



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Trabajo Social

Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana JP Loja, una perspectiva de Trabajo Social.

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

AUTORA:

Karol Evelyn Pugo Pucha

DIRECTOR:

Lic. Boris Patricio Banda Poma Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2024

Educamos para **Transformar**

Certificación

Lic. Boris Patricio Banda Poma Mg. Sc

**DOCENTE DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

CERTIFICA

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del trabajo de Integración Curricular denominado “**Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana JP Loja, una perspectiva de Trabajo Social.**”, de autoría de **Karol Evelyn Pugo Pucha**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Loja, 02 de agosto de 2024

Atentamente

Lic. Boris Patricio Banda Poma Mg. Sc.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Karol Evelyn Pugo Pucha**, declaro ser la 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 a la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma: _____

Cédula de identidad: 1104118284

Fecha: 02 de agosto de 2024

Correo electrónico: karol.pugo@unl.edu.ec

Teléfono: 0960095783

Carta de autorización del estudiante

Yo, **Karol Evelyn Pugo Pucha**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: **Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana JP Loja, una perspectiva de Trabajo Social**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, con fines académicos, muestre la producción intelectual, mediante el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Digital 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 Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, a los dos días del mes de agosto de dos mil veinticuatro.

Firma: _____

Autora: Karol Evelyn Pugo Pucha

Cédula: 1104118284

Dirección: Loja, Sevilla de Oro

Correo electrónico: karol.pugo@unl.edu.ec

Celular: 0960095783

Dedicatoria

A todas aquellas personas que estuvieron en cada momento sosteniéndome y dándome apoyo, para las personas que ya no están, pero me acompañan desde el cielo y han sido mis ángeles, a mi familia por arriesgarse conmigo en esta aventura de la vida y a Nardo que fue la forma en que Dios me demostró que siempre me acompaña, brindándome sus consejos, amor y paciencia.

Karol Evelyn Pugo Pucha

Agradecimiento

A Dios por permitirme vivir este proceso con la ilusión de alcanzar mis propósitos, a mi familia que estuvo alentándome a seguir mis sueños, a mis hermanos que fueron la motivación y el ejemplo para seguir adelante.

A todos mis docentes que durante mi formación académica afianzaron mi convicción de ser trabajadora social, a mi director Lic. Boris Banda Mg. Sc., por brindarme el apoyo y orientación para culminar mi Trabajo de Titulación

A todo el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja que me brindaron la apertura necesaria para cumplir con mi investigación.

A mis todos mis compañeros que durante estos cuatro años han sido fundamentales para crear recuerdos invaluable, en especial para Yemeri y Jhulissa que han sido mis compañeras y confidentes.

Índice de contenido

Certificación	II
Autoría	III
Carta de autorización del estudiante.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento	VI
Índice de contenido	VII
Índice de figuras.....	IX
Índice de tablas.....	X
Índice de anexos	XI
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico.....	6
4.1. Relaciones interpersonales	6
4.1.1. Tipos de relaciones interpersonales.....	7
4.1.2. Teoría del intercambio social	8
4.1.3. Teoría de la comunicación interpersonal	10
4.1.4. Mejora de la comunicación y cooperación.....	11
4.1.5. Estrategias para mejorar las relaciones interpersonales	12
4.1.6. Estado del arte	13
4.2. Clima laboral	16
4.2.1. Tipos de clima laboral	17
4.2.2. Teoría del clima organizacional	19
4.2.3. Condiciones laborales.....	20
4.2.4. Factores que influyen en el clima laboral.....	21
4.2.5. Aumento de satisfacción en el clima laboral.....	23
4.2.6. Realización personal	24
4.2.7. Involucramiento laboral	26
4.2.8. Conflictos y estrés laboral	27
4.2.9. Rendimiento y productividad laboral	29
4.2.10. Supervisión.....	30
4.2.11. Comunicación laboral.....	31
4.2.12. Estado del arte	33

4.3.	Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja	35
4.3.1.	Reseña histórica de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja ...	35
4.4.	Trabajo Social	36
4.4.1.	Trabajo social en el ámbito laboral	36
4.4.2.	Funciones del Trabajo Social	37
4.4.3.	Rol del Trabajo Social	38
4.4.4.	Trabajo social en Recursos Humanos	38
4.4.5.	Estado del arte	38
5.	Marco legal	41
5.1.	Constitución de la República del Ecuador	41
5.2.	Código de Trabajo	41
5.3.	Reglamento interno de trabajo de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Loja ...	41
6.	Metodología	42
6.1.	Área de estudio	42
6.2.	Materiales	42
6.3.	Población y muestra	43
6.4.	Enfoque metodológico	43
6.5.	Técnicas	44
7.	Resultados	45
7.1.	Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas al personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja	45
7.2.	Análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista al presidente, coordinador de talento humano y trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja.	70
7.3.	Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la Escala de Clima Laboral CL – SPC al personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja ...	76
8.	Discusión	78
9.	Conclusiones	81
10.	Recomendaciones	82
11.	Bibliografía	83
12.	Anexos	89

Índice de figuras

Figura 1 <i>Edad del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja</i>	46
Figura 2 <i>Género del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja</i>	47
Figura 3 <i>Tiempo que labora en Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja</i>	48
Figura 4 <i>Departamento o servicio donde labora dentro de la institución</i>	49
Figura 5 <i>Comunicación entre compañeros de trabajo</i>	51
Figura 6 <i>Frecuencia con la que expresa sus ideas y preocupaciones en su trabajo</i>	52
Figura 7 <i>Empatía con sus compañeros cuando presentan problemas laborales o personales</i>	53
Figura 8 <i>Comprensión y apoyo de sus supervisores</i>	54
Figura 9 <i>Confianza entre compañeros de trabajo</i>	55
Figura 10 <i>Relación entre compañeros de trabajo</i>	56
Figura 11 <i>Reconocimientos de la institución por su desempeño laboral</i>	57
Figura 12 <i>Motivación para realizar su trabajo</i>	59
Figura 13 <i>Oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento en su institución</i>	60
Figura 14 <i>Conoce sobre las relaciones interpersonales</i>	61
Figura 15 <i>Ha tenido conflictos con sus compañeros de trabajo</i>	62
Figura 16 <i>Manejo de los conflictos interpersonales en la institución</i>	63
Figura 17 <i>Las actividades del trabajo afectan su bienestar emocional</i>	64
Figura 18 <i>Acceso a recursos o programas de apoyo para el bienestar mental y emocional en su lugar de trabajo</i>	66
Figura 19 <i>La institución ha generado espacios de resolución de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales</i>	67
Figura 20 <i>Sugerencias para mejorar las relaciones interpersonales en la institución</i>	68
Figura 21 <i>Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral</i>	70
Figura 22 <i>Áreas del clima laboral</i>	77

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Edad del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja</i>	45
Tabla 2 <i>Género del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja</i>	47
Tabla 3 <i>Tiempo que labora en Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja</i>	48
Tabla 4 <i>Departamento o servicio donde labora dentro de la institución</i>	49
Tabla 5 <i>Comunicación entre compañeros de trabajo</i>	50
Tabla 6 <i>Frecuencia con la que expresa sus ideas y preocupaciones en su trabajo</i>	51
Tabla 7 <i>Empatía con sus compañeros cuando presentan problemas laborales o personales</i> 53	
Tabla 8 <i>Sus supervisores lo comprenden y apoyan</i>	54
Tabla 9 <i>Nivel de confianza entre sus compañeros de trabajo</i>	55
Tabla 10 <i>Relación entre sus compañeros de trabajo</i>	56
Tabla 11 <i>Reconocimientos de la institución por su desempeño laboral</i>	57
Tabla 12 <i>Motivación para realizar su trabajo</i>	58
Tabla 13 <i>Oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento en su institución</i>	60
Tabla 14 <i>Conoce sobre las relaciones interpersonales</i>	61
Tabla 15 <i>Ha tenido conflictos con sus compañeros de trabajo</i>	62
Tabla 16 <i>Manejo de los conflictos interpersonales en la institución</i>	63
Tabla 17 <i>Las actividades del trabajo afectan su bienestar emocional</i>	64
Tabla 18 <i>Acceso a recursos o programas de apoyo para el bienestar mental y emocional en su lugar de trabajo</i>	65
Tabla 19 <i>La institución ha generado espacios de resolución de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales</i>	67
Tabla 20 <i>Sugerencias para mejorar las relaciones interpersonales en la institución</i>	68
Tabla 21 <i>Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral</i>	69
Tabla 22 <i>Áreas del clima laboral</i>	76

Índice de anexos

Anexo A <i>Solicitud para aplicación de instrumentos de recolección de información</i>	89
Anexo B <i>Encuesta de las relaciones interpersonales</i>	90
Anexo C <i>Cuestionario de entrevista estructurada</i>	93
Anexo D <i>Escala del Clima Laboral CL – SPC</i>	94
Anexo E <i>Certificado de traducción de Abstract</i>	96
Anexo F <i>Memoria fotográfica de aplicación de instrumentos</i>	97

1. Título

Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana de JP Loja, una perspectiva de Trabajo Social.

2. Resumen

El presente trabajo de integración curricular titulado: “Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana JP Loja, una perspectiva de Trabajo Social”, se desarrolló en base al estudio aplicado al personal en condición de dependencia laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, con el fin de analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral desde una perspectiva del Trabajo social. La metodología aplicada, fue la utilización del método inductivo, a través del cual se pudo conocer los aspectos más relevantes de las relaciones interpersonales del personal y el clima laboral, además desde un nivel exploratorio descriptivo no experimental para identificar el tipo de relaciones interpersonales que existe entre el personal y a su vez la influencia en el clima laboral sin alterar la variables de estudio, las técnicas como la encuesta, la entrevista estructurada y Escala de Clima Laboral CL- SPC aplicadas al personal de los distintos departamentos y servicios han determinado el tipo de relaciones interpersonales y clima laboral y a su vez la influencia que tienen, además de las principales características, fortalezas y áreas de mejora. Los hallazgos principales de la investigación demuestran que, dentro de las relaciones interpersonales de la institución, se debe fortalecer la comunicación ya que es un elemento que puede generar conflictos interpersonales ocasionando que el clima laboral se vea afectado de gran manera y a la vez también el bienestar del personal. Por lo tanto, esta investigación servirá como un aporte a la sociedad mediante la recopilación de información concreta que permite ser contrastada con la realidad del objeto de estudio y la problemática, además considerando que dentro de las instituciones humanitarias puede consolidarse para iniciativas de cuidado o protección para su personal, trabajadores o empleados.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, clima laboral, trabajo social.

2.1. Abstract

The present curricular integration work titled: "Interpersonal Relationships and Their Influence on the Work Climate of the Staff of the Ecuadorian Red Cross JP Loja, a Social Work Perspective," was developed based on a study applied to the staff in employment dependency conditions of the Ecuadorian Red Cross Provincial Board of Loja. The aim was to analyze the influence of interpersonal relationships on the work climate from Social Work perspective. The applied methodology involved the use of the inductive method, which allowed for identifying the most relevant aspects of the staff's interpersonal relationships and work climate. Additionally, an exploratory descriptive non-experimental level was employed to identify the type of interpersonal relationships existing among the staff and their influence on the work climate without altering the study variables. Techniques such as surveys, structured interviews, and the CL-SPC Work Climate Scale applied to staff from various departments and services determined the type of interpersonal relationships and work climate and their influence, along with the main characteristics, strengths, and areas for improvement. The main findings of the research show that within the institution's interpersonal relationships, communication needs to be strengthened as it can generate interpersonal conflicts significantly affecting the work climate and, consequently, the well-being of the staff. Therefore, this research will serve as a contribution to society by providing concrete information that can be contrasted with the reality of the study object and the problem. Moreover, considering that within humanitarian institutions, can consolidate initiatives for the care or protection of its staff, workers, or employees.

Key words: Interpersonal relationships, work climate, social work.

3. Introducción

La presente investigación está orientada a conocer sobre las relaciones interpersonales y su influencia en clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja desde la perspectiva de Trabajo Social. En el contexto organizacional contemporáneo, las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en las instituciones debido a que la interacción con personas que conservan puntos de vista, ideas, percepciones o formación diferentes, pueden llegar afectar el desempeño laboral y el alcance de los objetivos organizacionales (Hanco et al., 2021). Por otro lado, el clima laboral, conocido también como clima organizacional es el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se desarrollan al interior de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo. (Universidad Internacional de La Rioja, 2021)

Por lo tanto, la calidad de las relaciones interpersonales, caracterizadas por la comunicación, la cooperación y el apoyo mutuo, se ha identificado como un factor determinante en la creación de un ambiente de trabajo positivo o negativo, como lo señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que para un óptimo clima laboral es importante el clima social en el centro de labores, recalcando la relevancia de que los compañeros, líderes y colegas sean empáticos, de igual manera del diálogo para optimizar la calidad del trabajo, todo ello contribuye al bienestar de los colaboradores y se reflejará en el éxito de la organización (Organización Internacional del Trabajo , 2021).

Se parte de la premisa de que las interacciones diarias entre los empleados no solo afectan su bienestar individual, sino que también repercuten en la dinámica general del equipo y en el rendimiento organizacional. Además, se explorará cómo distintos estilos de liderazgo y prácticas de gestión pueden moderar estas relaciones y, por ende, influir en el clima laboral.

El objetivo general de la presente investigación es analizar como influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral del personal de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja desde una perspectiva de Trabajo social. De igual manera, se plantea como objetivos específicos identificar el tipo de relaciones interpersonales del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja y cómo influye en el clima laboral, categorizar el clima laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja para determinar el rol del Trabajo social frente a las relaciones interpersonales y determinar el clima laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, identificando sus principales características, fortalezas y áreas de mejora.

Cabe recalcar la relevancia de esta investigación radica en la creciente importancia de gestionar el capital humano de manera efectiva en un entorno laboral que se caracteriza por la diversidad y la complejidad, pues un clima laboral óptimo además de promover el bienestar de los empleados también contribuye al éxito y la sostenibilidad de la organización.

Por lo tanto, el presente Trabajo de Integración Curricular se distribuyen los siguientes apartados:

Apartado Uno: Marco teórico

Se abarca el contexto de los temas y subtemas que se vinculan directamente con el objeto de estudio, mediante el uso de una diversidad de fuentes bibliográficas, que permiten conceptualizar, explorar y comprender los conceptos relacionados con las relaciones interpersonales y el clima laboral.

Mediante esta sección se expone todo el fundamento teórico, donde resalta los puntos más relevantes, que se relacionan con la problemática planteada, los mismos incluyen las relaciones interpersonales, tipos de relaciones interpersonales, clima laboral y sus tipos, el Trabajo social desde el ámbito laboral, sus roles y funciones.

Apartado Dos: Materiales y métodos

Para abordar la problemática identificada, se enmarca desde un método inductivo para comprender el comportamiento e interacciones específicas del personal y la influencia en el clima laboral, desde un nivel exploratorio, descriptivo no experimental, además con un enfoque metodológico mixto, empleando técnicas cuantitativas y cualitativas, como la entrevista estructurada, encuestas y Escala de clima laboral CL - SPC, que permitieron captar las experiencias y percepciones subjetivas del personal en cuanto a las relaciones de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja.

Apartado Tres: Resultados y discusión

En este apartado se exponen los resultados cualitativos y cuantitativos que se obtuvieron mediante la aplicación de diferentes técnicas como la encuesta, entrevista estructurada y Escala de Clima Laboral CL – SPC, con sus respectivos instrumentos, al personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, además de criterios específicos que permitieron analizar y describir las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral.

Apartado Cuatro: Conclusiones y recomendaciones

En esta sección se exponen las conclusiones y recomendaciones que se generaron después de análisis e interpretación de los datos recopilados durante la investigación sobre las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral. Al concluir la investigación, se lograron identificar el tipo de relaciones interpersonales y clima laboral, la influencia que existe y las principales características, fortalezas y áreas de mejora.

4. Marco teórico

4.1. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales hacen referencia a las interacciones y conexiones que establecen dos o más personas, las mismas pueden variar según la naturaleza y grado de intimidad, abarcando desde interacciones casuales y superficiales hasta vínculos más cercanos y significativos, además se involucran aspectos como la comunicación, intercambio de información, emociones, opiniones y experiencia entre individuos lo que puede influir en aspectos como la satisfacción personal, el bienestar emocional y la calidad de vida. También se sustenta que una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas, que se da en un ambiente loable y accesible (Bisquerra, 2003).

Dentro de una institución se deben establecer herramientas que permitan conservar, sostener y optimizar las relaciones interpersonales, lo cual favorece a la generación de entornos más motivacionales para los trabajadores (Moreno y Pérez, 2018).

Las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en las instituciones debido a que la interacción con personas que conservan puntos de vista, ideas, percepciones o formación diferentes, pueden llegar afectar el desempeño laboral y el alcance de los objetivos organizacionales (Hanco et al., 2021).

Las relaciones interpersonales son aquellos vínculos que las personas forman con otras, las mismas se generan acorde a la naturaleza y el nivel de intimidad sea en lo laboral, académico, de amistad, familiar o de pareja, para que estas relaciones funcionen se deben basar en una comunicación bilateral en donde puedan expresar sus sentimientos, ideas o criterios, así mismo son fundamentales para crear ambientes sanos que permiten al individuo desarrollarse integralmente.

Las relaciones interpersonales dentro de las instituciones son imperativas por lo cual en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja se debe fortalecer ya que a través de

ellas se logra crear espacios de trabajo positivo y armonioso que permite el manejo y la resolución de conflictos de manera constructiva, además de proporcionar oportunidades de aprendizaje, innovación y colaboración, logrando con ello la motivación del personal, esto a su vez se ve reflejado también en el aumento de la eficiencia y productividad.

El fomentar las buenas relaciones interpersonales dentro de la institución permite que el entorno sea inclusivo y de respeto, generando con ello el bienestar y la satisfacción de las necesidades, además de lograr fusionar los criterios con el objeto de que el personal pueda adquirir habilidades y conocimientos nuevos mediante su participación.

4.1.1. Tipos de relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se clasifican en varios tipos según su naturaleza y el contexto en que se desarrollan. Esto debido a que las relaciones formales e informales son dos categorías amplias bajo las cuales se pueden subdividir otras formas de interacción. Las relaciones formales son aquellas que se establecen en ambientes estructurados y tienen propósitos específicos, como en el lugar de trabajo o entre entidades académicas. Estas relaciones suelen ser reguladas por normas y protocolos, y las interacciones son a menudo más reservadas y orientadas hacia objetivos concretos (Alava, 2021).

Por otro lado, las relaciones informales surgen de manera espontánea y se desarrollan naturalmente entre personas sin un marco institucional que las rijan. Tales relaciones se caracterizan por la flexibilidad y la libertad en la comunicación, lo que permite un intercambio más abierto y personal. Los amigos, la familia y los compañeros de actividades recreativas suelen tener relaciones de este tipo, donde la espontaneidad y la expresión personal son comunes y valoradas.

Dentro de estos dos grandes grupos, también podemos hablar de relaciones verticales y horizontales. Las relaciones verticales se refieren a las interacciones entre individuos de diferentes niveles de autoridad o estatus. En un contexto laboral, por ejemplo, estas pueden incluir las relaciones entre un jefe y sus subordinados. Dichas relaciones son cruciales para el mantenimiento de la estructura y la jerarquía en las organizaciones, y a menudo son formales por naturaleza (Castro, 2021).

Las relaciones horizontales, por su parte, ocurren entre personas que están en el mismo nivel jerárquico o social. Estas relaciones suelen ser más equitativas y permiten un intercambio más libre y mutuo de ideas y sentimientos. En el ambiente laboral, por ejemplo, los compañeros de trabajo que ocupan el mismo puesto suelen desarrollar relaciones horizontales que pueden

ser tanto formales como informales, dependiendo del entorno y la cultura de la empresa (Tamayo, 2022).

Cada tipo de relación interpersonal juega un rol fundamental en los entornos sociales y laborales, influenciando la manera en que las personas interactúan y colaboran entre sí. Reconocer o entender estas diferencias puede mejorar significativamente la comunicación y la eficiencia en diversos ámbitos de la vida, permitiendo a las personas adaptarse mejor a sus entornos para así lograr objetivos comunes de manera más efectiva.

Dentro de las instituciones se mantiene una estructura jerárquica de funcionamiento, sin embargo, las relaciones interpersonales que se generen dentro de la misma son cruciales y dependerán mucho de los protocolos o cultura de la institución, mediante ello se puede establecer el nivel de interacción o confianza que lleguen a desarrollar tanto el personal como sus superiores o entre compañeros de trabajo, asimismo dichas relaciones interpersonales pueden reflejarse en la calidad y bienestar del entorno laboral, pues si se mantiene una relación formal que respete las normativas internas de la institución, pero a su vez también es horizontal, aquello facilita el intercambio de información y a su vez genera una mayor cohesión y sinergia en el equipo de trabajo, ya que permite la colaboración y participación de todos sin ningún sesgo, lo que a su vez disminuye los malos entendidos y la resolución de conflictos.

Por otro lado, teniendo en cuenta que dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, la cual está encaminada a brindar ayuda humanitaria es fundamental el alcance de los objetivos por los cuales han sido creadas, por ello las relaciones interpersonales que se establezcan entre el personal y los supervisores también se reflejan en los servicios o productos que brindan a la comunidad o a los usuarios, aún más profundizando en el correcto funcionamiento de la parte interna de la institución, pues cada departamento o servicio tienen sus respectivas responsabilidades y obligaciones pero se conjugan en un todo.

4.1.2. Teoría del intercambio social

La Teoría del Intercambio Social analiza la naturaleza de las interacciones humanas desde una perspectiva económica, sugiriendo que las relaciones basadas en la reciprocidad y el apoyo mutuo también se forman y se mantienen en base a los beneficios y costos percibidos por los individuos involucrados contribuyendo a un entorno positivo. Según esta teoría, las personas buscan maximizar sus recompensas y minimizar sus costos. Estas recompensas

pueden incluir factores tangibles como bienes materiales o intangibles como afecto y apoyo social, mientras que los costos pueden ser emocionales, como el estrés o el conflicto (Chapud, 2021).

El desarrollo de esta teoría ha sido influenciado por varios psicólogos y sociólogos, que han contribuido a su evolución y aplicación en distintos campos. George Homans, uno de los pioneros, argumentó que las interacciones sociales pueden ser entendidas en términos de intercambios donde cada acción social que se da como recompensa incita a futuras acciones. Homans estableció que la frecuencia y calidad de las interacciones están directamente relacionadas con la cantidad y tipo de recompensas recibidas (Ibarra, 2022).

Otro aspecto importante de la Teoría del Intercambio Social es el principio de equidad, introducido por John Thibaut y Harold Kelley. Según este principio, las relaciones se evalúan en función del equilibrio percibido entre lo que se aporta a la relación y lo que se recibe de ella. Los individuos sienten satisfacción cuando perciben equidad en el intercambio y pueden experimentar malestar si consideran que hay un desbalance, lo que puede llevar a un ajuste en la relación para restaurar la equidad.

Conjuntamente, esta teoría destaca la importancia de la comparación alternativa, que es el proceso mediante el cual los individuos evalúan sus relaciones actuales en comparación con otras potenciales. Tal comparación puede afectar la percepción del valor de la relación actual y determinar la decisión de continuar o terminar dicha interacción. Si las alternativas parecen ofrecer mejores beneficios o menores costos, es más probable que una persona explore esas nuevas opciones (Cedeño, 2020).

En conclusión, la Teoría del Intercambio Social ofrece un enfoque útil para entender cómo y por qué se forman, se mantienen o se terminan las relaciones interpersonales. Reconociendo los mecanismos de costo-beneficio y equidad en las interacciones, esta teoría aporta valiosas perspectivas para el análisis de las dinámicas sociales y personales, ayudando a explicar la complejidad de las conductas humanas en un contexto social.

Dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, el conocer sobre las interacciones humanas desde la aplicación de la teoría del intercambio social permite conocer el desarrollo de las relaciones que se generan dentro de la institución, con ello entender que tipo de motivación permite que el personal participe de manera activa en las actividades o relaciones dentro de su departamento o servicio

4.1.3. Teoría de la comunicación interpersonal

La Teoría de la Comunicación Interpersonal se centra en cómo los individuos utilizan la información y las interacciones para desarrollar y manejar sus relaciones con otros. Esta teoría sostiene que la comunicación no es solo un proceso de transmisión de información, sino un medio esencial para la construcción de relaciones personales y sociales. A través de la comunicación, las personas no solo expresan sus necesidades y deseos, sino que también negocian y establecen roles y expectativas dentro de sus relaciones (Estrada, 2020).

Uno de los conceptos fundamentales en la Teoría de la Comunicación Interpersonal es la idea de la autodisclosure, o auto-revelación, que es el acto de compartir información personal con otros. Según los estudios de Sidney Jourard, este acto juega un papel crucial en la formación y profundización de las relaciones interpersonales. La autenticidad y la apertura en compartir información personal pueden fomentar la confianza y el entendimiento mutuo, elementos vitales para relaciones duraderas y significativas (Oseda, 2021).

Otro aspecto importante es el manejo de conflictos, que es inevitable en todas las relaciones humanas. La forma en que los individuos comunican durante los conflictos puede determinar el fortalecimiento o la ruptura de las relaciones. Teorías como la de los estilos de comunicación en conflictos, propuesta por Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann, identifican diferentes modos de respuesta ante los conflictos, incluyendo la competencia, la colaboración, la evitación, la acomodación y el compromiso. Cada estilo tiene sus ventajas y desventajas, y la elección de uno u otro puede influir significativamente en el resultado de la comunicación interpersonal.

La retroalimentación también juega un rol crucial en la comunicación interpersonal, sirviendo como un mecanismo para la regulación y mejora continua de las interacciones. Según el modelo de retroalimentación propuesto por Jack Gibb, una retroalimentación efectiva y constructiva puede reducir las barreras comunicativas y aumentar la comprensión y la conexión entre las personas. Este proceso ayuda a corregir malentendidos y a ajustar comportamientos para alinear mejor las expectativas y necesidades de los comunicadores (Santos, 2022).

En síntesis, la Teoría de la Comunicación Interpersonal ofrece un marco comprensivo para entender cómo las interacciones diarias moldean y son moldeadas por las relaciones humanas. Puesto que la misma reconoce que la comunicación es una herramienta poderosa para construir, mantener y mejorar las conexiones interpersonales, y

que la eficacia en la comunicación es clave para el éxito en muchos aspectos de la vida social y profesional.

Dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja la teoría de la comunicación interpersonal es crucial pues permite conocer el cómo las personas intercambian la información, la expresión de sus sentimientos y emociones y el significado de los mensajes verbales y no verbales, además de entender y mejorar las interacciones entre el personal, ayuda a la efectividad de la comunicación dentro de la institución y la dinámica del ambiente de trabajo.

4.1.4. Mejora de la comunicación y cooperación

La mejora de la comunicación y cooperación en cualquier entorno, ya sea personal, académico o profesional, es fundamental para el éxito y la eficacia de las interacciones y proyectos grupales. Una comunicación efectiva implica la habilidad de expresar ideas claramente y escuchar activamente a los demás, mientras que la cooperación requiere un compromiso con los objetivos comunes y la voluntad de trabajar juntos para alcanzarlos. Ambos aspectos son interdependientes y esenciales para crear un ambiente armónico y productivo (Arroyo, 2022).

Uno de los primeros pasos para mejorar la comunicación es el desarrollo de habilidades de escucha activa. Escuchar activamente no solo implica entender las palabras que otra persona está diciendo, sino también captar los matices emocionales y contextuales de su mensaje. Lo cual puede fomentar un entendimiento más profundo y reducir los malentendidos, lo que es especialmente crucial en situaciones donde los conflictos pueden surgir fácilmente debido a comunicaciones poco claras o incompletas.

En paralelo, la claridad en la expresión de ideas es igualmente crítica, factor el cual implica no solo elegir las palabras adecuadas sino también considerar el tono y el contexto en el que se comunican los mensajes. La claridad ayuda a asegurar que el receptor entienda el mensaje de la manera que el emisor pretende, lo que es vital para mantener la eficiencia y la efectividad en la toma de decisiones y en la ejecución de tareas (Chenche, 2023).

La cooperación se beneficia enormemente de un liderazgo efectivo y de la creación de un ambiente que valore y fomente el trabajo en equipo. Esto puede incluir la implementación de estructuras de equipo que promuevan la igualdad de participación y el reconocimiento de las contribuciones individuales. Un liderazgo que promueva la confianza y el respeto mutuos

puede motivar a los miembros del equipo a colaborar más estrechamente y a compartir sus habilidades y conocimientos de manera más abierta (Mamani, 2020).

Finalmente, la retroalimentación constructiva es un componente vital tanto para la mejora continua de la comunicación como para la cooperación efectiva. Proporcionar y recibir retroalimentación de manera respetuosa y abierta permite a los individuos y a los equipos reflexionar sobre sus prácticas actuales y ajustarlas según sea necesario para mejorar su interacción y eficiencia. Ya que tal práctica no solo mejora las habilidades individuales, sino que también fortalece las relaciones grupales y el desempeño del equipo en su conjunto.

Para mejorar la comunicación y cooperación dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, implica un proceso de implementación de estrategias y prácticas que faciliten el intercambio de información, la colaboración entre el personal y departamentos, y la construcción de relaciones efectivas y armoniosas dentro del trabajo, mediante las mismas se prevé que el funcionamiento de la institución sea eficiente, ya que implica que la información fluya adecuadamente, esto a su vez motiva al personal a trabajar colaborativamente de manera innovadora para cumplir los objetivos y encontrar soluciones a los problemas y conflictos.

4.1.5. Estrategias para mejorar las relaciones interpersonales

Mejorar las relaciones interpersonales es esencial para el desarrollo personal y profesional. Existen varias estrategias que pueden ser adoptadas para fortalecer lazos y fomentar un ambiente de colaboración y respeto mutuo. La primera y quizás la más importante es el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva. Esto incluye aprender a escuchar activamente y expresar pensamientos y emociones de manera clara y respetuosa. La comunicación efectiva ayuda a prevenir malentendidos y conflictos, y es la base para relaciones saludables y productivas (Estrada, 2020).

Otra estrategia clave es la empatía, la capacidad de ponerse en el lugar del otro y comprender sus sentimientos y perspectivas. La empatía fomenta un ambiente de apoyo y comprensión mutua, que es crucial para mantener relaciones duraderas. Practicar la empatía puede llevar a una mayor cooperación entre individuos y equipos, ya que las personas se sienten valoradas y comprendidas en sus interacciones.

El establecimiento de límites claros también es vital para mantener relaciones interpersonales saludables. Tales límites ayudan a definir lo que es aceptable y lo que no lo es

en la interacción entre las personas, asegurando que nadie se sienta sobrecargado o desrespetado. Los límites claros y consistentes no solo protegen la integridad individual, sino que también promueven el respeto mutuo, que es fundamental para cualquier relación saludable (Ortiz, 2020).

De igual manera, la apreciación y el reconocimiento juegan un papel crucial en el fortalecimiento de las relaciones. Reconocer y valorar las contribuciones de los demás puede motivar y mejorar la moral, lo que a su vez puede aumentar la productividad y la satisfacción en diversos contextos, desde el hogar hasta el lugar de trabajo. Celebrar los éxitos y reconocer los esfuerzos de los demás ayuda a construir un ambiente positivo y fomenta una mayor colaboración (Mamani, 2020).

Por lo tanto, se puede inferir que implementar estas estrategias no solo mejora las relaciones interpersonales existentes, sino que también prepara el terreno para la formación de nuevas interacciones positivas. Al fomentar habilidades como la comunicación efectiva, la empatía, el establecimiento de límites, la apreciación y una resolución de conflictos saludable, las personas pueden desarrollar una red de relaciones que enriquezcan tanto su vida personal como profesional

Las estrategias para mejorar las relaciones interpersonales que se puedan generar dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja permitirán que se trabaje desde las habilidades de comunicación al fortalecer la escucha activa y la asertividad en la expresión de opiniones y sentimientos, con ello se evita los malos entendidos o conflictos entre el personal o departamentos, además se suma la empatía como un elemento fundamental pues mediante ella se logra que haya una mayor cohesión entre el equipo de trabajo al tener una comprensión mutua que a su vez genera relaciones sólidas, de igual manera es imperativo que se reconozca de forma positiva las aportaciones que realiza el personal con el fin de motivarlos y crear un ambiente de trabajo satisfactorio.

4.1.6. Estado del arte

El estudio de las relaciones interpersonales y su impacto en el clima laboral ha sido un tema central en la gestión organizacional y el comportamiento humano en el trabajo, pues se las considera fundamentales para la creación de un clima laboral positivo. A nivel global, autores como Goleman (1995), con su trabajo sobre inteligencia emocional, subraya la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones, destacando que la capacidad para gestionar las relaciones interpersonales es crucial para el bienestar y el rendimiento en el

trabajo. Goleman argumenta que los líderes con alta inteligencia emocional pueden fomentar entornos laborales donde prevalezcan la empatía, la cooperación y la confianza, lo cual repercute en un clima laboral más saludable y productivo.

Por otro lado, Robbins (2008), en su obra *Comportamiento Organizacional*, analiza cómo las relaciones interpersonales, junto con la comunicación y las dinámicas de poder, influyen en la percepción del clima laboral. Robbins sugiere que un clima organizacional positivo se basa en la calidad de las interacciones entre los empleados y en la promoción de un entorno donde prevalezca el respeto y el apoyo mutuo.

Asimismo, Schein (2010), en su libro *Organizational Culture and Leadership*, destaca que la cultura organizacional es un factor determinante en el clima laboral, y que las relaciones interpersonales son el núcleo de esta cultura. Schein postula que la forma en que las personas interactúan y se relacionan dentro de una organización moldea el clima laboral, influyendo en aspectos como la motivación, la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados.

En un contexto más regional, Maldonado (2019) en su investigación sobre organizaciones en América Latina revela que, en estas organizaciones, las jerarquías y las estructuras de poder influyen en la calidad de las relaciones interpersonales, lo que a su vez impacta el clima laboral. Maldonado concluye que la promoción de un clima positivo requiere de estrategias que consideren las particularidades culturales de la región, tales como la importancia del respeto a la autoridad y la necesidad de fomentar la comunicación abierta y horizontal.

En el ámbito educativo, Fernández et al. (2020) realizaron un estudio en instituciones educativas en Argentina, donde encontraron que la calidad de las relaciones interpersonales entre docentes, personal administrativo y directivos es un factor clave para un clima laboral positivo. Estos autores destacan que el apoyo mutuo y la colaboración son esenciales para crear un entorno de trabajo saludable y productivo en este sector.

En el sector salud, García y Torres (2021) analizaron la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral dentro de hospitales privados en Perú. Su investigación demostró que las relaciones basadas en la confianza y el respeto son fundamentales para mantener un clima laboral positivo, lo que tiene un impacto directo en la calidad del servicio al paciente y en la satisfacción de los empleados.

En el contexto ecuatoriano, las relaciones interpersonales y el clima laboral han sido objeto de estudio en diversas organizaciones, destacándose su impacto en el rendimiento y satisfacción de los empleados.

Álvarez (2017), en su estudio sobre el sector público ecuatoriano, explora cómo las relaciones interpersonales afectan el clima laboral en instituciones gubernamentales. Álvarez encuentra que, en estas organizaciones, la formalidad y las jerarquías pueden generar tensiones que afectan negativamente el clima laboral. Sin embargo, también destaca que las iniciativas que promueven la comunicación abierta y la confianza entre los empleados pueden mejorar significativamente el ambiente de trabajo. También subraya que en el sector público es crucial fomentar un entorno donde las relaciones interpersonales se manejen con respeto y colaboración para lograr un clima laboral saludable.

Por otro lado, Martínez y Cordero (2018) realizaron un estudio en el sector educativo en Guayaquil, enfocándose en la relación entre las relaciones interpersonales y el clima laboral en colegios privados. Los autores descubrieron que la calidad de las relaciones entre docentes, directivos y personal administrativo tiene un impacto directo en el clima laboral de estas instituciones. Martínez y Cordero concluyen que, en entornos educativos, un clima laboral positivo depende en gran medida de la empatía, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo entre todos los miembros de la comunidad educativa.

En el sector privado, Paredes (2020) investigó las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral en pequeñas y medianas empresas en Quito. Su estudio revela que, en empresas familiares y PYMEs, donde las relaciones son más cercanas, el clima laboral se ve afectado significativamente por la calidad de las interacciones diarias. Paredes sostiene que en estas empresas es fundamental cultivar relaciones interpersonales basadas en la confianza y el respeto para mantener un clima laboral positivo, lo cual es esencial para la retención de talento y la productividad.

Finalmente, Ramírez (2021) exploró cómo las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral dentro del sector de la salud en Ecuador. Su investigación en hospitales de Quito y Cuenca encontró que un clima laboral positivo está estrechamente ligado a relaciones interpersonales saludables entre el personal médico y administrativo. Ramírez destaca que, en el entorno hospitalario, donde el estrés es común, las relaciones basadas en el apoyo mutuo y la comunicación abierta son cruciales para mantener un ambiente de trabajo que favorezca tanto el bienestar del personal como la calidad del cuidado al paciente.

Mediante el estudio de las relaciones interpersonales y su impacto en el clima laboral revelan su importancia central en la creación de un entorno de trabajo positivo y productivo. La inteligencia emocional y la calidad de las interacciones son fundamentales para el bienestar y el rendimiento en el trabajo, como lo sugieren autores como Goleman y Robbins. La cultura organizacional, como plantea Schein, también juega un papel crucial, moldeando el clima laboral a través de las relaciones interpersonales.

Además, los estudios como los de Maldonado y García y Torres subrayan cómo las jerarquías y estructuras de poder, así como la calidad de las relaciones interpersonales, influyen directamente en el clima laboral, particularmente en contextos como América Latina. Específicamente en Ecuador, investigaciones de Álvarez, Martínez y Cordero, y Ramírez destacan que la calidad de las relaciones interpersonales es clave para mantener un clima laboral positivo en diversos sectores, desde el público hasta el educativo y el de la salud. En todos los contextos, la confianza, la comunicación efectiva y el respeto mutuo emergen como factores determinantes para un ambiente de trabajo saludable y eficaz.

Todas estas investigaciones brindan un direccionamiento sobre las relaciones interpersonales, en el caso puntual de las organizaciones y/o instituciones, como en este caso de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja la influencia que tengan las mismas sobre el clima laboral se analiza desde los elementos o factores que la conforman, es decir, la calidad de la comunicación, el liderazgo, la empatía, etc.

4.2. Clima laboral

El clima laboral es un aspecto crucial que influye directamente en la productividad, satisfacción y retención de empleados en cualquier organización. Mismo el cual hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores del entorno en el que desempeñan sus labores, incluyendo factores como la calidad de las relaciones interpersonales, las políticas de la empresa, y las condiciones físicas del lugar de trabajo. Un clima laboral positivo se caracteriza por un ambiente de respeto, apoyo y cooperación, donde los empleados se sienten valorados y motivados para contribuir al éxito de la organización (Alvarado, 2021).

Uno de los determinantes más importantes del clima laboral es el estilo de liderazgo practicado por los supervisores y gerentes. En donde la existencia de un liderazgo efectivo y empático puede fomentar un clima de confianza y apertura, donde los empleados se sienten cómodos compartiendo sus ideas y preocupaciones. Por el contrario, un estilo de liderazgo autoritario o desinteresado puede contribuir a un clima laboral negativo, marcado por el miedo

y la desconfianza, lo que eventualmente puede llevar a una disminución en la moral y en la eficiencia del trabajo.

La comunicación también juega un papel fundamental en el clima laboral, esto debido a que la transparencia en la comunicación y la disponibilidad de canales abiertos y efectivos para que los empleados expresen sus opiniones y reciban información relevante son esenciales para mantener un ambiente laboral saludable. La falta de comunicación puede generar incertidumbre y frustración, lo que a su vez puede afectar negativamente el compromiso y la productividad de los trabajadores (Matabanchoy, 2021).

Asimismo, el reconocimiento y la recompensa son aspectos que no pueden ser subestimados en la creación de un clima laboral positivo. Cuando los empleados sienten que su trabajo es apreciado y que hay oportunidades justas y accesibles para el reconocimiento y la promoción, es más probable que se sientan satisfechos y comprometidos con la organización. Lo cual no solo mejora la moral del empleado, sino que también impulsa un mayor esfuerzo y dedicación (Soledispa, 2023).

En última instancia, cabe destacar que la importancia de un entorno físico adecuado no debe ser ignorada. Esto debido a que las condiciones del lugar de trabajo, como la ergonomía, la iluminación, la temperatura y los recursos disponibles, tienen un impacto directo en el bienestar y la eficiencia de los empleados. Un espacio de trabajo adecuadamente diseñado y bien mantenido puede contribuir significativamente a un clima laboral positivo y alentar a los empleados a realizar su mejor trabajo.

Además, considerando al clima laboral como un aspecto fundamental dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, se debe tomar en cuenta que es el conjunto de elementos que van más allá de lo físico, pues abarca las percepciones del personal en cuanto a las relaciones personales, el liderazgo, las políticas que rigen en la institución y los procedimientos internos, todo ello tiene un impacto significativo en la satisfacción y rendimiento el cual se refleja en la efectividad y cumplimiento de los objetivos institucionales.

4.2.1. Tipos de clima laboral

El clima laboral en una organización puede variar ampliamente y se clasifica generalmente en varios tipos que afectan de manera significativa el desempeño y la satisfacción de los empleados. Cada tipo de clima laboral crea un ambiente único que influye en cómo los

empleados interactúan, trabajan y se sienten acerca de sus trabajos y la organización en su conjunto (Barberán, 2020).

Un tipo común es el clima laboral autoritario, caracterizado por una estructura rígida y una jerarquía bien definida donde las decisiones se toman en los niveles superiores sin mucha participación de los empleados. En este clima, las reglas y procedimientos son estrictos y hay poco espacio para la creatividad individual. Aunque puede llevar a una eficiencia a corto plazo, este tipo de clima a menudo resulta en una baja satisfacción laboral y poca innovación debido a la falta de autonomía y expresión personal.

En contraste, el clima laboral participativo se caracteriza por una mayor inclusión de los empleados en la toma de decisiones y en el desarrollo de estrategias. Tal clima fomenta la colaboración y el compromiso de los trabajadores, alentando la comunicación abierta y el intercambio de ideas. Los empleados en este tipo de ambiente suelen sentirse más valorados y motivados, lo que puede traducirse en mayor innovación y mejor desempeño general (Heredia, 2023).

Otro tipo es el clima laboral de apoyo, donde se pone un fuerte énfasis en el bienestar de los empleados y en proporcionar un ambiente de trabajo seguro y acogedor. Los líderes en estas organizaciones actúan más como mentores que como supervisores, y el apoyo al desarrollo personal y profesional es abundante. Este clima puede resultar en alta lealtad y bajos niveles de rotación de personal, ya que los empleados generalmente se sienten muy comprometidos con una organización que cuida de ellos.

Asimismo, existe el clima laboral innovador, que se centra en la creatividad y la flexibilidad, permitiendo a los empleados experimentar y tomar riesgos. Este tipo de clima es común en industrias que dependen fuertemente de la innovación constante, como la tecnología y el diseño. La disposición para aceptar errores como parte del proceso de aprendizaje es clave en estos entornos, y a menudo se ve una rápida evolución de productos y servicios como resultado (Barberán, 2020).

Cabe destacar que el clima laboral tóxico es desafortunadamente también es una realidad en algunas organizaciones. Este tipo de clima se caracteriza por conflictos internos, falta de confianza entre los empleados o la dirección y a menudo un alto nivel de estrés/ansiedad. Los ambientes tóxicos pueden llevar a una alta rotación de personal, bajo rendimiento y pueden dañar la reputación de la empresa a largo plazo.

Los tipos de clima laboral tienen una estrecha relación con los objetivos que mantiene cada institución, organización o empresa, pues mediante el mismo se define el ambiente laboral, el cual influye en el nivel de interacción entre el personal, los supervisores y los departamentos, al igual que se refleja en la satisfacción y desempeño y bienestar general dentro de su lugar de trabajo

El tipo de clima laboral que se constituye en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es muy importante debido a que mediante el mismo se brinda un entorno de trabajo propicio para que el personal pueda expresarse de manera abierta y a su vez se incluya en la toma de decisiones, tomando en cuenta que al ser una institución humanitaria es imperativo que el tipo de clima laboral sea participativo, pues con ello se busca generar la colaboración entre el personal, supervisores y departamentos para alcanzar las metas propuestas, además con ello se genera mayor pertinencia, satisfacción y retención del personal que a la par contribuye al éxito y sostenibilidad a largo plazo de la institución.

4.2.2. Teoría del clima organizacional

La Teoría del Clima Organizacional es un marco conceptual que analiza cómo el ambiente en una organización influye en la conducta y el rendimiento de sus miembros. Esta teoría sostiene que el clima organizacional se compone de percepciones compartidas por los empleados acerca de las políticas, prácticas y condiciones de trabajo que caracterizan la organización. Tales percepciones afectan directamente la motivación, el compromiso y la satisfacción de los empleados, y, por ende, el rendimiento general de la organización (Zuñiga, 2022).

El clima organizacional se mide a menudo a través de diversas dimensiones como el liderazgo, las normas de comunicación, la apertura a la innovación, el soporte interpersonal, y la claridad de los roles. Un clima positivo en estas áreas puede resultar en altos niveles de compromiso y productividad. Por ejemplo, un liderazgo efectivo que promueva una comunicación abierta y honesta tiende a crear un clima de confianza y respeto, que facilita el trabajo en equipo y la resolución colaborativa de problemas.

Además, la Teoría del Clima Organizacional postula que no existe un único clima organizacional óptimo universal. En cambio, el clima más efectivo puede variar dependiendo de la naturaleza de la organización y sus objetivos específicos. Por ejemplo, una empresa innovadora en el sector tecnológico podría beneficiarse de un clima que fomente la creatividad

y la toma de riesgos, mientras que una organización en el sector de la salud podría necesitar un clima que priorice la precisión y la fiabilidad (Cantú, 2023).

La adaptabilidad también es un componente crucial en la Teoría del Clima Organizacional. Las organizaciones deben ser capaces de ajustar su clima para responder a cambios internos y externos, como la evolución de las expectativas de los empleados o las fluctuaciones en el mercado económico. Esto implica una evaluación continua del clima organizacional y la implementación de cambios estratégicos para mantener o mejorar la moral y la eficiencia del personal (Hiyo, 2022).

Por lo tanto, la implementación de cambios en el clima organizacional requiere un enfoque sistemático y comprometido que involucre a todos los niveles de la organización. Los líderes deben jugar un papel clave en modelar los comportamientos y actitudes deseados y en asegurar que las políticas y prácticas de la organización reflejen los valores y objetivos del clima que se desea cultivar.

La Teoría del Clima Organizacional permite comprender las percepciones del personal sobre su entorno de trabajo dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja y como afecta en sus comportamientos, actitudes y rendimiento laboral, mediante la misma se puede también evidenciar que el clima laboral dentro de la institución se genera en base a los objetivos, los cuales están estrechamente ligados a la motivación y satisfacción del personal para alcanzarlos.

4.2.3. Condiciones laborales

Las condiciones laborales son un aspecto fundamental que influye en la calidad de vida de los trabajadores y el desempeño general de cualquier organización. Estas condiciones abarcan desde el entorno físico del lugar de trabajo hasta aspectos como los horarios, la seguridad laboral, y los beneficios asociados al empleo. Un entorno de trabajo adecuado es crucial no solo para la salud física de los empleados, sino también para su bienestar psicológico y su motivación (Bravo, 2021).

Uno de los pilares de las condiciones laborales es la seguridad en el lugar de trabajo. En donde las empresas están obligadas a seguir normativas de seguridad para prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales. Esto incluye la implementación de medidas de protección adecuadas, la formación continua en prácticas de seguridad, y la disponibilidad de equipos de protección personal. Un entorno seguro no solo protege la salud física de los

empleados, sino que también fomenta un sentido de seguridad que puede incrementar la productividad y el compromiso con la empresa.

