



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**Clima laboral en el área de cocina del Hillary Resort, Arenillas, 2023**

**PAREDES LOPEZ IVANOVA DEL CISNE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**NIETO SANCHEZ DANNA ALEJANDRA  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**MACHALA  
2023**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**Clima laboral en el área de cocina del Hillary Resort, Arenillas, 2023**

**PAREDES LOPEZ IVANOVA DEL CISNE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**NIETO SANCHEZ DANNA ALEJANDRA  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**MACHALA  
2023**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O  
INTERVENCIÓN**

**Clima laboral en el área de cocina del Hillary Resort, Arenillas,  
2023**

**PAREDES LOPEZ IVANOVA DEL CISNE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**NIETO SANCHEZ DANNA ALEJANDRA  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**ZAMBRANO SINCHE KAREM PAOLA**

**MACHALA  
2023**

# Clima laboral en el área de cocina del Hillary Resort, Arenillas, 2023

*por* Ivanova Paredes Danna Nieto

---

**Fecha de entrega:** 29-feb-2024 01:04p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2308075637

**Nombre del archivo:** TITULACION\_COMPLETA\_IVANOVA\_DANNA.pdf (918.57K)

**Total de palabras:** 15291

**Total de caracteres:** 81901

# Clima laboral en el área de cocina del Hillary Resort, Arenillas, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[www.abaco.ec](http://www.abaco.ec)

Fuente de Internet

3%

2

Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS

Trabajo del estudiante

3%

3

Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador

Trabajo del estudiante

3%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 3%

Excluir bibliografía

Activo

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

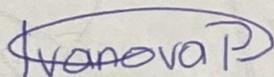
Las que suscriben, PAREDES LOPEZ IVANOVA DEL CISNE y NIETO SANCHEZ DANNA ALEJANDRA, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Clima laboral en el área de cocina del Hillary Resort, Arenillas, 2023, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

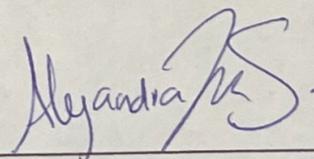
Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



PAREDES LOPEZ IVANOVA DEL CISNE

0706071016



NIETO SANCHEZ DANNA ALEJANDRA

0931348213

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a Dios por darle salud y vida a mi abuela Mariana, a quien tengo que agradecerle infinitamente cada paso dado en este proceso educativo, gracias también a mi abuelo Gonzalo que con su amor incondicional me da la motivación necesaria para seguir con mis objetivos, gracias a mi padre que aunque no esté físicamente conmigo, sé que desde el cielo está orgulloso de mi, gracias a mi madre que es la que me da las fuerzas y amor necesario para no rendirme nunca, gracias a mis hermanos por ser un apoyo.

Debo agradecer de manera especial a la Lcda. Karem Zambrano, nuestra primera especialista y quien ha estado presente durante todo este proceso, agradezco su paciencia, dedicatoria y comprensión.

Quiero expresar también mi agradecimiento a mi enamorado Karlos, quien ha estado dándome ánimos durante este proceso de realización de tesis, agradezco también a su mamá que ha sido una de las personas que también me ha apoyado y dado ánimos, así mismo, agradezco al señor Richard P. a quien también le agradezco su apoyo, amabilidad y cariño.

**Danna Alejandra Nieto Sánchez**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido culminar mis estudios, también agradezco a mis abuelos quienes han sido pilar fundamental, y en especial agradezco a mi mamá quien siempre estuvo a mi lado, por último, pero no menos importante agradezco a mi tutora de tesis quien fue nuestro ejemplo siempre y por ayudarnos en todo.

**Ivanova Del Cisne Paredes López**

## **DEDICATORIA**

A mis abuelos Mariana y Gonzalo que son quienes han guiado mis estudios y apoyado en todo paso, quienes han puesto su granito de arena para permitirme estudiar y dan día a día todo de sí mismos por mi bienestar y felicidad. A mi madre Karla Sánchez por poner en mi toda su fe y confianza, por nunca dejarme sola y siempre estar pendiente, por su amor incondicional y su confianza y dedicación para mi felicidad.

A mi padre José Nieto que sé que desde el cielo me ha cuidado y enviado fuerzas para seguir adelante, el no estar presente no hace que no sienta que estas orgulloso de mi, estoy segura de que estaría feliz de saber que lo he logrado. A mis hermanos Axel y Adrián que son mis compañeros de vida.

A mi enamorado Karlos que ha estado apoyándome en todo este proceso quien ha sido mi compañero de malas noches, me ha soportado enojos y malos ratos. Y a su mamá, la señora Karla que me ha dado consejos y ánimos durante mis años de estudio.

A mi mejor amiga Romina a quien ha sido incondicional y me ha dado ánimos para seguir adelante en cada paso de mi vida.

**Danna Alejandra Nieto Sánchez**

## **DEDICATORIA**

"Quiero comenzar dándole gracias a Dios por siempre brindarme la fortaleza que necesito para sobrepasar cada obstáculo presentado en mi vida, por guiarme en el camino de lo prudente y darme sabiduría para mejorar día a día como persona"

A mi admirable madre, Johana López quien es pilar fundamental en el desarrollo de mi vida, agradecerte por todo el esfuerzo puesto de tu parte para poder formarme en la persona que soy, este trabajo de titulación va dedicado hacia ti, gracias por tu apoyo incondicional, por tu

cariño, amistad y lealtad. Con mucha admiración te dedico este logro que no solamente es mío, es el sacrificio de ambas, gracias por siempre confiar en mí, por estar cuando más te necesité, por buscar siempre el bienestar mío, siempre viviré agradecida contigo.

A mi querida abuela materna quién fue mi segunda mamá, agradezco a Dios por permitir compartir muchos momentos inolvidables de mi vida contigo, hoy te agradezco por creer en mí, por brindarme tu apoyo, amor y por enseñarme que siempre se puede y que todo sacrificio vale la pena.

A mi abuelo materno y a mis tíos quiénes desde el cielo me iluminan para seguir adelante en mis proyectos, abuelo agradezco cada palabra que me brindaste en los momentos que aun permanecías en la tierra, gracias por ser un gran apoyo hasta el último día que la vida me permitió compartir contigo.

A mis abuelos paternos quién es estuvieron cuando necesitaba una mano amiga, gracias por enseñarme el ejemplo de trabajo, esfuerzo y dedicación en la vida, gracias por demostrarme que nada es imposible la vida, y que siempre hay mejores oportunidades.

A mi admirable padrastro, Carlos Romero, quien con esfuerzo me demuestra que día día se puede ser mejor y luchar por lo que se quiere, agradezco tu apoyo que me brindaste desde el día uno desde que te uniste con mi mamá, gracias por ser figura paterna en nuestra casa, gracias por estar para mí cuando necesite algún favor, gracias por el cariño y respeto brindado a mí y a mis hermanos.

A mis hermanos quiénes son mi fuerza y motivación para seguir adelante, gracias por brindarme su cariño sincero, y momentos invaluable en mi vida, gracias porque a pesar de la distancia me siguen brindando esos cariños tan gratos que recibo ustedes, y si de algo estoy segura es que ni la distancia va a poder destruir el vínculo de unión y fortaleza que creamos desde el día uno que nos vimos por primera vez en este mundo.

A mis tíos, Viviana Dávila, Edgar López, Raúl Paredes quiénes me brindaron el cariño y ejemplo de lograr cosas grandes con esfuerzo trabajo y dedicación.

A mis hermanos de otra madre, quienes son mis primos Kenya, Kerly y Kevin gracias a ustedes por siempre guiarme y poner el ejemplo de superación día a día, agradezco el cariño sincero que me brindan, gracias por nunca dejarme sola. A mis amigas, Paula, Tatiana, Diana, gracias por mostrarme que la verdadera amistad si existe, a Paula gracias por enseñarme la perseverancia en mi vida y el valor que tengo en tu vida, a Tatiana gracias por demostrarme que a pesar de las circunstancias uno siempre puede volver a ser feliz, y superar día a día los momentos difíciles de nuestras vidas, Dianita gracias por demostrarme tu amistad siempre y apoyo, gracias por ser ese ejemplo de dedicación personal, y por enseñarme que los sacrificios académicos siempre van a tener una relevancia en nuestra vida, gracias por aparecer en mi vida y por demostrarme que siempre voy a poder contar con ustedes.

También agradezco sinceramente a mi asesora de tesis, la licenciada Karem Zambrano por su esfuerzo y dedicación, sus conocimientos, orientaciones su manera de trabajar ha sido muy fundamentales para mi formación como investigador, gracias por inculcarme el sentido de seriedad y responsabilidad académico si los cuales no pudiera haber sido posible esta formación.

También agradezco a las personas que pasaron y están en mi vida, brindándome el don de crecer, y compartir vivencias inolvidables, y por siempre brindarme ese apoyo mutuo cuando los necesité.

También dedico esta tesis a todos aquellos que no creyeron en mí, a aquellos que esperaron un mi fracaso en cada paso que daba culminando mis estudios, aquellos que no esperaban que lograra terminar mi carrera, a todos los que supusieron que no lo lograría, a todos ellos les dedico esta tesis.

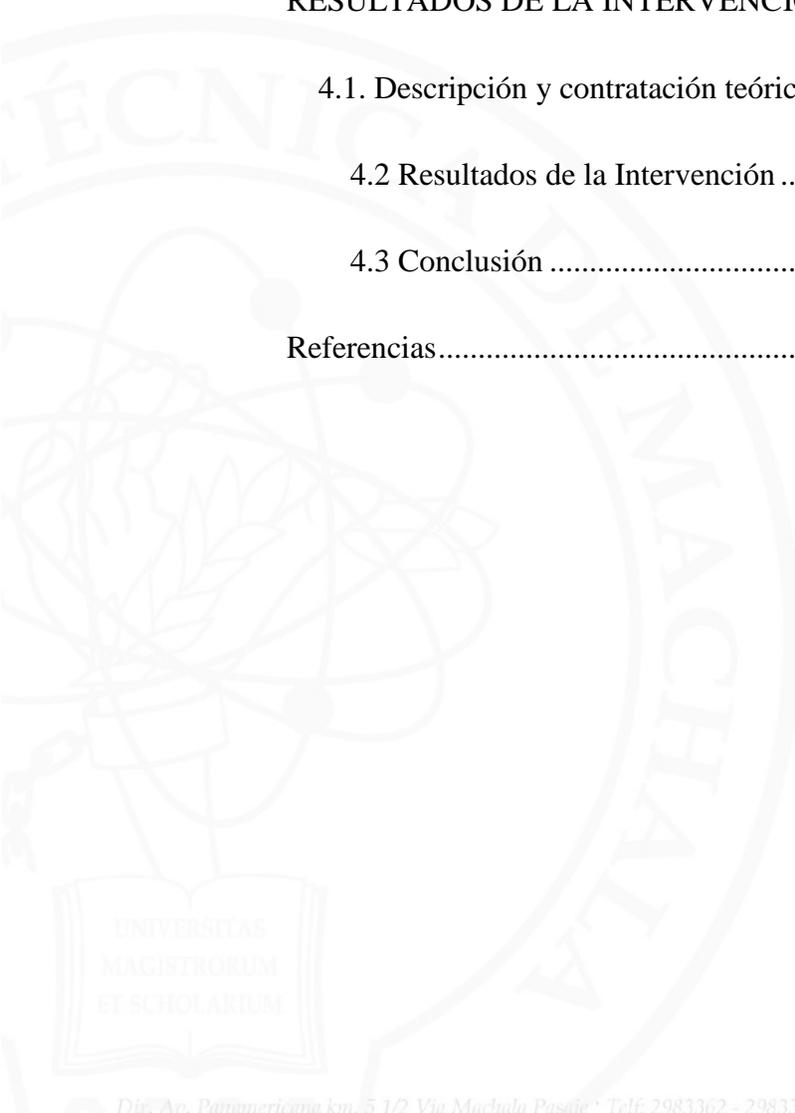
**Ivanova Del Cisne Paredes López**

## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	8
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPITULO I .....	14
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO .....	14
1.1 Ámbito de estudio caracterización del problema.....	14
1.1.1. Problema Central.....	14
1.1.2. Problemas Complementarios.....	15
1.2. Justificación de la investigación .....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo General .....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Marco Teórico Referencial.....	19
1.4.1. Fundamentación epistemológica y filosófica.....	31
1.4.2. Estado del Arte.....	33
1.4.3. Construcción marco referencial legal.....	39
1.5. Aspectos Metodológicos.....	48
1.5.1. Tipo y características de la investigación.....	48
1.5.2. Enfoque de la investigación. ....	50

1.5.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	50
1.5.4. Universo y muestra.....	51
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>52</b>
<b>1.6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>52</b>
1.6.1. Concepción teórica del diagnóstico.....	52
1.6.2. Diagnóstico situacional.....	52
1.6.3. Proceso (aplicación de técnicas, instrumentos).....	54
1.6.4. Resultados (conclusión y recomendación).....	59
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>61</b>
<b>PLAN DE INTERVENCIÓN.....</b>	<b>61</b>
2.1. Descripción de la propuesta.....	61
2.1.1. Título.....	61
2.1.2. Antecedentes.....	61
2.1.3. Justificación de la propuesta.....	61
2.2. Objetivos de la propuesta.....	62
2.2.1. Objetivo general.....	62
2.2.2. Objetivos específicos.....	62
2.3. Componentes estructurales.....	62
2.3.1. Fundamentación teórica de la propuesta o modelos de intervención profesional.....	62

2.3.2. Institución ejecutora de la propuesta.....	63
2.3.3. Responsables de la ejecución de la propuesta.....	63
2.3.4. Beneficiarios de la propuesta .....	63
2.3.5. Planificación operativa.....	63
2.3. 6. Cronograma de ejecución de la propuesta .....	63
2.4. Recursos logísticos.....	65
2.4. 1. Presupuesto (recursos, materiales, humanos, financiamiento) .....	65
CAPITULO IV.....	66
RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN .....	66
4.1. Descripción y contratación teórica de los logros de intervención .....	66
4.2 Resultados de la Intervención .....	69
4.3 Conclusión .....	69
Referencias.....	70



## RESUMEN

El estudio del ambiente laboral de los trabajadores del área de cocina de Hillary resort, determino las condiciones y relaciones interpersonales entre los trabajadores de esta área y cómo el departamento de Recursos Humanos está capacitado para afrontar y disolver cualquier problemática que se presente en cuanto el entorno laboral de esta y de cualquier área. El fomentar la comunicación activa entre jefes y empleadores es prioridad para generar un entorno de confianza.

