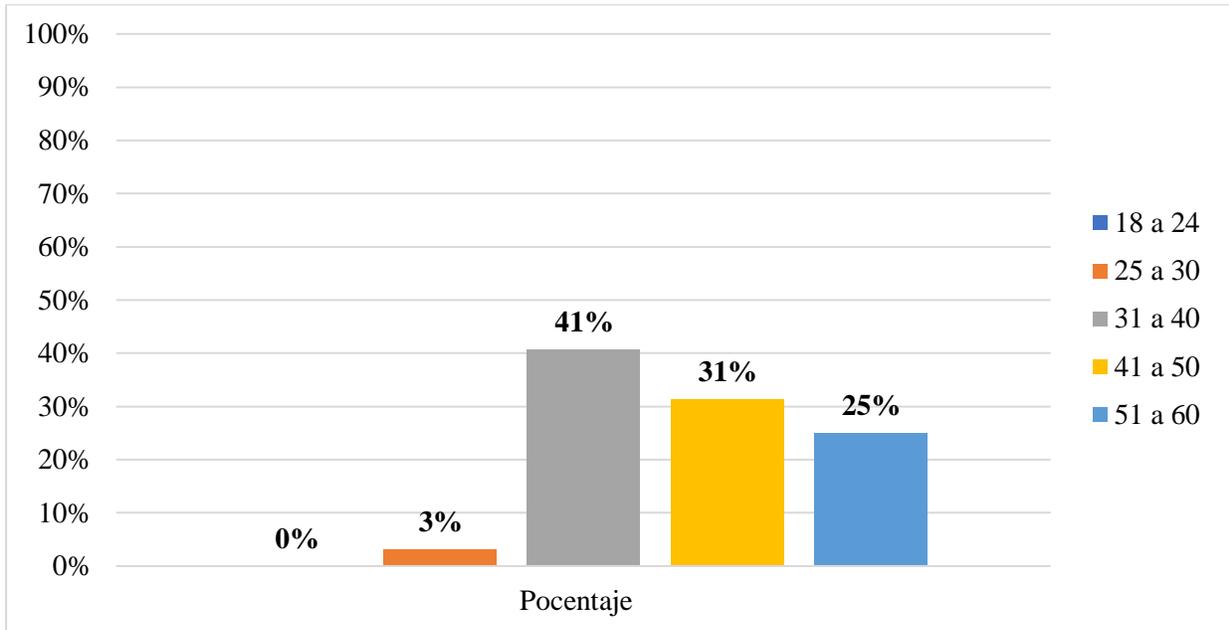
*Género de los trabajadores del área de maquinaria*



Con respecto al análisis de la edad de los trabajadores del área de maquinaria, se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores oscilan una edad de 31 a 40 representado por el mayor porcentaje del 41%, seguidamente se encuentran entre una edad de 41 a 50 que respalda el 31%, así mismo, el 25% representa al rango de 51 a 60 años y finalizando con el 3% donde se plasman las edades del 25 a 30, dejando en evidencia el porcentaje más bajo.

**Figura 4**

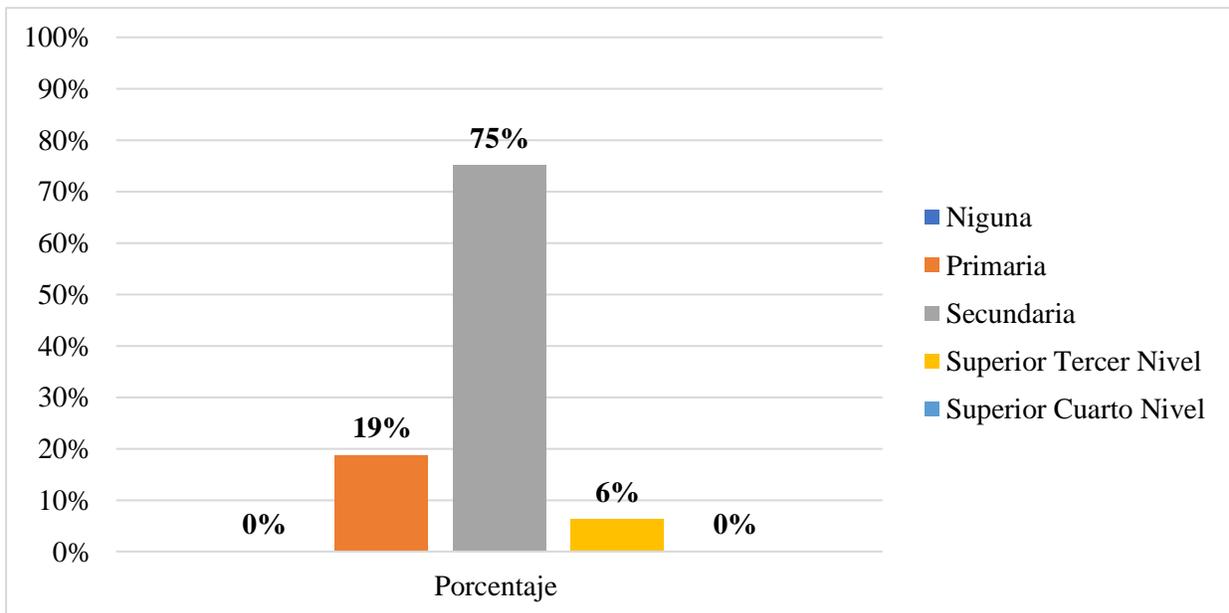
*Edad de los trabajadores del área de maquinaria del GAD municipal*



Al interpretar el nivel de instrucción de los trabajadores, se destaca que la mayoría de los colaboradores del área de maquinaria tienen hasta el nivel de secundaria el cual representa el 75%, seguidamente por el 19% que muestra el nivel primario y concluyendo que únicamente el 6% de estas personas tienen un título de tercer nivel.

**Figura 5**

*Nivel de instrucción de los trabajadores del área de maquinaria*



### 6.2.1 El clima laboral y su puntuación

A continuación, se realiza el análisis de las puntuaciones medias del clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Yantzaza, dentro de los resultados de la presente Tabla 2, se evidencia que existen áreas de mayor déficit, siendo la primera dimensión de comunicación con una puntuación media de 24,41 y una desviación típica de 3,416 teniendo en cuenta que la misma se focaliza en tener un diálogo claro, coherente y pertinente con todos los colaboradores la cual evidentemente no se está cumpliendo; seguidamente el área de realización personal con una media de 25,41 una desviación típica de 2,399 misma que se encarga de las posibilidades que el medio laboral favorezca al personal a su crecimiento personal, por otro lado está la supervisión con una media de 29,31 y desviación de 4,091 se puede destacar que dentro de las actividades laborales no cuentan con el suficiente apoyo y orientación por parte de sus superiores, a lo que le sigue condiciones laborales con una media de 33,47 con una desviación típica de 4,174 reflejando que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas asignadas en el área, por último y la dimensión con menos déficit es involucramiento personal con una medida de 36,41 con desviación típica de 3,688 aludiendo que los colaboradores tienen la responsabilidad de tratar de cumplir con eficiencia los objetivos establecidos por la institución.

**Tabla 2**

*Estadísticos descriptivos*

	<b>N</b>	<b>Mín.</b>	<b>Máx.</b>	<b>M</b>	<b>DT</b>
Realización personal	32	20	32	25,41	2,939
Involucramiento Laboral	32	28	43	36,41	3,688
Supervisión	32	24	39	29,31	4,091
Comunicación	32	18	35	24,41	3,416
Condiciones laborales	32	26	43	33,47	4,174
<b>N válido (por lista)</b>	<b>32</b>				

*Nota.* M (media), Min (mínimo), Max (máximo), DT (desviación típica). Datos tomados del programa SPSS.

Por otro lado, otra de las funciones de la escala fue detectar las categorías diagnósticas en rangos que van desde muy favorable (42-50), favorable (34-41), media (26-33), desfavorable (18-25), muy desfavorable (10-17), en el cual se constata que en el involucramiento laboral alcanza el 36,4, el puntaje alcanzado se califica como favorable demostrando la existencia del compañerismo entre los colaboradores, la predisposición de su parte para hacer más ameno las actividades a realizar con la finalidad de poder cumplir los objetivos propuestos por la institución.

Respecto al área de condiciones laborales se observa que alcanza el 33,5 ubicándolo en un puntaje medio, esta dimensión es una de más altas dentro del ambiente laboral de los trabajadores, lo que significa que la empresa cumple con los requisitos y proporciona los materiales necesarios para la realización asertiva de las actividades asignadas.

Por otro parte, en la dimensión de supervisión tiene un alcance de 29 mostrando que se posiciona en una puntuación media, si bien es cierto se observa que la calificación no es la más favorable, sin embargo, no está considerada entre la más baja.