Otro aspecto importante son los horarios de trabajo, esto debido a que horarios flexibles o la posibilidad de trabajar desde casa pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral y al equilibrio entre la vida personal y laboral. Las empresas que ofrecen flexibilidad en este sentido suelen reportar mayores niveles de retención de empleados y menor absentismo. Además, adaptar los horarios a las necesidades individuales puede ayudar a los trabajadores a sentirse más valorados y respetados por su organización (Hualcas, 2021).

Los beneficios adicionales como el seguro de salud, los planes de jubilación, y las vacaciones pagadas también son componentes clave de las condiciones laborales. Dichos beneficios no solo ayudan a atraer y retener talento, sino que también muestran el compromiso de la empresa con el bienestar de sus empleados. Empresas que invierten en paquetes de beneficios completos suelen ser vistas como empleadores preferentes y disfrutan de una mejor imagen corporativa (Oré, 2022).

Por último, el ambiente social y cultural del lugar de trabajo también juega un papel decisivo en las condiciones laborales. Un ambiente inclusivo y respetuoso que promueva la diversidad y la igualdad de oportunidades puede mejorar enormemente la satisfacción laboral. La implementación de políticas claras contra el acoso y la discriminación es fundamental para crear un ambiente de trabajo seguro y acogedor para todos los empleados.

Las condiciones laborales conforman un sinnúmero de factores físicos, carga de trabajo, condiciones contractuales que en conjunto influyen en el bienestar del personal y en el clima laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, asimismo estas condiciones se reflejan en la satisfacción, productividad, salud y retención del personal.

Dentro de la institución son fundamentales que las condiciones laborales se enfoquen en crear y mantener la motivación y compromiso del personal al estructurar de manera eficiente los horarios, espacios y equipos de trabajo, además las herramientas e instrumentos para que el personal cumpla sus actividades laborales, todo ello genera que la institución refleje una imagen positiva tanto para su personal como para la comunidad.

4.2.4. Factores que influyen en el clima laboral

El clima laboral es un componente esencial de cualquier organización, ya que influye directamente en la motivación, el rendimiento y la satisfacción de los empleados. Varios

factores contribuyen a modelar el clima laboral, desde la cultura organizacional hasta las políticas de gestión y las condiciones físicas del lugar de trabajo. Entender estos factores puede ayudar a las organizaciones a crear un ambiente de trabajo más efectivo y agradable (Yslado, 2021).

Uno de los factores más significativos es el liderazgo, Siendo que tanto el estilo y la calidad del liderazgo impactan profundamente en el clima laboral. Líderes que son accesibles, justos y comunicativos tienden a crear un ambiente de apertura y confianza. Por otro lado, un liderazgo que es percibido como distante, injusto o inconsistente puede generar un clima de miedo y desconfianza. La forma en que los líderes gestionan el reconocimiento y las críticas también es crucial; un enfoque equilibrado que promueva el reconocimiento positivo y una crítica constructiva tiende a fortalecer la moral y la motivación del equipo.

Las políticas de comunicación de una empresa también juegan un papel crucial en el clima laboral. La transparencia y la frecuencia de la comunicación pueden afectar cómo se sienten los empleados acerca de la empresa y su rol dentro de ella. Una comunicación efectiva que permita la retroalimentación bidireccional y ofrezca claridad sobre las metas y políticas de la empresa ayuda a crear un sentido de inclusión y propósito entre los empleados. Por el contrario, la falta de comunicación puede llevar a incertidumbre y descontento (Ruíz, 2021).

De igual manera, el reconocimiento y la recompensa son vitales para un clima laboral positivo. Esto debido a que tales sistemas de recompensa que son percibidos como justos y basados en el mérito pueden motivar a los empleados a esforzarse más y mejorar su rendimiento. Incluir tanto recompensas tangibles como intangibles, como bonificaciones, promociones, elogios públicos o días de descanso adicionales, puede aumentar significativamente la satisfacción laboral.

Las condiciones físicas del lugar de trabajo también son esenciales. Un espacio de trabajo bien diseñado, seguro y confortable contribuye positivamente al clima laboral. Lo cual incluye no solo la ergonomía de los muebles y el equipo, sino también la iluminación adecuada, la limpieza y la temperatura. Un entorno físico que sea agradable y estimulante puede mejorar la productividad y el bienestar de los empleados (Trigozo, 2022).

En conclusión, el clima laboral es afectado por una combinación de factores interrelacionados que incluyen el liderazgo, las políticas de comunicación, el reconocimiento y las recompensas, y las condiciones físicas del lugar de trabajo. Las organizaciones que desean mejorar su clima laboral deben considerar estos aspectos de

manera integral para fomentar un ambiente que no solo mejore el rendimiento, sino que también promueva la satisfacción y el compromiso de sus empleados.

Dentro de las instituciones humanitarias como en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja el clima laboral se encuentra influenciado por una variedad de factores, como el liderazgo, estilo de gestión, la comunicación dentro de la institución, las relaciones interpersonales, condiciones físicas del entorno de trabajo, la cultura organizacional, las políticas y las prácticas desde recursos humanos que afectan cómo el personal perciben el entorno de trabajo, el mismo se refleja en la satisfacción, productividad y bienestar; todos estos factores interrelacionados a su vez influyen en la salud, bienestar y participación del personal, lo que permite mantener un clima laboral positivo.

4.2.5. Aumento de satisfacción en el clima laboral

El aumento de la satisfacción en el clima laboral es fundamental para el desarrollo y la estabilidad de cualquier organización, ya que un clima laboral positivo conduce directamente a una mayor productividad y retención de empleados. Hay varios enfoques y estrategias que las empresas pueden adoptar para mejorar la satisfacción de los empleados y, por ende, el clima laboral (Soledispa, 2023).

Primero, el reconocimiento del trabajo bien hecho es crucial. Cuando los empleados se sienten valorados y sus esfuerzos son reconocidos, su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa aumentan notablemente. Factor el cual puede lograrse mediante sistemas de recompensas, como bonificaciones o promociones, o a través de reconocimientos más personales y directos, como elogios en reuniones o en comunicaciones internas. El reconocimiento no solo debe ser justo y transparente, sino también oportuno y consistente, para reforzar las conductas y prácticas deseables.

A más de fomentar un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso también contribuye significativamente a un clima laboral positivo. Lo cual implica promover la diversidad y garantizar que todos los empleados se sientan seguros y respetados sin importar su género, raza, edad, orientación sexual o cualquier otra característica. La inclusión en el lugar de trabajo no solo mejora la satisfacción de los empleados, sino que también enriquece el ambiente laboral al abrirlo a una variedad de perspectivas y experiencias (Vergaray, 2021).

La participación de los empleados en la toma de decisiones es otro factor que puede aumentar la satisfacción en el clima laboral. Cuando los trabajadores tienen voz en los procesos y decisiones que afectan sus roles diarios, se sienten más empoderados y comprometidos. Esto

puede implementarse a través de comités de empleados, encuestas de satisfacción regulares y reuniones abiertas donde se anima a los trabajadores a expresar sus opiniones y sugerencias (Vásquez, 2022).

Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional continuo es igualmente importante. Los empleados que tienen acceso a formación y desarrollo profesional tienden a sentirse más satisfechos con su empleo, ya que esto no solo ayuda a mejorar sus habilidades, sino que también señala un camino claro para el avance dentro de la empresa. Esto puede incluir desde programas de capacitación interna hasta apoyo para estudios externos o conferencias profesionales.

El aumento de la satisfacción del personal sobre el clima laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, implica abordar varios aspectos que van desde el liderazgo y la gestión eficaz, conjuntamente con la comunicación abierta y transparente, además del reconocimiento y recompensa al personal de manera justa y equitativo valorando el esfuerzo realizado, y las condiciones físicas del entorno de trabajo, hasta la participación y evaluación para la mejora continua.

Teniendo en cuenta que la satisfacción del clima laboral es un proceso continuo que requiere el compromiso y esfuerzo de toda la estructura organizacional de la institución, desde el personal, coordinadores y autoridades, con el fin de generar mayor retención del personal al valorar, motivar los esfuerzos y brindar las facilidades para la ejecución de las tareas y crecimiento del personal dentro de cada departamento o servicios, los mismos se reflejan en la productividad y cumplimiento de los objetivos de la institución.

4.2.6. Realización personal

La realización personal es un concepto amplio que se refiere a la sensación de satisfacción y cumplimiento que una persona experimenta al alcanzar sus metas y vivir de acuerdo con sus valores y aspiraciones. Este sentido de realización es esencial para el bienestar emocional y mental de los individuos y se manifiesta de maneras diferentes dependiendo de las prioridades y circunstancias de cada uno (Bermudez, 2021).

Un aspecto clave para alcanzar la realización personal es la autoconciencia, puesto que entender quién es uno y qué es lo que verdaderamente valora permite a las personas establecer metas que son significativas y alineadas con su identidad personal. La autoconciencia facilita también la comprensión de las propias habilidades y limitaciones, lo que es crucial para trazar un camino realista hacia el cumplimiento personal. Aquellos que poseen un alto grado de

autoconciencia suelen ser más capaces de ajustar sus aspiraciones y métodos conforme evolucionan sus situaciones de vida y perspectivas.

El establecimiento de metas claras y alcanzables es otro elemento vital en el proceso de realización personal. Las metas no solo proporcionan dirección y propósito, sino que también ofrecen un sentido de progreso y logro a medida que se alcanzan. Siendo importante que estas metas no solo sean desafiantes, sino también realistas, proporcionando un equilibrio que motive pero que no sobrecargue ni frustre. La clave está en la capacidad de ajustar estas metas a medida que se obtienen nuevas experiencias y conocimientos (Zuñiga, 2022).

Conjuntamente, la perseverancia juega un papel importante en la consecución de la realización personal. Los desafíos y obstáculos son inevitables en cualquier esfuerzo por alcanzar metas personales significativas. La capacidad de mantenerse firme frente a las adversidades y de aprender de los fracasos es esencial para eventualmente lograr el éxito. Esta resiliencia no solo ayuda a superar los momentos difíciles, sino que también fortalece el carácter y aumenta la apreciación de los logros obtenidos (Salmon, 2024).

El equilibrio entre la vida personal y profesional también contribuye significativamente a la realización personal. Mantener una armonía entre estos aspectos puede ayudar a evitar el agotamiento y asegurar que se dedique tiempo y energía tanto a las aspiraciones personales como profesionales. Lo cual incluye cultivar relaciones significativas, perseguir intereses y hobbies, y cuidar la salud física y mental. Un equilibrio bien gestionado aumenta la calidad de vida y sustenta el sentido de cumplimiento en todas las áreas.

La realización personal de los trabajadores de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es un factor crucial que tiene un impacto tanto en el bienestar individual como en el rendimiento general de la institución, pues dentro de ella se abarca la satisfacción y el sentido de logro que cada persona experimenta al alcanzar sus metas y aspiraciones personales y profesionales.

La relevancia que tiene la realización personal es que influye en la salud física y mental de los trabajadores, pues mediante ella aumenta la motivación y el compromiso para desarrollar las actividades bajo su responsabilidad, además tienden a ser más productivos al estar enfocados en alcanzar sus objetivos, es por ello que al fomentar la realización personal se mejora la retención de los trabajadores al sentirse apoyados en su crecimiento y desarrollo.

4.2.7. Involucramiento laboral

El involucramiento laboral es un concepto clave dentro de la gestión de recursos humanos que se refiere al nivel de compromiso y conexión emocional que un empleado siente hacia su trabajo y su lugar de empleo. Este involucramiento es crucial porque tiene un impacto directo en la productividad, la satisfacción en el trabajo y la lealtad hacia la organización. Los empleados altamente involucrados tienden a mostrar mayor motivación, esfuerzo y desempeño en sus tareas diarias (Bósquez, 2022).

Uno de los principales factores que influyen el involucramiento laboral es la percepción de significado en el trabajo que se realiza. Los empleados que entienden cómo su trabajo contribuye al éxito general de la empresa y sienten que su labor tiene un propósito claro, están más motivados y comprometidos. Las organizaciones pueden fomentar este sentido de significado mediante la comunicación transparente sobre los objetivos de la empresa y cómo cada rol individual ayuda a alcanzar estos objetivos.

Además, el apoyo de los superiores y colegas es esencial para el involucramiento laboral. Un ambiente de trabajo de apoyo, donde los empleados sienten que pueden acercarse a sus líderes con ideas o preocupaciones, y donde hay un sentido de camaradería entre colegas, fomenta un compromiso más profundo con el trabajo. La formación de equipos efectivos y la promoción de un liderazgo accesible y empático son prácticas clave que las organizaciones pueden adoptar para mejorar este aspecto (Díaz, 2021).

El desarrollo profesional continuo también juega un papel crucial en el involucramiento laboral. Los empleados que tienen oportunidades de aprender nuevas habilidades y avanzar en sus carreras dentro de la empresa suelen sentirse más comprometidos y menos propensos a buscar oportunidades en otro lugar. Por lo tanto, ofrecer formación y desarrollo, así como claras trayectorias de carrera, son estrategias efectivas para mantener a los empleados involucrados y motivados (Pazmay, 2020).

En base a todo lo planteado anteriormente, se puede inferir que tanto el reconocimiento como la recompensa son componentes vitales del involucramiento laboral. Celebrar los logros, tanto grandes como pequeños, y recompensar a los empleados de manera justa por su desempeño, no solo aumenta la moral, sino que también fortalece su conexión emocional con la empresa. Las recompensas pueden variar desde bonificaciones y aumentos salariales hasta reconocimientos más personales y significativos, como premios o días adicionales de descanso.

El involucramiento laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja abarca el grado del sentido de compromiso y motivación por realizar su trabajo y con la institución, el mismo está asociado al tipo de liderazgo que inspira, comunica claramente y apoya al personal, por otro lado, la cultura organizacional positiva en donde se promueve el respeto, la inclusión y el reconocimiento del desempeño de manera justa y significativa como aspectos fundamentales.

Además de las oportunidades que la institución genera para el desarrollo y crecimiento del personal mediante la capacitación, mentoría, y posibilidades de ascensos, conjuntamente con el equilibrio entre el trabajo y vida personal de los trabajadores mediante la organización de horarios flexibles, opciones de trabajo remoto y apoyo para que puedan cumplir las responsabilidades familiares, así mismo, la comunicación abierta es clave para fomentar un entorno donde el personal se sienta escuchado y valorado lo que a su vez contribuye al compromiso laboral.

4.2.8. Conflictos y estrés laboral

Los conflictos y el estrés laboral son aspectos inevitables en cualquier entorno de trabajo, y cómo se manejan puede tener un impacto significativo en la salud y productividad de los empleados, así como en el ambiente general de la oficina. Los conflictos pueden surgir por una variedad de razones, incluyendo diferencias de personalidad, competencia por recursos, o discrepancias en los valores o metas entre empleados o departamentos. Si no se gestionan adecuadamente, estos conflictos pueden escalar y contribuir a un ambiente de trabajo tóxico (Clavijo, 2023).

El estrés laboral, por otro lado, a menudo resulta de cargas de trabajo excesivas, presiones de tiempo, y la falta de apoyo o recursos adecuados. Puede ser exacerbado por conflictos no resueltos, lo que crea un ciclo vicioso de tensión o disfunción dentro del equipo. El estrés crónico no solo afecta negativamente la salud mental y física de los individuos, sino que también puede llevar a un aumento en la rotación de personal, absentismo y una disminución en la calidad del trabajo.

Para manejar efectivamente los conflictos, es fundamental adoptar un enfoque proactivo y constructivo. Esto incluye fomentar una cultura de comunicación abierta donde los empleados se sientan seguros expresando sus opiniones y preocupaciones sin temor a represalias. Las técnicas de resolución de conflictos, como la mediación y la negociación, pueden ser muy útiles para abordar y resolver disputas de manera efectiva. Capacitar a los

líderes y a los empleados en estas técnicas puede equiparlos con las herramientas necesarias para manejar las discrepancias antes de que se conviertan en problemas mayores (Rodelo, 2023).

En cuanto al manejo del estrés laboral, es crucial que las organizaciones implementen estrategias para reducir y gestionar la carga de trabajo de los empleados. Esto puede incluir todo desde asegurarse de que las cargas de trabajo sean equitativas y manejables, hasta ofrecer programas de bienestar que promuevan la salud física y mental, como clases de ejercicio, asesoramiento psicológico o actividades de relajación. Además, promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal mediante políticas flexibles de horarios o teletrabajo puede ayudar significativamente a reducir los niveles de estrés (Martínez, 2021).

Finalmente, es imperativo destacar la evaluación regular del ambiente laboral para identificar y abordar las fuentes de conflictos y estrés es esencial. Encuestas de satisfacción laboral, reuniones de retroalimentación y sesiones de grupo pueden proporcionar a la administración la información necesaria para realizar ajustes proactivos en las políticas y prácticas de la empresa. Lo cual no solo ayuda a prevenir el estrés y los conflictos, sino que también contribuye a crear un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

Los conflictos y estrés laboral dentro de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja se pueden dar comúnmente y tienen un impacto significativo en la salud, la moral y la productividad del personal, por ello es imperativo que se conozca las causas y consecuencias de estos problemas para aplicar estrategias que permitan mantener un ambiente de trabajo saludable y eficiente.

La institución al promover una comunicación abierta y transparente permite que se puedan expresar las necesidades o problemas oportunamente buscando soluciones pertinentes sin que afecten al entorno de trabajo, además la planificación de actividades ayuda a que el personal pueda organizarse en base al tiempo y recursos que dispone para el cumplimiento de las mismas, previniendo cualquier falencia que se presente.

La retroalimentación o evaluación que se genera mediante las reuniones de coordinadores de departamentos y servicio conjuntamente con el departamento de Talento humano, administrativos y presidente de la institución es imperativo para conocer el estado del entorno de trabajo, además de las necesidades o problemas existentes, para con ello proceder adecuadamente priorizando el bienestar del personal.

4.2.9. Rendimiento y productividad laboral

El rendimiento y la productividad laboral son indicadores clave del éxito de una organización. Tales términos, aunque a menudo usados de manera intercambiable, tienen matices distintos: el rendimiento se refiere a la eficacia con la que un empleado cumple sus tareas específicas, mientras que la productividad mide la eficiencia en la producción de los resultados deseados, generalmente en relación con el tiempo y los recursos utilizados. Ambos son esenciales para la salud y competitividad de cualquier empresa y están influenciados por una variedad de factores internos y externos (Mazón, 2021).

Uno de los factores más significativos que afectan tanto el rendimiento como la productividad es la motivación del empleado. Los empleados motivados tienden a mostrar mayor dedicación y entusiasmo hacia sus tareas, lo que naturalmente lleva a un mejor rendimiento y a una mayor eficiencia. Las organizaciones pueden fomentar la motivación a través de reconocimientos, oportunidades de desarrollo profesional y una comunicación efectiva que ayude a los empleados a ver cómo su trabajo contribuye al éxito general de la empresa.

El entorno de trabajo también juega un papel crucial en el rendimiento y la productividad. Un espacio de trabajo bien diseñado que considere factores como la ergonomía, la iluminación adecuada y la reducción de ruidos puede mejorar significativamente la eficiencia de los trabajadores. Además, un ambiente laboral que promueva una cultura de respeto, colaboración y apoyo entre colegas puede eliminar muchas de las barreras al rendimiento efectivo y alentar a los empleados a operar a su máximo potencial (Ruíz, 2021).

La tecnología es otro elemento central que influye en el rendimiento y la productividad laboral. Ya que la implementación de herramientas tecnológicas adecuadas puede automatizar tareas rutinarias, minimizar errores y permitir que los empleados se concentren en aspectos más estratégicos de su trabajo. Sin embargo, es crucial que la tecnología se implemente de manera que complemente las habilidades de los empleados y mejore sus capacidades en lugar de crear dependencias o complicaciones adicionales (Oré, 2022).

La capacitación y el desarrollo continuo también son fundamentales. Invertir en la formación de los empleados no solo mejora sus habilidades actuales, sino que también los prepara para adaptarse a cambios futuros y enfrentar nuevos desafíos. Un programa de desarrollo bien estructurado puede aumentar la adaptabilidad de la fuerza laboral y su capacidad para innovar, lo que directamente influye en la productividad general.

El rendimiento y productividad laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja son aspectos fundamentales para el éxito de la institución, pues ambos elementos están interrelacionados y pueden ser influenciados por múltiples factores dentro del entorno laboral, es por ello que si el ambiente de trabajo es positivo, seguro y bien organizado puede aumentar significativamente en el rendimiento y productividad.

Además, el mantener motivados al personal mediante el reconocimiento de su esfuerzo, aumento salarial, beneficios laborales o con elementos que aumenten su satisfacción laboral también le permitirán comprometerse con la institución, asimismo la capacitación y oportunidades de desarrollo profesional que mejoran las habilidades y competencias del personal se reflejarán en el rendimiento dentro sus actividades laborales.

Se debe considerar que, con la automatización de ciertas tareas, el acceso a la tecnología adecuada y herramientas eficientes permiten que el personal desarrolle de mejor manera sus actividades y a su vez tiene un impacto en la productividad al simplificar y acelerar los procesos del trabajo.

4.2.10. Supervisión

La supervisión es un componente esencial en la gestión de cualquier organización, proporcionando dirección, apoyo y control para asegurar que los objetivos y estándares de la empresa se cumplan de manera efectiva. El rol del supervisor es multifacético e incluye no solo la supervisión de las tareas y el rendimiento de los empleados, sino también su desarrollo y motivación. La eficacia de la supervisión puede tener un impacto significativo en la productividad, la moral y el clima laboral en general (Alvarado, 2021).

Un supervisor efectivo actúa como un enlace entre la gerencia y los empleados. Está equipado con las habilidades necesarias para comunicar claramente las expectativas y las metas de la empresa a su equipo. Dicha comunicación incluye ofrecer retroalimentación constructiva, establecer objetivos claros y proporcionar la información necesaria para que los empleados entiendan su rol dentro de la organización. La capacidad de un supervisor para comunicarse de manera efectiva es crucial para mantener a los empleados alineados y enfocados en sus tareas.

Asimismo, la supervisión efectiva implica un alto grado de liderazgo y habilidades interpersonales. Los supervisores deben ser capaces de motivar a su equipo, fomentando un ambiente de trabajo que sea tanto productivo como positivo. Lo cual requiere habilidades de liderazgo que inspiren confianza y respeto, permitiendo a los supervisores influir positivamente

en sus equipos. También deben ser capaces de manejar conflictos de manera eficiente y justa, resolviendo disputas y manteniendo la armonía dentro del grupo (Tamayo, 2022).

La supervisión también juega un papel crucial en el desarrollo profesional de los empleados. Un buen supervisor identifica las necesidades de capacitación y desarrollo de sus subordinados y trabaja para asegurar que reciban la formación necesaria para mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras. Este aspecto de la supervisión no solo beneficia a los empleados a nivel individual, sino que también aumenta la capacidad general del equipo y de la organización (Yslado, 2021).

Cabe destacar que la supervisión eficaz requiere un enfoque proactivo en la evaluación del rendimiento. Los supervisores deben establecer métricas claras y objetivas para evaluar el desempeño de sus empleados regularmente. Esto permite a los supervisores reconocer logros, identificar áreas de mejora y, si es necesario, tomar acciones correctivas. Una evaluación de rendimiento bien implementada ayuda a los empleados a entender cómo su trabajo contribuye al éxito de la empresa y qué pueden hacer para mejorar su rendimiento.

La supervisión dentro de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es un proceso fundamental que involucra la guía, el apoyo y el monitoreo del desempeño del personal para asegurar que las tareas y responsabilidades se realicen de manera eficiente y efectiva, es por ello que los coordinadores de cada departamento y servicio juegan un papel crucial pues además de realizar la evaluación del personal son ellos también quienes se encargan de motivar a su equipo de trabajo, pues de igual manera el rendimiento que reflejen será a su vez evaluado por los administrativos de la institución.

Además, es esencial que la supervisión sea consiente, que permita reflejar todas las necesidades, falencias y problemas que se deban atender pues con ello también se prioriza la capacitación y formación continua del personal, asegurando con ello la satisfacción laboral y la motivación que influye en el ambiente laboral.