Es por esto que la metodología implementada que correspondía a esta investigación es la descriptiva, la cual permitió proporcionar información detallada y precisa mediante la encuesta realizada a los trabajadores del área de cocina. Tal encuesta dio acceso a conocer la calidad de ambiente laboral que existe dentro de un lugar de trabajo.

Busca una visión más precisa de las condiciones de trabajo, identificando posibles áreas de mejora y evalúa la efectividad de las políticas de esta empresa. Gracias a la herramienta utilizada se puede recopilar información sobre factores como los accidentes laborales, enfermedades ocupacionales, cumplimiento de normativas de seguridad, capacitación del personal, el uso adecuado de las herramientas de protección, etc. Es por esto que nos permitió conocer sobre las condiciones de las relaciones interpersonales de esta área.

Conocer sobre las relaciones laborales permite determinar que tipos de riesgos psicosociales o que otros factores pueden afectar al desempeño de un trabajador. Estos riesgos no solo se generan desde el individuo si no depende también del entorno en el que esté situado, puesto que, al ejercer actividades o conductas difíciles de tolerar son más propensos a que surjan los riesgos psicosociales.

Se presentan factores graves para la salud mental y física incluyendo el estrés, ansiedad, depresión, agotamiento emocional, problemas de sueño, trastornos musculoesqueléticos y problemas cardiovasculares, que suelen detonarse gracias al mal manejo de las emociones en el trabajo.

El estrés laboral es también un factor de riesgo que influye de forma psicológica al desempeño de los trabajadores, afectando las actividades laborales y las relaciones entre los mismos.

Los resultados obtenidos por las encuestas realizadas reflejaron que la labor del departamento de recursos humanos es eficaz y cumple con la protección física y psicológica de sus trabajadores. Sin embargo se observó que las relaciones entre trabajadores de la misma área son respetuosas, pero no complaciente, puesto que, han existido disgustos laborales que no han pasado a mayores gracias a la intervención de los encargados del departamento de Recursos Humanos.

Es por esto que, la propuesta de esta investigación se basa en la creación de un protocolo de mediación de conflictos, el cual permite conocer los tipos de conflictos que se generen dentro de esta área, a su vez proporcionando las medidas necesarias por parte del departamento de Recursos Humanos para disminuir o controlar problemáticas presentadas o posibles.

La creación del protocolo de mediación de conflictos permite evaluar el tipo de problemática que se presenta entre los trabajadores y calificar el riesgo que presenta en el entorno para sus compañeros, según esto aplicar sanciones y encontrar soluciones que se ajusten al tipo de conflicto.

**Palabras Clave:** Interpersonales, Mediación, Riesgo, Psicosocial.

## **ABSTRACT**

The study of the work environment of workers in the kitchen area of Hillary resort, determined the conditions and interpersonal relationships between workers in this area and how the Human Resources department is able to address and resolve any problems that arise in terms of the work environment of this and any other area. Encouraging active communication between managers and employees is a priority in order to generate an environment of trust.

That is why the methodology implemented for this research is descriptive, which provided detailed and accurate information through a survey of kitchen workers. Such a survey gave access to know the quality of the work environment that exists within a workplace.

It seeks a more accurate view of the working conditions, identifying possible areas for improvement and evaluates the effectiveness of the policies of this company. Thanks to the tool used, information can be gathered on factors such as occupational accidents, occupational illnesses, compliance with safety regulations, personnel training, the proper use of protective tools, etc. This allowed us to learn about the conditions of interpersonal relations in this area.

Knowing about labor relations allows us to determine what types of psychosocial risks or other factors may affect a worker's performance. These risks are not only generated from the individual but also depend on the environment in which he/she is located, since, when exercising activities or behaviors that are difficult to tolerate, psychosocial risks are more likely to arise.

Serious mental and physical health factors, including stress, anxiety, depression, emotional exhaustion, sleep problems, musculoskeletal disorders and cardiovascular problems, are often triggered by poor management of emotions at work.

Job stress is also a risk factor that psychologically influences the performance of workers, affecting work activities and relationships among them.

The results of the surveys showed that the work of the human resources department is effective and complies with the physical and psychological protection of its workers. However, it was observed that relations between workers in the same area are respectful, but not complacent,

since there have been labor unpleasantness that have not escalated thanks to the intervention of those in charge of the Human Resources department.

This is why the proposal of this research is based on the creation of a conflict mediation protocol, which allows to know the types of conflicts that are generated within this area, in turn providing the necessary measures by the Human Resources department to reduce or control problems presented or possible.

The creation of the conflict mediation protocol allows to evaluate the type of problem that arises between workers and to qualify the risk that it presents in the environment for their colleagues, according to this apply sanctions and find solutions that fit the type of conflict.

**Key words:** Interpersonal, Mediation, Risk, Psychosocial.



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el desempeño de las personas y las organizaciones depende tanto de un ambiente laboral saludable como de empleados saludables. Además de cumplir con las leyes que rigen el bienestar en el trabajo, los empleadores deben promover activamente mejoras en la salud mental, el bienestar general y la calidad de vida laboral de sus empleados, teniendo en cuenta sus necesidades, fomentando la participación de los empleados e implementando lugares de trabajo saludables.

Es por ello, que al momento de abordar el tema de del Bienestar laboral y Trabajo Social surgen conexiones con otras disciplinas y ciencias que tienen una amplia relación con el Trabajo Social como la sociología, la psicología y otras más que se relacionan.

Bajo este esquema, debemos tener claro que para poder garantizar el bienestar de cada trabajador es muy importante tener un buen clima laboral para poder encontrar la felicidad y buen rendimiento en el área laboral; “Desde esta perspectiva se puede encontrar vasos comunicantes entre la felicidad como comportamiento inherente al ser humano y su relación con el contexto laboral” (Rivera et al., 2018 citado en Sierra et al., 2020, p. 465).

Por lo expuesto anteriormente, analizando que el bienestar laboral tiene un gran impacto en la productividad y en el rendimiento de los usuarios, se realiza el presente estudio con la finalidad de identificar el Clima laboral en el Área De Cocina Del Hillary Resort, Arenillas 2023 con una metodología descriptiva.

Este trabajo está constituido por cuatro capítulos:

Capítulo I: Se realiza la contextualización del estudio, justificación, objetivos, marco teórico referencial y finalmente los aspectos metodológicos.

Capítulo II: Corresponde a la Descripción Del Proceso Diagnóstico, entre ellos; la concepción, diagnostico, proceso y resultados.

Capítulo III: Se encuentra la Descripción de la propuesta, Objetivos de la propuesta, Componentes y los Recursos logísticos.

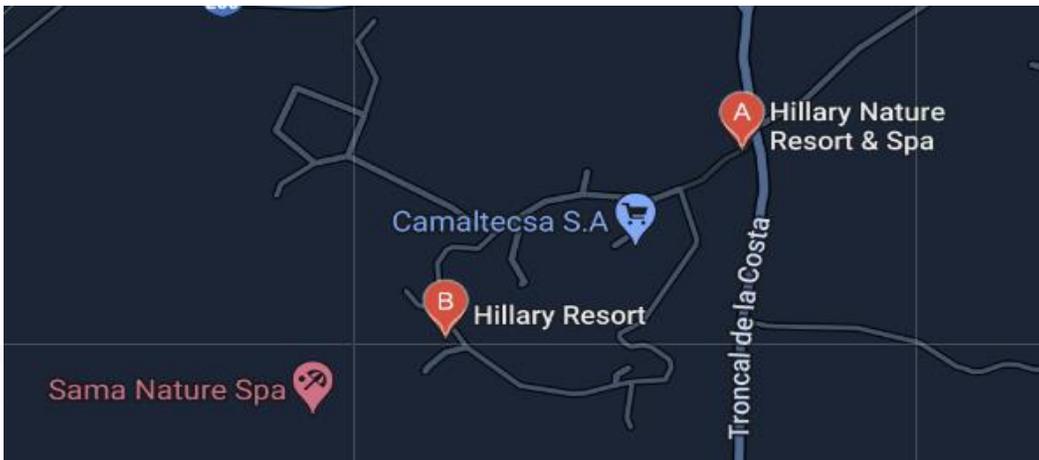
Capítulo IV: En este capítulo se encuentran los resultados obtenidos de la intervención, y la conclusión.



## CAPITULO I

### 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación surgió con el fin de conocer el entorno laboral en las cocinas del Hillary Resort, ubicado en el cantón Arenillas Km 1 Vía Alamor, como foco de estudio al personal de cocina y de esta empresa. El objetivo de esta investigación es identificar el clima laboral, las condiciones socio familiares y cómo el trabajador social interviene dentro de estos factores.



#### 1.1 Ámbito de estudio caracterización del problema.

La caracterización de este problema va relacionada con la seguridad y salud ocupacional, implica el identificar y describir los elementos clave del problema, los cuáles serían:

Factores y riesgos psicosociales derivados del trabajo

La evaluación de riesgos laborales

Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo

##### 1.1.1. Problema Central

La actividad laboral y la calidad de este ambiente, o de convivencia, pueden verse influenciadas positiva o negativamente por las circunstancias presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo e incluso con el medio ambiente. Dado que las

condiciones laborales desfavorables perjudican la salud física y emocional de los empleados, es fundamental apoyar su desarrollo personal.

Debido a un diseño y organización del trabajo deficientes, el problema de las situaciones de riesgo psicosocial normalmente no se origina en el individuo sino en el entorno laboral en el que ocurren. Cuando se crean condiciones laborales difíciles, se pone en juego los resultados laborales y el desempeño del mismo.

### ***1.1.2. Problemas Complementarios***

Dentro de los problemas generales que surgen en los entornos de trabajo se encuentran las ciertas características que van de la mano o permiten que estas problemáticas se dimensionen de manera extensa, como son:

Las Características de empleo: Esto puede tratar sobre el diseño del lugar de trabajo, los salarios que ofrecen dentro de los distintos contratos, la estabilidad en el empleo, es decir, si el puesto de trabajo o tiempo de contratación varían según la calidad de trabajo a ofrecer o se llega a un acuerdo antes.

También se toma en cuenta la organización del tiempo, la duración y tipo de jornada, los horarios rotativos, es decir, si los empleados establecen sus horarios mediante un acuerdo antes de aceptar el trabajo o se rigen mediante reglamentos de contratación para definir sus horarios, feriados laborables o no, horarios de vacaciones, etc.

La percepción de riesgo, no siempre hace referencia al riesgo físico, también puede ser riesgo psicológico, por ejemplo, despidos, pérdida de status, pérdida de prestigio, etc. Esta es una problemática que va de la mano con el envejecimiento de la población laboral activa, la cual hace vulnerable la carga mental y emocional del o los trabajadores que la presenten, puesto que, al querer conservar sus puestos de trabajo se ven expuestos a ofrecer más de lo que está dentro de sus posibilidades físicas debido a su edad avanzada, y es ahí cuando se torna estresante o frustrante para ellos, el creer que no son aptos o dignos de mantener su cargo.

Las relaciones interpersonales entre trabajadores de la misma área y fuera de ella, como jefes, supervisores y/o gerentes es otra problemática que suele surgir dentro de cualquier entorno

de trabajo, debido a que no siempre se mantiene los límites de respeto que por ley deben de existir. Muchas veces es común que las personas excedan de su liderazgo y sientan que tienen el derecho de denigrar o disponer de forma no adecuada ante los demás.

## **1.2. Justificación de la investigación**

Es importante tomar en serio todo lo que se relaciona con clima laboral, debido a que es el entorno en el que conviven, aprenden y demuestran el por qué y cómo llegan hasta donde están, es el lugar en donde se pasa una mayor parte de su día, compartiendo costumbres, conocimientos, etc.

El desempeño de las personas y las organizaciones depende tanto de un ambiente de trabajo saludable como de empleados saludables. Además de cumplir con las leyes que rigen el bienestar laboral, los empleadores deben promover activamente mejoras en la salud mental, el bienestar general y la calidad de vida laboral de sus empleados, teniendo en cuenta sus necesidades, fomentando la participación de los empleados e implementando lugares de trabajo saludables.

Es fundamental que las empresas dispongan de un buen entorno laboral para adaptarse más fácilmente a estos cambios, ya que esto fomenta el compromiso y la confianza de los empleados y aumenta la productividad. Para crear las condiciones para un ambiente de trabajo o clima organizacional positivo, las empresas deben incluirlo en su desarrollo estratégico.

Se descubrió que las distracciones, el descuido, el olvido o la falta de atención y el agotamiento físico se encontraban entre los principales contribuyentes a las enfermedades y accidentes profesionales, que era una de las principales causas de estas tragedias.

Según un número cada vez mayor de estudios, el lugar de trabajo debe ser un entorno especial para la prevención de trastornos psicológicos y para fomentar un mejor ambiente de trabajo.

Por lo tanto, implica que las organizaciones no existirían sin sus colaboradores, y viceversa, de ahí se desprende la necesidad de establecer relaciones basadas en el crecimiento empresarial e individual de cada uno de sus miembros, es decir, si la empresa crece y se desarrolla, los colaboradores deben sentir que también crecen se desarrollan con ella (Morales, 2021, p. 255).

Las relaciones interpersonales que se generan dentro de un entorno laboral también son el resultado de una buena administración dentro de la empresa, ya que esto no solo se debe observar dentro de los trabajadores de la misma área, sino entre todas las áreas creadas en la empresa y en conjunto con las autoridades de mayor rango como son gerentes, subgerentes, directores de área. El evitar o no priorizar la comunicación resulta erróneo, lo cual genera fracasos, retrasos, esperas, excusas, problemas o conflictos con los compañeros del grupo de trabajo, con jefes, subordinados y personal de otros departamentos. Cuando la comunicación y sus diversas formas no ocurren dentro de un marco formal y controlado que las contenga, las relaciones informales corren el riesgo de apoderarse de la organización y crear un ambiente tóxico.

La principal problemática no siempre recae en los individuos, sino también en el entorno, es ahí donde se encuentran los verdaderos riesgos. Por ello es de suma importancia el valorar la salud laboral, promoviendo una intervención estratégica para evaluar el entorno en el que se desempeña cada trabajador de esta u otra área, con el fin de promover el cuidado de los trabajadores y prevenir los accidentes y enfermedades laborales.



### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo General***

Identificar el clima laboral en el área de cocina y Resort del cantón Arenillas

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

Determinar las condiciones socio familiares del personal del área de cocina

Describir la labor del trabajador social frente a las problemáticas del personal del área de cocina

Fomentar la comunicación activa en el personal del área de cocina mediante integraciones y acciones motivacionales



## 1.4. Marco Teórico Referencial

Para abordar el tema de del Bienestar laboral y Trabajo Social debe de interrelacionarse con otras disciplinas y ciencias que tienen una amplia relación con el Trabajo Social como la sociología, la psicología y otras más que se relacionan, como sabemos la sociología se ha desarrollado en un campo amplio de investigaciones e interrelaciones como lo hace con el bienestar laboral ya que es muy importante garantizarlo en las empresas y áreas laborales.

Por esta razón, debemos tener claro que para poder garantizar el bienestar de cada trabajador es muy importante tener un buen clima laboral para poder encontrar la felicidad y buen rendimiento en el área laboral; “Desde esta perspectiva se puede encontrar vasos comunicantes entre la felicidad como comportamiento inherente al ser humano y su relación con el contexto laboral” (Rivera et al., 2018 citado en Sierra et al., 2020, p. 465).

### Riesgos psicosociales

Podemos considerar que los riesgos psicosociales son catalogados como factores que se generan en el clima laboral y son los que perjudican a la salud mental y física del trabajador y desde este entorno es como se llega a damnificar el rendimiento y la calidad del trabajo mismo. Además, podemos considerar que las principales causas que se dan estos riesgos son por las sobrecargas laborales, puede ser un horario muy extenso, un ambiente muy tóxico, y no tener un buen ambiente entre compañeros, Para, prevenir o minimizar estos riesgos psicosociales en las empresas se han tenido que implementar políticas y programas que ayuden a prevenir estos tipos de riesgos.

Ciertos autores reconocen que los factores psicosociales hacen referencia a toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social que pueden afectar potencialmente su bienestar y salud tanto física, psíquica y social, de los trabajadores (Espinoza y Cols, 2020 citado en Atencio et al., 2020, pp. 1116, 1117).

Los principales riesgos psicosociales que se presentan en el área laboral los que más se destacan son:

### Conflictos en el lugar del trabajo

Esto la mayoría de veces sucede cuando comienzan a existir discrepancias en cuestiones relaciones con el área donde se está trabajando.

### **Acoso laboral**

Se da cuando las personas son objeto de comentarios o conductas negativas por parte de otros trabajadores.

### **Violencia en el lugar del trabajo**

Esto se da cuando la persona son agredidas verbal o física en el contexto laboral.

### **Discriminación laboral**

Cuando existe un trato diferente en el trabajo por motivos de género, raza, edad o diferente orientación sexual.

### **Falta de apoyo**

Se refiere a la falta de apoyo de los supervisores o compañeros de trabajo y la falta de organización.

### **Sobrecarga**

Se da cuando el trabajador cumple demasiadas horas de trabajo, o es designado muchas actividades. Los riesgos psicosociales son considerados condiciones que se llegan a presentar en las situaciones laborales que se nos relacionan con la organización del trabajo, los puestos que ocupamos en las empresas, las realizaciones y periodos que se dan durante el desarrollo de las actividades que pueden llegar a afectar en el proceso de las actividades, por eso es muy importante garantizar la salud de todo el personal que pertenece a esta área laboral.

Sierra Hernaiz (2021) afirma:

Si los riesgos psicosociales son riesgos laborales, habrá que fijar a qué ámbito de la salud pertenecen para establecer las medidas preventivas adecuadas. Pues bien, se considera que se integran en el ámbito de la salud mental por los daños psíquicos que pueden producir,

aunque también pueden producir problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas músculo esqueléticos (p. 13).

Podemos considerar que los riesgos psicosociales son los riesgos laborales en el cual nos debemos de fijar en el ámbito de la salud, en la cual debemos de establecer medidas preventivas adecuadas para poder reducir estos riesgos, pues estos se llegan a incluir más en la salud mental debido a los daños psíquicos que se pueden desarrollar durante la realización de estas actividades, aunque no obstante se pueden generar riesgos más fuertes como problemas graves de salud física, en las cuales podemos estar considerando las enfermedades cardiovasculares. “En otras palabras, hay más factores que determinan los resultados que van más allá de los comportamientos y acciones de un empleado” (Cabezas Ramos y Brito Aguilar, 2021, p. 744).

Las interrelaciones que se dan en los ambientes laborales son muy importantes ya que de estas dependen que el área laboral tenga un buen ambiente y se puedan llegar a reducir los riesgos psicosociales que pueden llegar a perjudicar mucho al trabajador y a su desempeño, provocando daño emocional o físicamente a este mismo y pueden llegar a tener consecuencias muy graves en su área donde está realizando sus actividades laborales.

A medida de las investigaciones y encuestas realizadas sobre el ámbito laboral y lo que producen los riesgos psicosociales y de qué manera se ha ido desarrollando cada uno de estos mismos;

Producto de las diferentes encuestas y normas que se han desarrollado en el marco de esta problemática, actualmente, y en búsqueda de garantizar la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental en ámbitos laborales, la Resolución 2404 de 2019 incluye la evaluación, intervención y monitoreo de los riesgos psicosociales en todos los ambientes de trabajo. También contempla las evaluaciones oportunas para determinar a tiempo, proteger y/o recuperar la salud mental alterada por las exposiciones relacionadas con los factores psicosociales y sus coadyuvantes (Medina Murillo et al., 2020, p. 439).

Es muy importante las intervenciones en las áreas laborales en donde se puede llegar a tener en cuenta los altos riesgos que llegan a existir en las realizaciones de las tareas designadas

en su área laboral, en donde la gran cantidad de riesgos psicosociales deben de ser llevados un proceso de seguimiento.

“Otro punto de relevancia para la intervención radica en las cifras de accidentes y/o enfermedades de trabajo las cuales ya superan las 6,400 personas afectadas al día” (OIT, 2019 citado en Medina et al., 2020, pág. 439).

Se evidencia que en la actualidad la mayoría de empresas cuentan con profesionales los cuales intervienen para poder brindar ayuda profesional mediante el departamento de talento humano en donde se busca el bienestar de cada uno de sus trabajadores, en estas se van a desarrollar acciones comunes que favorezcan a lograr un cambio o transformación necesaria, en donde se llegue a reducir el porcentaje de estos riesgos en las áreas laborales. Es importante tener en cuenta que uno de los principales objetivos es lograr la promoción de la salud en la cual se puede impartir con actividades educativas, recreativas, culturales que generen conocimientos, ayuden al desarrollo y brinden una estabilidad en el área donde se está laborando con la ayuda de los servicios de asistencia.

### **Origen Del Riesgo Psicosocial**

En el origen del problema que se dan en las situaciones de los riesgos psicosociales no es enfocado radicalmente en el individuo, sino que también va enfocado en el entorno en el cual se han derivado dichas situaciones de riesgos en el clima laboral debido a la mala organización del área laboral.

Ante lo expuesto:

El desempeño laboral de un trabajador, se puede valorar a través de pruebas de aptitud y personalidad; sin embargo, su rendimiento real puede verse afectado por distintos tipos de factores que no suelen ser visibles a simple vista, sino hasta que afecta directamente el desempeño laboral de la persona. Por este motivo, las organizaciones requieren de colaboradores que realicen su trabajo de manera eficiente, porque el desempeño que estos mantengan dentro de la organización es fundamental para el éxito de la misma, por lo que el rendimiento laboral se vuelve un factor clave para mantener la productividad empresarial (Álvarez et al., 2018 citado en Cabezas Ramos & Brito Aguilar, 2021, pág. 750).

La mayoría de veces que se generan estos riesgos psicosociales en el trabajo se dan por que se comienzan a generar condiciones laborales que al trabajador se le hace difícil de tolerar, obviamente no está demás resaltar que en estas situaciones existen individuos en el área laboral que llegan a presentar cualidades personales superiores a las de sus compañeros de trabajo, pero no todo ser humano tiene las capacidades necesarias para soportar todo el tipo de condiciones laborales que se presentan, debido a esto es importante antes de entrar al área laboral a ejercer sus actividades realizar una evaluación en el entorno e identificar las condiciones de trabajo sean las adecuadas para que el trabajador pueda ejercer sus actividades de una manera buena.

Podemos tomar en cuenta que en el origen de la problemática se pueden presentar las condiciones laborales de exposición crónica en los riesgos psicosociales, estos van más allá de ser un problema individual y se puedan desarrollar un verdadero problema laboral, porque no se está priorizando la salud mental y física de los trabajadores y consecuentemente de las personas quienes se benefician de estas actividades laborales dirigidas a la población.

Aquí es muy importante tener en cuenta que se pueden dar medidas que permitan flexibilizar jornadas laborales, así mismo de esta manera se pueda tomar en cuenta que los puestos de trabajos pueden rotar, poder desarrollar la oportunidad del teletrabajo obviamente en las áreas que se pueda ejercer, y las capacitaciones continuas y actividades de recreación dirigida a los trabajadores.

Las personas puedan producir, atender a las demás personas y de esta manera puedan desarrollarse y ser valorar al momento de estar ejerciendo su actividad laboral y también poder tener la posibilidad de poder brindar su talento, conocimientos, destrezas y así mismo las habilidades obtenidas mediante el transcurso de su profesión para que con el pasar del tiempo pueda lograr la satisfacción y bienestar laboral.

Algunas de las opciones que se puede tomar para evitar los riesgos psicosociales es fomentar en el entorno de trabajo que se genere un apoyo entre compañeros, ofreciéndole más opciones a los trabajadores, como participar en el proceso de mejorar el entorno en donde se está trabajando, para que de esta manera el trabajador se sienta cómodo y en un ambiente sano para poder ejercer sus actividades laborales.

## **Salud Ocupacional**

En esta sección se va a abordar sobre la salud ocupacional, es muy importante porque trata sobre que las personas puedan producir y atender a las demás personas, ya que para esto es muy importante tener una buena salud mental para poder ejercer bien laboralmente, y poder ser valoradas al momento de estar ejerciendo su actividad laboral, tener un ambiente saludable y la salud de cada uno de los trabajadores que está activo en estas áreas, es una de las condiciones esenciales para la efectividad de las personas y para lograr un buen rendimiento en estas organizaciones o empresas, es por esto que se busca cuidar la salud de las personas y desarrollar ambientes saludables, al momento que comenzamos a fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo estamos fomentando la salud pública, se puede garantizar debido a las experiencias de vida que se han observado en la mayoría de personas en la edad que trabajan pasan la mayor parte de su tiempo de vida en los contextos laborales, desarrollando las actividades laborales, por ende es muy importante promover la salud laboral, la prevención de las enfermedades y accidentes laborales que se relacionan con los riesgos psicosociales.

### **Estrés Laboral;**

Uno de los factores que más afecta en este entorno es el estrés como afirman los autores:

La reacción a este cuadro de estrés puede ser tanto del grado leve o grave en el que los individuos pueden desarrollar adaptarse a la situación mediante medidas de afrontamiento asertivas, sin embargo, en el caso de ser una situación en el cual involucren grandes problemas se genera todo lo contrario, y al haber perdido el equilibrio se producen fallas a nivel conductual, emocional o cognitivo dando como consecuencia desde una mala toma de decisiones hasta estrés postraumático o trastornos psicosomáticos (Muñoz et al., 2020, p. 131).

El estrés laboral, sabemos que es un factor de riesgo que pueden llegar a alterar el estado psicológico de la persona que está ejerciendo las actividades laborales ya que en estos ambientes se llegan a generar la mayoría de reacciones y respuestas y todas estas son de tipo emocional, cognitivo, fisiológicos y es donde interactúa el comportamiento frente a situaciones fuertes que se desenvuelven en el clima laboral, teniendo en cuenta los recursos personales y del trabajo en

donde se da una pérdida de control y consecuencias altas que afectan al desarrollo personal en la área.

La autora (Prado, 2020) menciona lo siguiente:

El estrés se caracteriza por una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo; en este sentido el estrés es el estado mental interno de tensión o excitación. Es el proceso de manejo interpretativo, emotivo y defensivo del estrés que ocurre dentro de la persona.

Los tipos de estrés que son asociados con el ámbito laboral pueden ser los normales o los crónicos, a través de las investigaciones se ha llegado a la conclusión que la mayoría se deben al segundo tipo mencionado, el estrés laboral es una problemática que no solo llega a afectar a los que ocupan un puesto en esta área, si no que llega a afectar a todas las personas del entorno, estas pueden verse afectadas por los distintos tipos de estrés laboral existentes de los cuales hablaremos un poco sobre los diferentes tipos que existen;

#### **Estrés laboral episódico:**

Este se da cuando hay un episodio breve, se puede catalogar cuando el causante del estrés desaparece, desaparece el estrés también.

#### **Estrés Laboral crónico:**

Este estrés es más peligroso porque este llega a afectar a la persona durante un largo trayecto de sus actividades y se va acumulando si no es despejado con alguna otra actividad recreativa.

Es un producto de una exposición crónica al estrés excesiva demanda de energía, clima laboral inadecuado y recursos, el Síndrome de Burnout es una patología multifactorial, resultante del padecimiento de estrés crónico laboral y que puede ser sistematizado en 3 áreas: agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal (Sultana A, Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia., 2020)

#### **Estrés positivo:**

Este se le considera a un bajo nivel de estrés que se puede llegar a generar por querer alcanzar alguna meta en el trabajo.

### **Estrés negativo:**

Este es un estrés muy grave ya que este no se acaba cuando el horario laboral se termina, ya que comienza a crearse una carga muy grande y comienza a afectar a la vida personal del trabajador.

Las causas también que provocan estrés las más comunes son:

- Excesiva responsabilidad en el trabajo.
- Demasiada carga de trabajo.
- Relaciones Humanas problemáticas.
- Condiciones laborales insatisfactorias.

Estas condiciones o causas no pueden llegar a afectar a todas las personas de la misma forma, existen personas que pueden tolerar perfectamente todas las cargas de trabajo y de esta misma manera están las que no pueden soportar una gran carga de trabajo y pueden llegar a sufrir un colapso, o así también puede darse el caso de personas que pueden llegar a trabajar mejor bajo una gran responsabilidad, en este contexto también existen las personas que son capaces de sobrellevar situaciones y no se dejan afectar por un mal ambiente entre compañeros, mientras que para otras personas sobrellevar estas situaciones puede volverse insostenible. Hay personas que en los ámbitos laborales llegan a presentar estrés por circunstancias como la falta de motivación, bajo salario, acoso laboral, ausencia de incentivos. El estrés laboral es una consecuencia que se da a base de distintas situaciones que se producen en el día a día del trabajo y afectan a la salud mental, física y nerviosa.