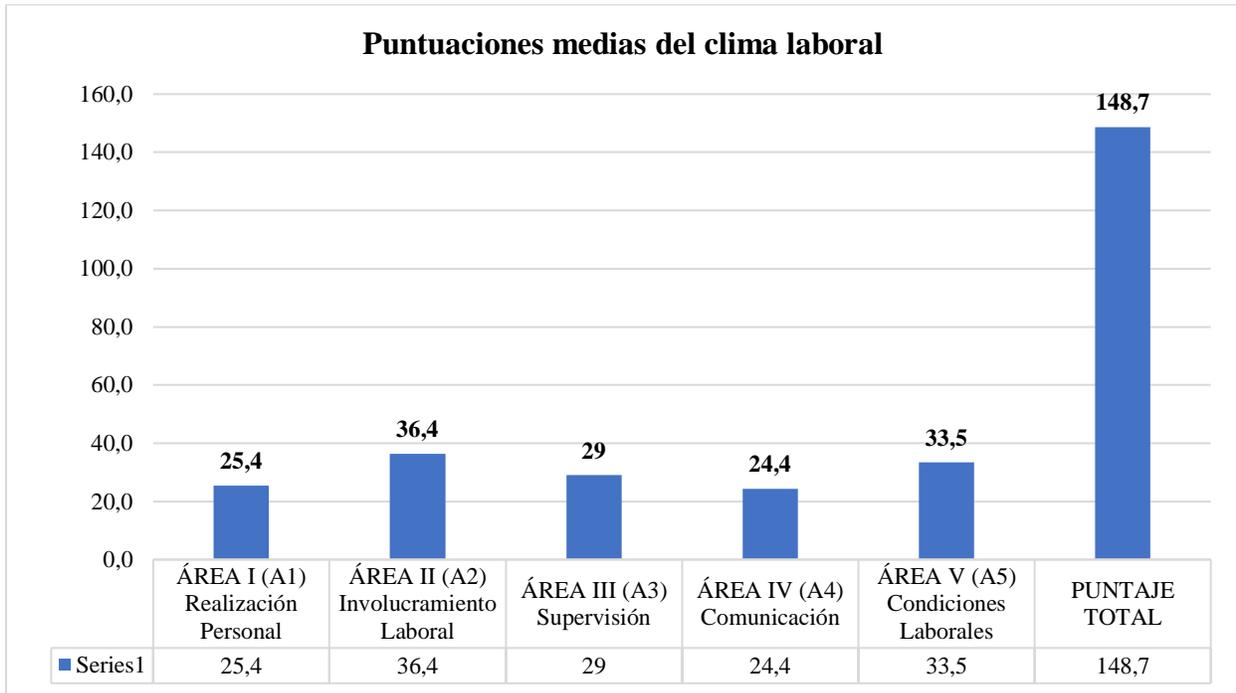
Así mismo, se observa que la realización personal alcanza el 25,4 lo que significa que se mantiene en un término desfavorable, haciendo énfasis al resultado obtenido se concluye que los colaboradores no tienen la autoestima elevada, o no se sienten valorados lo suficiente en su área de trabajo. Por tal motivo se considera que la participación en charlas motivacionales es un ente importante, además de la intervención del jefe del grupo el cual fortalezca estas debilidades con el compañerismo.

Sin embargo, en el área de comunicación se observa que se obtuvo el 24,4 dejando en evidencia que alcanza al término desfavorable, haciendo el análisis de las demás dimensiones se puede verificar que es la más baja calificación, acorde al resultado obtenido se recomienda a la institución enfocarse en sus colaboradores ofreciéndoles capacitaciones, talleres y charlas que sean programadas con la trabajadora y jefe de trabajo del área de maquinaria, sobre la importancia que tiene la responsabilidad de tener una comunicación asertiva para en el logro de los objetivos y crecimiento de la institución .

Finalizando, con la puntuación total en el cual se obtuvo el 148,7 con el cual se puede deducir que en el área de maquinaria del GAD municipal de Yantzaza, existe un clima laboral regular, debido a que hay una gran deficiencia o inconsistencias en las áreas de realización personal y comunicación, dado al análisis hecho anteriormente son las dimensiones con la calificación más baja, así mismo, es importante mencionar que para que exista un óptimo ambiente laboral debe alcanzar un total de 250 puntos el cual es el máximo indicador que establece que una institución mantiene un clima laboral favorable. Por otro lado, se recomienda al jefe del área y a la trabajadora social poner atención a estas dimensiones para que conjuntamente busquen alternativas de solución coadyuvando a mejorar el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y obtenga mejores resultados en el término del trabajo asignado.

**Figura 6**

*Puntuaciones medias del clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria*



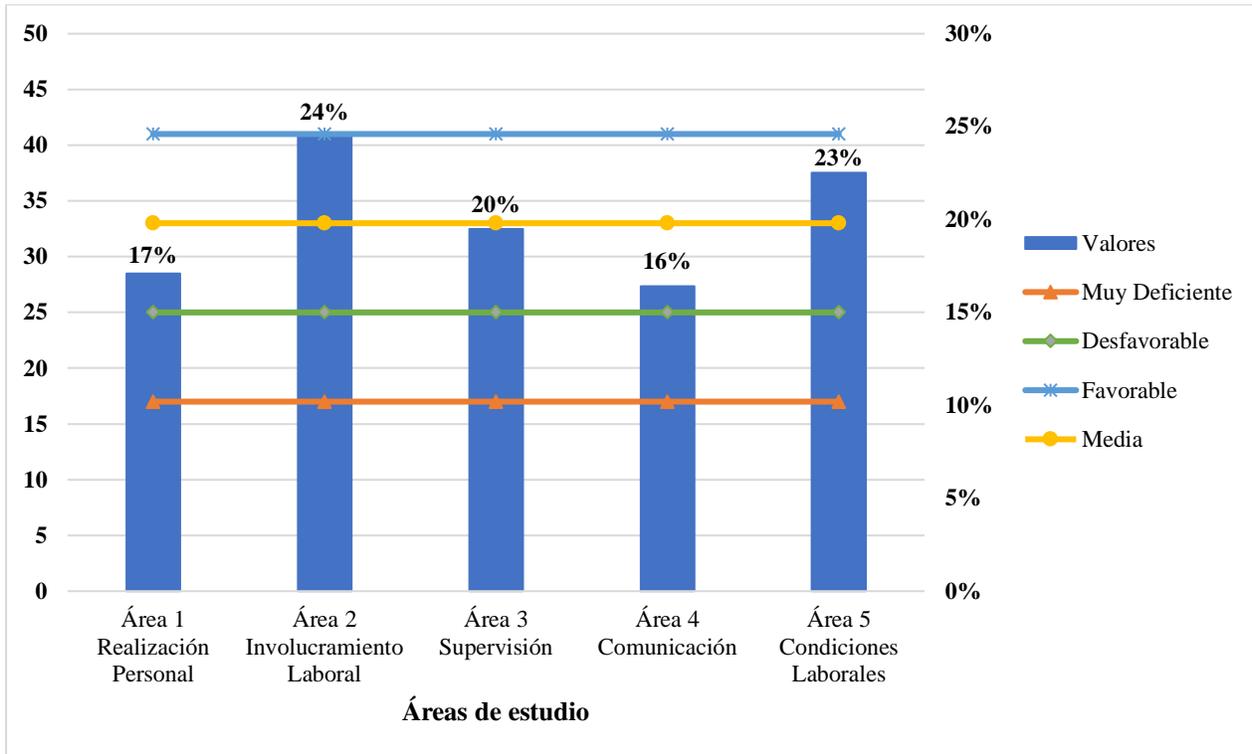
*Nota.* Muy favorable (42-50), favorable (34-41), media (26-33), desfavorable (18-25), muy desfavorable (10-17)

En otro contexto, se analiza los resultados finales del clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del GAD municipal del cantón Yantzaza, esto con la finalidad de poder observar de forma más clara y precisa cómo se encuentra el ambiente laboral dentro de esta área de trabajo, analizando los resultados donde se muestra los porcentajes en relación a las puntuaciones del clima laboral, se observa que si bien es cierto que ninguna de las cinco dimensiones alcanza el máximo nivel favorable, sin embargo, hay la existencia de dos dimensiones que están dentro del rango de estas puntuaciones favorables como es el involucramiento laboral y las condiciones laborales.

Por otro lado, es importante recalcar que no existe un clima laboral muy desfavorable, dado que se puede observar que ninguna de las dimensiones está por debajo del límite establecido, no obstante, se considera pertinente exponer que las dimensiones de realización personal y comunicación son las más afectas o que necesitan intervención de manera inmediata, esto con la finalidad de poder contrarrestar ciertas falencias y discrepancias del ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores del área de maquinaria.