4.2.11. Comunicación laboral

La comunicación laboral es un pilar fundamental en cualquier organización, crucial para el funcionamiento eficiente y la cohesión de los equipos. Una comunicación clara y efectiva en el lugar de trabajo facilita la transmisión de información, la toma de decisiones y la resolución de conflictos, todo lo cual es esencial para alcanzar los objetivos organizacionales.

La habilidad de comunicar eficazmente afecta todos los niveles de la empresa, desde la gerencia hasta el personal operativo (Mazón, 2021).

En el corazón de una comunicación laboral efectiva se encuentra la claridad y la precisión en el intercambio de información. Los empleados deben comprender claramente sus roles y responsabilidades, así como las expectativas que la organización tiene hacia ellos. Lo cual incluye comunicación sobre metas a corto y largo plazo, procedimientos de trabajo y políticas de la empresa. Cuando los mensajes son claros y directos, se reduce la probabilidad de malentendidos y errores, mejorando la eficiencia general del trabajo.

Conjuntamente, la comunicación abierta y bidireccional entre empleados y gerentes es esencial para un ambiente laboral saludable. Esto significa que no solo la gerencia debe comunicar sus expectativas y feedback a los empleados, sino que también debe estar abierta a recibir ideas, preocupaciones y sugerencias de estos. Tal apertura fomenta un ambiente de confianza y respeto mutuo, donde los empleados se sienten valorados y parte integral de la organización. Esta dinámica contribuye a un mayor compromiso y satisfacción en el trabajo (Heredia, 2023).

Otra dimensión importante de la comunicación laboral es la frecuencia. La comunicación regular ya sea a través de reuniones, correos electrónicos, boletines o sistemas de gestión interna asegura que todos los miembros del equipo estén al tanto de las actualizaciones importantes y los cambios en la empresa. Esto es especialmente crucial en entornos dinámicos donde las decisiones rápidas y la adaptabilidad son necesarias. La falta de comunicación frecuente puede llevar a la desinformación y a la desvinculación de los empleados (Clavijo, 2023).

La adaptabilidad y la personalización también juegan un papel crítico en la comunicación laboral efectiva. Reconocer y adaptarse a las diferentes necesidades comunicativas de los empleados según sus roles, ubicaciones y hasta preferencias personales puede mejorar enormemente la calidad y la efectividad de la comunicación. Por ejemplo, mientras que algunos empleados pueden preferir la inmediatez de las comunicaciones digitales, otros pueden beneficiarse de interacciones cara a cara más detalladas.

La comunicación laboral dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es un factor esencial para el correcto funcionamiento pues implica el intercambio de información, ideas y sentimientos entre todos los miembros de la institución, además es fundamental para coordinar actividades, resolver problemas y tomar decisiones de manera

informada, además el manejar canales específicos que abarca a toda la estructura organizacional permite que la comunicación sea abierta, clara y transparente.

Cabe señalar que dentro de la comunicación laboral se debe tomar en cuenta las necesidades comunicacionales de cada trabajador, pues se debe considerar el medio o canal más accesible y adecuado considerando la relevancia de la información a transmitir, así mismo la retroalimentación que se genere de manera bidireccional ayuda a que no se limite las ideas u opiniones generando así espacios seguros de comunicación.

4.2.12. Estado del arte

El clima laboral en organizaciones humanitarias a nivel global es un tema de creciente interés, dado el impacto que puede tener en la efectividad de las operaciones y en la salud mental de los trabajadores. Strohmeier (2014), en su obra *Humanitarian Work Psychology and the Global Development Agenda*, examina cómo el clima laboral en organizaciones humanitarias influye directamente en la satisfacción y el desempeño de los empleados. Strohmeier destaca que, en contextos humanitarios, donde el trabajo es emocionalmente demandante y a menudo peligroso, un clima laboral positivo es crucial para mantener la motivación y la productividad del personal. Además, argumenta que un clima laboral adecuado puede reducir la alta rotación de personal, un desafío común en el sector humanitario.

Feather (2017), en su investigación sobre el bienestar en organizaciones no gubernamentales (ONGs), señala que el clima laboral en estas organizaciones es determinante para la retención de empleados y la calidad del trabajo humanitario. Feather subraya la importancia de factores como el liderazgo ético, la comunicación efectiva y el apoyo emocional, los cuales contribuyen a crear un entorno de trabajo positivo que facilita el logro de los objetivos humanitarios.

A nivel regional, López y Martínez (2016) realizaron un estudio sobre el clima laboral en organizaciones humanitarias en América Latina, enfocándose en ONGs que operan en contextos de crisis prolongada, como la violencia y la pobreza extrema. Los autores encontraron que, en muchas organizaciones humanitarias de la región, el clima laboral está marcado por la incertidumbre y el estrés debido a la naturaleza inestable de las crisis que atienden. Sin embargo, aquellas organizaciones que implementan estrategias de bienestar y apoyo psicosocial para sus empleados tienden a tener un clima laboral más saludable, lo que se refleja en una mayor eficacia en la intervención humanitaria y en una menor rotación de personal.

García y Torres (2018) estudiaron específicamente el clima laboral en organizaciones humanitarias que trabajan con migrantes y refugiados en Centroamérica. Su investigación muestra que el clima laboral en estas organizaciones es crítico para enfrentar los desafíos que presenta la atención a poblaciones vulnerables. García y Torres encontraron que un clima laboral positivo, caracterizado por la cooperación y el apoyo mutuo entre los empleados, permite a las organizaciones ofrecer un mejor servicio y reducir el estrés asociado al trabajo en entornos de alta presión.

En el contexto ecuatoriano, Ramírez (2019) investigó el clima laboral en ONGs locales que operan en áreas rurales afectadas por desastres naturales. Su estudio destaca que, en Ecuador, las ONGs que atienden a comunidades en situaciones de emergencia enfrentan desafíos únicos en términos de clima laboral. Ramírez encontró que la proximidad cultural y la comunicación abierta entre los trabajadores y las comunidades a las que sirven son factores clave que contribuyen a un clima laboral positivo, lo cual es esencial para la eficacia de las intervenciones en contextos de crisis.

Cordero (2020), en su estudio sobre el clima laboral en organizaciones humanitarias pequeñas en Ecuador, identificó que la estructura organizativa y el estilo de liderazgo tienen un impacto significativo en el clima laboral. Cordero señala que, en organizaciones con una estructura más horizontal y un liderazgo participativo, el clima laboral tiende a ser más positivo, lo que fomenta la creatividad y la resiliencia entre los trabajadores, elementos cruciales en el trabajo humanitario.

El clima laboral en organizaciones humanitarias es un factor determinante para la efectividad y la sostenibilidad de las operaciones en contextos de alta presión y riesgo. Los estudios como los de Strohmeier y Feather resaltan la importancia de un entorno de trabajo positivo para mantener la motivación, la productividad y la retención del personal. En América Latina y Centroamérica, investigaciones de López y Martínez y García y Torres muestran que, a pesar de los desafíos inherentes a las crisis prolongadas y el trabajo con poblaciones vulnerables, un clima laboral saludable facilita una intervención humanitaria más eficaz y reduce el estrés asociado al trabajo. En el contexto ecuatoriano, los estudios de Ramírez y Cordero destacan que factores como la proximidad cultural, la comunicación abierta, y un liderazgo participativo son esenciales para promover un ambiente de trabajo positivo, lo que a su vez mejora la eficacia de las intervenciones y la resiliencia de los trabajadores. En conjunto, estos hallazgos subrayan que un clima laboral positivo no solo

mejora el bienestar de los empleados, sino que también potencia la calidad de las operaciones humanitarias.

Teniendo en cuenta las investigaciones previas es importante el clima laboral en las organizaciones que brindan ayuda humanitaria, en el caso de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, su objetivo principal es el aliviar el sufrimiento humano pero a su vez debe consolidar un buen clima laboral para que su personal tanto rentado como voluntario pueda cumplir con sus actividades administrativas y operativas de manera efectiva y eficaz, la misma se ve reflejada en los servicios que se presentan a la comunidad.

4.3. Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

4.3.1. Reseña histórica de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

La Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es una institución imparcial, neutral e independiente de carácter privado, parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja, se estableció legalmente en la provincia de Loja en el año 1930, se alinea a los principios fundamentales de humanidad, imparcialidad, neutralidad, unidad, voluntariado, universalidad e independencia; así mismo el voluntariado es el eje primordial de las actividades operativas misionales que se realizan en territorio.

Nace con el objetivo de aliviar el sufrimiento humano, encaminado a la atención de las personas en condición de vulnerabilidad mediante la atención prehospitalaria y ambulancias, a través de su historia y en concordancia a las necesidades de la población lojana ha implementado sus servicios de laboratorio clínico, banco de sangre, banco ortopédico y capacitación, cuenta con 16 junta cantonales, trabaja de manera conjunta con otras instituciones al ser un organismo auxiliar de los poderes del estado al brindar la protección y asistencia humanitaria.

Maneja cuatro programas misionales que se centran en el trabajo con las comunidades, se encuentra entre ellos el programa de Gestión de Riesgos y Atención en Emergencias Desastres (GRED) la cual realiza trabajos en territorio con el fin de reducir los riesgos para desastres, analizando los riesgos para prevenir y preparar a la población de los desastres naturales teniendo en cuenta las características de cada zona; el programa de Salud y Desarrollo Comunitario se encamina en trabajar con la población con el fin de construir comunidades sana, seguras y saludables mediante la prevención y promoción de la salud, así mismo cuenta con líneas de acción guiadas a tratar el tema de VIH/SIDA, la salud en emergencia que se activa en

casos de las poblaciones desprotegidas y vulnerables y la salud mental y apoyo psicosocial mediante una serie de intervenciones estructuradas para las personas y comunidades.

El programa de Juventud que trabaja activamente para enfrentar los nuevos retos globales entre ellos el cuidado ambiental fomentando acciones pertinentes, consientes y responsables, la innovación social que permite atender los problemas sociales mediante las iniciativas que surgen desde Cruz Roja Ecuatoriana, además de la vinculación con la comunidad que prima para que las comunidades puedan desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan fortalecer sus entornos, todo ello en concordancia con una cultura de paz en el marco de respeto y sin violencia; el programa de Principios y Valores Fundamentales se encarga de la difusión de la doctrina institucional y derecho internacional humanitario, de igual forma trabaja en la movilidad humana, protección, género e inclusión teniendo en cuenta que en la provincia de Loja es conocida como lugar de tránsito para la movilidad humana es por ello que despliega su accionar en apoyo con otras instituciones públicas y privadas.

Actualmente tiene 94 años, cuenta con un estimado de 400 voluntarios y 36 personas que conforman el área administrativa y de servicios en la ciudad de Loja, dirigido por un directorio provincial que se prevé cumpla funciones hasta 2025, su propósito se encamina en la Estrategia 2030 de la IFCR y el Plan Estratégico 2021 – 2025.

Por lo tanto, el realizar una investigación sobre las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja desde la perspectiva de Trabajo Social conlleva relevancia al ofrecer una comprensión profunda de cómo las interacciones entre el personal afecta en el clima laboral de trabajo teniendo en cuenta que es una institución humanitaria, los resultados de la presente investigación pueden guiar al desarrollo de estrategias y políticas que fomenten un ambiente de trabajo adecuado, que mejoren la satisfacción y rendimiento del personal, con el fin de fortalecer la capacidad de la institución para que pueda cumplir su misión humanitaria con calidad, eficiencia y eficacia.

4.4. Trabajo Social

4.4.1. Trabajo social en el ámbito laboral

El Trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas (International Federation of Social Works [IFSW], 2024).

El Trabajo social es una disciplina profesional y académica que se enfoca en ayudar a individuos, familias, grupos y comunidades a mejorar su bienestar social, económico y emocional mediante el empleo de diversos métodos y técnicas para abordar los problemas sociales, promoviendo el cambio social y empoderando a las personas con el fin de que alcancen su máximo potencial.

El Trabajo Social en el ámbito laboral o empresarial realiza su intervención desde el Departamento de Gestión de Talento Humano o Recursos Humanos y también forma parte de un equipo interdisciplinario, el cual se encuentra conformado por diversos profesionales de distintas disciplinas. El accionar del trabajador social con el grupo interdisciplinar está enfocado en realizar su intervención de manera íntegra ante las diversas problemáticas que pueden surgir dentro y fuera de la empresa u organización. (Guamán, 2020, pp.57-58)

El Trabajo social se basa en principios éticos fundamentales como la justicia social, el respeto a la dignidad humana, la igualdad de oportunidades y el compromiso con el cambio, de esa manera colaboran con las personas y sistemas para identificar problemas, desarrollar soluciones efectivas y promover el acceso a recursos y servicios que mejoren la calidad de vida de las personas, grupos o comunidades a las que sirve.

El Trabajo social en el ámbito laboral, particularmente dentro de una institución humanitaria como la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, juega un papel vital en el bienestar y la productividad del personal, pues se centra en abordar y mitigar problemas sociales y personales que les puedan afectar, además promueve un ambiente de trabajo saludable y sostenible, la resolución de conflictos y el apoyo o asistencia en los casos que lo requieran.

4.4.2. Funciones del Trabajo Social

Las funciones del Trabajo social a desempeñar dentro de lo laboral es dar la apertura necesaria al trabajador para que se acople a su trabajo, de igual forma debe realizar la ficha social del trabajador para elaborar el historial social que implica el estudio y diagnóstico de la situación laboral y social, también debe ser mediador entre la empresa u organización y el trabajador, así mismo debe realizar un plan de trabajo conjuntamente con el trabajador en el cual se contemple la formación, aspiraciones, posibilidades de ascenso, etc. (Méndez et al, 2012). Lo que permitirá que el trabajador se sienta motivado y pueda acoplarse a la empresa de manera adecuada.

En el ámbito laboral las funciones que cumple el Trabajo social se centran en promover el bienestar emocional, social y laboral de los trabajadores, así mismo aborda las necesidades individuales y grupales para mejorar la calidad de vida en el trabajo, esto constituye a su vez en la efectividad de la mediación y resolución de conflictos, la prevención de riesgos laborales, el asesoramiento y orientación al personal teniendo en cuenta las políticas laborales vigentes, reflejándose en la calidad del clima laboral.

4.4.3. Rol del Trabajo Social

El Trabajo social cumple un rol muy importante dentro del ámbito laboral pues según Guamán (2020):

El trabajo social en el ámbito laboral cumple un rol sustancial dentro del mundo empresarial, dado que su intervención profesional está enfocada a contribuir al alcance de los objetivos en beneficio de los colaboradores y la empresa, mediante la aplicación de métodos y técnicas propias de la profesión. (p.1)

El Trabajo social cumple un rol crucial en el ámbito laboral pues mediante su intervención se busca cumplir las expectativas de la organización, las necesidades de los trabajadores a través de la aplicación de sus habilidades y conocimientos, con ello se pretende que el profesional en esta área pueda trabajar en un equipo multidisciplinar para alcanzar las metas de la organización teniendo en cuenta la satisfacción global de los trabajadores como del empleador.

4.4.4. Trabajo social en Recursos Humanos

UNIR (2022) refiere que el rol del trabajo social en una empresa se enmarca dentro de los Recursos Humanos. Su misión se orienta a mejorar la calidad de la vida laboral, el compromiso y la retención de talento.

Dentro del departamento de Recursos Humanos el Trabajo social se centra en la aplicación de principios y técnicas propias de la profesión para mejorar el bienestar y la satisfacción de los trabajadores de la organización, además desempeñan un papel fundamental en el diseño, implementación y evaluación de programas, políticas que promuevan un ambiente laboral saludables, productivo e inclusivo.

4.4.5. Estado del arte

El trabajo social dentro de las organizaciones humanitarias se centra en la promoción del bienestar de los empleados y en la gestión de situaciones complejas que surgen en contextos

de crisis. Este campo abarca una serie de prácticas y estrategias diseñadas para apoyar tanto a los trabajadores como a las comunidades a las que sirven.

El trabajo social en organizaciones humanitarias es fundamental para enfrentar desafíos globales que afectan tanto a los empleados como a las comunidades atendidas. Healy (2008), en su libro *International Social Work: Professional Action in an Interdependent World*, argumenta que el trabajo social en un contexto humanitario no solo se centra en la atención directa a las personas afectadas por crisis, sino también en el bienestar de los trabajadores humanitarios. Asimismo, resalta la importancia de aplicar enfoques integrales y globales en el trabajo social para abordar las complejidades del entorno humanitario, donde el apoyo psicosocial a los trabajadores es crucial para la sostenibilidad y la eficacia de las intervenciones.

Dominelli (2014) también enfatiza la importancia del Trabajo social laboral a nivel global, especialmente en situaciones de desastres naturales y crisis humanitarias. En su obra *Green Social Work: From Environmental Crises to Environmental Justice*, Dominelli subraya que los trabajadores sociales deben estar preparados para manejar el impacto emocional de trabajar en contextos extremos, y que las organizaciones humanitarias tienen la responsabilidad de proporcionar estructuras de apoyo adecuadas. La autora sostiene que un enfoque global en el trabajo social laboral permite el desarrollo de estrategias que no solo benefician a los empleados, sino que también mejoran la respuesta humanitaria en su conjunto.

En América Latina, el Trabajo social laboral en organizaciones humanitarias ha sido crucial para enfrentar las crisis regionales, como desastres naturales y conflictos sociopolíticos. Gómez y Ramírez (2015), en su estudio sobre el trabajo social en organizaciones no gubernamentales (ONGs) en Centroamérica, identifican que el trabajo social laboral ha sido un componente clave en la retención de personal y en la reducción del burnout en contextos de crisis. Los autores destacan que, en la región, donde los trabajadores a menudo enfrentan condiciones laborales precarias y alta exposición a situaciones traumáticas, las intervenciones de trabajo social laboral son esenciales para mantener un equipo saludable y comprometido.

En un análisis sectorial, Fernández (2016) estudió el trabajo social laboral en organizaciones humanitarias enfocadas en la atención a refugiados en Sudamérica. Fernández encontró que la creación de redes de apoyo entre los trabajadores y la implementación de programas de bienestar emocional son estrategias efectivas para mejorar el clima laboral y la satisfacción en el trabajo. Además, señala que la capacitación en manejo de estrés y resiliencia

es fundamental para preparar a los trabajadores sociales para enfrentar los desafíos del trabajo en entornos humanitarios de alta presión.

A nivel micro, en el contexto de organizaciones humanitarias en Ecuador, Maldonado (2019) exploró el papel del trabajo social laboral en ONGs que trabajan con víctimas de desastres naturales. Su estudio revela que el apoyo psicosocial proporcionado por los trabajadores sociales no solo es vital para la recuperación de las comunidades afectadas, sino también para la salud mental y emocional de los trabajadores. Maldonado concluye que las intervenciones de Trabajo social en el ámbito laboral, como la asesoría psicológica y la formación en autocuidado, son esenciales para prevenir el agotamiento y mantener un clima laboral positivo en entornos humanitarios.

López y García (2020) también analizaron el impacto del trabajo social laboral en una ONG ecuatoriana que brinda apoyo a comunidades rurales afectadas por la pobreza extrema. Encontraron que el trabajo social laboral es clave para asegurar que los empleados mantengan un alto nivel de compromiso y bienestar, a pesar de las condiciones adversas en las que operan. Los autores recomiendan que las ONGs implementen programas de bienestar laboral que incluyan tanto apoyo psicológico como actividades de desarrollo profesional para fortalecer la resiliencia de los trabajadores.

El trabajo social en organizaciones humanitarias juega un papel crucial en la promoción del bienestar de los empleados y en la gestión de situaciones complejas en contextos de crisis. Las investigaciones como las de Healy y Dominelli destacan que el enfoque integral en el trabajo social laboral no solo apoya a las personas afectadas por crisis, sino que también es esencial para el bienestar de los trabajadores humanitarios, lo que a su vez mejora la eficacia de las intervenciones. En América Latina, el trabajo social en el ámbito laboral es fundamental para enfrentar desafíos específicos como desastres naturales y conflictos sociopolíticos, con estudios de Gómez y Ramírez que subrayan su impacto en la retención del personal y la reducción del burnout. En el contexto ecuatoriano, investigaciones de Maldonado y López y García evidencian que las intervenciones psicosociales y el apoyo emocional son claves para mantener un clima laboral positivo y la resiliencia de los trabajadores en entornos de alta presión. En conjunto, estos hallazgos resaltan que el trabajo social en el ámbito laboral es indispensable para asegurar tanto la salud mental de los empleados como la efectividad y sostenibilidad de las operaciones humanitarias.

El Trabajo social dentro de las organizaciones que brindan ayuda humanitaria conforma un pilar fundamental, ya que abarca un amplio accionar tanto con los trabajadores y la comunidad, por ello, en Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja la presencia de un profesional en trabajo social le permitiría generar una planificación guiada a las necesidades y bienestar de los trabajadores y de la institución, priorizando las relaciones interpersonales y el clima laboral.

5. Marco legal

5.1. Constitución de la República del Ecuador

Dentro de la base legal se identificará los derechos de los trabajadores, que a través de las luchas sociales han alcanzado, desde el ser reconocidos como trabajadores hasta obtener los beneficios para lograr un bienestar dentro y fuera de su lugar de trabajo, es por ello que teniendo en cuenta el marco jurídico ecuatoriano, se menciona en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 326 señala “que el derecho al trabajo se sustenta en principios, y en su numeral 5 refiere que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (p. 162).

5.2. Código de Trabajo

Así mismo teniendo en cuenta el órgano regulador del trabajo, en el Código de Trabajo en su capítulo IV De las obligaciones del empleador en su artículo 42 Obligaciones del empleador, menciona en el numeral 12 que:

debe sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado; numeral 13 menciona tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra; numeral 36 sugiere implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador. (Código de Trabajo, 2020, p. 17)

5.3. Reglamento interno de trabajo de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Loja

De igual forma en el Reglamento interno de trabajo de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Loja en el acápite de patronos y trabajadores en su artículo 3 menciona a:

La Junta Provincial De La Cruz Roja de Loja como el empleador, el patrono o frases similares; por su parte, cuando en el presente reglamento se utilicen las frases: trabajadores, empleados o similares, se entenderá que las mismas se refieren a las personas que han sido contratadas por la Junta Provincial de la Cruz Roja de Loja, bajo relación de dependencia, sea cual fuere su sexo, ubicación jerárquica, labores ejecutadas, antigüedad, edad, etc., y que presten sus servicios lícitos y personales a favor de la institución. Por ello son trabajadores de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Loja, todas aquellas personas que prestan sus servicios lícitos y personales en la institución, en virtud de contratos y que reciban su remuneración directamente de Junta Provincial de la Cruz Roja de Loja, debiendo cumplir con sus obligaciones en la forma establecida en el contrato individual de trabajo, el Código de Trabajo, el presente Reglamento y en las instrucciones y disposiciones escritas que a futuro imparta el Patrono o cualquiera de sus representantes debidamente facultado. (Junta Provincial de la Cruz Roja de Loja, 2023, p.2)

6. Metodología

Para la presente investigación se hizo uso de diversos recursos indispensables para la realización y cumplimiento de los objetivos planteados.

6.1. Área de estudio

La Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es una organización humanitaria internacional no gubernamental, localizada en la ciudad de Loja, en la Av. Universitaria 04-26 entre Quito e Imbabura, brinda servicios a la comunidad como el Laboratorio, Banco de sangre, Banco ortopédico y Ambulancia, también a través de sus voluntarios brindan cobertura y seguridad en las diferentes actividades sociales, culturales y deportivas.

6.2. Materiales

Bibliográficos

- Libros
- Revistas
- Páginas web

Materiales de almacenamiento electrónico

- Pendrive
- Internet

- Nube de almacenamiento

Materiales de oficina

- Solicitud
- Hojas de papel bond
- Esferos
- Cuaderno de campo

Materiales técnicos e informáticos

- Laptop
- Impresora
- Extensión de luz

6.3. Población y muestra

En la presente investigación, la población objeto de estudio es el personal en condición de dependencia laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, conformado por 37 trabajadores; también forma parte de la población el presidente de la institución. En razón que la población está conformada por un número manejable de personas, se toma la totalidad del personal como muestra para la investigación.