El estrés en el trabajo se plantea como un conflicto de tipo social y económico. En lo social, por verse afectada la salud del trabajador, pues el recurso humano es fundamental para poder tener éxito, y en lo económico, porque reduce la productividad de las organizaciones y las hace menos competitivas y lucrativas ante el mercado. Por lo tanto, es fundamental

darle importancia a dicho fenómeno, dado que, si los síntomas se reconocen de manera temprana, el estrés laboral se puede prevenir para que los empleados logren una buena salud mental y física, así como una excelente respuesta a la hora de llevar a cabo sus labores. El resultado de ello será una mayor eficiencia, eficacia y productividad para la organización (Buitrago et al., 2021, p.134).

El estrés laboral es una enfermedad peligrosa que llega a alterar el estado psicológico de las personas, es un cambio en el estado mental y físico del individuo en respuestas ambientales o personales que manifiestan un desafío de consecuencias y que se llegan a denominar estresores. Son agentes estresor que son los que nos pueden generar respuestas positivas o negativas, en estas se presentan mayores implicaciones en la salud del individuo cuando aparecen los agentes negativos que dejan consecuencias graves para el desarrollo de las actividades laborales y afectan a la salud del trabajador.

En la siguiente cita se destaca lo siguiente:

El estrés surge en situaciones de la vida diaria en las cuales interactúa el individuo, por ejemplo, el contexto laboral, debido a que se hacen presentes estímulos del entorno generadores de respuestas fisiológicas interpretadas de forma positiva o negativa, según la capacidad adaptativa de cada persona (p.136).

El estrés laboral se puede manifestar de tres formas:

En primer lugar, como el conjunto de impulsos externos que producen efectos transitorios o permanentes; en segundo lugar, como las múltiples respuestas de carácter fisiológico y psicológico que pueden producir determinados estímulos, y, en tercer lugar, desde las implicaciones psicológicas y físicas originadas por los procesos perceptivos (p.136).

Es importante saber cuáles son las maneras en las que el estrés laboral se puede manifestar, para poderlo detectar pronto ya que sería muy factible porque ayuda a no tener un mal rendimiento laboral, y ejercer las actividades en un ambiente sano.

### **Cómo se combate el estrés laboral**

El estrés laboral se lo puede combatir cuando ya está catalogado como un estrés crónico , nos referimos cuando el estrés dura por un periodo de tiempo prolongado y este mismo puede ser perjudicial para la salud física y emocional por eso se recomienda identificar que es aquello que está causando el estrés en el trabajo, una de las maneras más factible de evitar el estrés laboral es el desarrollo de respuestas saludables para mejorar el clima laboral, saber que responder de una manera tranquila y abrir caminos a soluciones.

El estrés se puede provocar cuando existe acoso laboral en el área en donde se está trabajando:

### **Acoso laboral**

En la actualidad las relaciones laborales se ven afligidas por conductas no adecuadas desde los miembros de un grupo de trabajo, ya que estas conductas inciden negativamente al ambiente, debido a las condiciones bajo las cuales las personas que pertenecen a dicho grupo que presta sus servicios y de esta misma manera afecta al clima laboral, desenlazándose a una mala organización del trabajo ya que estas situaciones recaen en la conducta del trabajador, y de esta manera se comienza a dar lugar a los denominados riesgos psicosociales que son los factores que afectan al trabajador al momento de ejercer , las conductas negativas que más se dan son los relacionado con la violencia en el lugar de trabajo o el acoso en estas áreas.

En la época en la que estamos el acoso laboral se da mucho en las empresas y claro está que el acoso laboral se da sin distinción de género, pero el género más afectado es el género femenino, ya que las mujeres son las más afectadas con el hostigamiento que influyen en las actividades laborales o las rutinas diarias de las personas que sufren de acoso.

Se menciona que:

De forma análoga la ley orgánica integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres, que al referirse a la violencia psicológica incluye el acoso laboral, con la finalidad de intimidar a un individuo, estableciendo en el artículo 28 que es facultad del ente rector del trabajo literal, “Elaborar y aplicar protocolos institucionales para promover denuncias de violencia, acoso laboral y sexual, en el ámbito laboral en contra de las mujeres” (Asamblea Nacional, 2018), siendo que esta ley tiene por objeto el prevenir y erradicar

toda forma de violencia contra las mujeres, en los sectores públicos y privados (López Moya & Pangol Lascano, 2021, p. 81).

### **Tipos de acoso Laboral**

Los tipos de acoso laboral se pueden llegar a presentar de algunas maneras, tipos, modalidades todas estas causando una afectación muy grande en los ámbitos laborales, ya que de esta manera inciden negativamente a nivel individual como a nivel grupal en el área donde se está ejerciendo, es donde se presenta el mobbing que es intimidar, obligar a otro a hacer algo que no desea.

Según sus tipos el mobbing se exterioriza de manera vertical ascendente -descendente, compleja y horizontal, que acorde a Orlando Díaz, dos de los factores recurrentes que sustentan esta variación son las asimetrías o el elemento del poder y los estilos de liderazgo (Díaz, 2018 citado en López Moya & Pangol Lascano, 2021, p. 81).

Por otra parte, el acoso vertical o descendente “Se origina cuando el superior abusa de un subordinado, aprovechándose del poder que se le ha conferido” (Olivera Carhuaz, 2020, p. 186).

Podemos tener en cuenta que el acoso laboral vertical descendente en el área laboral se trata cuando el jefe del área o un cargo mayor del trabajador “víctima de acoso” abusa de su cargo o poder acosar a su trabajador que es el que recibe sus órdenes.

Por otro lado opuesto también está el acoso laboral vertical ascendente que es en donde el acosador no se encuentra en ninguna categoría de superioridad, sino que es la que está en un extracto inferior, aunque esta no es muy habitual ya que conlleva una agresión ascendente, este es provocado usualmente cuando no se reconoce o existe una propia negación del cargo superior que ocupa la víctima, incluso no esencialmente se puede referir a un solo acosador, si no que pueden ser varios una unión que se forma como el decir “uno contra todos” ya que es la que aplica dentro del acoso horizontal.

Estos tipos de acosos constan con niveles jerárquicos mediante a estos es que se produce el acoso a las víctimas en las áreas laborales. De esta forma, “la sana idea de la competencia se ve distorsionada por ambientes hostiles de trabajo donde el comportamiento del empleador, mediante

programas de ética organizacional, es esencial para elevar o disminuir los riesgos de acoso laboral entre trabajadores” (Burneo Burneo, 2021, p. 57).

Es muy importante tener en cuenta como aprender a identificar las primeras señales de acoso en las áreas laborales en donde se ejercen las actividades laborales, ya que el acoso laboral es un factor de riesgo psicosocial que deja consecuencias muy graves en el desarrollo de las actividades laborales de las víctimas.

### **Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout (SB) es un problema de salud mental y ocupacional que se presenta, con mayor frecuencia, entre los profesionales de la salud en todo el mundo. Afecta la calidad de vida laboral y la calidad de atención a los usuarios, como lo demuestran estudios previos en la última década (Yslado et al., 2019, p. 42).

Los profesionales son los más vulnerables a este síndrome que son factores que desencadenan estrés laboral que suelen afectar el desempeño laboral y la calidad de atención, ocasionados frecuentes reclamos de los usuarios, ya que, si el trabajador no está en un ambiente sano laborando el servicio que brinda este trabajador no es el mejor, por eso es muy importante tratar el estrés laboral desde la primera señal que se da en el área donde se labora.

Se puede identificar la presencia de síndrome de burnout en el agotamiento emocional de los trabajadores, como es su desempeño en el trabajo es muy fácil identificar cuando un trabajador no está ejerciendo su trabajo en un ambiente sano, ya que no tienen un buen rendimiento y de tal manera sale perjudicado el servidor a cuál nos estamos dirigiendo.

Las personas cuando sufren síndrome de burnout que es catalogado como un desgaste profesional, pueden sentirse agostados en todos los aspectos laborales, se empiezan a sentir desmotivados o insatisfecho con toda las actividades laborales que ejerce en la empresa o área, este síndrome también se puede acompañar por síntomas físicos como los dolores de cabeza, náuseas y las dificultades para dormir es muy importante como identificar estos tipos de riesgos como el estrés, síndrome burnout que son factores de riesgos psicosociales que afectan la actividad laboral.

Se puede inferir cierto nivel de insatisfacción y desmotivación por parte del personal, ante la ausencia de políticas de recursos humanos orientadas al reforzamiento de las actitudes y aptitudes demostradas por el trabajador en su rutina diaria. Ante estas evidencias, se presume las razones de un bajo rendimiento laboral, al igual que una elevada tasa de rotación de personal (Cabezas & Brito, 2021, p. 755).

#### ***1.4.1. Fundamentación epistemológica y filosófica***

Para abordar el tema de del bienestar laboral y Trabajo Social debe de interrelacionarse con otras disciplinas y ciencias que tienen una amplia relación con el Trabajo Social como la sociología, la psicología y otras más que se relacionan, como sabemos la sociología se ahí ido desarrollando en un campo amplio de investigaciones e interrelaciones como lo hace con el bienestar laboral ya que es muy importante garantizarlo en las empresas y áreas laborales.

Ya que debemos tener claro que para poder garantizar el bienestar de cada trabajador es muy importante tener un buen clima laboral para poder encontrar la felicidad y buen rendimiento en el área laboral, “Desde esta perspectiva se puede encontrar vasos comunicantes entre la felicidad como comportamiento inherente al ser humano y su relación con el contexto laboral” (Rivera et al., citado en Sierra et al., 2020, p. 465).

#### **Trabajado social área laboral de cocina.**

En el área de cocina el trabajador social su objetivo es la salud emocional de cada uno de sus trabajadores en esta área ya que su trabajo es garantizar el bienestar de cada uno de estos trabajadores para poder brindar un servicio de calidad a sus clientes o la población en donde estamos interviniendo como profesionales.

El Trabajo Social ha sido influenciado por la evolución del contexto económico, social y cultural, a lo largo de diversos procesos históricos, por autores provenientes de diferentes ámbitos, ya sean trabajadores sociales o no, así como por diversas corrientes que han producido una variedad de escritos que clasifican, conceptualizan y orientan a la profesión.

El Trabajo Social nos ayuda en la constante construcción del desarrollo teórico metodológico adoptando fundamentos y enfoques de otras disciplinas que se relacionen con las

ciencias sociales, ya que es muy importante construir conocimientos que contribuyan con análisis críticos a la práctica profesional y brinden bases teóricas, que, desde la especificidad, orienten la labor profesional de los trabajadores.

Abordemos las estrategias y los enfoques del Trabajo Social son múltiples herramientas que enriquecen el desarrollo social, ya que ha existido flexibilidad y capacidad para abordar las diversas situaciones sociales presentadas.

Podemos tomar en cuenta que el objetivo de la profesión es la elaboración teórica en la que se combinan los enfoques filosóficos y se realiza una reflexión reconstructiva de la práctica y el progreso profesional.

### **Centros de trabajos donde existe un área laboral de cocina**

Los trabajos donde pueden existir un área laboral ya sean públicas o privadas los principales centros son:

- Los restaurantes.
- Bares
- Hoteles
- Escuelas
- Hospitales
- Recintos feriales
- Casa banquetes
- Comedores del gobierno
- Comedores industriales
- Asociaciones civiles y no gubernamentales
- Instituciones educativas
- Negocios propios

### **Como interviene un trabajador social en el área de cocina**

El trabajador social en el área sobre las causas de los problemas del grupo social con el que se está trabajando, esto se hace con el simple objetivo de eliminar el riesgo de que vuelvan a repetirse en las mismas situaciones, ya que muchas veces todas estas se dan en vinculación con la labor psicología ya que se está velando la salud mental del entorno en el cual estamos laborando.

El objetivo del trabajador social por medio de la intervención es lograr un cambio, desarrollo social y fortalecimiento de las personas con las cuales estamos laborando.

#### ***1.4.2. Estado del Arte***

##### **Trabajo Social y Seguridad Laboral:**

La labor principal de los trabajadores sociales es ver por la seguridad y bienestar de sus usuarios, hacer valer sus derechos, brindar las herramientas necesarias para el cumplimiento adecuado de sus actividades dentro de la empresa.

De manera que, la seguridad laboral incluye diversos factores, pueden ser emocionales, físicos, económicos y sociales.

Actualmente se ha destacado la perspectiva psicosocial al acoso laboral, debido al valor de las personas afectadas a levantar la voz sobre temas que antes podrían considerarse “tabús” e incluso no solía ser escuchado ni tomado en serio debido a la desigualdad de género que estaba más universalizado, en especial en lugares de trabajo donde la mujer asumía papeles con menos protagonismo a diferencia de los hombres.

Dado que, el acoso en las relaciones laborales comienza con el abuso de poder y está estrechamente relacionado con ciertos tipos de liderazgo, existe un acuerdo generalizado en la investigación psicosocial para resaltar la importancia de factores como el poder y el dirigente.

Por ello, sus actividades incluyen no sólo la investigación médica, que permite comprender los factores que influyen en el proceso de salud y enfermedad, sino también la gestión y administración de los servicios de Trabajo Social que prestan las distintas unidades operativas, así como iniciativas encaminadas a promover la educación y la organización social. Puesto que, “Dichos efectos se traducen tanto en problemas de salud para las personas afectadas como en la

reducción de efectividad y productividad para las organizaciones” (Díaz García & Fernández de Castro, 2022, p. 181).

Por tal razón, el equipo de recursos humanos, constituido por un trabajador social, miembro de un equipo multidisciplinario que participa en iniciativas de prevención del delito, educación y rehabilitación social frente a conductas antisociales y delictivas en el ámbito penal, civil y familiar, así como a decisiones arbitrarias y abusos de autoridad contra los miembros de toda la empresa o del área específica en la que se desempeña.

Es por esto que, para incluir a esas personas y grupos en una vida plena, el Trabajo Social en el ámbito de la asistencia social fomenta el cambio y mejora de su situación social. Esto se hace porque estas personas y grupos han sido ignorados al desarrollar políticas sociales debido a su vulnerabilidad. y fructífero.

Acorde con, la verificación del entorno y los materiales que dispongan los trabajadores de cada área también es una labor fundamental a la hora de tratar el bienestar de los empleados. Para evitar que un trabajador entre en contacto directo con potenciales factores de riesgo que puedan derivar en un accidente o enfermedad, los elementos de protección personal tienen como objetivo principal proteger diversas partes del cuerpo.

Aunque no pueden detener un accidente ni proteger contra el contacto con fuerzas hostiles, pueden disminuir la gravedad de la lesión. A pesar de todo, “El elemento de Protección Personal, es cualquier equipo o dispositivo destinado para ser utilizado por el trabajador, para protegerlo de los riesgos y aumentar su seguridad o su salud en el trabajo” (Guantex Seguridad Industrial, 2021).