**Figura 7**

*Resultados del clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria*



*Nota.* Muy favorable (42-50), favorable (34-41), media (26-33), desfavorable (18-25), muy desfavorable (10-17)

Para dar veracidad a lo expuesto y manifestado en cada interpretación realizada se expone los resultados de la entrevista realizada al jefe del área de trabajado de maquinaria, que dice lo siguiente:

Preguntas:

**¿Cuánto tiempo ha desempeñado usted desempeñando el cargo de jefe de trabajo en el área de maquinaria?**

Durante el transcurso de la entrevista con el jefe de trabajo del área de maquinaria, se ha podido confirmar que ha estado desempeñado el cargo durante aproximadamente un año.

**¿Cuáles son las principales dificultades que enfrentan al cumplir con sus responsabilidades en el área de trabajo?**

En relación a las principales dificultades destaca, la excesiva burocracia en los procesos administrativos de la institución, falta de comunicación con los trabajadores ya que la mayoría se acopla a lo tradicional que cuando se intenta introducir ideas innovadoras en relación al manejo

del equipo de maquinaria se generan diferencias de opiniones porque les hace falta auto educarse, capacitarse y actualizarse, menciona también la falta de apoyo constante de la trabajadora social.

Por otro lado, menciona que ha experimentado problemas en la comunicación con sus compañeros, especialmente al utilizar términos técnicos que no son entendidos, suceso que se relaciona a la falta de capacitación y la necesidad de actualizarse en el manejo de nuevas tecnologías en maquinarias.

**¿Cómo ha manejado los conflictos laborales que han surgido entre compañeros de trabajo?**

En cuanto al manejo de conflictos laborales, el jefe de trabajo manifiesta que siempre ha tratado de solucionar cualquier diferencia que surja en el trabajo con el diálogo y la búsqueda de acuerdos mutuos donde las partes involucradas logren mantener una buena relación y no se genere un mayor problema.

**¿Cuenta con el apoyo de la trabajadora social para mediar en las discrepancias que surjan entre compañeros de trabajo?**

Ha expresado que le gustaría contar con el apoyo por parte de la trabajadora social con más frecuencia para mediar en las discrepancias que surgen, ya que considera que ello sería factible para mejorar el ambiente laboral y resolver conflictos de manera más efectiva.

**¿Qué iniciativas ha implementado hasta ahora para mejorar el clima laboral en su equipo de trabajo?**

El jefe ha implementado programas de capacitación, comunicación efectiva y fomento del trabajo en equipo. No obstante, se destaca su disposición para abordar estos desafíos y la implementación de actividades para mejorar las redes comunicativas y de actualización tecnológica que impactan en el ambiente laboral.

Con lo expuesto y varias irregularidades dentro del ambiente laboral el jefe del área de maquinaria expresa que son las principales causas para la existencia de un clima laboral regular, por lo que solicita el apoyo no solo de sus compañeros sino de un ente profesional como es el trabajador social que le ayude a contrarrestar ciertas falencias, de esta manera ofrecerles un clima laboral más acogedor a sus colaboradores.

### **6.3 Proponer estrategias de intervención orientada a mejorar el clima laboral bajo un enfoque sistémico del Trabajo Social.**

#### **PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA**

##### **1. Título**

Plan de acción de mejora del clima laboral de los servidores públicos del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza.

##### **2. Generalidades**

El desarrollo del presente plan de acción de mejora del clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza, nace a partir del análisis de datos de resultados cuantitativos obtenidos en la evaluación de clima laboral mediante la aplicación de una encuesta, además del análisis de datos cualitativos obtenidos de la aplicación de la entrevista individual realizada a la trabajadora social y jefe de trabajo de los empleadores públicos.

El plan de acción tiene como objetivo mejorar la situación de los trabajadores del área de maquinaria mediante la transformación de la forma en que los empleadores ven su entorno de trabajo. Para lograr esto, se incluirán diversas estrategias desde un enfoque holístico, el cual nos permite centrarnos en cada empleado en su totalidad, plasmando actividades que disminuyan los conflictos de cada una de las dimensiones analizadas en la variable de clima laboral.

El presente plan de acción de intervención estará diseñado en las dimensiones del clima laboral: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, para lo cual se requiere de la participación activa de directivos, coordinadores de equipo de trabajo como también los colaboradores y el área de trabajo. La finalidad es destacar cambios reales y contribuir al planteamiento de procesos eficientes, la resolución inmediata de conflictos y la creación de un clima laboral que genere un entorno de trabajo productivo y satisfecho. Puesto que, si no se abordan, pueden llevar a una disminución en la calidad del servicio y a una percepción negativa por parte de la ciudadanía.

##### **3. Justificación**

En la actualidad existen muchas investigaciones de expertos y profesionales que coinciden que es de vital importancia para las instituciones generar un clima laboral sano, en la cual los trabajadores se sientan cómodos y confiables de tal forma que se logre más compromiso en brindar un servicio de excelencia.

El clima laboral en el área de maquinaria está afectado de manera considerable en la interacción de los empleadores, ya que se evidenció que existe un ambiente laboral regular debido a múltiples situaciones presentadas en el mismo.

La intervención del trabajador social está direccionada a través de la creación de actividades y espacios de reflexión con todo el personal del área de maquinaria para que sean participes de manera consciente en cada una de ellas, y de esta manera poder contrarrestar los conflictos generados en el entorno de trabajo.

Por ello, se considera importante y necesario implementar un plan de acción para mejorar el clima laboral en el GAD municipal del cantón Yantzaza, ya que un ambiente laboral positivo y saludable contribuye a aumentar la productividad, la satisfacción del personal, la colaboración entre equipos, la imagen institucional y, en última instancia, el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

#### **4. Objetivos**

##### **Objetivo General**

Mejorar el clima laboral del área de maquinaria del GAD Municipal del cantón Yantzaza mediante la implementación de estrategias de intervención basadas en un enfoque sistémico del Trabajo Social.

##### **Objetivos Específicos**

- Proponer estrategias que permitan la mejora de la percepción del clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria.
- Establecer canales de comunicación abiertos y transparentes, tanto formales como informales, que permitan a los empleados expresar sus ideas, sugerencias y preocupaciones.
- Plantear actividades que generen impacto para elevar la realización personal de los colaboradores.

#### **5. Metodología**

La metodología utilizada en el plan de acción es participativa y colaborativa, asegurando la implicación activa de todos los trabajadores del área de maquinaria. Esta metodología se basa en un enfoque sistemático y estructurado que incluye diversas técnicas e instrumentos que nos permitirán tener resultados efectivos. El presente plan se desarrollará de manera semanal, grupal y presencial. Cabe recalcar que algunas de las actividades y propuestas planteadas, nacieron a

partir de las ideas manifestadas por los mismos empleadores de la institución, como también del jefe de trabajo, con el objeto de contrarrestar los conflictos generados en el ambiente de trabajo.

### **5.1 Diagnóstico y evaluación inicial**

Objetivo: Identificar las áreas con mayor necesidad de mejora en el clima laboral del área de maquinaria.

#### ***Técnica:***

- ✓ Encuesta de clima laboral
- ✓ Entrevista
- ✓ Grupos focales

#### ***Instrumento:***

- ✓ Cuestionarios con preguntas cerradas
- ✓ Guía de entrevista
- ✓ Temarios para las discusiones grupales

### **5.2 Planificación**

Objetivo: Definir los objetivos, estrategias y actividades para optimizar el clima laboral

#### ***Técnicas:***

- ✓ Análisis de los resultados del diagnóstico
- ✓ Talleres de planificación

#### ***Instrumentos:***

- ✓ Cronogramas de las actividades
- ✓ Matrices de planificación (detallar objetivos, estrategias y actividades).

### **5.3 Implementación de acciones**

Objetivo: ejecutar las actividades planificadas para mejorar las condiciones del clima laboral.

#### ***Técnicas:***

- ✓ Capacitación y formación
- ✓ Programas de bienestar y motivación,

#### ***Instrumentos:***

- ✓ Manuales de capacitación
- ✓ Programas de bienestar

#### **5.4 Monitoreo y evaluación continua**

Objetivo: Asegurar que las actividades implementadas están teniendo impacto y realizar ajustes de ser necesario

##### ***Técnicas:***

- ✓ Evaluación continua mediante encuestas
- ✓ Ajuste de estrategias

##### ***Instrumentos:***

- ✓ Encuestas de seguimiento

#### **5.5 Evaluación final y retroalimentación**

Objetivo: Evaluar el impacto del plan de acción y recoger lecciones aprendidas para futuras mejoras.

##### ***Técnicas***

- ✓ Evaluación integral
- ✓ Documentación de lecciones aprendidas

##### ***Instrumentos:***

- ✓ Encuestas finales
- ✓ Reuniones de retroalimentación
- ✓ Indicadores de evaluación

## 6. Plan de acción de mejora del Clima Laboral

### 6.1 Dimensión de comunicación

**Descripción:** Esta área busca la efectividad y buen rendimiento de la institución mediante la comunicación. Así pues, la comunicación estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo.