6.4. Enfoque metodológico

Para el presente Trabajo de Integración Curricular, se utilizó un método de investigación con la finalidad de explorar y entender la problemática identificada.

Método inductivo

A través de este método se pudo guiar la investigación para comprender los comportamientos e interacciones específicas del personal y la influencia en clima laboral de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, partiendo de datos específicos para llegar a conclusiones generales desde una perspectiva del Trabajo social.

Nivel exploratorio, descriptivo no experimental

La presente investigación se llevó a cabo a un nivel exploratorio, descriptivo no experimental, pues se buscó explorar las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral en el contexto específico de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja mediante la perspectiva del Trabajo social. Además, buscó describir y caracterizar las relaciones

interpersonales y el clima laboral sin intervenir ni modificar variables proporcionando un panorama detallado.

Enfoque mixto

La investigación tiene un enfoque mixto, en donde se combinaron métodos cuantitativos y cualitativos, para comprender el clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja se aplicará la Escala de Clima Labora – SPC que permitió recopilar datos cuantitativos y también nos brindó información sobre las relaciones interpersonal, así mismo se sumó una entrevista que permitió profundizar las relaciones interpersonales del personal mediante datos cualitativos.

Tipo

- **Método cuantitativo**

Mediante el método cuantitativo se obtuvo datos objetivos, medibles y estadísticamente analizables, a través del mismo se pudo conocer sobre el tipo de clima laboral de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, analizando cinco parámetros del mismo, entre ellos la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales.

- **Método cualitativo**

El método cualitativo permitió explorar a profundidad las experiencias, percepciones y dinámicas para entender y conocer el tipo de relaciones interpersonales del personal y cómo influye en el clima laboral de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, mediante ello identificar las principales características, fortalezas y áreas de mejora bajo la percepción de Trabajo social.

Finalmente se consolidaron los métodos cuantitativo-cualitativo, en un enfoque mixto para obtener una perspectiva integral sobre las relaciones interpersonales y el clima laboral de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, pues mediante el mismo se generó una visión integral sobre la problemática y a su vez el desarrollo de intervenciones efectivas y contextualizadas.

6.5. Técnicas

Para la investigación se escogieron técnicas que permitan la recopilación de información concreta:

Encuesta

Las encuestas se realizaron a 37 trabajadores de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, mediante un cuestionario estructurado de 21 preguntas, las mismas se orientaron a conocer sobre las relaciones interpersonales.

Entrevista estructurada

Se realizó una entrevista estructurada al presidente, al coordinador de Talento Humano y a un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, con el objetivo de recopilar información concreta acerca de los mecanismos, prácticas o planes enfocados a las relaciones interpersonales y el clima laboral dentro de la institución.

Escala de Clima Laboral CL - SPC

La Escala de Clima Laboral CL- SPC es un instrumento diseñado en base a la técnica de Likert, conformado por 50 preguntas que permitieron medir la percepción del trabajador acorde a características vinculadas al clima laboral, a través de la misma se evalúa cinco áreas del clima laboral, entre ellos la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales, el consolidado del valor percibido en estas áreas definen el tipo de clima laboral dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

7. Resultados

7.1. Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas al personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Edad

Tabla 1

Edad del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Edad	Cantidad	Porcentaje
26 – 30 años	6	16%
31 – 35 años	7	19%
36 – 40 años	4	11%
41 – 45 años	5	14%
46 – 50 años	7	19%
51 – 55 años	5	14%
56 años en adelante	3	8%

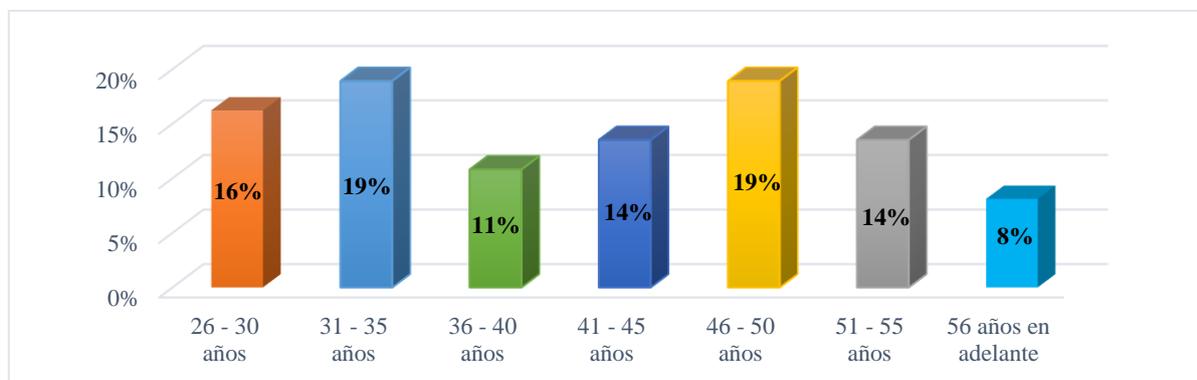
Total	37	100%
--------------	----	------

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 1

Edad del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

En cuanto a la edad entre las que oscila el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja son de 31 a 35 años y de 46 a 50 años con un 19%, de 26 a 30 años con un 16%, de 41 a 45 años y de 51 a 55 años con un 14%, de 36 a 40 años con un 11% y de 56 años en adelante con un 8% del total de la población de estudio.

Análisis cualitativo

Se evidencia que la mayoría del personal que trabaja en Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja oscila entre la edad de 31 a 35 años y de 46 a 50 años lo que genera un ambiente de trabajo dinámico y colaborativo, sin embargo, se evidencia que hay un número significativo de 26 a 30 años quienes se encuentran a la vanguardia de los cambios tecnológicos, al igual que los trabajadores de 41 a 45 años y de 51 a 55 años quienes se encuentran en ese punto medio de las edades predominantes límites, dentro de la institución se evidencia una población con diferencias generacionales, la misma brecha genera que el personal tengan diferentes enfoques al momento de desarrollar sus actividades, el uso y manejo de los canales de comunicación, y la colaboración y cohesión con los equipos de trabajo debido al sesgo generacional que existe entre el personal con más años de experiencia en comparación con el personal que recién se integra a la institución.

Género

Tabla 2

Género del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

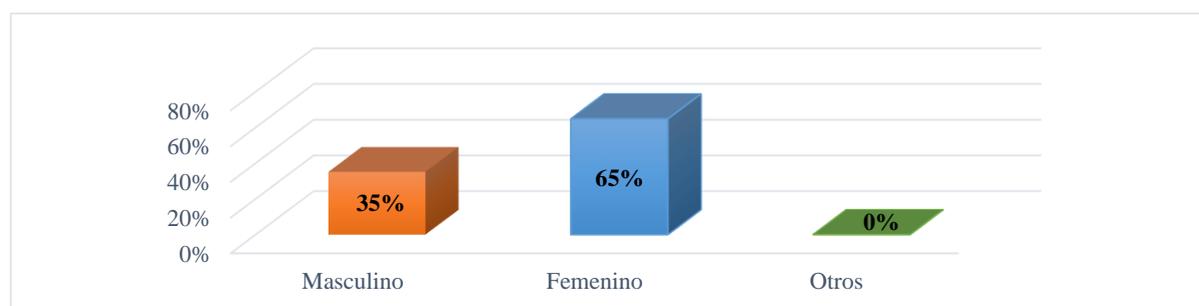
Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	13	35%
Femenino	24	65%
Otros	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 2

Género del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

Acorde a los resultados de la encuesta se refleja que el 65% del personal que trabaja en Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es de género femenino, mientras que el 35% restante es de género masculino.

Análisis cualitativo

Según los resultados de la encuesta se evidencia que el personal que trabaja en Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja se compone mayormente por trabajadores de género femenino, el mismo tiene un impacto positivo en el empoderamiento y desarrollo profesional de las mujeres, sin embargo, igualmente la participación de los trabajadores de género masculino genera un aporte significativo dentro la institución dentro de cada departamento y servicio.

¿Qué tiempo labora usted en la institución?

Tabla 3

Tiempo que labora en Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

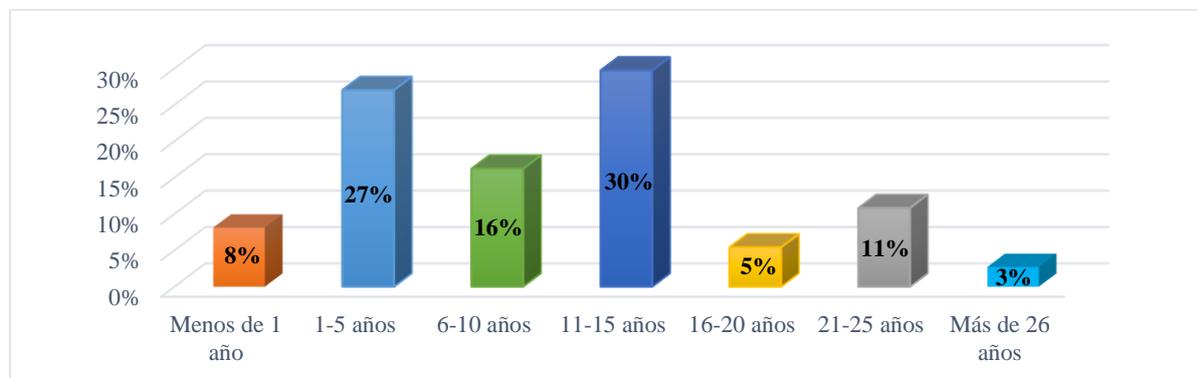
Tiempo	Cantidad	Porcentaje
Menos de 1 año	3	8%
1-5 años	10	27%
6-10 años	6	16%
11-15 años	11	30%
16-20 años	2	5%
21-25 años	4	11%
Más de 26 años	1	3%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 3

Tiempo que labora en Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

En cuanto al tiempo que labora el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, oscila en un 30% entre 11 a 15 años, 27% entre 1 a 5 años, 16% de 6 a 10 años, 11% de 21 a 25 años, 8% menos de 1 año, 5% de 16 a 20 años, y con un 3% más de 26 años.

Análisis cualitativo

Se evidencia que el mayor tiempo en el que labora el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja oscila entre 11 a 15 años esto se debe a la influencia de la percepción

de satisfacción, compromiso y oportunidades de desarrollo profesional que tienen los trabajadores, mostrando así su sentido de pertenencia, sin embargo, existe también un número considerable de personal que lleva trabajando alrededor de 1 a 5 años, para ellos, el proceso de adaptabilidad dentro de la institución ha sido satisfactoria debido al acompañamiento recibido por su equipo de trabajo, así mismo, el personal con mayor trayectoria enfrentan desafíos en tanto a la comunicación, el reconocimiento de su trabajo y remuneración.

¿En qué departamento o servicio labora dentro de la institución?

Tabla 4

Departamento o servicio donde labora dentro de la institución

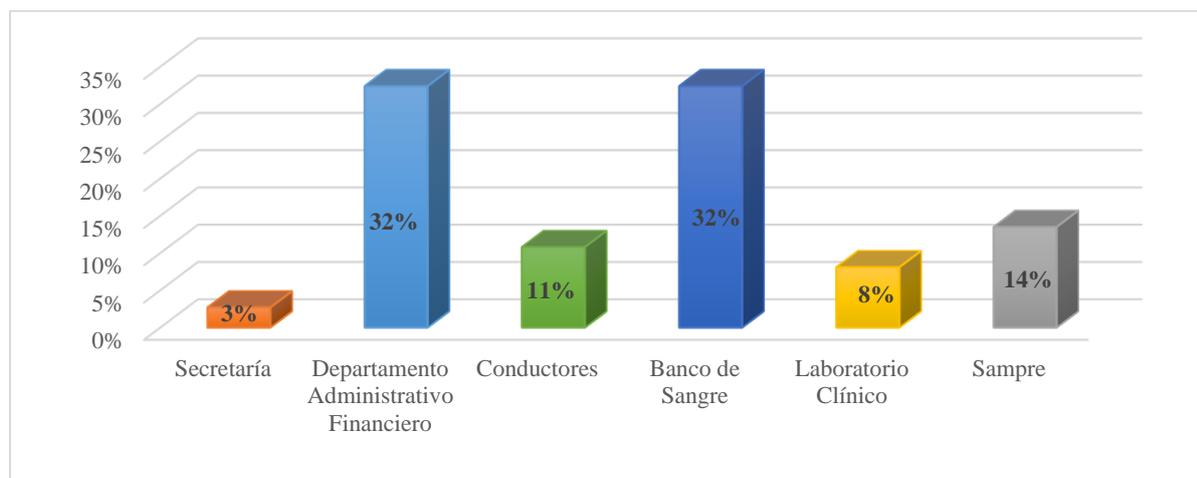
Variable	Cantidad	Porcentaje
Secretaría	1	3%
Departamento Administrativo Financiero	12	32%
Conductores	4	11%
Banco de Sangre	12	32%
Laboratorio Clínico	3	8%
Sampre	5	14%
Total	37	100 %

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 4

Departamento o servicio donde labora dentro de la institución



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

Respecto al departamento o servicio donde labora el personal dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, se distribuye de la siguiente manera un 32% se encuentra en el Departamento Administrativo Financiero al igual que en Banco de Sangre, un 14% se encuentra en Sampre, un 11% en Conductores, un 8% en Laboratorio Clínico y un 3% en Secretaría.

Análisis cualitativo

Los resultados evidencian que el departamento o servicio donde existe mayor concentración de personal dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, son en el departamento Administrativo Financiero y en Banco de Sangre, esto genera que su experiencia laboral sea colaborativa al compartir los espacios de trabajo, por otro lado, se encuentran aquellos trabajadores con roles más solitarios e individuales que enfrentan desafíos únicos, debido a su horario de trabajo y las funciones de su puesto de trabajo.

¿Cómo considera que es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

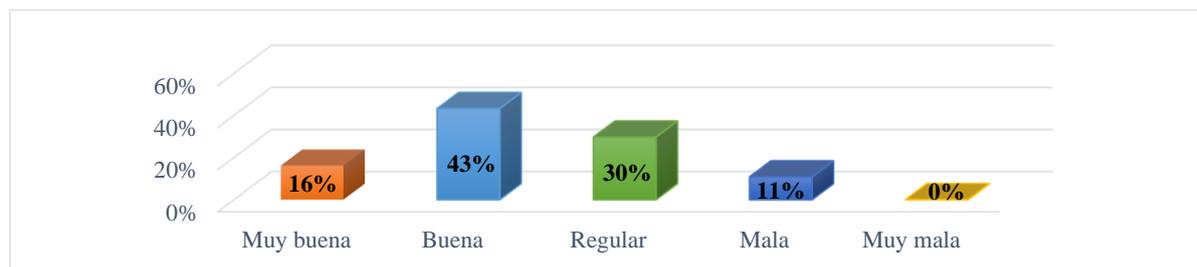
Tabla 5

Comunicación entre compañeros de trabajo

Comunicación	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	6	16%
Buena	16	43%
Regular	11	30%
Mala	4	11%
Muy mala	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 5*Comunicación entre compañeros de trabajo***Fuente:** Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja**Autora:** Karol Pugo**Interpretación cuantitativa**

Con respecto a la calidad de la comunicación entre los compañeros de trabajo, el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refiere que es buena en un 43%, regular en un 30%, muy buena en un 16%, y mala en un 11%.

Análisis cualitativo

Los resultados obtenidos demuestran que la calidad de comunicación del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja con sus compañeros de trabajo es buena debido al uso de medios digitales y electrónicos que facilitan que la información tenga mayor fluidez, además de ello, la confianza entre los trabajadores juega un papel crucial para que exista una comunicación adecuada, sin embargo, se debe considerar que muchas veces se puede ver tergiversada la información al no ser enviada correctamente generando en ocasiones malestar.

¿Siente que puede expresar sus ideas y preocupaciones libremente en su lugar de trabajo?

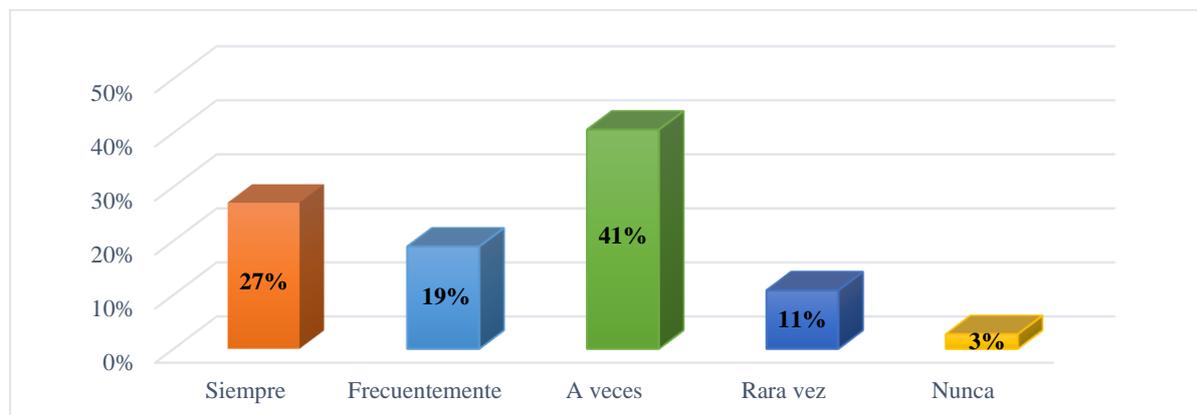
Tabla 6*Frecuencia con la que expresa sus ideas y preocupaciones en su trabajo*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	27%
Frecuentemente	7	19%
A veces	15	41%
Rara vez	4	11%
Nunca	1	3%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja**Autora:** Karol Pugo

Figura 6

Frecuencia con la que expresa sus ideas y preocupaciones en su trabajo



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

Con respecto a la frecuencia que el personal puede expresar sus ideas y preocupaciones libremente en su lugar de trabajo, refiere que lo realiza a veces en un 41%, siempre en un 27%, frecuentemente en un 19%, rara vez en un 11%, y nunca en un 3%.

Análisis cualitativo

Según los resultados de la encuesta se puede determinar que a veces el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja puede expresar sus ideas y preocupaciones, esto se debe a que prefieren evitar inconvenientes con los demás compañeros o los espacios se limitan a tratar temas netamente laborales sin dar cabida a que el personal exprese su sentir ante procesos o situaciones que afectan el correcto hacer de sus actividades, además frecuentemente solo al ser en casos puntuales sobre las responsabilidades dentro de su trabajo el personal puede acudir a los coordinadores de su departamento respectivamente, por otro lado, el personal rara vez expresa sus ideas o preocupaciones debido a que sienten que no son tomados en cuenta por sus supervisores o administrativos.

¿Es usted empático con sus compañeros cuando presenta problemas tanto personales como laborales?

Tabla 7

Empatía con sus compañeros cuando presentan problemas laborales o personales

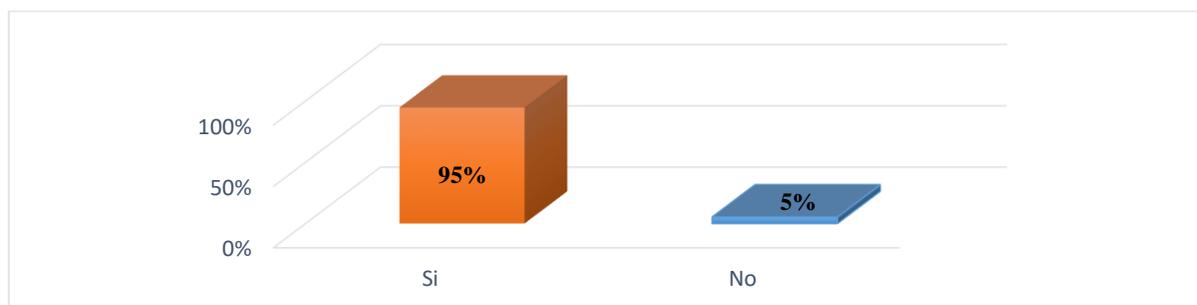
Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	35	95%
No	2	5%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 7

Empatía con sus compañeros cuando presentan problemas laborales o personales



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

En cuanto a sentir empatía con sus compañeros cuando presentan problemas laborales o personales, el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refiere en un 95% si siente empatía, y en un 5% no siente empatía.

Análisis cualitativo

Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es empático con sus compañeros de trabajo cuando presenta problemas tanto personales como laborales, pues tratan de ayudar cuando tienen oportunidad de hacerlo, teniendo en cuenta que pueden cubrir el turno correspondiente del compañero, brindar ayuda económica de ser necesario, y además entienden las situaciones que pueden estar atravesando los compañeros de manera solidaria, sin embargo, existe una pequeña

parte del personal que siente que no es empático debido a la falta de confianza y compañerismo con su equipo de trabajo, lo que ocasiona se sientan excluidos.

¿Se siente comprendido y apoyado por sus supervisores?

Tabla 8

Sus supervisores lo comprenden y apoyan

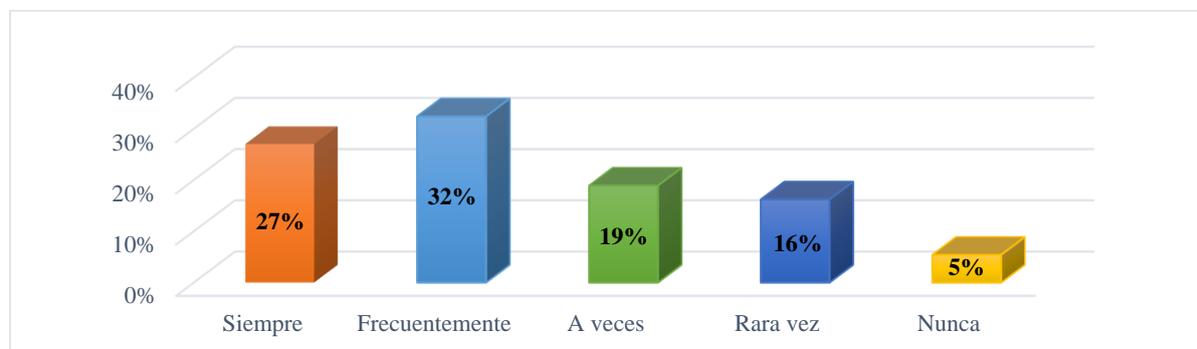
Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	27%
Frecuentemente	12	32%
A veces	7	19%
Rara vez	6	16%
Nunca	2	5%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 8

Comprensión y apoyo de sus supervisores



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

Con respecto a sentir la comprensión y apoyo de los supervisores, el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refiere que lo siente frecuentemente en un 32%, siempre en un 27%, a veces en un 19%, rara vez en un 16% y nunca en un 5%.

Análisis cualitativo

Los resultados de la encuesta evidencian que el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, se siente comprendido y apoyado por sus supervisores

frecuentemente, pues están pendientes en caso de necesitar ayuda para cumplir con sus actividades, además los supervisores dan la apertura necesaria para que los trabajadores pueden solventar sus dudas, sin embargo, el bajo compromiso de trabajar en equipo genera que no todos los departamentos y servicios, incluyendo el orden jerárquico de la institución se involucre ante las necesidades o problemas, haciendo que solo los coordinadores estén al pendiente de las necesidades del equipo de trabajo sin el soporte de los demás departamentos o servicios.

¿Cómo calificaría el nivel de confianza entre sus compañeros de trabajo?