Previo a la identificación del peligro y control de riesgos, un profesional en seguridad e higiene es responsable de la capacitación correspondiente para el uso de los elementos correspondientes con el fin de evitar actos y condiciones inseguros. Esto se hace para proteger la salud física y mental. El bienestar mental del trabajador en su lugar de trabajo, es fundamental y crucial realizar la capacitación adecuada sobre los equipos de protección personal, los riesgos asociados con no usarlos y la importancia de asegurarse de que los miembros del personal comprendan lo sustancial que es usarlos. El equipo de protección personal puede evitar que se produzcan daños y lesiones graves.

## **Trabajo Social y clima laboral.**

El objetivo de la labor del trabajador social es mejorar la calidad de vida laboral, el compromiso y la retención del talento, aspectos que repercuten positivamente en la productividad de la empresa. El trabajador social actúa como una especie de facilitador en las relaciones entre los empleados y la empresa.

El término "actividad organizada, que tiene como finalidad el contribuir a la adaptación recíproca de los trabajadores y de su empresa" se refiere al Trabajo Social de empresa. Para generar esto, el trabajador social propone técnicas y métodos para identificar, evaluar y resolver problemas que puedan surgir durante la adaptación del trabajador a la vida cotidiana en una organización.

Debido a que el papel del trabajador social dentro de la organización ha cambiado y recobrado protagonismo en los últimos años, principalmente como resultado de una nueva perspectiva sobre la orientación y la gestión del talento. El sector privado trabaja para integrar a los profesionales a su tejido utilizando herramientas y técnicas que aseguren que todos los elementos puedan integrarse y realizar sus tareas en un ambiente de bienestar, productividad y con la mirada puesta en el desarrollo profesional. El sector privado es consciente de que constituye su propio sistema complejo.

Entonces, los servicios sociales han evolucionado debido a que el papel del trabajador social dentro de una empresa, ya sea esta privada o pública es en los sistemas públicos y de protección social. Impone limitaciones a la creación y aplicación de políticas sociales corporativas. La mejora del bienestar laboral en el lugar de trabajo y el crecimiento personal de sus empleados.

Por lo tanto, hay espacio para los trabajadores sociales en las grandes corporaciones donde están representados.

Con el objetivo global de contribuir al desarrollo, la acción se centra en asesorar en el ámbito de los recursos humanos, así como en dirigir la atención a los empleados. Para el aumento de la productividad y el bienestar del trabajador en el lugar de trabajo.

Ante lo expuesto Arango (2022) menciona lo siguiente:

El trabajador social en el ámbito organizacional puede llevar a cabo variedad de actividades pues allí los seres humanos se ven en la necesidad de establecer vínculos de apoyo y colaboración para llevar a cabo las labores, pues se hace necesario recibir indicaciones, coordinar actividades y además dar a conocer inconvenientes y propuestas de mejora; por esta razón, las relaciones laborales en las empresas se convierten en un factor determinante para la comunicación, la productividad y el bienestar de los trabajadores, así como el crecimiento de la empresa (p. 8).

Por tal razón, la importancia de implementar habilidades comunicativas para interactuar con otros en situaciones sociales, sin desviarse ni influir en los diálogos o respuestas, comprendiendo subjetividades y modos de pensamiento, convicciones como profesionales en formación, con capacidad de adjudicación, por medio de el escuchar, mostrar empatía y pensar.

Debido a que, el generar o incentivar a realizar reuniones donde los trabajadores de cada área se muestren más abiertos y comprometidos al realizar una actividad o hablar sobre un tema en particular que involucra variación de emociones y sentimientos gracias a la forma en que los colaboradores se relacionan entre sí sin crear o poseer una posición de poder sino a través de la comunicación horizontal. Crear áreas de confianza en las que se basara la noción de que todas las contribuciones eran legítimas, respetando la individualidad del otro y no juzgarlo.

Por otra parte, Salazar Marmolejo (2019) refiere:

El clima laboral de una entidad, empresa o institución, sin importar su objeto social está configurado por la concepción que de esta tengan los miembros que la conforman; es decir la opinión que tengan sus trabajadores del clima laboral que se vive al interior de la misma, lo que repercute directamente con su desempeño laboral y la satisfacción laboral (p. 48).

Por lo tanto, las personas que son más felices en el trabajo tienden a ser más felices en general, por lo que, si los empleadores quieren trabajadores productivos, deben asegurarse de que los miembros de su personal estén contentos y sean flexibles.

### **Inclusión laboral**

La inclusión laboral relacionada con la discapacidad presenta un enigma que proporciona a este grupo vulnerable mejores oportunidades que benefician su calidad de vida.

La inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral puede verse como una tarea desafiante para el débil segmento de la sociedad. Esto sugiere experiencia legal que permite un procedimiento de selección que es adecuado para las necesidades de este grupo (Muñoz y Quintana, 2019 citado en Rivadeneira, 2022, p. 49).

Entonces, para el desarrollo de la inclusión laboral en las organizaciones se requiere no solo de un estudio específico de casos de discapacidad, sino que se requiere todo un programa que atienda de forma específica cada discapacidad que pueda tener lugar en el puesto de trabajo.

Dado que es esencial un clima organizacional en el que existan relaciones armoniosas que permitan y fomenten la diversidad entre sus miembros y proporcionen ambientes de seguridad y protección, la relación entre el empleado con discapacidad y el ambiente de trabajo es de naturaleza dinámica y por lo tanto compleja. De esta manera se potencia la satisfacción de la persona con discapacidad con su trabajo, lo que impulsa la productividad y mejora las relaciones laborales, lo que desde el ámbito laboral es crucial para su inclusión, lo que también resulta satisfactorio para la institución donde se establecen las relaciones basadas en la acumulación de conflictos puede tener efectos perjudiciales para la empresa en su conjunto.

De este modo, el factor denominador encontrado en nuestro país para la inclusión social y productiva de las personas con discapacidad es que se cuenta con un marco legal estructurado que permite realizar inserción laboral de forma rigurosa y efectiva, gracias al grupo de medidas y propuestas que propenden por la participación laboral de estas personas (Mejía Valencia y Pérez Uribe, 2020, p. 13).

En tal sentido, en Ecuador, en los últimos años se ha diseñado políticas e implementado programas y estrategias educativas de inclusión social, direccionados a la integración y a una educación de equidad; con tal propósito se incorpora esta dimensión en el proceso educativo, en beneficio de los más vulnerables; pero a pesar de estos cambios existen barreras para su plena inclusión en los espacios de aprendizaje Ecuador.

Puesto que el rol de este profesional en instituciones públicas y privadas implica intervenir en las estructuras de participación de actores y sectores sociales como miembro de un equipo de trabajo multidisciplinario, busca satisfacer necesidades de la sociedad, garantizar los derechos ciudadanos y humanos, y reconocer y desarrollar el potencial humano y capacidades. Participando activa y conscientemente en la educación comunitaria, la orientación familiar, la preservación del medio ambiente, el desarrollo humano y el bienestar social, puedes contribuir a elevar el nivel de vida de la población. Esto es crucial porque es la única manera de marcar la diferencia en estas situaciones.

De continuar así, la sociedad no cambia sus concepciones y cree que las personas con discapacidad son poco productivas, encontrarles empleo se vuelve difícil desde todos los ángulos. El talento, sin embargo, debe ser reconocido y valorado, que cada persona posee, así como fomentar la seguridad en sus enriquecer sus habilidades.

Es fundamental tener en cuenta que, por su formación, los trabajadores sociales abordan estos temas y buscan metódicamente soluciones, teniendo en cuenta al participante destinatario de la intervención y el principio humano de que la sociedad no puede vulnerar los derechos de nadie, mucho menos pensar en excluirlos por alguna limitación.

En resumen, el objetivo de la inclusión laboral es brindar un ambiente sano, seguro y libre de estereotipos o discriminación. Cabe recalcar que la inclusión no solo señala a personas con discapacidad sino también existen otros tipos, estos son:

**Inclusión de género:** La igualdad de derechos para las personas de diferentes sexos es promovido por la inclusión de género. Esto incluye la lucha por los derechos de las mujeres en el lugar de trabajo, que se realiza a través de investigaciones y análisis de género para ofrecer oportunidades laborales justas.

**Inclusión social:** La inclusión social anima a las personas a participar en cualquier entorno con dignidad, independientemente de quiénes sean, su orientación sexual o de dónde sean.

Desde este criterio, la inclusión social es el amparo del acceso a los servicios ofrecidos por la sociedad, permitiendo contribuir activamente a su formación, así como utilizarlos como recursos para satisfacer las necesidades básicas.

### ***1.4.3. Construcción marco referencial legal***

El código de trabajo está formado por capítulos, dentro de estos se encuentran artículos, los cuales están creados para garantizar la igualdad, descartar injusticias y hacer valer los deberes y derechos de los empleados o todos quienes conforman una empresa.

Tanto para los empleados como para los empleadores, tener un conocimiento general del Código del Trabajo es fundamental. Porque, brinda a ambas partes la oportunidad de seguir las reglas necesarias para mantener una relación laboral positiva.

De acuerdo, a lo establecido por el Código del Trabajo (2020) en los siguientes artículos se destaca lo siguiente:

Art. 21.- Requisitos del contrato escrito. - En el contrato escrito deberán consignarse, necesariamente, cláusulas referentes a:

1. La clase o clases de trabajo objeto del contrato;
2. La manera como ha de ejecutarse: si por unidades de tiempo, por unidades de obra, por tarea, etc.;
3. La cuantía y forma de pago de la remuneración;
4. Tiempo de duración del contrato;
5. Lugar en que debe ejecutarse la obra o el trabajo; y,
6. La declaración de si se establecen o no sanciones, y en caso de establecerse la forma de determinarlas y las garantías para su efectividad. Estos contratos están exentos de todo impuesto o tasa.

Art. 31.- Trabajo de grupo. - Si el empleador diere trabajo en común a un grupo de trabajadores conservará, respecto de cada uno de ellos, sus derechos y deberes de empleador.

Si el empleador designare un jefe para el grupo, los trabajadores estarán sometidos a las órdenes de tal jefe para los efectos de la seguridad y eficacia del trabajo; pero éste no será representante de los trabajadores sino con el consentimiento de ellos.

Si se fijare una remuneración única para el grupo, los individuos tendrán derecho a sus remuneraciones según lo pactado, a falta de convenio especial, según su participación en el trabajo.

Si un individuo se separare del grupo antes de la terminación del trabajo, tendrá derecho a la parte proporcional de la remuneración que le corresponda en la obra realizada.

Es por esto que, este artículo hace referencia o especifica el trabajo de los encargados de área, por ejemplo, los inspectores del área de cocina se rigen a órdenes de sus superiores para repartir la información al resto del equipo.

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 40.- Derechos exclusivos del trabajador. - El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos.

En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo sólo podrá ser alegado por el trabajador.

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabeto

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado

8. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones

9. Respetar las asociaciones de trabajadores

10. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra

11. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

- a) El tiempo de servicio
- b) La clase o clases de trabajo
- c) Los salarios o sueldos percibidos

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley

d) Observar buena conducta durante el trabajo

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades

j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados

c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes

d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva

e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador

f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados

g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa

h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga

i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Art. 47.- De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 51.- Duración del descanso. - El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas.

Por lo tanto, el tomarse dos días libres seguidos era esencial para restaurar los niveles de energía de los trabajadores después de haberlos agotado por su trabajo.

Art. 69.- Vacaciones anuales. - Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

Los trabajadores menores de dieciséis años tendrán derecho a veinte días de vacaciones y los mayores de dieciséis y menores de dieciocho, lo tendrán a dieciocho días de vacaciones anuales. Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince, salvo que las partes, mediante contrato individual o colectivo, convinieren en ampliar tal beneficio.

Cabe recalcar que en algunas empresas se da la flexibilidad de tener horarios de trabajo movibles, todo esto con la intención de que los empleados tengan la opción de estudiar. En cuanto al salario, estaría negociado según los contratos previamente hablados de cada empresa.

Art. 79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

Art. 80.- Salario y sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

Art. 86.- A quién y dónde debe pagarse. - Los sueldos y salarios deberán ser pagados directamente al trabajador o a la persona por él designada, en el lugar donde preste sus servicios, salvo convenio escrito en contrario.

Art. 134.- Prohibición del trabajo de niños, niñas y adolescentes. - Prohíbese toda clase de trabajo, por cuenta ajena, a los niños, niñas y adolescentes menores de quince años. El empleador que viole esta prohibición pagará al menor de quince años el doble de la remuneración, no estará exento de cumplir con todas las obligaciones laborales y sociales derivadas de la relación laboral, incluidas todas las prestaciones y beneficios de la seguridad social, y será sancionado con el máximo de la multa prevista en el artículo 95 del Código de la Niñez y Adolescencia, y con la clausura del establecimiento en caso de reincidencia.

Art. 153.- Protección a la mujer embarazada. - No se podrá dar por terminado el contrato de trabajo por causa del embarazo de la mujer trabajadora y el empleador no podrá reemplazarla definitivamente dentro del período de doce semanas que fija el artículo anterior. Durante este lapso la mujer tendrá derecho a percibir la remuneración completa, salvo el caso de lo dispuesto en la Ley de Seguridad Social, siempre que cubra en forma igual o superior los amparos previstos en este Código.

Art. 240.- Determinación del número de trabajadores. - En todo contrato colectivo se fijará el número de trabajadores miembros del comité de empresa o de la asociación contratante, y se indicará así mismo, el número total de los que presten sus servicios al empleador al momento de celebrarse el contrato.

Art. 344- El Estado garantizará la inclusión al trabajo de las personas con discapacidad, en todas las modalidades como empleo ordinario, empleo protegido o autoempleo tanto en el sector público como privado y dentro de este último en empresas nacionales y extranjeras, como también en otras modalidades de producción a nivel urbano y rural.

El ministro de Trabajo y Empleo dispondrá a la Unidad de Discapacidades realizar inspecciones permanentes a las empresas públicas y privadas, nacionales y extranjeras sobre el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley. Los directores, subdirectores e Inspectores del Trabajo, impondrán las sanciones en caso de incumplimiento. De estas acciones se informará anualmente al Congreso Nacional

Art. 346- La contratación, el desempeño, el cumplimiento y las reclamaciones entre empleadores y trabajadores con discapacidad, se sujetarán a las normas y procedimientos generales de la ley

Art. 347.- Riesgos del trabajo. - Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo. - Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 355.- Imprudencia profesional. - La imprudencia profesional, o sea la que es consecuencia de la confianza que inspira el ejercicio habitual del trabajo, no exime al empleador de responsabilidad.