**Categoría Identificada:** Categoría Desfavorable 24,4

**Tabla 3**

*Dimensión de comunicación*

Dimensión de comunicación							
Objetivo	Estrategia	Actividades	Duración	Recursos	Beneficiarios	Resultados	Responsable
Mejorar la efectividad de la comunicación interna en el área de maquinaria del GAD Municipal del cantón Yantzaza, para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, motivador y la participación activa de los empleados	1.Organizar talleres de comunicación efectiva.	1.Capacitar al personal en habilidades de comunicación, verbal y escrita para mejorar la efectividad en la transmisión de la información.	1h a 1:30 mnts	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletines de información</li> <li>• Esferos</li> <li>• Carteles</li> <li>• Marcadores</li> </ul> <b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadora social</li> <li>• Trabajadores del área de maquinaria</li> </ul> <b>Técnicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Parlantes</li> <li>• Proyector</li> </ul>	<b>Directos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados del área de maquinaria.</li> <li>• Jefe de los empleados.</li> </ul> <b>Indirectos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanos de Yantzaza.</li> <li>• Autoridades Municipales.</li> <li>• Familias de los trabajadores.</li> </ul>	1.Personal más capacitado y con mejores habilidades de comunicación. 2.Información accesible y actualizada para todos los colaboradores. 3.Mejor coordinación en el área de maquinaria	Trabajadora social
	2.Actualizar los canales de comunicación.	2.Introducir herramientas digitales para diversificar la información.	2 horas				
	3.Establecer reuniones periódicas entre colaboradores.	3.Planificar reuniones una vez a la semana.	1:30 mnts				

## 6.2 Dimensión de realización personal

**Descripción:** Esta área se enfoca en promover el desarrollo personal y profesional de los empleados, su motivación y adhesión hacia los fines organizacionales.

**Categoría Identificada:** Categoría Desfavorable 25,4

**Tabla 4**

*Dimensión de realización personal*

Dimensión de realización personal							
Objetivo	Estrategia	Actividades	Duración	Recursos	Beneficiarios	Resultados	Responsable
Fomentar la realización personal de los empleados del GAD Municipal del cantón Yantzaza, promoviendo su crecimiento profesional y personal aumentando así su motivación en el entorno laboral.	1.Crear un sistema de reconocimiento y recompensas. 2.Ofrecer programas de capacitación, motivación y desarrollo profesional. 3.Establecer metas personales y profesionales claras que motiven, guíen el crecimiento individual fomentando la creatividad e innovación.	1.Brindar reconocimientos y recompensas por los logros alcanzados, tanto individuales como colectivos. 2.Planificar cursos y talleres. 3.Proporcionar charlas de motivación personal	1h a 1:30 mnts  2 horas  1:30 mnts	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trofeos o placas conmemorativas</li> <li>Certificados de reconocimiento</li> <li>Incentivos físicos</li> <li>Obsequios personalizados.</li> </ul> <b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadora social</li> <li>Trabajadores del área de maquinaria</li> </ul> <b>Técnicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora</li> <li>Equipo sonoro</li> <li>Proyector</li> </ul>	<b>Directos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empleados del área de maquinaria</li> </ul> <b>Indirectos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos del cantón.</li> <li>El GAD del cantón Yantzaza.</li> <li>Familias de los trabajadores</li> </ul>	1.Mayor satisfacción laboral y oportunidades de crecimiento profesional 2.Empleados más capacitados y motivados a aprender continuamente 3.Trabajadores actualizados con mejores prácticas y tendencias.	Trabajadora social

### 6.3 Dimensión de supervisión

**Descripción:** Esta área busca supervisar efectivamente y esto requiere: planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente; y exige constancia, dedicación y perseverancia.

**Categoría Identificada:** Categoría Media 29

**Tabla 5**

*Dimensión de supervisión*

Dimensión de supervisión							
Objetivo	Estrategia	Actividades	Duración	Recursos	Beneficiarios	Resultados	Responsable
Promover la calidad de la supervisión en el GAD Municipal del cantón Yantzaza, para fomentar un ambiente laboral justo y eficiente promoviendo el bienestar de los empleados.	1.Implementar programas de capacitación en liderazgo.	1.Realiza cursos de liderazgo.	1h a 1:30 mnts	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Boletines de información</li> <li>Espacios físicos</li> </ul> <b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadora social</li> <li>Trabajadores</li> <li>Supervisor</li> <li>Facilitadores expertos en liderazgo.</li> </ul> <b>Técnicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora</li> <li>Parlantes</li> <li>Proyector</li> <li>Equipos de videoconferencia</li> </ul>	<b>Directos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empleados del área de maquinaria.</li> <li>Jefe de los empleados.</li> </ul> <b>Indirectos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos de Yantzaza.</li> <li>Autoridades Municipales.</li> <li>Colaboradores externos</li> </ul>	1.jefe de trabajo con habilidades de liderazgo fortalecidas.  2.Supervisores con un desempeño mejorado y alineado a los objetivos de la institución.  3.Buena comunicación entre supervisor y empleados.	Trabajadora social
	2.Establecer un sistema de evaluaciones de supervisores.	2.Desarrollar evaluaciones periódicas,	2 horas				
	3.Ofrecer canales de comunicación abiertos y transparentes	3.Coordinar reuniones regulares entre supervisor y empleados de trabajo.	1:30 mnts				

## 6.4 Dimensión de condiciones laborales

**Descripción:** Esta área busca asegurar la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.

**Categoría Identificada:** Categoría Media 33,5

**Tabla 6**

*Dimensión de condiciones laborales*

Dimensión de condiciones laborales							
Objetivo	Estrategia	Actividades	Duración	Recursos	Beneficiarios	Resultados	Responsable
Garantizar las condiciones laborales del área de maquinaria del GAD Municipal del cantón Yantzaza, para promover un ambiente de trabajo seguro, saludable incrementando así la satisfacción y desempeño de los empleados.	1. Establecer programas de bienestar y apoyo emocional. 2. Crear un entorno de trabajo seguro cumpliendo con las normativas de seguridad laboral para la prevención de riesgos. 3. Modernizar y mantener las instalaciones y maquinaria.	1. Organizar actividades recreativas, Deportivas y team building. 2. Brindar capacitación y formación en temas de seguridad laboral, ergonomía, gestión de estrés y prevención burnout etc. 3. Solicitar maquinaria y herramientas de trabajo adecuadas.	1h a 1:30 mnts  2 horas  2 horas	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Boletines de información</li> <li>Trípticos</li> <li>Material deportivo</li> </ul> <b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadora social</li> <li>Trabajadores</li> <li>Psicólogo</li> </ul> <b>Técnicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora</li> <li>Parlantes</li> <li>Proyector</li> </ul>	<b>Directos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empleados del área de maquinaria.</li> </ul> <b>Indirectos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos de Yantzaza.</li> <li>Autoridades Municipales.</li> <li>Familias de los trabajadores.</li> </ul>	1. Empleados más saludables, con bienestar emocional. 2. Reducción de accidentes y lesiones laborales. 3. Mejora en la eficiencia y la seguridad de las operaciones.	Trabajadora social

## 6.5 Dimensión de involucramiento laboral

**Descripción:** Esta área busca la manera de disminuir los niveles verticales y de supervisión general logrando una mejor comunicación y mayor flexibilidad laboral, permitiendo así que el personal se identifique con los valores organizacionales y se comprometa con esta.

**Categoría Identificada:** Categoría Favorable 36,4

**Tabla 7**

*Dimensión de involucramiento laboral*

Dimensión de involucramiento laboral							
Objetivo	Estrategia	Actividades	Duración	Recursos	Beneficiarios	Resultados	Responsable
Aumentar el involucramiento de los empleados del área de maquinaria del GAD del cantón Yantzaza en las actividades y decisiones laborales, fomentando un ambiente laboral más eficiente.	1. Involucra a los empleados en la toma de decisiones. 2. Flexibilidad en la participación de proyectos innovadores. 3. Planificar metas y objetivos claros que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la institución.	1. Organizar reuniones informativas. 2. Participar en proyectos innovadores para beneficio personal y organizacional. 3. Realizar periódicamente encuestas para evaluar el nivel de compromiso y la percepción de los empleados en el área de involucramiento personal.	1h a 1:30 mnts  2 horas  1:30 mnts	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Boletines de información.</li> <li>Sala de reuniones.</li> <li>Encuestas</li> <li>Esferos</li> </ul> <b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadora social</li> <li>Trabajadores</li> <li>Facilitadores</li> </ul> <b>Técnicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora</li> <li>Parlantes</li> <li>Proyector</li> </ul>	<b>Directos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empleados del área de maquinaria.</li> </ul> <b>Indirectos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos de Yantzaza.</li> <li>Autoridades Municipales.</li> <li>Familias de los trabajadores.</li> </ul>	1. Mayor transparencia y confianza en la gestión de trabajo. 2. Crecimiento personal e institucional. 3. Empleados con mayor nivel de compromiso con los objetivos de la institución.	Trabajadora social