Tabla 9

Nivel de confianza entre sus compañeros de trabajo

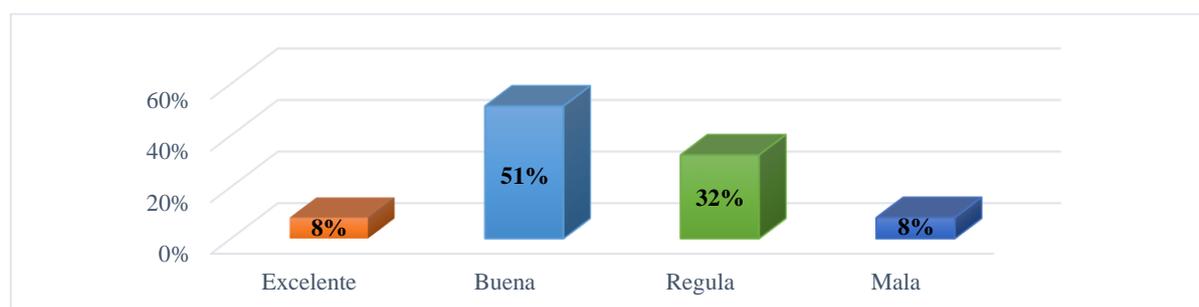
Variable	Cantidad	Porcentaje
Excelente	3	8%
Buena	19	51%
Regula	12	32%
Mala	3	8%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 9

Confianza entre compañeros de trabajo



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

En cuanto a la confianza entre sus compañeros, el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refiere como buena en 51%, regular en un 32%, y como excelente y mala en un 8%.

Análisis cualitativo

Según los resultados de la encuesta se evidencia que la confianza del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja con sus compañeros es buena debido al tiempo de trabajo compartido, el cual es significativo y ha permitido formar lazos de confraternidad en ciertos departamentos o servicios, sin embargo, en otros departamentos o servicios la confianza es regular pues debido a que existe la tergiversación de la información ha generado el sentir de desconfianza entre compañeros y a su vez ha ocasionado malestar y cierto descontento al trabajar dentro del equipo de trabajo, limitándose netamente a realizar las actividades laborales sin ningún otro interés, generando un ambiente de trabajo con dificultades en la comunicación, cooperación y el bienestar del personal.

¿Cómo considera la relación con sus compañeros de trabajo?

Tabla 10

Relación entre sus compañeros de trabajo

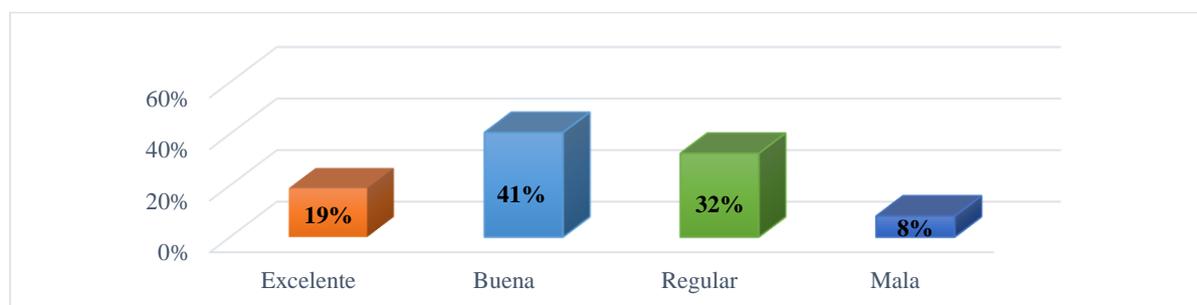
Variable	Cantidad	Porcentaje
Excelente	7	19%
Buena	15	41%
Regular	12	32%
Mala	3	8%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 10

Relación entre compañeros de trabajo



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

Con respecto a la relación que tiene el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja con sus compañeros, refieren como buena en un 41%, regular en un 32%, excelente en un 19%, y mala en un 8%.

Análisis cualitativo

Los resultados de la encuesta demuestran que la relación que mantiene el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja con sus compañeros de trabajo es buena, considerando que saben manejar de manera adecuada los conflictos internos, así mismo la comunicación y el respeto priman en sus relaciones y generan un ambiente óptimo para desarrollar sus labores, sin embargo existe inconveniente con el trato que se brindan pues al no ser igual para todos genera un descontento entre el equipo de trabajo, el mismo se da debido a que el tiempo compartido de trabajo no es el mismo y el proceso de adaptación puede ser muy lento y con dificultades al no recibir reciprocidad de trato por parte de los compañeros.

¿Ha recibido usted reconocimiento por parte de la institución por el desempeño laboral?

Tabla 11

Reconocimientos de la institución por su desempeño laboral

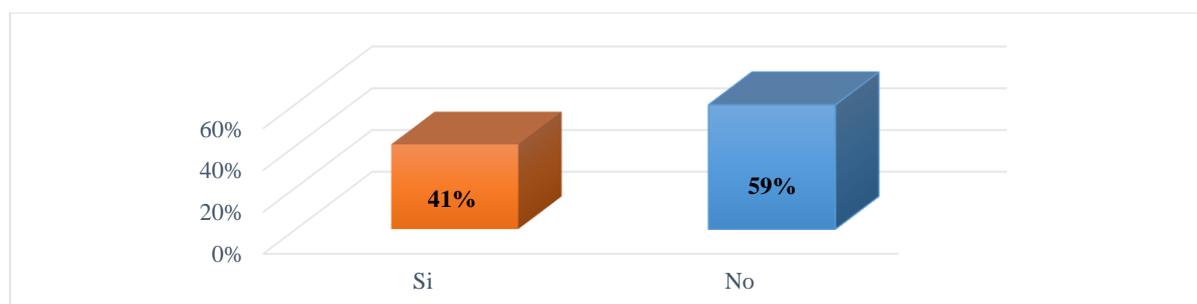
Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	15	41%
No	22	59%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 11

Reconocimientos de la institución por su desempeño laboral



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

En cuanto al personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refieren que no han recibido reconocimiento por parte de la institución en un 59%, y el 41% restante si han recibido.

Análisis cualitativo

Según los resultados de la encuesta se evidencia que en su mayoría el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, no ha recibido algún reconocimiento de la institución, esto debido a que no se ha tomado en cuenta el esfuerzo y dedicación de los trabajadores durante sus años de servicio o rendimiento laboral, además recientemente se ha implementado este mecanismo de reconocimiento mediante los eventos públicos de la institución para con ello generar motivación al personal, por ello no todos han podido acceder, ya que es un proceso nuevo que se está desarrollando, aun así anteriormente simplemente se lo ha realizado de manera verbal o interna entre los departamentos de la institución considerando los elementos básicos acorde a su tiempo de servicio o compromiso con la institución.

¿Se siente motivado para realizar su trabajo diario?

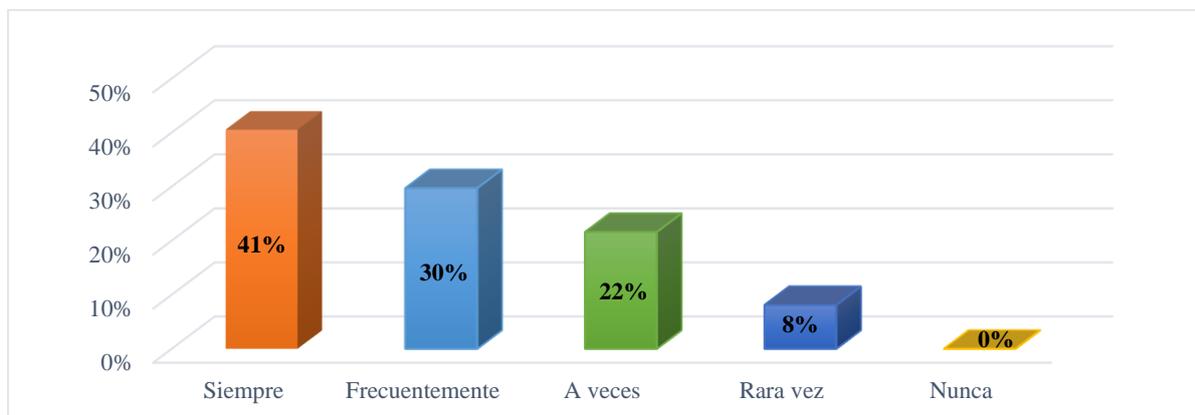
Tabla 12

Motivación para realizar su trabajo

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	15	41%
Frecuentemente	11	30%
A veces	8	22%
Rara vez	3	8%
Nunca	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 12*Motivación para realizar su trabajo***Fuente:** Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja**Autora:** Karol Pugo**Interpretación cuantitativa**

En cuanto a la motivación del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja para realizar su trabajo, refieren que siempre en un 41%, frecuentemente 30%, a veces 22%, y rara vez en un 8%.

Análisis cualitativo

De acuerdo con los resultados de la encuesta el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, siempre se siente motivado para realizar su trabajo diario, debido a que le gusta hacer las actividades que están bajo su responsabilidad, tienen compromiso con la institución y se sienten apoyados por sus compañeros, lo que les permite estar satisfechos al obtener los resultados esperados en su trabajo, además de ello al ser un institución de ayuda humanitaria el personal también se encuentra motivado por su sentir altruista, sin embargo, hay quienes a pesar de que no se sienten motivados por la falta de coordinación o comunicación entre sus compañeros y superiores cumplen con sus obligaciones.

¿Está usted satisfecho/a con las oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la institución?

Tabla 13

Oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento en su institución

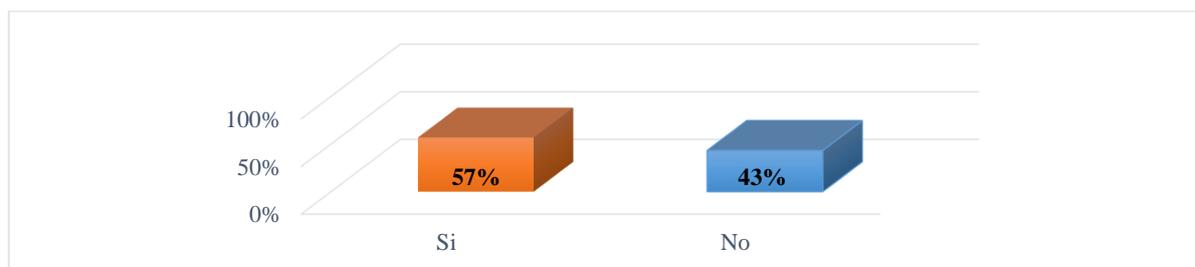
Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	21	57%
No	16	43%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 13

Oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento en su institución



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

Con respecto a la satisfacción del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja con las oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la institución, refieren en un 57% si, y en un 43% no.

Análisis cualitativo

Los resultados de la encuesta evidencian que la mayoría del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, está satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la institución, ya que les ha permitido salir de su zona de confort y afianzas nuevas habilidades y conocimiento, aun así, consideran que no cuentan con el total apoyo de las autoridades de la institución para aprovechar estas oportunidades y muchas veces se desconoce del proceso pertinente para participar de ello, así mismo, no todos pueden ser parte del proceso de ascensos o beneficios en las remuneraciones.

¿Tiene algún conocimiento sobre las relaciones interpersonales?

Tabla 14

Conoce sobre las relaciones interpersonales

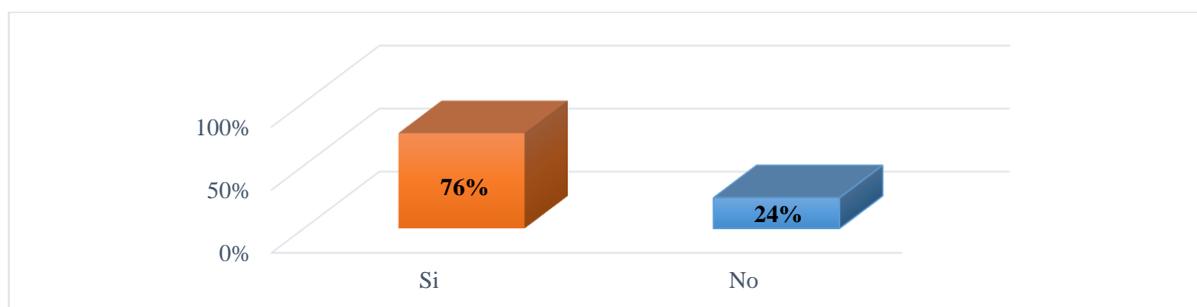
Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	28	76%
No	9	24%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 14

Conoce sobre las relaciones interpersonales



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

Con respecto al conocimiento sobre las relaciones interpersonales por parte del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, refieren que si en un 76%, y no en un 24%.

Análisis cualitativo

De acuerdo a los resultados de la encuesta el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, tiene conocimiento básico sobre las relaciones interpersonales, la misma ha sido adquirida por parte de su formación profesional, de manera particular y por el interés propio de auto educarse cada uno de los trabajadores, sin embargo, en la institución también se han desarrollado capacitaciones sobre este tema, pues dentro de la institución cuentan con el programa operativo de Salud y Desarrollo Comunitario que está conformado mayormente por voluntarios profesionales en psicología clínica, quienes generan los talleres y capacitaciones respectivamente, pero no todo el personal ha podido asistir debido a la falta de coordinación, comunicación y accesibilidad del desarrollo de las capacitaciones.

¿Ha tenido algún conflicto con sus compañeros de trabajo?

Tabla 15

Ha tenido conflictos con sus compañeros de trabajo

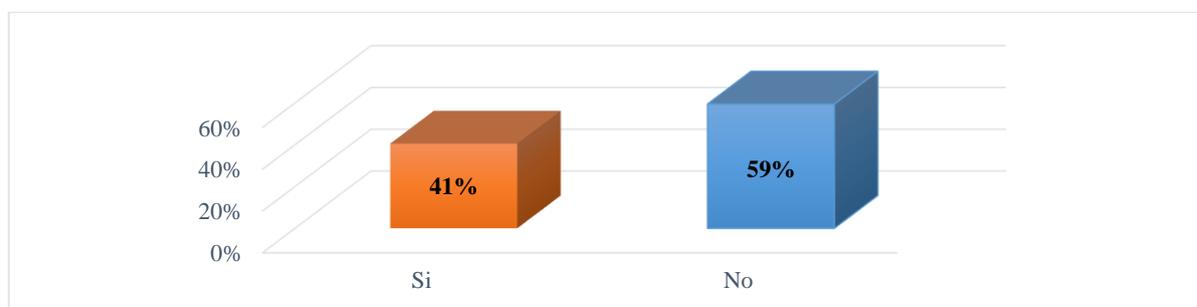
Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	15	41%
No	22	59%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 15

Ha tenido conflictos con sus compañeros de trabajo



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

Con respecto al personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja que ha tenido conflictos con sus compañeros de trabajo, refieren que no en un 59%, y si en un 41%.

Análisis cualitativo

Según los resultados de la encuesta se evidencia que el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja no ha tenido conflictos de sus compañeros de trabajo, debido a que han solucionado de manera eficiente los inconvenientes que se suscitan, además sobrellevan adecuadamente cualquier inconveniente dentro de su departamento o servicio, sin embargo existe un número considerable que reporta inconvenientes, aquello se debe a los malos entendidos que surgen por la diferente forma de pensar y que en ocasiones se derivan en mensajes tergiversados que involucran a compañeros que desconocen del tema, por otro lado, el incumplimiento de las actividades en los plazos establecidos genera malestar dentro del equipo de trabajo.

¿Cómo considera usted que se manejan los conflictos interpersonales en la institución?

Tabla 16

Manejo de los conflictos interpersonales en la institución

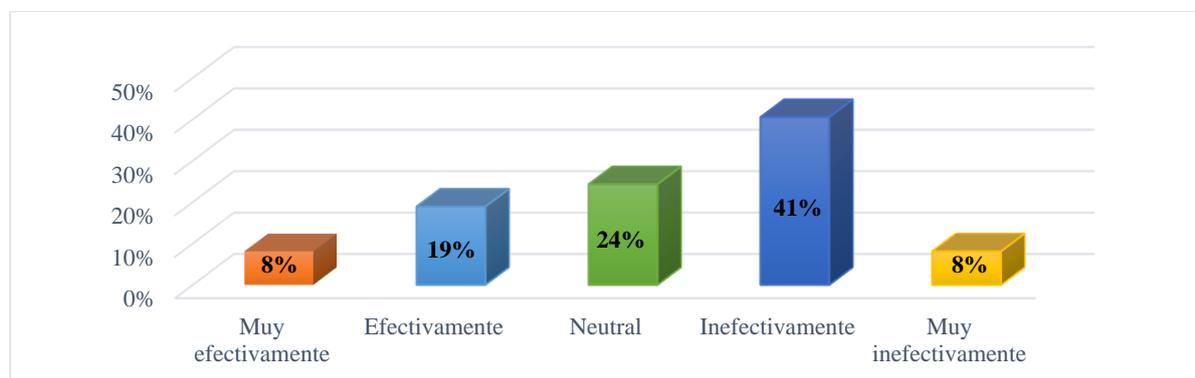
Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy efectivamente	3	8%
Efectivamente	7	19%
Neutral	9	24%
Inefectivamente	15	41%
Muy inefectivamente	3	8%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 16

Manejo de los conflictos interpersonales en la institución



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

De acuerdo al manejo de conflictos interpersonales por parte de la institución, el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refiere en un 41% como inefectivamente, 24% neutral, 19% efectivamente, y 8% en muy efectivamente y muy inefectivamente.

Análisis cualitativo

Acorde a los resultados de la encuesta se evidencia que el manejo de conflictos interpersonales dentro de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja se la realiza de

manera inefectiva, debido a que no existe mecanismos direccionados para aplacar los conflictos, en ocasiones llega a trascender a los demás departamentos y servicios sin encontrar solución alguna y afectando significativamente el ambiente laboral, por otro lado, cada departamento o servicio a buscado la manera de internamente resolver los conflictos interpersonales que surjan entre los compañeros de trabajo evitando que se eleve a instancias mayores, aun asi se requiere que la institución pueda generar espacios adecuados o protocolos que permitan a los trabajadores resolver los conflictos interpersonales de manera imparcial y considerando la postura de los involucrados.

¿Considera que las actividades de su puesto de trabajo afectan su bienestar emocional?

Tabla 17

Las actividades del trabajo afectan su bienestar emocional

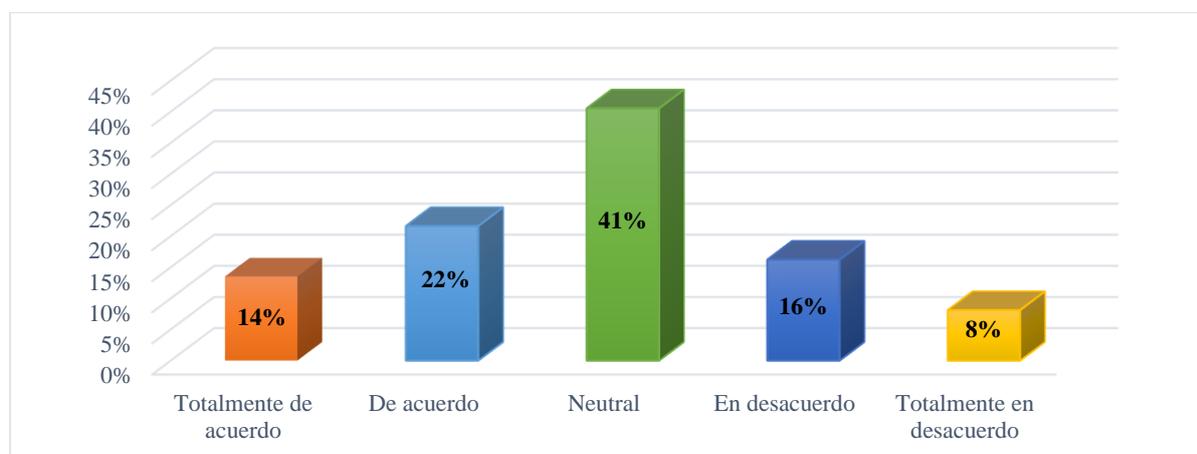
Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	14%
De acuerdo	8	22%
Neutral	15	41%
En desacuerdo	6	16%
Totalmente en desacuerdo	3	8%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 17

Las actividades del trabajo afectan su bienestar emocional



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

Con respecto a las actividades del puesto de trabajo afectan al bienestar emocional del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, refieren en un 41% neutral, 22% de acuerdo, 16% en desacuerdo, 14% totalmente de acuerdo, y 8% totalmente en desacuerdo.

Análisis cualitativo

De acuerdo a los resultados de la encuesta se evidencia que el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja considera que las actividades de su puesto de trabajo afectan de manera neutral a su bienestar emocional, debido que tratan de cumplir con las actividades acorde al tiempo establecido, de igual manera el personal que labora en los servicios de la atención como el Banco de sangre y Laboratorio clínico sienten afectación debido a sus horarios y jornadas de guardia que en ocasiones demandan mucha responsabilidad, además en caso del personal de SAMPRE que brinda servicio de atención prehospitalaria ante emergencia y los conductores que los acompañan debido a sus horarios son rotativos y en ocasiones el mismo entorno donde desarrollan su trabajo implica mucha presión y determinación, por otro lado hay quienes no sienten ningún tipo de afectación en razón de que se sienten a gusto haciendo sus actividades.

¿Tiene acceso a recursos o programas de apoyo para el bienestar mental y emocional en su lugar de trabajo?

Tabla 18

Acceso a recursos o programas de apoyo para el bienestar mental y emocional en su lugar de trabajo

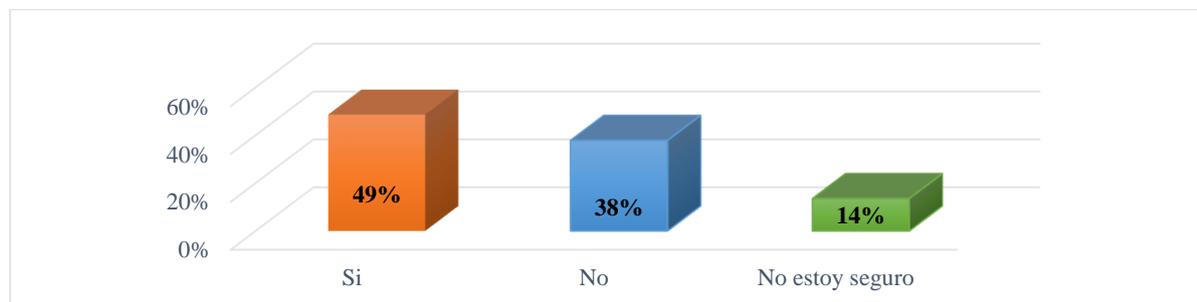
Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	18	49%
No	14	38%
No estoy seguro	5	14%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 18

Acceso a recursos o programas de apoyo para el bienestar mental y emocional en su lugar de trabajo



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

De acuerdo al acceso a recursos o programas de apoyo para el bienestar mental y emocional en su lugar de trabajo, el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refiere que si en un 49%, no en un 38%, y un 14% no está seguro.

Análisis cualitativo

Los resultados de la encuesta evidencian que el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja tiene acceso a recursos o programas de apoyo para el bienestar mental y emocional, los mismos se han generado desde el programa operativo de Salud y Desarrollo Comunitario que conjuntamente con los estudiantes practicantes de psicología de la Universidad Particular de Loja se han desarrollado talleres y capacitaciones, así mismo se brinda cada mes un espacio para descargas emocionales del personal, adicional a ello también cuentan con un psicoterapeuta que brinda sus servicios dentro de la institución en casos puntuales del personal, sin embargo, no todo el personal de la institución tiene acceso debido a que no pueden asistir a las capacitaciones por su condición médica que limita su movilidad, además algunos desconocen de la funcionalidad de estas capacitaciones y no son comunicados oportunamente del desarrollo de las mismas.

¿Cree usted que la institución ha generado espacios de resolución de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales?

Tabla 19

La institución ha generado espacios de resolución de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales

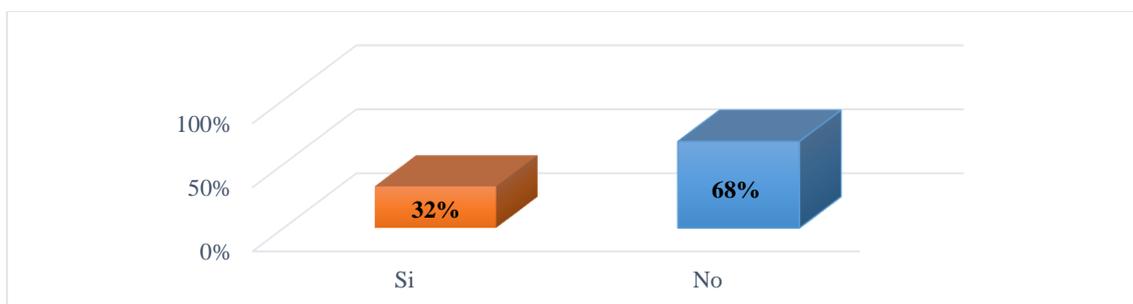
Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	12	32%
No	25	68%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 19

La institución ha generado espacios de resolución de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

En cuanto a la generación de espacios de resolución de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales en la institución, el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refiere que no en un 68%, y si en un 32%.