Por otra parte, dentro de la Constitución de la república del Ecuador (2021) en los siguientes artículos se menciona:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.-El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá y por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Art. 340.-El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte.

Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

## **1.5. Aspectos Metodológicos**

### ***1.5.1. Tipo y características de la investigación***

Abreu (2014) afirma que:

El método de la investigación describe con buenos detalles la forma en que se ha llevado a cabo la investigación. Este permite explicar la propiedad de los métodos utilizados y la validez de los resultados, incluyendo la información pertinente para entender y demostrar la capacidad de replicación de los resultados de la investigación (p. 195).

Puesto que, en el ámbito laboral, especialmente en el Trabajo Social, la investigación descriptiva se ha convertido en una herramienta fundamental para comprender y mejorar el ambiente de trabajo. En el caso particular del área de cocina en Hillary Resort en Arenillas, esta disciplina juega un papel crucial para identificar y analizar las características propias de este entorno, a fin de brindar soluciones efectivas y favorecer el crecimiento profesional de sus colaboradores. En este artículo, exploraremos la importancia de la investigación descriptiva en el

ámbito laboral de la cocina y cómo su implementación en Hillary Resort puede generar un impacto positivo.

### **La investigación descriptiva: características y enfoque**

La investigación descriptiva tiene como objetivo principal describir de manera precisa las características y eventos particulares de un fenómeno determinado. A través de un enfoque sistemático y riguroso, se recolecta y analiza información relevante para obtener conclusiones precisas y detalladas. En el contexto del Trabajo Social en el área de cocina, esta metodología permite comprender mejor las dinámicas internas, necesidades y aspiraciones de los trabajadores. Además, ayuda a identificar desafíos y oportunidades de mejora en el clima laboral y el desarrollo profesional de los colaboradores del restaurante.

### **Implementación de la investigación descriptiva en Hillary Resort:**

Hillary Resort, reconocido por su excelencia en servicio y calidad gastronómica, puede beneficiarse enormemente de la implementación de la investigación descriptiva en el área de cocina. Para ello, se deben seguir ciertos pasos clave:

1. Definir el objetivo de la investigación: Determinar qué aspectos del clima laboral en la cocina de Hillary Resort se desea investigar, ya sea el nivel de satisfacción laboral de los empleados, las áreas que requieren mayor atención o los factores que influyen en el desempeño del personal.
2. Recolección de datos: Emplear técnicas como encuestas, entrevistas individuales o grupales, observaciones directas y análisis documental para obtener información precisa y veraz sobre la situación laboral. Es importante garantizar la confidencialidad y anonimato de los participantes, promoviendo un ambiente de confianza.
3. Análisis de resultados: Examinar los datos recolectados mediante técnicas analíticas adecuadas, como estadísticas descriptivas, para identificar patrones, tendencias y correlaciones significativas. Estos hallazgos proporcionarán una base sólida para el diseño de estrategias.
4. Acciones de mejora: Utilizar los resultados de la investigación descriptiva para implementar cambios y mejoras específicas en el clima laboral de la cocina, como la capacitación

en habilidades técnicas y emocionales, la promoción de un clima laboral positivo y la creación de oportunidades de crecimiento profesional.

### ***1.5.2. Enfoque de la investigación.***

Dentro de la investigación se utilizará el enfoque mixto, debido a que se implementará las encuestas que arrojan datos cuantitativos y las entrevistas que brinda resultados cualitativos.

De este modo, se estudiará la labor establecida del Trabajador Social dentro de toda la empresa y especificando en la población de los trabajadores del área de cocina.

### ***1.5.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación***

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán en la investigación son:

- **Encuesta**

Esta herramienta tiene una ventaja en cuando a su aplicación, ya que permite realizarla de forma rápida pero planificada, es decir, se debe establecer un acuerdo entre los encuestados para no interferir en sus labores diarias, se debe obtener un consentimiento previo y se la puede realizar en cualquier espacio, ya sea de forma digital o presencial.

La encuesta es un instrumento de recopilación de datos rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionalita determinados problemas que son objeto de investigación. Esta operacionalización se realiza mediante la formulación escrita de una serie de preguntas que, respondidas por sujetos de la encuesta, permiten estudiar el hecho propuesto en la investigación o verificar las hipótesis. (Schulte, 1998)

Por lo general es uno de los métodos que generan más confianza a la población de estudio, debido a que este puede ser de forma anónima, y por ende los datos arrojados son cuantitativos. Mantener el anonimato de los encuestados garantiza que se puede confiar en que el público reserve sus opiniones en el futuro. La técnica de la encuesta en sí es neutral, por lo que se debe tener especial cuidado en términos de rigor metodológico.

- **La Observación**

Este método es ideal para su uso en estudios de casos, planes de investigación cualitativa y estudios exploratorios. Permite tener una idea crítica sobre lo investigado.

El propósito de la observación es describir, explicar y comprender cosas, así como encontrar patrones. Es una herramienta proporcionada a los humanos que hace uso del conocimiento que recopilan nuestros sentidos y facilita el aprendizaje.

Para ello, el investigador debe abstenerse de cambiar las rutinas o hábitos de a quienes se les va a hacer la observación, mantenerse humilde y sensato, ya que son rasgos que promueven la confianza en la población a investigar y se genera una cooperación por parte de los informantes, dándoles esa abertura a exponer su entorno o desempeño dentro del área a estudiar.

#### ***1.5.4. Universo y muestra***

El Universo son los Trabajadores de Hillary Resort, con un total de casi 150 empleados dentro de todas sus áreas.

Por lo tanto, la muestra se centra en los trabajadores del área de cocina, pero solo a una pequeña parte de ellos, aproximadamente a unos 20 trabajadores, con los cuales se trabaja mediante encuestas.

## CAPITULO II

### 1.6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DIAGNÓSTICO

#### 1.6.1. Concepción teórica del diagnóstico

La concepción teórica del diagnóstico se refiere a la forma en que se entiende y se aborda el proceso de diagnóstico en una determinada disciplina o área de conocimiento, el diagnóstico se refiere a la identificación y evaluación sistemática de un problema o situación, con el objetivo de determinar su causa o etiología y, posteriormente, desarrollar un plan de intervención o tratamiento adecuado. En diferentes disciplinas, como la medicina, la psicología, la educación o la ingeniería, existen diferentes modelos teóricos del diagnóstico. Estos modelos pueden diferir en términos de los conceptos y principios teóricos que los fundamentan, los métodos y técnicas utilizados, así como los objetivos y alcance del diagnóstico.[5]

“Una organización es un sistema y un diagnóstico constituye una perturbación que gatillará cambios estructurales en este sistema. Esto en términos sistemáticos, quiere decir que la organización se modificará al ser objeto del diagnóstico. Su estructura variará y, por lo tanto, a partir de ella serán posibles comportamientos que antes no eran tolerados y se impedirán otros, que antes podían ser considerados como naturales. Uno de los cambios más evidentes desatados por un diagnóstico, es el que dice relación con las expectativas de cambio. Este se refiere a que el hecho de que la organización, sus miembros, sea sometida a una investigación evaluativa, hace que las diferentes personas pertenecientes a la organización se preparen para cambios futuros en ella” (Rodríguez M., 2019, pág. 29) “.

#### 1.6.2. Diagnóstico situacional

**Planificación:** En esta fase, se identifica la problemática y se plantea la forma en la que se ejecutará y con qué herramientas, para que de este modo generar una hipótesis recopilando información necesaria y útil para nuestra investigación.

**Ejecución:** En esta fase se pone en marcha lo previsto en la planificación, en donde se implementan las encuestas, entrevistas o incluso las observaciones, con el fin de comprobar la verificación y eficacia de nuestra hipótesis en base a nuestra investigación.

**Evaluación:** En esta fase se evalúan los datos recopilados con el objetivo de generar conclusiones que se relacionen y fortalezcan a la investigación.

Por ello Tóala, Mendoza y Moreira (2019), mencionan la relevancia de incluir la instrucción en investigación dentro del proceso de formación profesional radica en la necesidad de que los profesionales posean un sólido dominio técnico en su área de especialización, permitiéndoles explicar con fundamentos científicos el comportamiento de los fenómenos administrativos. Así mismo, esta formación les capacita para generar propuestas innovadoras de mejora y adquirir la habilidad de influir en la transmisión y transformación del conocimiento.



### 1.6.3. Proceso (aplicación de técnicas, instrumentos)

Si bien, la mayoría de los empleados encuestados destacan un muy buen desempeño a la labor del departamento de Recursos Humanos, siendo el resto de las respuestas favorecedoras hacia dicho departamento.

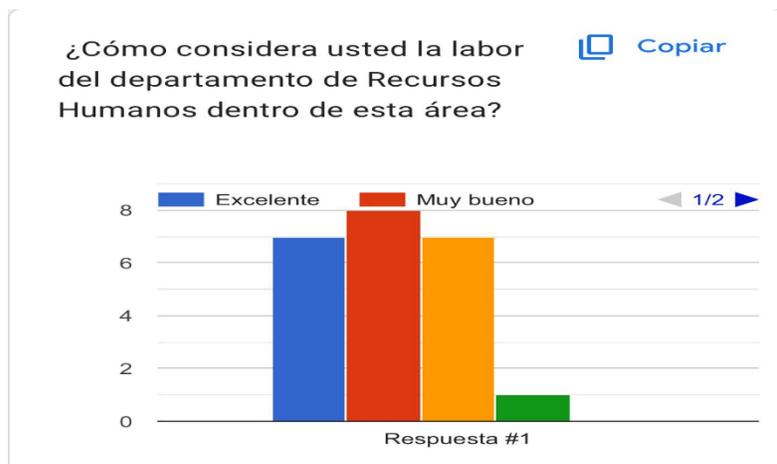


Figura 1 Pregunta número 1 sobre la labor del departamento de Recursos Humanos

Se podría decir que una gran parte coinciden en dos respuestas positivas sobre esta pregunta, lo cual no refleja un resultado negativo, sin embargo, si hay una minoría que se siente poco satisfecha

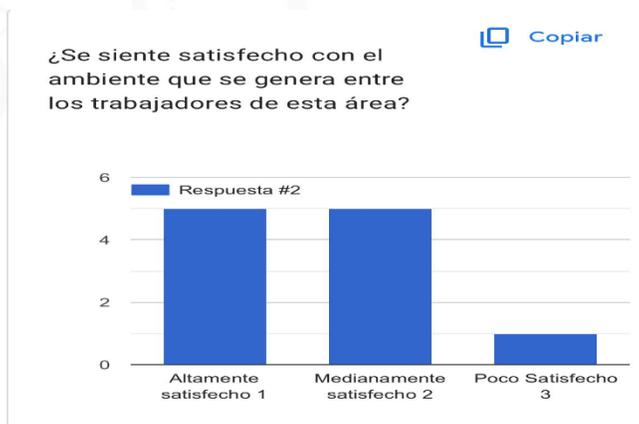


Figura 2 Pregunta número 2 sobre el ambiente generado entre los trabajadores de la misma área

La mayoría de los encuestados, con un total de 56,5% aseguran que el lugar en donde laboran diariamente si cuenta con las adecuaciones correctas para realizar las actividades necesarias a su área de trabajo. Cabe mencionar que hay una minoría, que, aunque es muy baja igual hay que tomar en cuenta sus respuestas y posibles inquietudes que quizás por desconocimiento o falta de comunicación no está de acuerdo con la mayoría.

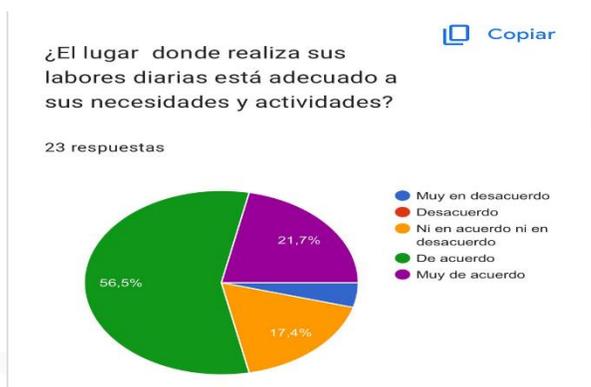
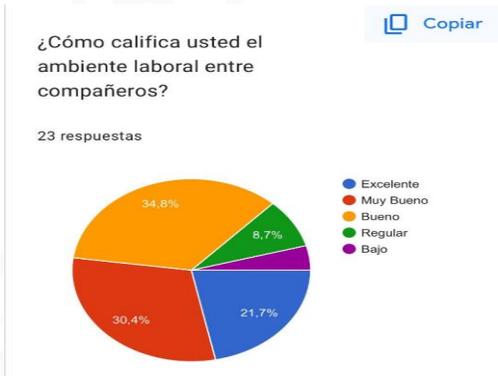


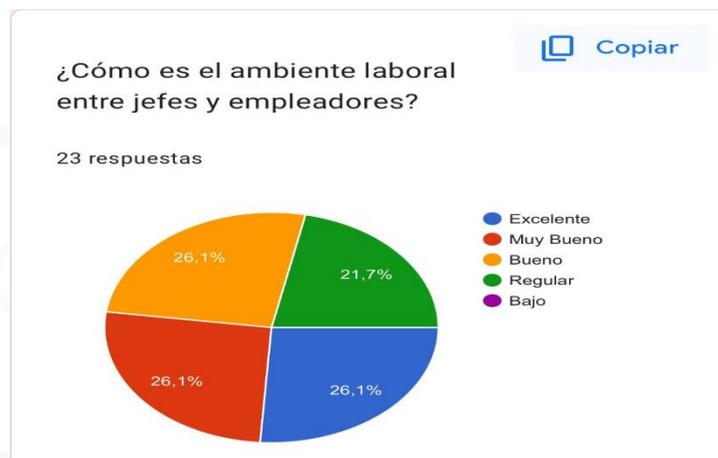
Figura 3 Pregunta número 3 sobre el lugar de trabajo y sus necesidades y adecuaciones.

El clima laboral dentro de un área de trabajo es fundamental para el desempeño de los trabajadores, ya que son las personas de su alrededor con quienes conviven a diario y, por lo tanto, si existe alguna incomodidad entre los miembros de una misma área se torna un ambiente pesado y estresante de frecuentar. demuestran que un 34.8% embargo, existe el respeto trabajo.