## 7. Cronograma

Cronograma del Plan de acción para mejorar el clima laboral																								
Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Socialización del plan de acción con los trabajadores	■																							
2.Implementación de las estrategias de la dimensión de comunicación		■	■	■	■																			
3.Implementación de las estrategias de la dimensión de realización personal						■	■	■	■															
4.Implementación de las estrategias de la dimensión de liderazgo										■	■	■												
5.Implementación de las estrategias de la dimensión de involucramiento laboral													■	■	■									
6.Implementación de las estrategias de la dimensión de condiciones laborales																	■	■	■					
7. Evaluación de satisfacción o post evaluación.																			■					
8. Procesamiento de datos																				■	■			
9.Resultados finales																							■	
10.Socialización de resultados																								■

## 8. Presupuesto

Concepto	Descripción	Cantidad	Costo unitario (USD)	Costo total (USD)
Movilización	Pasajes del bus	100	\$ 0,30	\$ 30,00
Otros	Carreras de taxis	20	\$ 1,25	\$ 25,00
<b>Sub total</b>				<b>\$ 55,00</b>
<b>Materiales e insumos</b>				
Hojas de papel bond	Resmas	2	\$ 3,50	\$ 7,00
Esferos	Cajas	3	\$ 4,50	\$ 9,00
Impresiones	Encuestas entre otros	indefinido	\$ 50,00	\$ 50,00
Carteles	Paquete	2	\$5,00	\$ 10,00
<b>Sub total</b>				<b>\$ 76,00</b>
<b>Equipos</b>				
Computadora	Diapositivas, videos, informes, etc.	1	\$ 650,00	\$ 650,00
Proyector	Proyectar	1	\$ 250,00	\$ 250,00
<b>Sub total</b>				<b>\$ 900,00</b>
<b>Personal Adicional</b>				
Psicólogo	Para la realización de evaluaciones	1	\$ 560,00	\$ 2.800,00
Instructor deportivo	Para la realización de actividades recreativas	1	\$ 460,00	\$ 2.300,00
Personal capacitado	Talleres, programas, actividades de integración, salud, bienestar entre otros	1	\$ 460,00	\$ 2.300,00
<b>Sub total</b>				<b>\$ 7.400,00</b>
<b>Total</b>				<b>\$ 8.421,00</b>
<b>Imprevistos</b>				<b>\$ 421,05</b>
<b>Total</b>				<b>\$ 84.842,05</b>

## 9. Fase de evaluación final

En este apartado se considera pertinente aplicar nuevamente el instrumento que se utilizó para evaluar el clima laboral, Escala Clima Laboral CL-SPC (Anexo 1), para medir los resultados finales, y determina si el plan de acción ejecutado, tuvo un impacto positivo o negativo con referencia al clima laboral. Posteriormente se pretende medir el nivel de satisfacción del plan desarrollo mismo que será aplicado a los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza. A continuación se detallan los instrumentos a emplear.

### Encuesta de evaluación de satisfacción

**Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los trabajadores del área de maquinaria del GAD Municipal del cantón Yantzaza con respecto a la implementación y resultados del plan de acción de mejora del clima laboral.

**Instrucciones:** Responda a las siguientes preguntas sobre su experiencia con el plan de acción de mejora del clima laboral. Su participación es importante para evaluar y mejorar nuestras iniciativas. Todas sus respuestas serán confidenciales, no existen respuestas correctas o incorrectas.

**Tabla 8**

*Encuesta de evaluación de satisfacción a los trabajadores del área de maquinaria*

Preguntas	Muy malo	Malo	Bueno	Muy bueno	Excelente
¿Se han mejorado los canales de comunicación interna en su área de trabajo?					
¿Considera que ha mejorado la calidad de la supervisión y el apoyo de sus superiores durante la implementación del plan de acción?					
¿Han mejorado las condiciones físicas y ambientales de su lugar de trabajo?					
¿Se siente más valorado y reconocido por su trabajo tras la implementación del plan de acción de mejora?					
¿Se siente más comprometido con los objetivos y metas de la institución?					

### Encuesta de evaluación de satisfacción

Diseñada para la interventora (estudiante de titulación de Trabajo Social)

**Objetivo:** Evaluar las habilidades y competencias desarrolladas por la interventora.

**Instrucción:** Responda las siguientes preguntas sobre su experiencia con la Trabajadora Social y su desempeño durante la implementación del plan de acción de la mejora del clima laboral. Todas sus respuestas serán confidenciales.

**Tabla 9**

*Encuesta de evaluación de satisfacción a la interventora*

Pregunta	Muy malo	Malo	Bueno	Muy bueno	Excelente
¿Las actividades implementadas por la interventora fueron útiles y relevantes para su bienestar laboral?					
¿La interventora mostró durante el proceso de ejecución de las actividades un alto nivel de profesionalismo y ética en su trabajo para resolver sus dudas y consultas?					
¿Considera que la intervención, ha tenido un impacto positivo en el clima laboral?					
¿La interventora fomento su participación activa en el proceso?					
¿La metodología utilizada fue adecuada y efectiva?					

## 7. Discusión

El análisis sobre el clima laboral en los últimos años ha tomado mayor relevancia, dado que ha demostrado la importancia que ejerce dentro de las instituciones tanto públicas como privadas, estudios realizados demuestran que mantener un clima laboral adecuado independientemente en el área donde desempeñan sus actividades es indispensable ya que permite a los trabajadores mostrar sus capacidades tanto en lo profesional como personal coadyuvando al crecimiento organizacional.

En relación al primer resultado, se evidenció ciertas falencias por parte de la trabajadora social dejando en evidencia la falta de organización y planificación de capacitaciones, talleres, charlas enfocados directamente a los trabajadores, sensibilizando no solo en cuestiones laborales sino que también preparándolos para asumir sus responsabilidades con autodeterminación, respeto y solidaridad para que estos puedan mantener un buen clima laboral, información manifestada en la entrevista recabada al jefe del área de maquinaria. Es por ello que resulta importante el rol que ejerce el trabajador social, tal como lo explica Solís y Moreira (2022), dado que estos autores en su investigación manifiestan que la intervención del trabajador social es notable, puesto que se enfoca a trabajar conjuntamente con sus colaboradores por medio de las estrategias implementadas se encarga de sensibilizar, capacitar, fomentar el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, negociación, empatía y orientarlos con herramientas que les facilite resolver conflictos que se generen en el entorno laboral. A lo que se alude, que el clima laboral de los trabajadores mejoraría de manera significativa aplicando y desarrollando los múltiples métodos de intervención de acuerdo a cada conflicto presentado, mismas que se debe realizar de manera constante para obtener buenos resultados a corto y largo plazo.

En base, a lo expuesto anteriormente Vega et al. (2022), en su investigación sugieren a las organizaciones considerar el clima laboral que se presenta al interior de ella, como un ente importante para la autorrealización de los colaboradores, dado que, si el clima laboral no está alineado con los objetivos de la institución desencadenaría un bajo rendimiento laboral y afectará directamente al servicio que estas personas entregan a la sociedad. Además, Vera y Ayala (2023) manifiestan que, en cuestión que una organización cuente con un mal clima laboral es de suma importancia desarrollar estrategias o un plan de acción direccionados a reconstruir este ambiente laboral incentivando a los empleados a contribuir al fortalecimiento y crecimiento de la institución.

Con respecto al análisis del clima laboral a través de las cinco dimensiones se encontró que la comunicación es una de mayor dificultad con un puntaje medio de 24,41, dicha información se contrasta con lo manifestado en la encuesta dirigida a los trabajadores del área de maquinaria en la que detalla que no existe una comunicación fluida con el jefe y por la utilización de palabras técnicas, además la falta de redes de comunicación es un impedimento para que: los colaboradores se mantengan informados y sean escuchados dentro de la institución. Esto es similar a los resultados encontrados en la investigación de González et al. (2021), donde demostraron que la falta de comunicación es un ente disfuncional entre los colaboradores y son las principales causas de los conflictos, lo que ocasiona un deterioro relevante en el clima laboral. Además, Aguilar y Braun (2018), concluyen que la falta de comunicación en las instituciones repercuten en las tareas diarias de los empleados, afectando directamente al clima laboral, por la falta de conocimientos de los objetivos a cumplir, las estrategias de la empresa y su funcionamiento en totalidad, ocasionando que los trabajadores trabajen por el motivo económico, dejando atrás el compromiso y fidelidad hacia la institución.