Análisis cualitativo

De acuerdo con los resultados de la encuesta la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja no ha generado espacios para la resolución de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales, ha sido el personal quien dentro de sus diferentes departamentos o servicios han buscado resolver los inconvenientes que se presentan, y cuando escala a una posición

mayor se ha tenido que recurrir al presidente de la institución para que sea mediador del conflicto entre las partes y encontrar una solución al conflicto.

¿Qué sugerencias tiene para mejorar las relaciones interpersonales en la institución?

Tabla 20

Sugerencias para mejorar las relaciones interpersonales en la institución

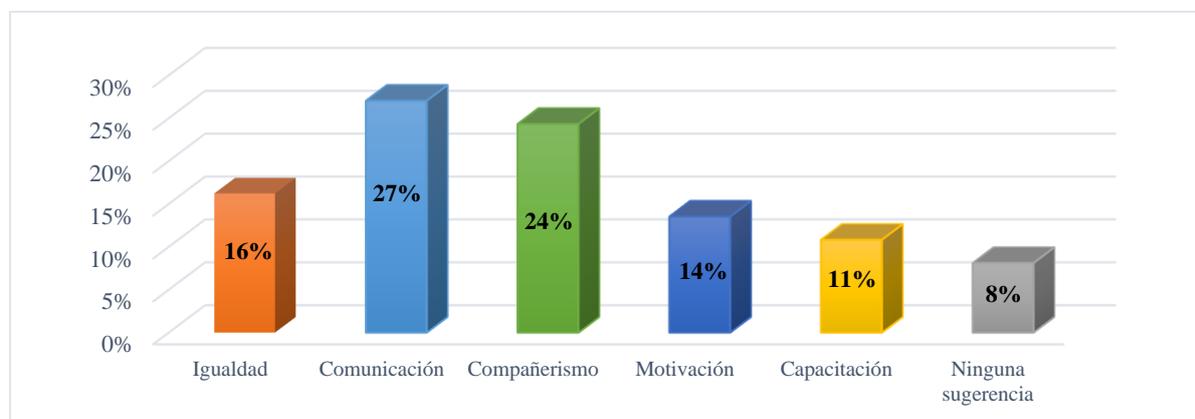
Variable	Cantidad	Porcentaje
Igualdad	6	16%
Comunicación	10	27%
Compañerismo	9	24%
Motivación	5	14%
Capacitación	4	11%
Ninguna sugerencia	3	8%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 20

Sugerencias para mejorar las relaciones interpersonales en la institución



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

En cuanto a las sugerencias que el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja tiene para mejorar las relaciones interpersonales refiere en un 27% a la comunicación, en un 24% el compañerismo, en un 16% la igualdad, en un 14% la motivación, en un 11% la capacitación y finalmente en un 8% no existe sugerencia.

Análisis cualitativo

De acuerdo a los resultados de la encuesta el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja sugiere que para mejorar en las relaciones interpersonales dentro de la institución se trabaje más en la comunicación entre compañeros, pues es un elemento que falla mucho y ocasiona conflictos entre compañeros, de igual manera, el fortalecimiento del compañerismo es un elemento importante pues consideran que esto permite que las relaciones interpersonales entre compañeros sea más sólidas al poder conocer de mejor manera a sus compañeros desde los más antiguos hasta los nuevos trabajadores, de esa manera habrá mayor cohesión para trabajar, también con respecto a la igualdad, se hace referencia al trato igualitario entre el personal y con los superiores para mejorar la confianza, también la motivación para el personal es muy importante pues muchas veces realiza su mayor esfuerzo para cumplir con las actividades y los plazos pero que no se los reconocen o motivan oportunamente, y no se reflejan ni en incentivos o mejora de la remuneración, de igual manera el personal considera que la creación de mecanismos accesibles de capacitación dentro del tema de las relaciones interpersonales es imperativo para que todo el personal pueda participar activamente y a su vez sean parte de las propuestas que realiza la institución.

¿Hay algo más que te gustaría añadir sobre cómo las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral?

Tabla 21

Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral

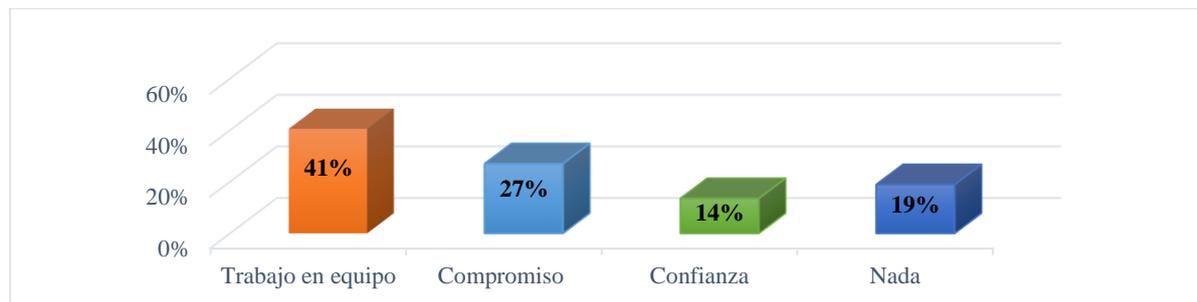
Variable	Cantidad	Porcentaje
Trabajo en equipo	15	41%
Compromiso	10	27%
Confianza	5	14%
Ninguna	7	19%
Total	37	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Figura 21

Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Karol Pugo

Interpretación cuantitativa

En cuanto a lo que el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja añadió sobre la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral, refieren que en el trabajo en equipo en un 41%, en el compromiso en un 27%, en nada en un 19%, y en la confianza en un 14%.

Análisis cualitativo

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja considera que las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral mediante el trabajo en equipo, puesto que si no existe una cohesión adecuada con los compañeros no pueden realizar las actividades en equipo, también se ve afectado el compromiso en realizar o colaborar en las iniciativas en pro de la institución, de igual manera la confianza, pues no se podría generar un ambiente adecuado para expresar las necesidades y problemas, o generar propuestas que permitan estar cómodos dentro de la institución.

7.2. Análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista al presidente, coordinador de talento humano y trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja.

1. ¿Cómo describiría usted el clima laboral actual en la institución?

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista realizada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, se puede describir al clima laboral actual de la institución como buena, pues se considera que la relación que mantienen entre compañeros de trabajo prima el respeto y consideración lo que permite que se lleve un ambiente adecuado de trabajo, sin embargo se

reconoce que existen conflictos entre compañeros los cuales se ha tratado de solucionarlos de manera efectiva para evitar que afecte la dinámica de trabajo dentro de los departamentos y servicios de la institución, así mismo la falta de motivación del personal se ve reflejada en el bajo compromiso con la institución en involucrarse dentro de las actividades o iniciativas que se proponen.

2. ¿Considera que la comunicación entre los empleados es efectiva? ¿Por qué?

Acorde a la entrevista aplicada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, se considera que la comunicación entre empleados no es efectiva debido a que, a pesar de existir canales de comunicación dentro de la institución, falta fortalecer la manera en cómo se comunican y el contenido de la información que se comparte, pues muchas veces no son asertivos y generan inconvenientes, pues la tergiversación de la información ocasiona malestar entre los compañeros de trabajo que muchas veces se ven involucrados sin ni siquiera tener pleno conocimiento del porqué, además de ello también en ocasiones la información no es oportuna lo cual hace que el personal no pueda estar informado de las actividades de la institución en el tiempo adecuado.

3. ¿Qué valores y principios considera fundamentales para mantener un clima laboral positivo en la institución?

El presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refieren que los valores y principios fundamentales para mantener un clima laboral positivo dentro de la institución son el respeto entre los compañeros de trabajo, pues permiten que las relaciones se basen en la valoración de los derechos y respeto de cada persona, así mismo la tolerancia es fundamental para aceptar y respetar las diferencias de opiniones, comportamientos y estilos de trabajo que tiene cada empleado o compañero de trabajo, de igual manera, la integridad es imperativa en el personal pues implica que las actividades dentro del trabajo se desarrollen de manera honesta y ética alineadas a los objetivos de la institución, también se considera a la comunicación importante para mantener un clima laboral positivo, pues permite que la información sea bilateral mediante los medios de comunicación establecidos y con la libertad de expresión para exponer las opiniones, necesidades o sugerencias con el fin de mejorar las actividades laborales y las relaciones interpersonales, finalmente el trabajo en equipo es indispensables para alcanzar el éxito en la institución pues en ello se basa la dinámica laboral, pues se consolida la colaboración y participación activa de todo el personal conjuntamente con los coordinadores y autoridades.

4. ¿Qué tan importante es la confianza mutua entre los empleados para el éxito de la institución?

En base a la entrevista realizada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refieren que debe primar la confianza entre los empleados y compañeros de trabajo, pues es muy importante para generar una convivencia armónica dentro de la institución, pues permite que entre compañeros se pueda trabajar hacia un mismo norte teniendo en cuenta la seguridad de las habilidades, competencias y compromiso en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas lo que a su vez contribuye a alcanzar los objetivos y metas planteadas sea por departamentos o servicios que se reflejan con la imagen institucional.

5. ¿Qué mecanismos existen en la institución para resolver conflictos interpersonales?

En base a la entrevista aplicada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, refieren que dentro de la institución no existen actualmente mecanismo de resolución de conflictos interpersonales establecidos como tal, pero si se ha trabajado con los diferentes profesionales de la institución, en el caso puntual con el programa operativo de Salud y Desarrollo Comunitario que se alinea con el departamento de talento humano, el departamento de salud y seguridad, y a su vez con los estudiantes pasantes de psicología de la Universidad Nacional de Loja y Universidad Técnica Particular de Loja con el propósito de generar espacios adecuados para la resolución de conflictos interpersonales en caso de requerir el personal o alguna autoridad, además se cuenta dentro de la institución con un pasante de la Universidad de las Américas especializado en temas de psicoterapia que también colabora en la resolución de conflictos interpersonales de manera personalizada desde una intervención externa para garantizar integralidad en la resolución de conflictos.

6. ¿Cómo fomenta la institución, la colaboración y el trabajo en equipo entre los empleados?

En base a la entrevista aplicada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja refieren que dentro de la institución se maneja un nivel jerárquico y estructura funcional, desde ahí se fomenta la colaboración y trabajo en equipo, pues desde la máxima autoridad existe la buena predisposición de trabajar activamente, la misma se transmite a los coordinadores de cada

departamento y a su vez se replica a los trabajadores, todo este proceso se desarrolla en cadena tomando en cuenta el fortalecimiento del compromiso de cada trabajador con la institución.

7. ¿Qué papel juegan los coordinadores de cada departamento en la creación y mantenimiento de un buen clima laboral?

Acorde a la entrevista aplicada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, refieren que los coordinadores de cada departamento juegan un papel fundamental pues son el nexo directo con el órgano de gobierno dentro de la institución, son ellos quienes informan sobre las necesidades o problemas que se suscitan en sus unidades de trabajo y con los compañeros en sí, además tienen la responsabilidad de velar que los trabajadores a su cargo puedan tener un ambiente laboral adecuado y de esta forma también integrarlos en los procesos, mediante ello se busca que todo el personal pueda tener voz y voto en las decisiones con el fin de mantener un entorno laboral adecuado para el desarrollo de las actividades laborales.

8. ¿Ofrece la institución programas de capacitación y desarrollo que incluyan habilidades interpersonales? Si es así, ¿puede describir algunos de estos programas?

En relación a la entrevista aplicada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, refieren que la institución ofrece programas de capacitación y desarrollo de las habilidades interpersonales desde Talento Humano, pues se encarga de realizar evaluaciones anuales a los trabajadores para determinar el estado actual de cada uno de ellos, acorde a esa evaluación se planifica en el Plan operativo anual - POA las capacitaciones necesarias, a su vez, las mismas se coordinan conjuntamente con el departamento de salud y seguridad ocupacional, el programa de Salud y Desarrollo Comunitario y actualmente se ha integrado conjuntamente con los estudiantes practicantes de la UNL y UTPL de la carrera de psicología clínica, para capacitaciones en torno a la gestión de las emociones con el fin de mejorar el ambiente laboral y se pueda fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, aunque actualmente no todos los trabajadores son partícipes completamente de esta propuesta.

9. ¿Cómo se reconocen y recompensan las buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo?

En base a la información recopilada en la entrevista aplicada a aplicada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, refieren que la institución en este año, en el mes de mayo ha decidido reconocer públicamente a las personas que dentro de los distintos departamentos promueven efectivamente la equidad y esta implícita sus buenas relaciones interpersonales y el manejo correcto dentro de su equipo de trabajo, esto debido a que en años anteriores no se ha realizado antes ningún tipo de reconocimiento y se espera que a futuro se puedan implementar nuevas formas de reconocer y recompensar a los trabajadores.

10. ¿Qué tipo de apoyo ofrece la institución a los empleados que puedan estar experimentando problemas interpersonales o estrés laboral?

La entrevista aplicada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, expone que mediante la articulación con la UTPL, los estudiantes practicantes de psicología clínica realizan un diagnóstico inicial a los trabajadores, y en caso de derivación son atendidos en los servicios gratuitos que ofrece igualmente la universidad, de igual manera el pasante de cuarto nivel de la Universidad de las Américas especializado en temas de psicoterapia en se ha integrado a la planificación de áreas esenciales conjuntamente con el programa de Salud y Desarrollo Comunitario para desarrollar actividades en bienestar del personal, algunos trabajadores han sido atendidos pero no todos han accedido, sin embargo, la institución no cuenta con un mecanismo ni protocolo establecido para brindar apoyo continuo al personal que atraviese problemas interpersonales o estrés laboral, ya que una vez terminada las prácticas de los estudiantes se da por finalizado el proceso de atención.

**11. ¿Cómo maneja la institución la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo?
¿Cree que esto afecta el clima laboral?**

Mediante la aplicación de la entrevista al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, refieren que la institución se rige en torno a siete principios fundamentales en los cuales se destacan la imparcialidad, neutralidad, humanidad y unidad, mediante ellos se manejan con integridad en cuestión de género, diversidad e inclusión, sin embargo, aun así no se ha generado una política interna en que aborde estos temas, pero se trata con cautela dando las garantías pertinentes acorde las

leyes estatales, aun así falta trabajar más en ello, debido a que también es un factor que afecta directamente en el clima laboral y las relaciones interpersonales.

12. ¿Con qué frecuencia se solicita y recibe retroalimentación de los empleados sobre el clima laboral y las relaciones interpersonales?

En relación a la entrevista aplicada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, refieren que mediante las evaluaciones que se realizan al personal de forma anual, el departamento de talento humano solicita y recibe retroalimentación en temas del clima laboral y las relaciones interpersonales de manera general, que luego de ser analizada, se busca fortalecer los puntos más relevantes mediante charlas, capacitaciones o talleres, de igual manera se ha planteado de manera alternativa las reuniones con los coordinadores de cada departamento o servicio de manera periódica para que mediante las mismas se expongan las novedades, necesidades o problemas, eso queda plasmado en una ayuda memoria que permite ser evaluada con el fin de solventar y dar solución a lo requerido por cada departamento o servicio de la institución.

13. ¿Ha habido algún cambio reciente en las políticas o prácticas de la institución que haya tenido un impacto significativo en el clima laboral?

En base a la encuesta aplicada al presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, refieren que los cambios del órgano de gobierno dentro de la institución que se dan alrededor cada 4 años siempre trae cambios en el manejo de la institución, actualmente no se ha generado cambios en el reglamento y estatuto interno que afecten a los trabajadores, aunque siempre se está al pendiente con las leyes del gobierno que se emiten en torno al trabajo, sin embargo, en todas las administraciones de la institución se generan desfases en cuanto a las cuestiones legales que si pueden afectar directamente a la remuneración de los trabajadores, sin embargo, se ha tratado de trabajar en ello para que no afecte el clima laboral de la institución, aun así no se planteado reformas internas que estén dirigidas expresamente a tener un impacto en el clima laboral.

14. ¿Cree que existe una correlación directa entre el clima laboral y el rendimiento de los empleados? ¿Puede proporcionar ejemplos específicos?

En consideración a lo referido por el presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, existe una correlación directa entre el clima laboral y el rendimiento de los empleados, pues si el trabajador no está cómodo

o no tiene la facilidad de acceso a los recursos dentro de su entorno laboral se refleja en el rendimiento y eso se puede visibilizar en el cumplimiento de las actividades planteadas, las mismas que están reflejadas en el POA de la institución.

15. ¿Cuáles son sus planes a futuro para mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral en la institución?

En cuanto a los planes a futuro para mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral, el presidente, el coordinador de talento humano y un trabajador de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, refieren el planteamiento de una propuesta y participación en la elaboración un plan acorde para mejorar el clima laboral y las relaciones interpersonales, el mismo que pueda ejecutarse desde talento humano y salud y seguridad ocupacional, sin embargo, se tiene en cuenta el tema de la capacitación como un eje primordial para fortalecer las relaciones interpersonales pero que los mismos puedan ser evaluados correctamente y que a su vez demuestren la efectividad en sus productos.

7.3. Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la Escala de Clima Laboral CL – SPC al personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Tabla 22

Áreas del clima laboral

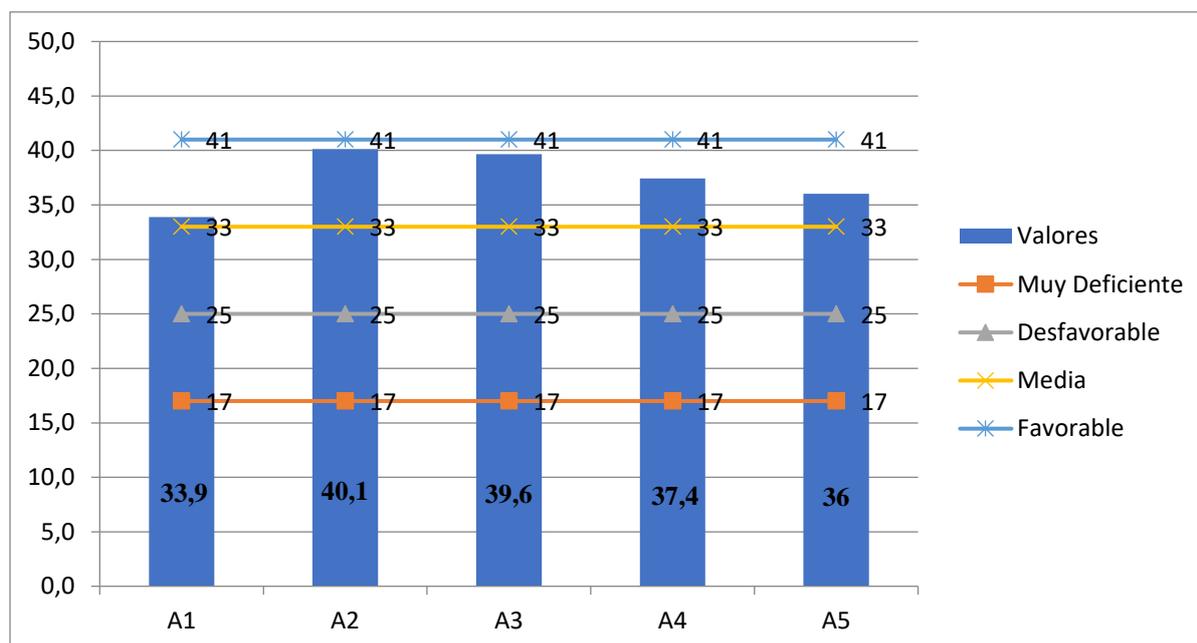
Áreas	Valores	Porcentaje
ÁREA I (A1) Realización Personal	33,9	18%
ÁREA II (A2) Involucramiento Laboral	40,1	22%
ÁREA III (A3) Supervisión	39,6	21%
ÁREA IV (A4) Comunicación	37,4	20%
ÁREA V (A5) Condiciones Laborales	36	19%
Puntaje total	187,14	100%

Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Escala de Clima Laboral CL - SPC

Figura 22

Áreas del clima laboral



Fuente: Personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Autora: Escala de Clima Laboral CL - SPC

Interpretación cuantitativa

Con respecto a las áreas del clima laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, el Involucramiento Laboral (A2) está en un 22%, la Supervisión (A3) en un 21%, la Comunicación (A4) en un 20%, las Condiciones Laborales (A5) en un 19%, y la Realización personal (A1) en un 18%; esto da como resultado que el clima laboral sea favorable al encontrarse sus áreas en el rango de 34 a 41 puntos, y las sumas de las áreas den el puntaje total de 187,14 considerado como clima laboral favorable.

Análisis cualitativo

De acuerdo a los resultados de la Escala de Clima laboral CL – SPC se evidencia que se tiene bajo porcentaje en Realización Personal (A1) y Condiciones Laborales (A5), por lo cual indica que la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja tiene puntos débiles en estas áreas, se debe dar más énfasis y crear estrategias para mejorar la realización y las condiciones en las que se encuentran el personal, para que puedan trabajar de manera adecuado, estar motivados y brindar mejor servicio a la comunidad.

En segundo lugar, como factores en los cuales hay que concentrarse son los de Supervisión (A3) y Comunicación (A4), en la que parece haber una relación buena entre los

supervisores y los trabajadores, pero se puede mejorar ya que según los resultados no va del todo bien, de igual manera manejan protocolos de comunicación entre los empleados del mismo nivel y los de diferentes niveles de la institución, lo cual se denota que hay un ambiente bueno de trabajo y de interrelación entre el personal pero falta atender la información que no llega de manera adecuada y se tergiversa ocasionando malestar.

El Área en el cual he tenido mayor puntaje ha sido en el Involucramiento Laboral (A2) en el cual se enfatiza en la identificación de los trabajadores con los objetivos y visión de la institución, así se establece que el clima laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es favorable al realizar la suma de todas sus áreas y entrar en el rango pertinente según en baremo de la Escala de Clima Laboral CL – SPC.

8. Discusión

Las relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en el clima laboral, pues se ve implicada en diversos aspectos del entorno de trabajo, además de intervenir directamente en el desarrollo y mantenimiento de las relaciones saludables y constructivas, mejorando la satisfacción y bienestar de todo el personal, reflejándose en la productividad y éxito de la organización.

La presente investigación tuvo el propósito de analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja desde la perspectiva del Trabajo social para entender mejor las dinámicas subyacentes, para ello se ha formulado los siguientes objetivos, que a continuación se abordarán:

Al identificar el tipo de relaciones interpersonales del personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja y cómo influye en el clima laboral. El análisis de las relaciones interpersonales en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja ha revelado una variedad de dinámicas que influyen significativamente en el clima laboral. La investigación muestra que predominan las relaciones colaborativas y de apoyo entre los miembros del personal, caracterizadas por canales de comunicación establecidos que permiten el flujo de información y una actitud de compañerismo que motiva al personal para realizar su trabajo diario. Este hallazgo está en constancia con estudios previos que sugieren que las relaciones interpersonales positivas fomentan un ambiente de trabajo saludable y productivo (Fernández et al., 2020).

Sin embargo, también se han identificado tensiones en la comunicación y conflictos interpersonales ocasionales que afectan el ambiente laboral, Bisquerra manifiesta que las

relaciones interpersonales involucran a la comunicación, intercambio de información, emociones, opiniones y experiencia, siendo recíproca que se da en un ambiente loable y accesible (Bisquerra, 2003). Ante lo antes mencionado la comunicación es un pilar fundamental dentro de las relaciones interpersonales que mantiene el personal, la misma presenta falencias que crea tergiversación de la información provocando que exista incomodidad entre los equipos de trabajo y compañeros de los demás departamentos y servicios.