Los resultados obtenidos es buena relación, sin como compañeros de

**Figura 4** Pregunta número 4 acerca del clima laboral entre compañeros de una misma área  
La diferencia entre un porcentaje y otro es mínima, por lo que indica que las relaciones entre los trabajadores son excelentes con un 26.1% y empleadores quizás varía según el punto de vista de cada empleado, sin embargo, no hay un porcentaje existente que indique que la relación entre ellos sea nula o baja.



**Figura 5** Pregunta 5 sobre la relación entre empleados y empleadores

La entrega de implementos de protección para la seguridad de cada empleado es algo que debe ser primordial dentro de cada empresa, más aún cuando dentro de esta área se corre riesgos como: quemaduras, cortes, infecciones, y demás accidentes. Por ello, es bueno saber que el porcentaje mayor de 34.8% es una buena respuesta acerca de concesión de dichos implementos.



Figura 6 Pregunta 6 sobre la entrega de implementos dentro del área de cocina

El utilizar los implementos de protección o de trabajo que otorga una empresa es de gran responsabilidad de cada trabajador y en caso de no usarlos corre un riesgo laboral que puede ser sancionado de forma monetaria e incluso legal. Los resultados reflejan que el 47.8% conoce la importancia de usar correctamente la protección otorgada.

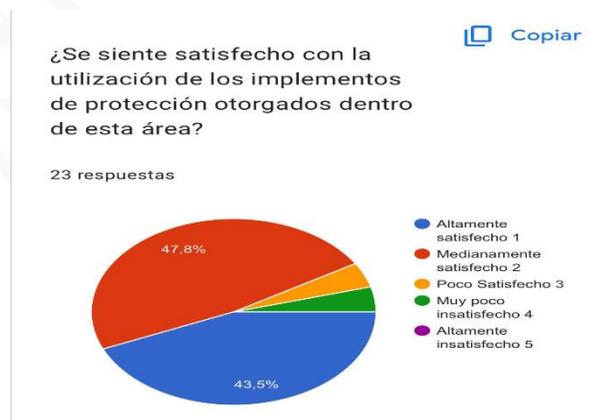


Figura 7 Pregunta 7 acerca del uso de los implementos de protección

El estrés laboral es uno de los principales factores por los que los trabajadores reflejan que un 47.8%, es decir la gran mayoría considera importante este tema y sobre todo que tienen

conocimiento del mismo para garantizar un ambiente seguro y saludable para los empleados y por ello una buena productividad.

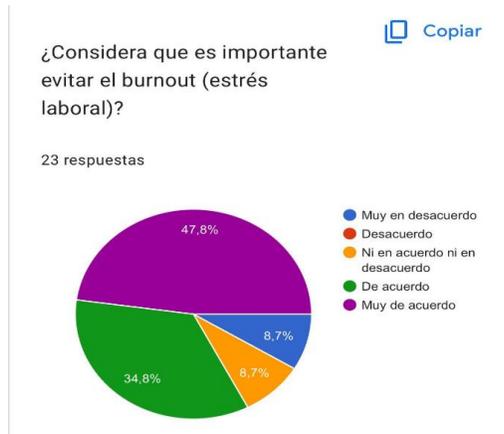


Figura 8 Pregunta 8 sobre el estrés laboral

La gran parte de los encuestados, un 52.2% consideran importante tener conocimientos sobre la discriminación laboral, el saber sobre esto permitirá un ambiente de respeto y armonía entre sus trabajadores para saber identificar qué está mal y qué está permitido.

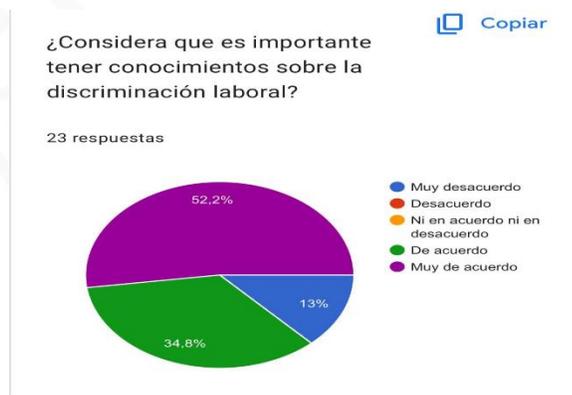


Figura 9 Pregunta 9 acerca de la importancia de tener conocimiento de discriminación laboral

El accionar inmediato del departamento de Recursos Humanos es de suma importancia cuando se presenten casos de vulnerabilidad de derechos porque eso habla muy bien de la empresa y las respuestas reflejan que el 39.1% se sienten seguros y respaldados. Es parte del querer crear

un ambiente sano y seguro el saber no solo identificar los problemas sino también actuar frente a ellos para generar confianza y suficiencia dentro del clima laboral.

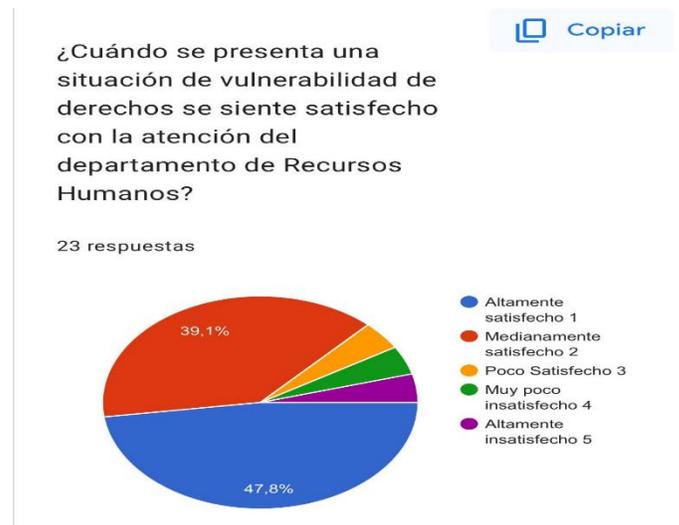


Figura 10 Pregunta 10 sobre el desempeño del departamento de Recursos Humanos frente a situaciones de vulnerabilidad de derechos

#### 1.6.4. Resultados (conclusión y recomendación)

##### Conclusión

- Se concluye que los encuestados se dividen en resultados positivos entre el 50% excelente y 50% muy bueno, referente a la labor del departamento de recursos humanos frente a la forma de resolver las problemáticas.
- Existe satisfacción en cuanto al ambiente generado entre los trabajadores de esta área, reflejándose en resultados positivos.
- La empresa se ha encargado de crear áreas adecuadas para la realización de las labores diarias que cumplan con las necesidades de los trabajadores de esta área.
- Se muestra un ambiente positivo entre jefes y empleadores, según los resultados obtenidos.

- La empresa se ha encargado de que la entrega de implementos de protección de trabajo en esta área sea excelente y muy buena según los resultados obtenidos en la encuesta.
- En esta empresa el personal se siente medianamente satisfecho con la utilización de los implementos de protección otorgados dentro del área por lo que la empresa debe de mejorar en este ámbito.
- En esta empresa el personal del área se encuentra muy de acuerdo con lo importante que es evitar el estrés laboral más conocido como burnout ya que es importante para generar un buen clima laboral.
- Se presento un alto grado de satisfacción referente a la labor del departamento de Recursos Humanos en la empresa.

### **Recomendaciones**

- La empresa debería de trabajar en mejorar el clima laboral entre los trabajadores ya que los resultados obtenidos no fueron tan favorables en esta área.
- Se debería de aplicar el reglamento interno de la empresa en función al uso adecuado de los implementos de protección en esta área para así garantizar una mejor calidad de trabajo.
- Se debería de fomentar charlas activas sobre la discriminación laboral y otros temas relevantes en el ámbito laboral para generar un ambiente saludable.

## **CAPITULO III**

### **PLAN DE INTERVENCIÓN**

#### **2.1. Descripción de la propuesta**

##### ***2.1.1. Título***

“Protocolo para la mediación de conflictos”

Propuesta de intervención para mejorar o conservar las relaciones laborales dentro del área de cocina.

##### ***2..1.2. Antecedentes***

Según los resultados de la encuesta, se entiende que la relación entre los compañeros de la misma área es medianamente armoniosa, sin embargo, no llegan al punto de ser problemáticas para necesitar una intervención urgente por parte del departamento de Recursos Humanos, es por eso que el mantener la comunicación y relación respetuosa entre compañeros de trabajo es fundamental.

##### ***2.1.3. Justificación de la propuesta***

La propuesta se la ejecutará para mejorar el ambiente y las relaciones laborales y a su vez exista una conexión productiva en los resultados del trabajo, sobre todo para que no se genere problemas mayores a futuro, como conflictos internos o deficiencia de la labor del departamento de Recursos Humanos.

## **2.2. Objetivos de la propuesta**

### ***2.2.1. Objetivo general***

Diseñar un protocolo de mediación de conflictos facilitando la comunicación y colaboración entre las partes involucradas, con el propósito de prevenir escalas de conflictos y promover vínculos armoniosos.

### ***2. 2.2. Objetivos específicos***

- Establecer canales efectivos para la resolución de conflictos, promoviendo un ambiente sano entre los trabajadores.
- Crear espacios para el reconocimiento y la celebración de logros individuales y colectivos, fomentando un ambiente positivo.
- Definir un marco claro de procedimientos para guiar el proceso de mediación.

## **2.3. Componentes estructurales**

### ***2.3.1. Fundamentación teórica de la propuesta o modelos de intervención profesional***

El Modelo Psicodinámico es aquel que se centra en darle importancia a los conflictos psicológicos dentro de un entorno. Este modelo tiene un enfoque en donde implica explorar experiencias, relaciones y patrones emocionales para entender las dificultades actuales de un individuo o un grupo de personas.

Dado que, la propuesta se basa en crear un protocolo de medición de conflictos, pues busca ir más allá de las manifestaciones superficiales del conflicto para abordar las raíces emocionales y psicológicas. Esto puede ayudar a las partes a ganar una comprensión más profunda de sí mismas y de los demás, facilitando así una resolución más efectiva y sostenible del conflicto.

### ***2.3.2. Institución ejecutora de la propuesta***

Hillary Resort

### ***2.3.3. Responsables de la ejecución de la propuesta***

Danna Nieto Sánchez e Ivanova Paredes López

### ***2.3.4. Beneficiarios de la propuesta***

Trabajadores del área de cocina del Hillary Resort.

### ***2.3.5. Planificación operativa***

La planificación de un protocolo de mediación de conflictos en el ámbito laboral es esencial para fomentar un entorno de trabajo saludable y productivo. Definir objetivos claros es fundamental, estableciendo metas que busquen mejorar la comunicación y resolver disputas de manera efectiva.

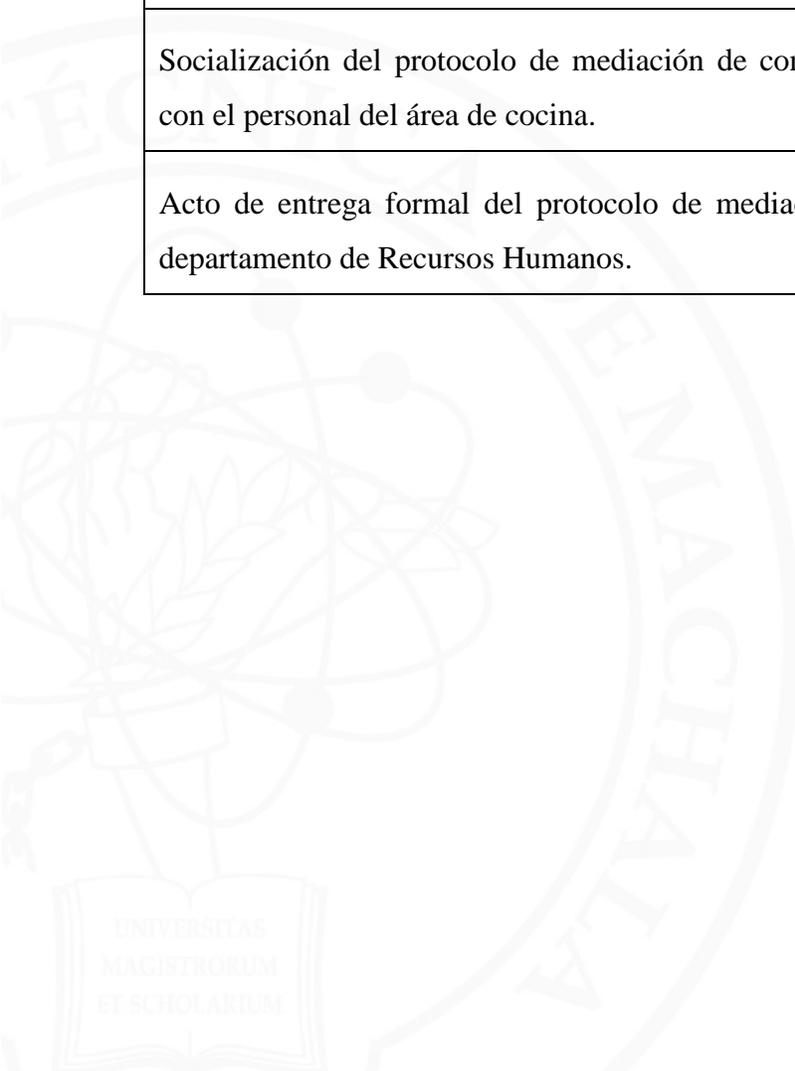
La elección cuidadosa de mediadores imparciales y capacitados es otro componente fundamental del protocolo. Estos individuos deben ser capaces de abordar diversas situaciones y mantener la confidencialidad durante todo el proceso. La comunicación y difusión adecuadas son esenciales para informar a todos los empleados sobre la existencia del protocolo, destacando su importancia y asegurando la confianza en el proceso.

La adaptación del protocolo asegura su relevancia y eficacia a medida que la dinámica laboral evoluciona. Mantener registros detallados sin comprometer la confidencialidad es esencial, y la promoción de una cultura organizacional que valore la mediación contribuye a crear un entorno propicio para la resolución pacífica de conflictos. Este enfoque integral aborda de manera proactiva los desafíos potenciales, promoviendo la armonía y el bienestar en el lugar de trabajo.

### ***2.3. 6. Cronograma de ejecución de la propuesta***

#### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	FEBRERO							
	06	07	09	12	14	15	19	21
Elaboración de la propuesta								
Planteamiento de la propuesta en la institución								
Revisión y aprobación de la propuesta junto al personal del departamento de Recursos Humanos								
Socialización del protocolo de mediación de conflictos con el personal del área de cocina.								
Acto de entrega formal del protocolo de mediación al departamento de Recursos Humanos.								