Por otro lado, la realización personal fue otra de las áreas que presentó complicación con una media de 25,41 puesto que se evidencia la falta de capacitación a los colaboradores para su enriquecimiento profesional, además, se consideró la opinión de su jefe de trabajo el cual manifiesta que, no tienen el suficiente conocimiento para el manejo de equipos técnicos o de innovación tecnológica reflejando la falta de auto educación y capacitación. Estos resultados concuerdan con la investigación que realizó Neira (2018), sobre los impactos del clima laboral en los colabores de call centers de Lima Metropolitana, donde demuestra que una de las causas que fomentan el mal clima laboral es el no brindar capacitaciones para el crecimiento profesional y destreza de habilidades. Así mismo, en los resultados de Torres (2022), se evidencia que la realización personal es un factor clave en la consecución de las actividades laborales, si está orientada a la excelencia ayuda a resolver y mejorar los desafíos que presentan las organizaciones.

En cuanto a la supervisión, se evidencia que en esta dimensión existe un nivel aceptable, sin embargo, hay presencia de algunas disfuncionalidades como: poca relación e interacción, comunicación de jefe a empleador, falta de directrices al realizar sus actividades laborales diarias. Los resultados discrepan con lo expuesto por Palma (2004), el cual sostiene que la supervisión son las apreciaciones de funcionalidad y significación de los directivos y jefes en la supervisión dentro de la actividad laboral, en cuanto existan relación de apoyo y orientación para las tareas que forman

parte de su desempeño diario. Lo cual evidentemente no se está cumpliendo a cabalidad por diferencias de criterios, el jefe manifiesta que el personal debe estar capacitado en relación a sus funciones y auto educarse en la multifuncionalidad que requiere el área de maquinaria, para de esta manera trabajar en la misma línea y evitar conflictos. Por otro lado, Pilligua y Arteaga (2019) expresan en su artículo que un déficit en la supervisión afecta directamente a la falta de autonomía en el trabajo, crecimiento laboral, deficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la institución y el reconocimiento de labores destacadas.

Sin embargo, una de las áreas con mejor puntuación es el involucramiento laboral esta dimensión indica un nivel favorable, puesto que, hay un alto compromiso y motivación por parte de los trabajadores con la finalidad de realizar sus actividades con ética y apoyo mutuo. Esta situación se vincula con lo mencionado por Vroom (1964), que establece que la motivación de los empleados está influenciada por sus expectativas de esfuerzo, desempeño y recompensas. Es por ello que la aplicación de los principios de Vroom es fundamental para crear un clima laboral motivador y productivo, donde los colaboradores se sientan escuchados, valorados y motivados a contribuir de manera significativa a los objetivos de la institución.

Así mismo, las condiciones laborales demostraron ser una de las dimensiones más estables dentro del área de maquinaria ya que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con las remuneraciones, los implementos suministrados por la institución y la cooperación del equipo de trabajo lo que les motiva a cumplir sus actividades establecidas. Esto se fundamenta en la teoría de Herzberg (1968), el cual establece factores intrínsecos, que son aquellos elementos que, cuando están presentes, pueden generar satisfacción y motivación dando como resultado que la institución puede contar con empleados más satisfechos y comprometidos creando un ambiente laboral más agradable y menos conflictivo.

Finalmente, al evidenciar ciertos problemas presentados que impiden mantener un clima laboral adecuado como es la falta de redes de comunicación, la poca interacción con el jefe de trabajo, falta de capacitaciones e innovación tecnológica, se suma la escasa presencia de intervención por parte de la trabajadora social en esta área, es allí donde se refleja la importancia de proponer estrategias desde la perspectiva del trabajador social con la finalidad de contrarrestar dichos problemas. Además, Gallegos y Acevedo (2024), en su investigación reflejan que el trabajador social es un factor clave dentro de la organización, ya que permite desarrollar competencias en la toma de decisiones, la creatividad, solución de problemas, responsabilidad,

autoestima, y la integridad entre otros, así mismo, Cevallos et al. (2024), destacan que la intervención profesional del trabajador social se desarrolla en diferentes ámbitos y está sujeto a un ordenamiento social, político, cultural y económico, por lo que en las organizaciones su labor se constituye en la esencia de implementación de estrategias para el logro de un clima laboral óptimo el cual incide en el bienestar y el rendimiento del trabajador.

Por consiguiente, se evidencia que el trabajo de investigación se enmarca dentro de sustentos básicos de manera positiva y de contraste para su defensa, además responde a la pregunta de investigación: ¿El clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza, mejoraría desde una perspectiva del trabajador social? puesto que, se ha evidenciado y fundamentado que el trabajador social cumple con todos los requisitos para proponer estrategias con la finalidad de obtener un óptimo clima laboral.

Con base al estudio realizado se identificó la importancia del análisis del clima laboral dentro de las instituciones, sin embargo, existen nuevas líneas a investigar como: evaluación del clima laboral en la productividad, comparación del clima laboral entre las distintas áreas de trabajo del GAD municipal, relación del clima laboral y el bienestar social, evaluar el rendimiento laboral, diagnosticar el clima laboral del GAD municipal aumentando el número de población actual de la presente investigación, analizar la relación del ambiente y el clima laboral de los colaboradores, evaluar el aporte del trabajador social dentro de la institución a lo largo de sus últimos cinco años, entre otros .

## 8. Conclusiones

Entre las principales funciones que realiza la trabajadora social para promover un clima laboral adecuado se encuentra; planificación de programas de intervención, brindar apoyo emocional, facilita la comunicación entre los colaboradores, realiza programas de acompañamiento, capacitaciones con el fin de mejorar las habilidades del trabajador, además, culmina con informes para poder evidenciar las falencias y mejoras que va teniendo cada uno de los empleados. Por otro lado, manifiesta que en área de maquinaria existe un clima laboral regular, misma situación se presenta por la presencia de una mala comunicación entre jefes y empleados, también, se evidencia las preferencias dentro del entorno laboral, a esto se suma que el jefe de trabajo manifestó, que la trabajadora social realiza sus visitas de forma regular y la falta de charlas, talleres constantemente, serán causas relevantes para la existencia de un clima laboral inadecuado.

Se determinó que el clima laboral dentro del área de maquinaria se establece como desfavorable, dado que al analizar las puntuaciones medias se encontraron dos dimensiones bajo la puntuación desfavorable, por una parte la comunicación, este resultado es producto de la falta de canales de comunicación entre jefes y empleados, el uso de términos técnicos al momento de comunicarse es otro de los factores, por otra parte, le sigue la realización personal a lo que se alega que es producto de la falta de autoestima de los colaboradores, no ser valorados lo suficiente por parte de la institución, y su bajo crecimiento personal como profesional. Se rescata el involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales, si bien es cierto no están por encima de la puntuación muy favorable, pero estas se mantienen en una situación aceptable, dado que están en los términos medios y favorables.

Se realizó un plan de acción de mejora enfocada en las cinco dimensiones objeto de estudio para contrarrestar los problemas encontrados, los cuales son los indicadores que demuestran el clima laboral inadecuado, en base al involucramiento laboral, comunicación, realización personal, supervisión y las condiciones laborales, se planteó varias estrategias como: charlas, capacitaciones, canales de comunicación, políticas de bienestar, programas de incentivación personal y profesional entre otras, con la finalidad de obtener un clima laboral más favorable dentro del entorno de trabajo de área de maquinaria, estas actividades estarán dirigidas por la trabajadora social y personal calificado. Además, contribuirá a fortalecer la confianza de los trabajadores, al visualizar que dichas estrategias están basadas en los desacuerdos y problemas que manifestaron por medio de la encuesta aplicada.

## **9. Recomendaciones**

A la trabajadora social, se recomienda la realización de seguimiento, visitas, entrevistas, evaluaciones, charlas, capacitaciones, y la ejecución de planes de intervención en coordinación con diferentes departamentos asociados, como es el de psicología y el equipo multidisciplinario quienes ayudarán al cumplimiento de las propuestas mencionadas dirigidas a los trabajadores del área de maquinaria, permitiéndoles ejercer sus actividades diarias en un clima laboral adecuado así mismo, enriqueciéndose de conocimientos.

A las autoridades del GAD municipal, se recomienda realizar estudios enfocados a evaluar el clima laboral en todos sus departamentos y áreas de trabajo, dado que el resultado del análisis del área de maquinaria no es favorable, esto con la finalidad de poder aplicar las estrategias propuestas a todas las áreas que lo requieran. Además, a las empresas e instituciones del cantón Yantzaza se recomienda analizar la investigación realizada, ya que se puede visualizar que tener un clima laboral inadecuado afecta al rendimiento laboral o cumplimiento de los objetivos propuestos por las instituciones.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza, se recomienda analizar de manera responsable y profunda el plan de mejora propuesto para ayudar a contrarrestar los problemas encontrados en el área de maquinaria, los cuales provocan un clima laboral inadecuado, dado que está basado en estrategias que específicamente se direccionan a elevar los conocimientos profesionales y personales de los colaboradores, así mismo la creación de canales de comunicación efectivas, ya que es una de las principales falencias dentro de este entorno de trabajo.