Además, se considera que la institución debe primar la resolución adecuada de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales, por ello Moreno y Pérez manifiestan que dentro de una institución se deben establecer herramientas que permitan conservar, sostener y optimizar las relaciones interpersonales, lo cual favorece a la generación de entornos más motivacionales para los trabajadores (Moreno y Pérez, 2018)., actualmente Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja no ha generado herramientas, mecanismo o protocolos precisos para aplacar o atender estos inconvenientes, aunque a través del departamento de Talento Humano conjuntamente con Áreas esenciales, el programa de Salud y Desarrollo Comunitario y los pasantes de áreas sociales y psicológicas de las universidades públicas y privadas de la localidad se ha propuesto espacios para generar y fortalecer las relaciones interpersonales.

Estas tensiones, cuando no se gestionan adecuadamente, pueden deteriorar el clima laboral y reducir la satisfacción de los empleados. La teoría del intercambio social Chapid (2021) señala que las relaciones basadas en la reciprocidad y el apoyo mutuo contribuyen a un entorno positivo, mientras que las relaciones conflictivas pueden tener efectos adversos. La presencia de conflictos interpersonales subraya la necesidad de estrategias efectivas de resolución de conflictos y de fortalecimiento de habilidades interpersonales.

Al hablar de la categorización del clima laboral en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja indica que, en general, el clima es favorable, con un fuerte involucramiento laboral, es decir, tienen un sentido de misión y compromiso entre el personal. La investigación ha identificado que la supervisión y la comunicación también juegan un papel crucial en la formación de un ambiente de trabajo favorable.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, este contexto revela la importancia de intervenir en la mediación de conflictos y en la promoción de la comunicación efectiva. El Trabajo Social puede desempeñar un papel clave en el desarrollo de programas de capacitación

en habilidades interpersonales y en la implementación de estrategias de resolución de conflictos Maldonado (2019). La integración de estas prácticas puede ayudar a mantener un ambiente laboral más armonioso y colaborar con la mejora continua del clima laboral.

Al determinar el clima laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja, identificando sus principales características, fortalezas y áreas de mejora. El análisis detallado del clima laboral revela varias áreas clave, desde un fuerte involucramiento laboral que da sentido de equipo y compromiso hacia la misión de la Cruz Roja Junta Provincial de Loja, una supervisión adecuada y oportuna que permite un ambiente de apoyo y motivación para el personal. Las fortalezas identificadas incluyen la cohesión del equipo y el alto nivel de motivación y dedicación hacia los objetivos humanitarios.

Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora. Los principales desafíos incluyen la gestión de conflictos interpersonales y la necesidad de mejorar las habilidades de comunicación entre los empleados. Estas áreas de mejora reflejan la importancia de desarrollar e implementar programas específicos para fortalecer la cohesión del equipo y manejar las tensiones de manera efectiva.

En respuesta a la pregunta científica sobre si las relaciones interpersonales asertivas mejorarían el clima laboral, los hallazgos sugieren que sí. Las relaciones interpersonales asertivas, caracterizadas por una comunicación clara, el respeto mutuo y la resolución efectiva de conflictos, tienen el potencial de mejorar significativamente el clima laboral. La implementación de estrategias que fomenten la comunicación asertiva y el manejo adecuado de conflictos puede contribuir a un ambiente de trabajo más positivo, aumentar la satisfacción de los empleados y fortalecer la eficacia organizacional.

Desde una perspectiva de Trabajo Social, es crucial que se promuevan intervenciones que fortalezcan las habilidades interpersonales y el manejo de conflictos. Los programas de capacitación en comunicación asertiva y resolución de conflictos son esenciales para mejorar las relaciones interpersonales y, por ende, el clima laboral. Además, la intervención de trabajadores sociales en la mediación de conflictos y el apoyo psicosocial puede ser fundamental para mantener un entorno laboral positivo y efectivo en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja.

Es por ello, que las relaciones interpersonales juegan un papel determinante en el clima laboral, y las estrategias que promuevan la asertividad y la comunicación efectiva son clave para mejorar el ambiente de trabajo. La inexistencia de un profesional en Trabajo Social dentro

de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja ha limitado la intervención desde un enfoque social con visión holística que puede ofrecer valiosas contribuciones a través de la implementación de programas de apoyo y capacitación, fomentando relaciones interpersonales sólidas que generan un clima laboral más saludable y productivo.

9. Conclusiones

1. Las relaciones interpersonales que mantiene el personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja son formal-vertical pues mantienen vínculos que se establecen dentro del reglamento y estatuto interno, además dentro de la estructura organizacional están definidos claramente los roles que el personal mantiene conjuntamente con las líneas de comunicación, por otro lado, también se ha generado relaciones interpersonales informales-horizontales que mediante ellas ha permitido que el personal profundice un poco más en confianza y empatía con sus compañeros de trabajo, sin embargo, el fortalecimiento de la comunicación es esencial para lograr un clima laboral positivo, además de mecanismos que permitan la resolución de conflictos de manera adecuada.
2. El clima laboral de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es favorable, pues al conocer el estado de cada área se pudo determinar que la realización personal y condiciones laborales son áreas en las que se debe fortalecer, por otro lado, la supervisión y la comunicación son áreas que necesitan atención para evitar conflictos dentro del equipo de trabajo, asimismo el involucramiento laboral es un área que requiere mayor atención para lograr que el personal sienta mayor pertinencia y satisfacción; por lo tanto al no contar con un profesional en Trabajo social, no se ha permitido generar iniciativas que contrasten con el bienestar del personal y los objetivos de la institución, teniendo en cuenta que el Trabajo social se alinea con la finalidad de intervenir en el desarrollo de programas o políticas internas que puedan aplacar las necesidades, problemas o conflictos dentro de los departamentos o servicios de la institución.
3. El clima laboral de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja es estable, debido a que se avizora una visión clara de las características que lo componen como la realización personal, la supervisión, la comunicación, el involucramiento laboral y condiciones laborales, además cuenta con fortalezas como los canales de comunicación y la motivación del personal que se orientan a la misión humanitaria de la institución,

sin embargo, existen áreas en las que se necesitan fortalecer como la comunicación y los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales.

10. Recomendaciones

1. Al directorio de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja que contemple dentro del POA la capacitación para el personal sobre los temas de relaciones interpersonales, comunicación asertiva, compañerismo, liderazgo, etc., para que pueda generar mayor cohesión entre los trabajadores que llevan más tiempo laborando al igual que los de reciente ingreso, así mismo con todos los departamentos y servicios de la institución, y que, mediante sus departamentos de Talento humano y Salud y Seguridad ocupacional se generen mecanismos o protocolos para la resolución de conflictos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, mediante la comunicación asertiva.
2. Al directorio de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja que contemple la incorporación de un profesional en Trabajo social el mismo que forme parte del equipo multidisciplinario, para que desde una intervención integral se pueda abarcar las necesidades o conflictos que surgieren con la finalidad de alcanzar el bienestar y satisfacción del personal mediante la aplicación de principios y técnicas propias del profesional reflejadas en el diseño, aplicación y evaluación de programas y políticas encaminadas al fortalecimiento de las relaciones interpersonales.
3. Al personal de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja que establezcan relaciones interpersonales en base a una comunicación asertiva lo que permitirá expresar sus ideas y opiniones para mejorar sus condiciones laborales, las relaciones entre compañeros, el trabajo en equipo y mayor cohesión con el personal de los distintos departamentos y servicios.

11. Bibliografía

- Alava, A. &. (2021). *Las relaciones interpersonales en adolescentes que consumen sustancias psicoactivas*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8274421>
- Alvarado. (30 de Junio de 2021). *Clima laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de una universidad pública*. <https://doi.org/10.18050/ucvscientiabiomedica.v4i2.02>
- Álvarez, M. (2017). Relaciones interpersonales y clima laboral en el sector público ecuatoriano. . *Revista de Administración Pública*, 14(2), 89-103.
- Arroyo, A. &. (2022). *Las relaciones interpersonales y la calidad educativa*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8356012>
- Barberán, S. &. (2020). *Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398420>
- Bermudez, B. &. (21 de Enero de 2021). *El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia*. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.84.58165>
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7-43. <https://doi.org/https://doi.org/https://n9.cl/y0jfa>
- Bósquez, C. A. (1 de Enero de 2022). *Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1028-99332022000100009&script=sci_arttext&tlng=en
- Bravo, N. &. (30 de Julio de 2021). *Clima laboral y percepción de la imagen institucional*. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v10i1.2747>
- Cantú, P. &. (Agosto de 2023). *Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior*. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>
- Castro, A. R. (30 de Agosto de 2021). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral docente*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.766

- Cedeño. (2 de Octubre de 2020). *Un enfoque histórico-cultural sobre la violencia escolar y su incidencia en las relaciones interpersonales*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000500264&script=sci_arttext&tlng=en
- Chapid, M. &. (29 de Diciembre de 2021). *Habilidades sociales para la vida: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en adolescentes escolarizados*.
<https://doi.org/10.15658/INVESTIGIUMIRE.221202.02>
- Chenche, L. C. (4 de Abril de 2023). *Relaciones interpersonales en la convivencia personal*.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.372-380](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.372-380)
- Clavijo. (30 de Mayo de 2023). *El clima laboral docente y su importancia en el proceso de enseñanza*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.6050
- Cordero, A. (2020). El clima laboral en organizaciones humanitarias pequeñas en Ecuador: Impacto de la estructura organizativa y el liderazgo. *Revista Ecuatoriana de Trabajo Social*, 10(1), 75-90.
- Díaz. (Diciembre de 2021). *Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción*.
<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Dominelli, L. (2014). *Green social work: From environmental crises to environmental justice*. Polity Press.
- Estrada, V. T. (2020). *La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales*. <https://doi.org/10.38186/difcie.23.06>
- Feather, N. (2017). Well-being and work in NGOs: Creating a positive organizational climate. *Journal of Organizational Behavior*, 38(3), 315-330.
- Fernández, M. (2016). El trabajo social laboral en la atención a refugiados en Sudamérica. *Revista Latinoamericana de Trabajo Social*, 8(2), 125-142.
- Fernández, M., López, P., y Sánchez, R. (2020). Relaciones interpersonales y clima laboral en instituciones educativas en Argentina. *Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional*, 12(3), 45-67.
- García, L., y Torres, J. (2021). Impacto de las relaciones interpersonales en el clima laboral en hospitales privados de Perú. *Revista de Salud Ocupacional*, 9(2), 89-105.

- García, P., y Torres, L. (2018). El clima laboral en organizaciones humanitarias que trabajan con migrantes en Centroamérica. *Revista de Trabajo Social y Derechos Humanos*, 14(2), 102-120.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Gómez, R., y Ramírez, F. (2015). El trabajo social en organizaciones no gubernamentales en Centroamérica: Retención de personal y burnout. *Revista Centroamericana de Trabajo Social*, 12(1), 45-63.
- Hanco, C. C. (Septiembre de 2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hanco, M., Carpio, A., y Castillo, Z. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Healy, L. M. (2008). *International social work: Professional action in an interdependent world*. Oxford University Press.
- Heredia, M. &. (Junio de 2023). *Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revisión literaria*. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.55>
- Hiyo, C. &. (7 de Enero de 2022). *El clima laboral en las instituciones públicas del Perú*. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1418>
- Hualcas. (1 de Diciembre de 2021). *Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos*. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4068>
- Ibarra, C. ., (30 de Agosto de 2022). *Habilidades socioemocionales y su incidencia en las relaciones interpersonales entre estudiantes*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000400466&script=sci_arttext
- López, A., y García, P. (2020). El trabajo social laboral en ONGs ecuatorianas: Estrategias para el bienestar de los trabajadores. *Revista Ecuatoriana de Trabajo Social*, 14(3), 89-105.

- López, R., y Martínez, J. (2016). Clima laboral en organizaciones humanitarias en América Latina: Estrategias para mejorar el bienestar de los empleados. *Revista Latinoamericana de Estudios Humanitarios*, 9(4), 133-150.
- Maldonado, C. (2019). El papel del trabajo social laboral en ONGs que atienden desastres naturales en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 98-115.
- Maldonado, R. (2019). Relaciones interpersonales y clima laboral en organizaciones latinoamericanas. *Revista de Psicología Organizacional*, 33-50.
- Mamani, M. &. (31 de Julio de 2020). *Pensamiento creativo y relaciones interpersonales en estudiantes universitarios*. <https://doi.org/10.33554/riv.14.3.742>
- Martínez. (24 de Agosto de 2021). *Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas*. <https://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3782>
- Martínez, L., y Cordero, A. (2018). Impacto de las relaciones interpersonales en el clima laboral en colegios privados de Guayaquil. *Revista de Educación y Desarrollo*, 12(4), 45-59.
- Matabanchoy, G. &. (2021). *Percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de una Institución Educativa Municipal de la Ciudad de San Juan de Pasto*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8326394>
- Mazón. (20 de Enero de 2021). *La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas*. <https://doi.org/10.51736/sa.v4i1.50>
- Moreno, S., y Pérez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. <https://doi.org/> <http://dx.doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Oré. (25 de Junio de 2022). *Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales*. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842>
- Organización Internacional del Trabajo . (2021). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. OIT: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm
- Ortiz, S. &. (Octubre de 2020). *Relaciones interpersonales y desenlaces en salud durante la pandemia por COVID-19*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020001001533>

- Oседа, P. &. (19 de Julio de 2021). *Influencia de la comunicación no verbal en las relaciones interpersonales*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.591
- Paredes, F. (2020). Relaciones interpersonales y clima laboral en PYMEs de Quito. *Revista Ecuatoriana de Negocios*, 5(1), 67-81.
- Pazmay, L. &. (Mayo de 2020). *Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC*. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.2>
- Posada, B. &. (13 de Junio de 2021). *Cambios en las relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios durante la pandemia*. <https://doi.org/10.19053/22158391.12573>
- Ramírez, G. (2019). Clima laboral en ONGs ecuatorianas que operan en áreas rurales afectadas por desastres naturales. *Revista Andina de Ciencias Sociales*, 7(2), 210-225.
- Ramírez, G. (2021). Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en el sector salud de Ecuador. *Revista de Salud Ocupacional y Bienestar*, 9(3), 122-137.
- Robbins, S. P. (2008). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). Pearson Educación.
- Rodelo, L. &. (2023). *Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9000846>
- Ruíz. (Enero de 2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. <https://hdl.handle.net/11354/2912>
- Salmon, C. &. (30 de Enero de 2024). *El clima laboral en el contexto organizacional*. <http://www.ciencias.holguin.cu/revista/article/view/244>
- Sánchez, Z. &. (19 de Agosto de 2022). *Relaciones interpersonales y violencia en el sistema familiar en confinamiento por COVID 19 en América Latina: revisión sistemática*. <https://doi.org/10.17151/eleu.2022.24.1.11>
- Santos, G. &. (1 de Agosto de 2022). *La comunicación en el aula y su influencia en las relaciones interpersonales: Un estudio de caso*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322022000200023&script=sci_arttext
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4 ed.). Jossey-Bass.

- Soledispa, J. &. (31 de Julio de 2023). *Investigación para la aplicación de una estrategia de mejoramiento del clima laboral en una unidad educativa*.
<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/73>
- Strohmeier, S. (2014). *Humanitarian work psychology and the global development agenda: Case studies and interventions*. Routledge.
- Tamayo, J. &. (7 de Enero de 2022). *Actividades lúdicas (juegos tradicionales) como dinamizador de las relaciones interpersonales*.
<https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/tejedora/article/view/285>
- Trigozo, S. T. (20 de Abril de 2022). *Clima laboral y engagement en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19*.
<https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.14>
- Universidad Internacional de La Rioja. (20 de julio de 2021). *¿Qué es el clima laboral u organización y cómo fomentarlo?* UNIR: <https://n9.cl/hywab>
- Vásquez, N. &. (Agosto de 2022). *Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021*.
<https://doi.org/10.18004/uca/2409-8752/2022.009.02.029>
- Vergaray, G. G. (7 de Julio de 2021). *Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del Santa, Ancash, Perú 2021*.
<https://doi.org/10.55867/qual22.04>
- Yslado, A. F. (20 de Agosto de 2021). *Clima laboral y burnout en profesores universitarios*.
<https://doi.org/10.6018/reifop.476651>
- Zuñiga, C. G. (23 de Septiembre de 2022). *Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática*.
<https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/>

12. Anexos

Anexo A

Solicitud para aplicación de instrumentos de recolección de información

Loja, 11 de junio de 2024


CRUZ ROJA ECUATORIANA
JUNTA PROVINCIAL DE LOJA
SECRETARIA

POR:.....
 FECHA: 14/06/2024
 HORA: 9:06

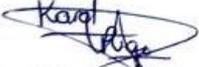
Licenciado
 Michael Javier Medina Ruiz
**PRESIDENTE DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA
 ECUATORIANA DE LOJA**
 Presente. –

De mi consideración:

Por medio del presente, Yo, Karol Pugo Pucha, Voluntaria de la Junta Provincia a la cual Usted muy acertadamente representa y en consideración a la Autorización para realizar el proyecto de integración curricular denominado: "Relaciones Interpersonales y su influencia en el clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana JP-Loja, una perspectiva de Trabajo Social"; me permito solicitar muy respetuosamente su autorización para la utilización del Auditorio Dr. Luis Guillermo Reyes, ubicado en las instalaciones de la Junta Provincial, para el día jueves 13 de junio del presente año de 11h00 a 12h00 y de 16h30 a 17h30, todo esto en razón de que se aplicará herramientas de evaluación al personal de la institución, ya que dicho proceso es de vital importancia para continuar con el proyecto en mención.

Por lo antes expuesto y a la espera de una favorable respuesta, le anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente,


 Karol Pugo Pucha
 1104118284

Anexo B

Encuesta de las relaciones interpersonales



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



Trabajo de Integración Curricular: Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del personal de Cruz Roja Ecuatoriana JP Loja, una perspectiva de Trabajo Social.

SECCIÓN 1: Información Demográfica

1. Edad:

2. Género:

- Masculino ()
- Femenino ()
- Otro ()

3. Que tiempo labora usted en la institución

- Menos de 1 año ()
- 1-5 años ()
- 6-10 años ()
- 11-15 años ()
- 16-20 años ()
- 21-25 años ()
- Más de 26 años ()

4. En qué departamento, área o servicio labora dentro de la institución

SECCIÓN 2: Comunicación

5. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

- Muy buena ()
- Buena ()
- Regular ()
- Mala ()
- Muy mala ()

¿Por qué? _____

6. ¿Siente que puede expresar sus ideas y preocupaciones libremente en su lugar de trabajo?

- Siempre ()
- Frecuentemente ()
- A veces ()
- Rara vez ()
- Nunca ()

¿Por qué? _____

SECCIÓN 3: Apoyo y Empatía

7. ¿Es usted empático con sus compañeros cuando presenta problemas tanto personales como laborales?

- Si ()
- No ()

¿Por qué? _____

8. ¿Se siente comprendido y apoyado por sus supervisores?

- Siempre ()
- Frecuentemente ()
- A veces
- Rara vez ()
- Nunca ()

¿Por qué? _____

SECCIÓN 4: Confianza y Respeto

9. ¿Cómo calificaría el nivel de confianza entre sus compañeros de trabajo?

- Excelente ()
- Buena ()
- Regular ()
- Mala ()

¿Por qué? _____

10. ¿Cómo considera la relación con sus compañeros de trabajo?

- Excelente ()
- Buena ()
- Regular ()
- Mala ()

¿Por qué? _____

SECCIÓN 5: Reconocimiento y Motivación

11. ¿Ha recibido usted reconocimiento por parte de la institución por el desempeño laboral

- Si ()
- No ()

¿Por qué? _____

12. ¿Se siente motivado para realizar su trabajo diario?

- Siempre ()
- Frecuentemente ()
- A veces ()
- Rara vez ()
- Nunca ()

¿Por qué? _____

13. ¿Está usted satisfecho/a con las oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la institución?

- Si ()
- No ()

¿Por qué? _____

14. ¿Tiene algún conocimiento sobre las relaciones interpersonales?

- Si ()
- No ()

¿Por qué? _____

15. ¿Ha tenido algún conflicto con sus compañeros de trabajo?

- Si ()
- No ()

¿Por qué? _____

16. ¿Cómo considera usted que se manejan los conflictos interpersonales en la institución?

- Muy efectivamente ()
- Efectivamente ()
- Neutral ()
- Inefectivamente ()
- Muy inefectivamente ()

¿Por qué? _____

SECCIÓN 7: Salud Mental y Bienestar

17. ¿Considera que las actividades de su puesto de trabajo afectan su bienestar emocional

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Neutral ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

18. ¿Tiene acceso a recursos o programas de apoyo para el bienestar mental y emocional en su lugar de trabajo?

- Sí ()
- No ()
- No estoy seguro ()

¿Por qué? _____

19. Cree usted que la institución a generado espacios de resolución de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales en la institución

- Si ()
- No ()

¿Por qué? _____

Sección 8: Sugerencias y Comentarios

20. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar las relaciones interpersonales en la institución?

21. ¿Hay algo más que te gustaría añadir sobre cómo las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral?

Anexo C

Cuestionario de entrevista estructurada

1. ¿Cómo describiría usted el clima laboral actual en la institución?
2. ¿Considera que la comunicación entre los empleados es efectiva? ¿Por qué?
3. ¿Qué valores y principios considera fundamentales para mantener un clima laboral positivo en la institución?
4. ¿Qué tan importante es la confianza mutua entre los empleados para el éxito de la institución?
5. ¿Qué mecanismos existen en la organización para resolver conflictos interpersonales?
6. ¿Cómo fomenta la institución, la colaboración y el trabajo en equipo entre los empleados?
7. ¿Qué papel juegan los coordinadores de cada departamento en la creación y mantenimiento de un buen clima laboral?
8. ¿Ofrece la institución programas de capacitación y desarrollo que incluyan habilidades interpersonales? Si es así, ¿puede describir algunos de estos programas?
9. ¿Cómo se reconocen y recompensan las buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo?
10. ¿Qué tipo de apoyo ofrece la institución a los empleados que puedan estar experimentando problemas interpersonales o estrés laboral?
11. ¿Cómo maneja la institución la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo? ¿Cree que esto afecta el clima laboral?
12. ¿Con qué frecuencia se solicita y recibe retroalimentación de los empleados sobre el clima laboral y las relaciones interpersonales?
13. ¿Ha habido algún cambio reciente en las políticas o prácticas de la institución que haya tenido un impacto significativo en el clima laboral?
14. ¿Cree que existe una correlación directa entre el clima laboral y el rendimiento de los empleados? ¿Puede proporcionar ejemplos específicos?
15. ¿Cuáles son sus planes a futuro para mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral en la institución?

Anexo D

Escala del Clima Laboral CL – SPC

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: Hombre Mujer

Profesión: _____

Puesto de Trabajo: _____

ESCALA DE OPINIONES

Estimado participante le agradezco su predisposición para ejecutar el siguiente test, sus datos serán tratados con confidenciales y con fines académicos, a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto 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 quipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					

CL-SPC

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 E*Certificado de traducción de Abstract***CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN**

Yo, Selena Alexandra Guamán Barraqueta, con número de cédula 1104103864 y con título de Licenciada en Ciencias de la Educación en la Especialidad del Idioma Inglés, registrado en el SENESCYT con número 1007-2022-2525853

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción del Español al idioma Inglés del resumen del presente Trabajo de Integración Curricular titulado "**RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE CRUZ ROJA ECUATORIANA JP LOJA, UNA PERSPECTIVA DE TRABAJO SOCIAL**", de autoría de **Karol Evelyn Pugo Pucha**, portadora de la cédula de identidad número **1104118284**, estudiante de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja, siendo el mismo verdadero y correcto a mi saber.

Lo certifico en honor a la verdad y autorizo a la interesada hacer uso del presente documento en lo que estime conveniente.



firmado electrónicamente por:
SELENA ALEXANDRA
GUAMAN
BARRAZUETA

Lcda. Selena Alexandra Guamán Barraqueta

CI: 1104103864

REGISTRO SENESCYT: 1007-2022-2525853

Anexo F*Memoria fotográfica de aplicación de instrumentos***Imagen 1**

Aplicación de encuesta de las relaciones interpersonales



Personal con dependencia laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja

Imagen 2

Aplicación de escala del Clima Laboral CL – SPC



Personal con dependencia laboral de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Loja