## 2.4. Recursos logísticos

### 2.4. 1. Presupuesto (recursos, materiales, humanos, financiamiento)

<b><u>TABLA DE PRESUPUESTOS</u></b>				
<b>RUBROS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Tiempo en internet	Recargas de internet	\$ 1.00	8	\$ 8.00
Transporte	Tarifa de taxis	\$ 1.50	8	\$ 24.00
Impresiones	A color	\$ 0.15	20	\$ 3.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 35.00</b>

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN**

#### **4.1. Descripción y contratación teórica de los logros de intervención**

Las relaciones interpersonales en un clima laboral generan situaciones dañinas para una organización, debido a que, el afecto amistoso o el desprecio crea panoramas armoniosas o bélicas, tales que, afecta positiva o negativamente la imagen. Es por ello, los conflictos deben ser seguidos por el personal encargado del recurso humano, para consensuar los problemas entre personas. Entonces, para la intervención de trabajadores sociales del área del talento humano, es menester un hecho conflictivo, el cual, es el síndrome de desacuerdo entre personas, donde cada individuo vela por el bienestar personal y no por el bien común, por lo que, conlleva a un desgaste emocional en los colaboradores de la organización (Steele, 2018). Por lo tanto, acordar consensos entre los trabajadores, en un punto positivo para entablar protocolos de resolución de problemas dentro de una organización.

Ante lo mencionado, se genera la persuasión de los profesionales para la resolución de conflictos, por lo cual, propiciar lineamientos para la convivencia organizacional, es fundamental para lograr el direccionamiento idóneo y, con ello, cumplir con los propósitos organizacionales. En relación con la idea anterior, dentro de la lógica organizacional e interpersonal, es necesario crear y entender el comportamiento humano, y cuestionar los diversos factores que generan la creación de conflictos para la resolución de estos, y lograr generar una vida social interna, comprensiva y colaborativa. Es por ello, que los autores Chávez y Norzagaray (2021) consideran que la creación de un programa, generan una convivencia acorde a los requerimientos de comportamiento social, para lograr una construcción de formación civilizada entre los individuos. De hecho, un protocolo de resolución de conflictos es un factor de impacto para el consenso social y laboral dentro de toda organización y, con ello lograr un ambiente sano para el personal, y lograr la eficiencia y eficacia. Entonces, las mediaciones son fuentes pragmáticas que generan beneficios

organizacionales, hecho que se obtuvo al aplicar la propuesta de intervención social en el área de cocina de Hillary Resort

Es necesario puntualizar que, las relaciones laborales dentro de un marco empresarial, siempre se requiere aspectos formales e informales para generar una convivencia armoniosa, debido a, factores sociales como la amistad y el profesionalismo entre compañeros para lograr un ambiente grato, además de generar condiciones efectivos de simpatía. No obstante, un ambiente sosegado que no influya la competitividad y logre un entorno amistoso entre compañeros, siempre va direccionado por factores humanos como protocolos de convivencia y colaborativos, con la finalidad de lograr un fin común, beneficios en aspectos de relación social con usuarios externos y crecimiento económico para la organización (Gorjón & Ramón, 2020). Por tal motivo, la convivencia civilizada entre compañeros de trabajo, requiere de reglamentos o lineamientos que logren consensuar un ambiente no dañino; es por ello, la autora Bonelli (2020) infiere que, mientras exista trabajadores bajo relación de dependencia, siempre va a coexistir normas o reglamentos que adquieran la importancia para el desarrollo de un trabajo productivo y asociativo, con la finalidad de lograr el compromiso empresarial.

Visto de esta forma, todo ambiente amistoso para los trabajadores, permitirá productividad y mejora profesional. Es por ello, Hillary Resort contemplo de buena forma la creación de un protocolo para resolución de conflictos, que amerite la relación amistoso y colaborativa de sus trabajadores.

Evidentemente, resulta importante tener un buen clima laboral para lograr tener un personal motivado, comprometido y productivo (Chagray et al., 2020). La existencia de un agradable clima laboral, permitirá el desenvolvimiento fructifero de cada individuo que forma parte de la organización. Cabe indicar, todo reglamento o lineamiento propuesto por una empresa, debe ser bajo parametros de derecho judicial, debido a que, este ultimo es el reflejo del comportamiento social de una personal (Illera, 2021). Por eso, la organización considera y se cerciora sobre los puntos aplicables para la resolución de conflictos, sin escatimar el derecho laboral de los trabajadores.

Cabe resaltar, para un armonioso clima laboral, existen criterios de valoración para resolver conflictos internos en una organización, como mediaciones, satisfacción de crecimiento personal y eficiencia laboral, donde dichos criterios son herramientas que permiten mediar los conflictos (Herrera, 2018). En tal sentido, mediar los conflictos mediante profesionales dentro del ámbito del trabajo social, es un recurso fundamental para lograr un ambiente pacífico y productivo en una organización (Merchán et al., 2019).

Por tal motivo, en la organización empresarial, como es el caso de Hillary Resort, implementar un programa de resolución de conflictos, permitirá mejorar la comunicación y la eficiencia entre directivos y trabajadores, en especial estos últimos, donde son quienes suelen presentar problemas personales por aspectos de competencia profesional o por factores propios del ser.

Dentro de este marco, para la generación de una mediación laboral por procedencia de conflictos entre compañeros de trabajo, debe existir un protocolo laboral que enmiende de forma cadenciosa las discrepancias originadas por roces profesionales o personales. Por tal motivo, Hillary Resort con un protocolo de resolución de conflictos, mermó de manera significativa los problemas entre sus trabajadores. Por ello, al existir un personal encargado de la mediación de la resolución de conflictos, quienes serán los encargados de manejar las discrepancias y, llegar a un punto favorable para la empresa, genera mayor confianza en los trabajadores para arreglar las diferencias existentes. Ante lo mencionado, Silva et al., (2020) destaca la existencia de un mediador permitirá contener y mediar los problemas generados en un entorno laboral, donde el mediador demuestre un enfoque eficiente y eficaz.

No obstante, para tener una satisfacción laboral es necesario que el departamento de recursos humanos, se involucre en situaciones laborales, psicosociales y organizacionales al entorno, para lograr consensuar los conflictos laborales (Cantú et al., 2023). Entonces, un punto favorable para un protocolo de resolución de conflictos es la implicación del trabajador social para lograr un ambiente pacífico, donde Hillary Resort, considera que al aplicar lineamientos para mejorar las relaciones laborales, será fundamental para crear un ambiente sano y productivo entre sus colaboradores.

## ***4.2 Resultados de la Intervención***

Los resultados de la intervención del protocolo de mediación de conflictos en el área laboral de cocina ayudarán a mejorar el clima laboral creando un ambiente más positivo y colaborativo, mejorando la moral mediante la mediación facilitando una comunicación más abierta y efectiva en las relaciones laborales evitando futuros conflictos y resolver los existentes de una manera más eficaz.

Al trabajar con este protocolo de mediación de conflictos fomentará el trabajo en equipo en esta área laboral, resolviendo las diferencias en conjunto, desarrollando un mayor sentido de compañerismo, estableciendo un área laboral armoniosa y cero problemáticas, disminuyendo el ausentismo y la rotación de personal, lo que a su vez permitirá reducir los costos que se asocian a la contratación y capacitación de nuevos empleados en esta área de cocina del resort.

## ***4.3 Conclusión***

La intervención de este protocolo de mediación de conflictos en el área laboral de cocina del Hillary resort conduce a un ambiente de trabajo más saludable, una mayor cohesión del equipo en el área, mejora grande en el desempeño general del departamento de cocina fortaleciendo las relaciones interpersonales, reduciendo el estrés y la tensión en el lugar de trabajo fomentando una relación más abierta y comunicativa entre los colaboradores de esta misma área.

Proporciona un marco estructurado para abordar y resolver conflictos presentes o futuros, brinda más eficacia de las intervenciones realizadas y garantiza un proceso justo y equitativo para todas las partes involucradas en las problemáticas que se presenten en esta área, el protocolo de mediación de conflictos presentado es una herramienta invaluable para proponer la mejora de un ambiente de trabajo saludable y productivo, donde los colaboradores pueden resolver diferencia de manera constructiva, manteniendo un alto nivel de rendimiento en el área laboral en la que están ejerciendo sus actividades diarias.

## Referencias

- Bonelli, J. (2020). Las relaciones laborales en el trabajo asociativo y autoodigestivo: Reflexiones a partir del caso Argentino. *Revista Astrolabio. Nueva Época*(24), 156-185. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/astro/n24/1668-7515-astro-24-156.pdf>
- Cantú, N., Pedraza, N., & Madero, S. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Revista Formación Universitaria*, 16(4), 11-20. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v16n4/0718-5006-formuniv-16-04-11.pdf>
- Chagra, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-3297.pdf>
- Chávez, D., & Norzagaray, C. (2021). Construyendo ciudadanía en la universidad:: una propuesta para la convivencia y resolución de conflictos. *Revista Vértice universitario*, 23(92), 28-37. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/vu/v23n92/2683-2623-vu-23-92-28.pdf>
- Congreso Nacional. (Junio de 2020). Código del Trabajo del Ecuador. 157. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis Finder. Obtenido de [https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal\\_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf)
- Gorjón, F., & Ramón, L. (2020). Mediación para la reducción de los conflictos interpersonales en el contexto organizacional. *Revista Justicia*, 26(39), 1-24. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/just/v26n39/0124-7441-just-26-39-1.pdf>
- Herrera, L. (2018). Mediación como Alternativa en la Solución de conflictos en la Empresa Familiares. *Revista de la Facultad de Derecho*(45), 1-24. Obtenido de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2301-06652018000200185](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-06652018000200185)

- Illera, M. (2021). Conflicto, derecho y mecanismos alternativos. *Revista Lus et Praxis*, 28(1), 236-253. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122022000100236](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122022000100236)
- Merchán, M., Cadena, R., & Napa, C. (2019). La mediación de conflictos escolares. Incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional. *Revista Conrado*, 15(69), 399-404. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-399.pdf>
- Silva, R., Pino, F., & López, F. (2020). Impacto de la mediación en los conflictos laborales de las mmpresas MyPimes y sus trabajadores. *revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 187-193. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-187.pdf>
- Steele, J. (2018). Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz. *Revista Justicia*, 24(34), 471-506. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/just/n34/0124-7441-just-34-00471.pdf>

## Anexos



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

La presente encuesta a realizar tiene como finalidad conocer las condiciones del ambiente laboral en el área de cocina del Hillary Resort, mediante una lista de preguntas, las cuales están dirigidas a aquellos trabajadores de esta área. El abordaje se realizará de forma virtual, con el objetivo de asegurar el anonimato y seguridad de la información obtenida por parte de los encuestados y tener un respaldo de lo realizado.

**Indicaciones:** La encuesta está basada en dos tipos de escala, una de ellas es la escala gráfica de clasificación que es un método utilizado para evaluar el desempeño de un individuo, organización, producto o servicio nos permite que los encuestados pueden seleccionar opciones específicas en una línea o escala para indicar su calificación, y también la escala numérica, en donde las respuestas se representan con números de mayor a menor grado de importancia.

**Ejemplo: ¿Usted está de acuerdo que se cumplan los derechos Humanos?**

Muy en desacuerdo

Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

**De acuerdo**

Muy de acuerdo

1. Muy en desacuerdo (valor: 1)
2. desacuerdo (valor: 2)
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo (valor: 3)
- 4. De acuerdo (valor: 4)**
5. Muy de acuerdo (valor: 5)

Califique. ¿Cómo considera usted la labor del departamento de Recursos Humanos dentro de esta área?

Excelente    Muy Bueno    Bueno    Regular    Bajo

¿Se siente satisfecho con el ambiente que se genera entre los trabajadores de esta área?

Altamente Satisfecho (1)    2    3    4    Altamente Insatisfecho (5)

¿Está de acuerdo que el lugar donde realiza sus labores diarias está adecuado a sus necesidades y actividades?

Muy en desacuerdo

Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

¿Cómo califica usted el ambiente laboral entre compañeros?

Excelente    Muy Bueno    Bueno    Regular    Bajo

¿Cómo es el ambiente laboral entre jefes y empleadores?

Excelente    Muy Bueno    Bueno    Regular    Bajo

¿Cómo considera usted la entrega de implementos de protección de trabajo en esta área?

Excelente    Muy Bueno    Bueno    Regular    Bajo

¿Se siente satisfecho con la utilización de los implementos de protección otorgados dentro de esta área?

Altamente Satisfecho (1)    2    3    4    Altamente Insatisfecho (5)

¿Considera que es importante evitar el burnout (estrés laboral)?

Muy en desacuerdo

Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

¿Considera que es importante tener conocimientos sobre la discriminación laboral?

Muy en desacuerdo

Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

¿Cuándo se presenta una situación de vulnerabilidad de derechos se siente satisfecho con la atención del departamento de Recursos Humanos?

Altamente Satisfecho (1)    2            3            4            Altamente Insatisfecho (5)



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

D.L. NO. 69-04 DE 14 DE ABRIL DE 1969

*Calidad, Pertinencia y Calidez*

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

SECCIÓN/CARRERA:

TRABAJO SOCIAL

Oficio nro. UTMACH-FCS-CC-TS-2023-0062-OF

Machala, 10 de Julio del 2023

**Asunto:** Solicitud de apertura a estudiantes

Estimado  
Ing. Juan Carlos Rojas  
**GERENTE**  
Ciudad

De mi consideración:

Por medio del presente solicito a usted de la manera más atenta se otorgue la facilidad de levantamiento de información en la institución Hillary Resort, de las estudiantes **Danna Alejandra Nieto Sánchez** con cédula de identidad No. **0931348213** y **Ivanova Del Cisne Paredes López** con cédula de identidad No. **0706071016**, de séptimo semestre de la Carrera de Trabajo Social, que se encuentran realizando el trabajo de titulación denominado: **Bienestar laboral en el área de cocina del Hillary Resort en el cantón Arenillas.**

Esperando contar con una respuesta favorable, le anticipo mis sinceros agradecimientos.



Escanea el código QR para:

JORGE WASHINGTON VALAREZO CASTRO

VALAREZO CASTRO

Fecha: 2023-07-10

16:43:28

ING. JORGE WASHINGTON VALAREZO CASTRO, PHD.

**Coordinador De La Carrera De Trabajo Social**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

Generado por: UTMACH/Correspondencia/2023-07-10 16:43:27 - Emitido por: jvalarezo

Página 1 / 2

Dirección: P.O. Box 1000 - 08010 Machala, Ecuador | Tel: 2983362 - 2983363 - 2983364 - 2983364

www.utmachala.edu.ec