## 10. Bibliografía

- Aguilar, G. y Braun, D. (2018). *La falta de comunicación interna en una PYME del partido de General San Martín, afecta consecuentemente a su clima organizacional*. Universidad Nacional de San Martín: [https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/157/1/TFPP\\_EEYN\\_2018\\_ARG-BD.pdf](https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/157/1/TFPP_EEYN_2018_ARG-BD.pdf)
- Andrade, F., Alejo, O. y Armendariz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Revista Conrado*, 14(63), 117-122. <https://bitly.cx/P3JM>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Episteme. <https://n9.cl/omvbd>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Episteme: <https://n9.cl/omvbd>
- Arrieta, E. (2017). *Método inductivo y deductivo*. Universidad de Oporto.: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, España: Editorial UNED.
- Bravo, O., Llaguno, C., Conrado, S. y Andrés Hernández Lavayen, W. Q. (2021). *Optimización del clima laboral, desarrollo profesional y mercadeo en organizaciones ecuatorianas*. Editorial UTEG. <https://doi.org/https://acortar.link/GARZrY>
- Cabanilla, M., Villalva, C. y Bravo, O. (2023). Clima laboral y dirección estratégica de empresas: caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1), 485-490. [file:///C:/Users/User/Downloads/rvierareinoso,+Gestor\\_a+de+la+revista,+A50.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/rvierareinoso,+Gestor_a+de+la+revista,+A50.pdf)
- Camargo, Y. (2023). *Sistematizar la experiencia de promoción del clima organizacional desde el rol del Trabajo Social en la organización Américas BPS, 2022*. Corporación Universitaria Minuto de Dios CRS: <https://acortar.link/rtF4Bn>
- Cevallos, L., Racines, M. y Yerovi, L. (2024). Clima laboral del trabajador social en los contextos sociales del distrito metropolitano de Quito. . *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social*, 7(13), 234-249. <https://doi.org/10.56124/tj.v7i13.015>

- Cevallos, M. y Racines, L. (2023). Ambiente laboral y competencias del trabajador social en contextos sociales. *Revista TS Cuadernos de Trabajo Social*, 26(26), 28-38. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8244709>
- Cevallos, W. y Romero, F. (2022). *Evaluación del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el GAD Municipal del cantón Junín*. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]: [https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1828/1/TIC\\_AP27D.pdf](https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1828/1/TIC_AP27D.pdf)
- Codigo del Trabajo. (2020). <https://acortar.link/Vt0gUK>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). <https://acortar.link/KTgFc>
- Córdova, F., Silva, F. y Martínez, G. (2021). El rol de trabajador social en el proceso de solución de conflictos en institución del sector salud. *Revista Investigación y Negocios*, 14(24), 101-109. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i24.151>
- Coromoto, J. (2021). Habilidades del Trabajador(a) Social: Desde la mirada de su acción profesional. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 327-340. <https://www.redalyc.org/journal/280/28069360023/html/>
- Coronel, M. (2017). *Propuesta de intervención de Trabajo Social para el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados operativos pertenecientes a la planta de una empresa de comercialización de gas*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9420/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-9.pdf>
- Costa, M. (2022). *Los programas de intervención social: criterios de pertinencia y estilos de intervención*. Papeles del Psicólogo: <https://acortar.link/qAVBCv>
- Cota, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato Tecnológico de CD. Obregón, Sonora. *Revista Ciencias Administrativas*(10), 39-45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511653854004>
- Esquivel, A. (2024). *La Teoría de los Dos Factores de Herzberg*. CONARH: <https://conarh.com.mx/blog/la-teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg>

- Gallegos, R. y Acevedo, J. (2024). El clima laboral, retos disciplinares. *Revista de la Escuela Nacional de Trabajo Social*(31), 29-44.  
<https://doi.org/10.22201/ents.20075987p.2022.31.86742>
- Gasbarrino, S. (2023). *Modelo de cambio de Kurt Lewin*. Hubspot:  
<https://blog.hubspot.es/sales/que-es-modelo-kurt-lewin>
- González, J., Ramirez, R., Teófilo, N. y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Revista Ciencia Latina*, 5(1), 1157-1170.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.318](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318)
- Guamán, B. (2020). El Trabajo Social en el ámbito laboral desde el abordaje del equipo interdisciplinario. *Revista Killkana Sociales*, 4(3), 57-66.  
<https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v4i3.529>
- Guzmán, G. (2024). *Las funciones de los trabajadores sociales*. Psicología y Mente:  
<https://psicologiaymente.com/social/funciones-de-trabajadores-sociales>
- Guzñay, E. (2020). *Intervención del Trabajador/a Social en el bienestar laboral de los servidores públicos de la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE”, en el período abril 2019 – agosto 2019*. [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]:  
<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bbbe6932-6ae4-4f31-a815-1edc532ba557/content>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill- Educación. <https://n9.cl/br1sy>
- Herrera, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera-Influencia.pdf>
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? En *Teoría de las organizaciones* (págs. 13-22). Harvard Business Review

- Joseph, L. (2023). *Kurt Lewin y la gestión del cambio*. Lemon Learning: <https://lemonlearning.com/es/blog/kurt-lewin-gestion-del-cambio>
- López, E. (2022). *La evaluación de programas*. Papeles del Psicólogo: <https://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=331>
- López, N., y Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía t Sociedad*, 15(1), 78-91. <https://rches.utem.cl/wp-content/uploads/sites/8/2022/01/revista-chilena-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>
- Martín, N. (2022). *¿Por qué es importante tener un buen clima laboral en tu organización?* Mandomedia: <https://acortar.link/1hPA7a>
- Martínez, E., Carrasco, C., y Bull, M. (2018). Propuesta metodológica para implementar la primera fase del modelo de gestión del cambio organizacional de Lewin. *Revista Estudios Generales*, 34(146), 88-98. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2813>
- Morocho, F., Rosado, M., y Romero, M. (2011). Diseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del Estado de Veracruz. *Revista Administrativas*(2), 30-35. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/11/006diseno2011-2.pdf>
- Neira, D. ( de 2018). *Impactos del clima laboral en colaboradores de call centers de Lima Metropolitana*. [Tesis de grado, Universidad de Piura]: <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/451d7089-9354-4f1e-870e-3f2313460bb4/content>
- Occupational Health. (2023). Características fundamentales de empresa con climas laborales positivos: <https://acortar.link/YkWUm2>
- Olaz, A., y Ortiz, P. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral: diagnostico, medición y gestión*. (1ra ed.). ESIC. [bit.ly/4c43ZEc](https://bit.ly/4c43ZEc)
- Ollero, C., Ortiz, I., y Pérez, M. (2012). Las nuevas salidas profesionales del Trabajo Social: el Trabajo Social en la Empresa Privada. *Universidad Pablo de Olavide*, 99(2), 1088-1100. [https://doi.org/https://factra.ujaen.es/sites/centro\\_factra/files/uploads/Congreso/54.pdf](https://doi.org/https://factra.ujaen.es/sites/centro_factra/files/uploads/Congreso/54.pdf)

- Palma, S. (2004). . *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Manual (1 Edición) Lima, Perú.  
<https://acortar.link/rmO6Pa>
- Pedraza, N., y Bernal, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*, 39(13), 16-28.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>
- Personio, F. (2024). *Teoría de Herzberg: ¿qué es y cómo se aplica al mundo empresarial?*  
<https://www.personio.es/glosario/teoria-de-herzberg/>
- Pilligua, C., y Arteaga, F. (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), 1-25. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Quezada, A., y Medina, A. (2020). *Métodos teóricos de investigación: análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracto-concreto e histórico-lógico*. Universidad de Matanzas:  
<https://bitly.cx/7O6eB>
- Racines, M., y Cevallos, L. (2023). Ambiente laboral y competencias del trabajador social en contextos sociales de la ciudad de Quito. *Revista de la Escuela Nacional de Trabajo Social*, 2(26), 28-38. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8244709>
- Requena, E. (2020). *¿Por qué es necesario el Trabajo Social en la sociedad?* Fundación Peretarrés: <https://acortar.link/35VZy8>
- Richmond, M. (1962). *Caso Social Individual*. Buenos Aires, Arg: Ed. Humanitas.
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y contribución del conocimiento. *Revista EAN*(82), 175-195.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ruiz, L. (2019). *Una teoría que habla sobre la toma de decisiones y la motivación en las organizaciones y empresas*. Psicología y Mente:  
<https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>

- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 57-63. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2017.v43n1/57-67/es>
- Solís, M., y Moreira, J. (2022). Intervención del trabajador social en conflictos laborales en empresa de producción atunera, año 2021. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social*, 5(10), 2-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.56124/tj.v5i10.0050>
- Sumba, R., Moreno, P., y Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 234-261. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Torres, C. (2022). Análisis del clima laboral en una Institución Pública de Norte de Santander. *Revista de Ingenierías Interfaces*, 5(1), 1-11. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-AnalisisDelClimaLaboralEnUnaInstitucionPublicaDeNo-8661439.pdf>
- Tutó, X. (2023). *Motivos que generan un mal clima laboral*. Lernmi: <https://www.lernmi.com/blog/10-motivos-que-generan-un-mal-clima-laboral>
- Unir, R. (2023). *Proyectos de intervención social: ¿en qué consisten?* La universidad en internet: <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/proyectos-intervención-social/#:~:text=Un%20proyecto%20de%20intervenci%C3%B3n%20social,su%20propio%20proyecto%20de%20vida.>
- Vallejo, A. (2021). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>
- Vega, M., Hernández, C., y Rivera, M. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista Academia y Negocios*, 8(1), 43-54. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828004/html/>
- Velásquez, M., García, J., Rodríguez, G., y González, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(3), 249-262. <https://acortar.link/ngvDT9>

- Vera, R., y Ayala, M. (2023). Efecto del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores. Caso: hospital universitario de Guayaquil 2023. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(3), 189-204.  
<https://doi.org/10.46677/compendium.v10i3.1219>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*, John Wiley and Sons. New York,.
- Yantzaza, G. M. (2024). <https://www.yantzaza.gob.ec/index.php>
- Zambrano, Y. (2019). *Plan de intervención para el mejoramiento del clima organizacional de la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia].: <https://acortar.link/V0zPBU>
- Zeas, N., y Granda, P. (2012). *Estudio del impacto en el clima laboral de la de las empresas privadas por la implementación de las cooperativas cerradas en la provincia del Guayas*. [Tesis de posgrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil]: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3632/1/UPS-GT000323.pdf>

## 11. Anexos

### Anexo 1. Cuestionario de encuesta a los trabajadores del área de maquinaria



### TEST CLIMA LABORAL

Carrillo, S (2004)

El objetivo de la encuesta es fundamentar la investigación denominada “Clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantaza. Perspectiva del Trabajador Social”, la presente no solicita información personal y la obtenida es confidencial y utilizados exclusivamente con fines académicos.

DATOS GENERALES					
Edad			Nivel de instrucción		
De 18 a 24 años			Ninguna		
De 25 a 30 años			Primaria		
De 31 a 40 años			Secundaria		
De 41 a 50 años			Superior tercer nivel		
De 51 a 60 años			Superior cuarto nivel		
Género					
Femenino		Masculino		Otro	

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					

7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					

34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**Anexo 2. Cuestionario de entrevista al jefe del área de maquinaria**



**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad Jurídica, Social y Administrativa**  
**Carrera de Trabajo Social**

**Entrevista**

El propósito de esta entrevista es obtener información desde su perspectiva como jefe de trabajo sobre Clima laboral en el área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza. Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines académicos.

**Preguntas**

1. ¿Cuánto tiempo ha estado usted desempeñando el cargo de jefe de trabajo en el área de maquinaria?
2. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta al cumplir con sus responsabilidades en el área de trabajo?
3. ¿Cómo ha manejado los conflictos laborales que han surgido entre compañeros de trabajo?
4. ¿Cuenta con el apoyo de la trabajadora social para mediar en las discrepancias que surjan entre compañeros de trabajo?
5. ¿Qué iniciativas ha implementado hasta ahora para mejorar el clima laboral en su equipo de trabajo?

Muchas gracias por su tiempo y por compartir sus valiosas perspectivas. Esta información será de gran ayuda para nuestra investigación. Le reitero que sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad. Si tiene alguna pregunta o comentario adicional, estaré encantado de escucharlo.

### **Anexo 3. Cuestionario de entrevista a la trabajadora social**



**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad Jurídica, Social y Administrativa**  
**Carrera de Trabajo Social**

#### **Entrevista**

El propósito de esta entrevista es obtener información desde su perspectiva como Trabajadora/o Social sobre Clima laboral en el área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza. Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines académicos.

#### **Preguntas**

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución?
2. ¿Cuáles son las funciones que desempeña en su rol de trabajadora social, para promover un clima laboral favorable con los trabajadores del área de maquinaria?
3. Desde su perspectiva, ¿cómo describiría el clima laboral en el área de maquinaria?
4. ¿Qué estrategias o acciones de intervención utiliza para mejorar el clima laboral en el área de maquinaria?
5. ¿Realiza visitas personalmente, para visualizar de manera directa cómo está el clima laboral en el área de maquinaria?
6. ¿Con qué frecuencia se organizan charlas o talleres para mejorar la motivación y promover un ambiente laboral positivo entre compañeros?

Muchas gracias por su tiempo y por compartir sus valiosas perspectivas. Esta información será de gran ayuda para nuestra investigación. Le reitero que sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad. Si tiene alguna pregunta o comentario adicional, estaré encantado de escucharlo.

**Anexo 4. Aplicación de la encuesta**



**Anexo 5. Aplicación de la entrevista**

**Trabajadora Social**



**Jefe de trabajo del área de maquinaria**



Anexo 6. Oficio de permiso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Yantzaza



Loja, 06 de mayo del 2024

Ingeniera

María Lalanguí

**ALCALDESA DEL CANTÓN YANTAZA**

Ciudad, Yantzaza

De mi consideración:

M.A.D. MUNICIPAL DE YANTAZA  
SECRETARÍA GENERAL  
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Fecha: 07 MAYO 2024 3:11

RECIBIDO POR: [Firma]

CIUDAD DE: Loja

PROCESADO POR: [Firma]

Yo, **Diana Mairene Sarango Alejo**, con cédula número 1900726595, estudiante de la carrera de Trabajo Social de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, solicito amablemente su autorización para realizar una investigación, la cual consistirá en recabar información a través de la colaboración de un selecto grupo de trabajadores, para participar en una encuesta de clima laboral, que formará parte de mi investigación. Esta información será utilizada únicamente con fines educativos, como es el desarrollo de tesis de grado del siguiente tema "Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del Municipio de Yantzaza. Perspectiva de Trabajador Social."

Por la atención prestada de antemano le expreso mi más sincero agradecimiento.

Atentamente:  
[Firma]

Diana Mairene Sarango Alejo  
C.I. 1900726595

gestiopsarango@gmail.com



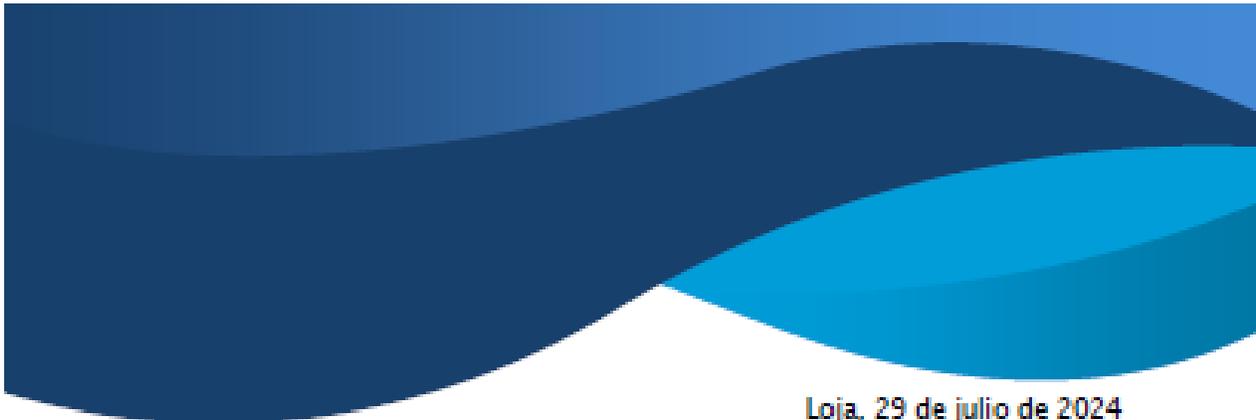
[Firma]

Para conocimiento y atención  
de Talento Humano  
07-05-2024



Recibido  
16/16  
27/05/2024

*Anexo 7. Certificado de traducción del abstract*



Loja, 29 de julio de 2024

Lic. Karina Yajaira Martínez Luzuriaga

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN INGLÉS

## **CERTIFICO:**

Yo, Karina Yajaira Martínez Luzuriaga con cédula de identidad Nro. 1104902679, Licenciada en Ciencias de la Educación Mención Inglés por la Universidad Técnica Particular de Loja, con número de registro 1031-2022-2574017 en la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, señalo que el presente documento es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen del Trabajo de Integración Curricular denominado *Clima laboral de los trabajadores del área de maquinaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Yantzaza. Perspectiva del Trabajador Social.*, elaborado por la Srta. Diana Mairene Sarango Alejo, con cédula de identidad Nro. 1900726595, estudiante de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja.



Lic. Karina Yajaira Martínez Luzuriaga

C.I. 1104902679

REGISTRO SENESCYT N°: 1031-2022-2574017